

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
DOUTORADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**WORK-LIFE BALANCE DE TRABALHADORES DE BARES E  
RESTAURANTES NO BRASIL E NO REINO UNIDO: UM  
ESTUDO COMPARATIVO POR MEIO DA ANÁLISE  
TEMÁTICA**

**WELLINGTON MATIAS SALOMONI MANSANO**

**CAMPO GRANDE / MS  
2020**

**WELLINGTON MATIAS SALOMONI MANSANO**

**WORK-LIFE BALANCE DE TRABALHADORES DE BARES E RESTAURANTES NO BRASIL E NO REINO UNIDO: UM ESTUDO COMPARATIVO POR MEIO DA ANÁLISE TEMÁTICA**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGAD) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Administração.

*Orientador:* **Prof. Dr. Milton Augusto Pasquotto Mariani**

CAMPO GRANDE/MS  
2020

Mansano, Wellington Matias Salomoni.

*Work-Life Balance* de Trabalhadores de Bares e Restaurantes no Brasil e no Reino Unido: Um Estudo Comparativo por meio da Análise Temática., 2020.

313f. Fig., Quadros.

Orientador: Prof. Dr. Milton Augusto Pasquotto Mariani.

Tese (Doutorado em Administração) Programa de Pós-Graduação em Administração. Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

Inclui Bibliografia.

1. Work-Life Balance. 2. Bares e Restaurantes. 3. Análise Temática. 4. Iramuteq. I. Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Curso de Pós-Graduação em Administração. *Work-Life Balance* de Trabalhadores de Bares e Restaurantes no Brasil e no Reino Unido: Um Estudo Comparativo por meio da Análise Temática.

**WELLINGTON MATIAS SALOMONI MANSANO**

***WORK-LIFE BALANCE* DE TRABALHADORES DE BARES E RESTAURANTES NO BRASIL E NO REINO UNIDO: UM ESTUDO COMPARATIVO POR MEIO DA ANÁLISE TEMÁTICA.**

Esta tese foi julgada adequada para a obtenção do Grau de Doutor em Administração na área de concentração Agronegócio e seus Aspectos Socioambientais do Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul e aprovada, em sua forma final, em 02 de abril de 2020.

---

Profa. Dra. Thelma Lucchese Cheung  
Coordenadora do Curso

Apresentada à Comissão Examinadora composta pelos professores:

---

Prof. Dr. Milton Augusto Pasquotto Mariani  
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Orientador

---

Prof. Dr. Mauro José Ferreira Cury  
Universidade Estadual do Oeste do Paraná

---

Prof. Dr. Dyego de Oliveira Arruda  
Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca

---

Prof. Dr. Leandro Sauer  
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

---

Profa. Dra. Caroline Pauletto Spanhol Finocchio  
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

Dedico este trabalho à minha avó,  
Carmen Garcia Mansano, pelo  
incentivo durante toda a minha vida  
acadêmica. Eu sei que a senhora está  
muito orgulhosa! Te amo, Carmencita!

## AGRADECIMENTOS

Que jornada! Uma jornada não apenas acadêmica e científica, mas sobretudo de desenvolvimento pessoal. O processo do doutorado e do doutorado sanduíche me transformaram em uma pessoa melhor. E tudo que precisei foi fé, confiança e amor.

Fé em Deus, fé nas boas energias que estiveram sempre ao meu lado durante todo o processo do doutorado. O caminho cheio de incertezas foi traçado certamente por Ele, que me possibilitou realizar todos os meus sonhos durante esse processo.

Confiança principalmente no meu orientador e amigo Milton Mariani, a quem agradeço primeiramente por ser tão importante na minha vida acadêmica e na minha vida pessoal. Além de um mentor, um grande amigo que a vida me trouxe. Obrigado por enxergar o meu potencial e por me ajudar a confiar também em mim. Nunca vou saber agradecer o suficiente. Agradeço também ao amigo Gabriel pelas dúvidas tiradas, pelo apoio nas correções e pela amizade que nasceu no meio disso tudo! Thank you, you!

E amor dos meus familiares e amigos. Agradeço aos meus pais, pelo incentivo no estudo. À minha avó Emília que me ensinou tantas vezes a pensar positivo e a ter fé que tudo iria dar certo, sem a senhora nada disso teria acontecido! Agradeço aos meus avôs, Adolfo e Elídio, pelo incentivo e por me permitirem estar onde estou. Ao meu irmão Paulo e minha cunhada Luciane, pela torcida e pelo meu príncipe, meu amado sobrinho Leo, que foi um alívio durante as horas de tensão durante o caminho. Aos meus tios e primos que me apoiaram e torceram por mim, meu obrigado! Especialmente meus tios Edmur e Má, por estarem comigo sempre! Meu obrigado para minha prima, Paola, que nos acolheu na sua casa com tanto carinho durante o processo do visto e das entrevistas. Obrigado pela paciência!

Agradeço aos meus amigos Leonardo, Felipe, Robert, Renata, Thaís, Roger e Igor, pela compreensão nesse tempo longe! Meu muito obrigado para o tio Cirilo, que tornou minha ida a Londres viável. Agradeço de coração aos meus amigos Kelly e Cristiano por terem nos recebido em sua casa, por todo o apoio que me deram em Londres e por toda a vida. Estamos longe mas permanecemos juntos sempre.

*I am especially grateful to everyone who helped me fulfill my sandwich doctorate dream, first of all Ms LaYoung Jackson, for all you support and care during the process and when I came to Birkbeck, thank you for making me feel welcome, I will never forget that. To Dr. Kevin Teoh, for helping me with the lectures and for being*

*so friendly. And specially to my supervisor, Dr. Alexandra Beauregard, who believed in me and in my project even before we met in person. Thank you for sharing your wisdom and your experience with me, and for making my dream come true. You changed my life forever! Thank you so much!*

(Sou especialmente grato a todos que me ajudaram a realizar o sonho do doutorado sanduíche, primeiramente Ms LaYoung Jackson, por todo o apoio e cuidado durante o processo e quando cheguei à Birkbeck, obrigado por me fazer sentir acolhido, eu nunca vou esquecer isso. Ao Dr. Kevin Teoh, por me ajudar com as aulas e por ser tão amigável. E especialmente à minha supervisora, Dra. Alexandra Beauregard, que acreditou em mim e no meu projeto antes mesmo de me conhecer. Obrigado por compartilhar comigo sua experiência e seu conhecimento e por fazer meu sonho se realizar. Você mudou minha vida para sempre. Muito obrigado!).

Meu muito obrigado a minha chefe e amiga Cristiane Gravena, que tornou tudo isso possível facilitando meu afastamento e me apoiando sempre!

Agradeço ainda à Universidade Federal de Mato Grosso do Sul e à Capes, pelo apoio financeiro que viabilizou meu doutorado. Meu muito obrigado também à toda a equipe da Escola de Administração e Negócios- ESAN/UFMS e a todos os professores do PPGAD. Meu muito obrigado aos professores da banca que também estiveram na qualificação, Prof. Mauro, Prof. Dyego, Prof. Leandro e Profa. Caroline.

Agradeço à minha mãe, à minha avó Emília e à Cleide Beraldo pelas orações. Vocês foram a minha ponte com Ele e eu sei que fez toda a diferença!

Agradeço especialmente duas pessoas que estiveram comigo durante todo o difícil processo de escrita da tese, minha irmã Flávia e minha amiga e irmã do coração Cristiane Milk. Sem o apoio diário de vocês contando comigo as páginas escritas e acreditando em mim, eu não teria conseguido. Obrigado por serem meu farol nos momentos de tempestade. Amo vocês!

Por fim, não sei como agradecer a você, Orlando, por não apenas me apoiar, mas ter embarcado comigo nisso tudo. Obrigado pela força quando eu já não acreditava mais que eu conseguiria, obrigado pela paciência quando eu tentava antecipar tudo que poderia dar errado, obrigado pela parceria em todos os momentos. Nossa estadia em Londres só fortaleceu nosso amor para os próximos passos que virão.

## EPÍGRAFE

*“Não existe sonho que não tenha a chance de se tornar realidade”.*

*Celine Dion, Love Can Move Mountains.*

## RESUMO

Work-Life Balance (WLB) é o termo utilizado para descrever o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional de um indivíduo. O WLB é particularmente relevante em atividades laborais com horários antissociais e com longas horas de trabalho, como no caso de bares e restaurantes. A pesquisa possui natureza qualitativa e caráter descritivo e seu objetivo foi avaliar a fala de trabalhadores dessa área em dois países: Brasil e Reino Unido. Dez trabalhadores de cada país, responsáveis por dependentes, foram entrevistados a partir de um roteiro semiestruturado entre maio e novembro de 2019. Os resultados da Análise Temática dos dados, realizada manualmente e por meio do software Iramuteq, apontam que no Brasil os trabalhadores relatam ter mais tempo para a família e percebem um suporte familiar mais positivo em relação aos trabalhadores de Londres. O suporte gerencial é observado como mediador das dificuldades enfrentadas em São Paulo e como facilitador para o cumprimento das responsabilidades pessoais em Londres. A flexibilidade é presente nas falas dos participantes londrinos e por meio delas nota-se que as práticas de WLB também servem como ferramenta de retenção dos empregados. Aspectos relacionados ao trabalho parecem ser vistos mais positivamente no Reino Unido. O mesmo acontece com os aspectos familiares e sociais no Brasil.

**Palavras-chave:** Work-Life Balance. Bares e Restaurantes. Iramuteq. Análise Temática.

## **ABSTRACT**

Work-Life Balance (WLB) is a term used to describe the balance between an individual's personal and professional lives. WLB is particularly relevant in work activities with antisocial and long hours of work, as in the case of bars and restaurants. The research has a qualitative nature and descriptive character and its objective was to evaluate the speech of workers in this area in two countries: Brazil and the United Kingdom. In each country, ten employees with caregiving responsibilities have been interviewed with a semi-structured script between May and November 2019. The results of the thematic analysis of data, either manually and using Iramuteq software, show that in Brazil workers report having more time to spend with family and perceive a more positive family support in relation to London workers. Managerial support is seen as a mediator of the difficulties faced in São Paulo and as a facilitator for the fulfillment of personal responsibilities in London. Flexibility is present in the speeches of London participants and through them it is noted that WLB practices also serve as a tool for employee retention. Working aspects are suggested to be seen more positively in the UK. The same happens with family and social aspects in Brazil.

**Keywords:** Work-Life Balance. Bar and Restaurant. Iramuteq. Thematic Analysis.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – Modelos teóricos de <i>Work-Life Balance</i> .....	34
<b>Quadro 2</b> – Fatores de <i>Work-Life Balance</i> .....	34
<b>Quadro 3</b> – Antecedentes do WLB.....	35
<b>Quadro 4</b> – Consequências do WLB.....	35
<b>Quadro 5</b> – Itens de conflito entre trabalho e família.....	40
<b>Quadro 6</b> – Caracterização dos sujeitos da pesquisa londrinos.....	44
<b>Quadro 7</b> – Caracterização dos sujeitos da pesquisa paulistanos.....	45
<b>Quadro 8</b> – Diferenças entre as abordagens francesa e inglesa na Análise do Discurso.....	57
<b>Quadro 9</b> – Semelhanças e diferenças entre os três métodos.....	60
<b>Quadro 10</b> – Fases da Análise Temática proposta por Braun e Clarke (2006)....	61
<b>Quadro 11</b> – Palavras unidas por underline e palavras que foram traduzidas para o Português.....	72
<b>Quadro 12</b> – Comparação da percepção dos aspectos relevantes encontrados nas entrevistas com os trabalhadores em Londres e em São Paulo.....	165

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Desenho da Pesquisa.....	39
<b>Figura 2</b> – Primeira linha em branco no arquivo de texto a ser inserido no Iramuteq.....	71
<b>Figura 3</b> – Como salvar o texto em .txt e UTF-8.....	73
<b>Figura 4</b> – Como importar o arquivo de texto para o Iramuteq.....	74
<b>Figura 5</b> – Definições realizadas ao importar o arquivo para o Iramuteq.....	75
<b>Figura 6</b> – Primeira tela do Iramuteq após a importação do arquivo.....	75
<b>Figura 7</b> – Pasta criada pelo <i>software</i> no computador.....	76
<b>Figura 8</b> – Deletar a aba no menu esquerdo do Iramuteq.....	76
<b>Figura 9</b> – Deletar a pasta no computador.....	77
<b>Figura 10</b> – Abrindo a análise estatística textual e configurando o <i>corpus</i> para a análise.....	78
<b>Figura 11</b> – Selecionando as formas gramaticais a serem consideradas pelas análises.....	79
<b>Figura 12</b> – Abrindo a Classificação Hierárquica Descendente segundo o Método de Reinert.....	80
<b>Figura 13</b> – Opções padrão do Iramuteq para a CHD.....	80
<b>Figura 14</b> – Tempo, porcentagem de segmentos de texto classificados e criação de novo modelo de dendograma na CHD.....	81
<b>Figura 15</b> – Resgatando os segmentos de texto que formam a classe.....	82
<b>Figura 16</b> – Selecionando 10 segmentos principais que formam a classe.....	82
<b>Figura 17</b> – Salvando o arquivo em .html.....	83
<b>Figura 18</b> – Abrindo a Análise de Similitude e configurando a janela Definições.....	84
<b>Figura 19</b> – Configurações na aba ajustes gráficos para Análise de Similitude... ..	85
<b>Figura 20</b> – Exportando o gráfico da Análise de Similitude para o computador... ..	86
<b>Figura 21</b> – Definindo as formas gramaticais complementares como eliminadas para a Análise de Especificidades e AFC.....	87
<b>Figura 22</b> – Variáveis escolhidas para a Análise de Especificidades e AFC.....	87
<b>Figura 23</b> – Alterando o gráfico da aba AFC na Análise de Especificidades.....	88
<b>Figura 24</b> – Configurações para um gráfico mais eficiente e claro na aba AFC da Análise de Especificidades.....	89
<b>Figura 25</b> – Abrindo a Nuvem de Palavras e selecionando a frequência mínima admitida para a criação do gráfico.....	89
<b>Figura 26</b> – Eliminando as palavras que não devem ser inseridas na criação do gráfico da Nuvem de Palavras.....	90

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> – Dendograma com os resultados da CHD das entrevistas realizadas em Londres.....	138
<b>Gráfico 2</b> – AFC por meio da CHD nas entrevistas realizadas em Londres.....	146
<b>Gráfico 3</b> – Dendograma com os resultados da CHD das entrevistas realizadas em São Paulo.....	147
<b>Gráfico 4</b> – Gráfico de AFC gerado por meio da CHD .....	152
<b>Gráfico 5</b> – Análise de Similitude das entrevistas de Londres.....	154
<b>Gráfico 6</b> – Análise de Similitude nas entrevistas de São Paulo.....	155
<b>Gráfico 7</b> – Nuvem de Palavras das entrevistas realizadas em Londres.....	156
<b>Gráfico 8</b> – Nuvem de Palavras das entrevistas realizadas em São Paulo.....	156

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	16
1.1 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS.....	22
1.2 ESTRUTURA DA TESE.....	22
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA</b> .....	23
2.1 ESTUDOS ORGANIZACIONAIS.....	23
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	25
2.3 WORK-LIFE BALANCE.....	28
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	37
3.1 CLASSIFICAÇÃO QUANTO À ABORDAGEM.....	37
3.2 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO OBJETIVO.....	38
3.3 DESENHO DA PESQUISA.....	38
3.4 ENTREVISTAS.....	39
3.4.1 DESENVOLVIMENTO DO INSTRUMENTO.....	40
3.4.2 FATORES DE INCLUSÃO.....	41
3.4.3 FATORES DE EXCLUSÃO.....	41
3.4.4 SUJEITOS DA PESQUISA.....	41
3.5 ANÁLISE DOS DADOS.....	46
3.5.1 ANÁLISE TEMÁTICA.....	46
3.5.1.1 <i>Comparação entre Análise Temática, Análise de Conteúdo e Análise do Discurso</i> .....	46
3.5.1.1.1 Análise Temática.....	47
3.5.1.1.2 Análise de Conteúdo.....	53
3.5.1.1.3 Análise do Discurso.....	55
3.5.1.1.4 Diferenças entre os métodos.....	58
3.5.1.2 <i>Fases da Análise Temática segundo Braun e Clarke (2006)</i> .....	60
3.5.1.2.1 Fase 1.....	61
3.5.1.2.2 Fase 2.....	62
3.5.1.2.3 Fase 3.....	64
3.5.1.2.4 Fase 4.....	64
3.5.1.2.5 Fase 5.....	66
3.5.1.2.6 Fase 6.....	67
3.5.2 IRAMUTEQ.....	67
3.5.2.1 <i>Preparação do texto</i> .....	70
3.5.2.2 <i>Análise Estatística Textual</i> .....	77
3.5.2.3 <i>Classificação Hierárquica Descendente</i> .....	79
3.5.2.4 <i>Análise de Similitude</i> .....	83
3.5.2.5 <i>Análise de Especificidades e AFC</i> .....	86
3.5.2.6 <i>Nuvem de Palavras</i> .....	88
<b>4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	91
4.1 RESULTADOS DA ANÁLISE TEMÁTICA MANUAL.....	91
4.1.1 RESULTADOS OBTIDOS EM LONDRES.....	91
4.1.1.1 <i>Londres</i> .....	92
4.1.1.2 <i>Trabalho</i> .....	93
4.1.1.3 <i>Work-Life Balance</i> .....	109

4.1.1.4 <i>Família</i> .....	112
4.1.1.5 <i>Filosofia de Vida</i> .....	118
4.1.2 RESULTADOS OBTIDOS EM SÃO PAULO.....	118
4.1.2.1 <i>São Paulo</i> .....	119
4.1.2.2 <i>Trabalho</i> .....	123
4.1.2.3 <i>Work-Life Balance</i> .....	130
4.1.2.4 <i>Família</i> .....	134
4.1.2.5 <i>Filosofia de Vida</i> .....	137
4.2 RESULTADOS DAS ANÁLISES COM O USO DO SOFTWARE IRAMUTEQ.....	137
4.2.1 CLASSIFICAÇÃO HIERÁRQUICA DESCENDENTE – LONDRES.....	138
4.2.1.1 <i>Classe 1 - Trajeto</i> .....	141
4.2.1.2 <i>Classe 2 – Clientes</i> .....	141
4.2.1.3 <i>Classe 3 – Suporte</i> .....	142
4.2.1.4 <i>Classe 4 – Responsabilidades Pessoais</i> .....	143
4.2.1.5 <i>Classe 5 – Trabalho no Fim de Semana e a Noite</i> .....	145
4.2.2 CLASSIFICAÇÃO HIERÁRQUICA DESCENDENTE – SÃO PAULO.....	147
4.2.2.1 <i>Classe 1 – Cuidado com dependentes</i> .....	147
4.2.2.2 <i>Classe 2 – Rotina</i> .....	148
4.2.2.3 <i>Classe 3 – Dificuldades</i> .....	149
4.2.2.4 <i>Classe 4 – Trabalho em Bares e Restaurantes em São Paulo</i> .....	150
4.2.2.5 <i>Classe 5 – Responsabilidades em casa</i> .....	150
4.2.2.6 <i>Classe 6 – Suporte</i> .....	151
4.2.3 ANÁLISE DE SIMILITUDE.....	153
4.2.4 NUVEM DE PALAVRAS.....	155
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	157
5.1 LIMITAÇÕES E POSSIBILIDADES DE PESQUISAS FUTURAS.....	166
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	168
<b>APÊNDICES</b> .....	179
<b>ANEXOS</b> .....	310

## 1 INTRODUÇÃO

É no trabalho que o indivíduo passa boa parte de sua vida, tendo assim grande importância social e psicológica. Para muitos não é uma opção, mas uma necessidade, sendo inclusive fundamental à medida que é a partir dele que se garante a subsistência no contexto mercantilista. O trabalho é ainda uma forma de identidade, de construção do ser social. Assim, não apenas se obtém dele os recursos materiais, mas também a realização individual e social (RIBEIRO; CAMPOS, 2012).

O atual cenário de globalização e intensa competição constituiu uma sociedade pós-industrial e de consumo, marcada por várias mudanças que influenciam as organizações. Dois destes movimentos de mudança são o determinismo ambiental (o ambiente externo é que dita as regras nas organizações) e o voluntarismo organizacional (as escolhas estratégicas visam a inovação para sobrevivência e crescimento da organização, podendo também influenciar e mudar o ambiente onde está inserida). Tais movimentos influenciam diretamente uma terceira dimensão: o indivíduo. (DA SILVA JUNIOR *et al*, 2012).

Neste contexto, as organizações têm como objetivo a efetividade, buscando sempre preservar o fator humano, sua autoestima e sua satisfação com o trabalho. Isso é demonstrado quando, cada vez mais, os gestores buscam reconhecer o esforço humano e o empoderamento de seus trabalhadores, aumentando sua participação nas decisões administrativas (ARIF; ILYAS, 2013).

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), utilizado na maioria dos estudos organizacionais, foca o estado geral de bem-estar no local de trabalho e nas relações que as pessoas têm com esse ambiente e com as outras pessoas (VILAS BOAS; MORIN, 2017). Recentemente, houve um aumento no interesse nos esforços para se elevar a QVT dos empregados (MARTA *et al*, 2013). A QVT tem sido estudada ultimamente como um modo de medição do bem-estar do trabalhador (GRIMALDO; BOSSIO, 2015).

Há um consenso na literatura de que a QVT é multidimensional e que deveria ser definida como a soma de dois eixos: mecanismos psicológicos que produzem uma sensação de satisfação com a vida e condições externas que façam tais mecanismos internos funcionarem (GÓMEZ-SALCEDO; GALVIS-APONTE; ROYUELA, 2017).

A situação econômica global e a falta de mão de obra qualificada exigem que os empresários se atentem para práticas que atraiam e retenham seus empregados

(PRADHAN; JENA; KUMARI, 2016). Tais práticas impactam o trabalhador em suas atitudes, comportamentos, bem-estar e efetividade no trabalho. O ambiente de trabalho tem sido estudado por diversas áreas do conhecimento e com diferentes abordagens. Tem-se notado que o trabalho oferece significado à vida das pessoas e tem relação direta com o estilo de vida adotado fora do ambiente de trabalho (GRANDE *et al*, 2013). A QVT afeta não somente a satisfação com o trabalho, mas também outros domínios de sua vida, como a vida familiar, atividades de lazer, vida social e status financeiro. Envolve o efeito do ambiente de trabalho na satisfação do indivíduo com o trabalho, domínios da vida particular, felicidade pessoal e bem-estar subjetivo (ZHAO *et al*, 2013).

Em vários contextos, crescentes recursos organizacionais estão sendo dedicados para as iniciativas de equilíbrio entre trabalho e vida, que tem por objetivo adaptar as configurações de trabalho às necessidades da força de trabalho. Embora conceitos como "políticas de vida-trabalho" e "apoio do empregador à vida-trabalho" têm crescido como discurso nas sociedades mais industrializadas, eles ainda são complexos, ambíguos e envolvidos na prática, racionalidade e aceitação cultural. Iniciativas de vida-trabalho idealmente são baseadas em racionalidades de benefícios ao bem-estar e efetividade dos empregados dentro e fora do trabalho, incluindo suas famílias (ERNST KOSSEK; LEWIS; HAMMER, 2010).

*Work-Life Balance* (WLB) é o termo geral usado para descrever o equilíbrio percebido pelo indivíduo entre vida profissional e vida pessoal, além de iniciativas organizacionais que objetivam melhorar a experiência do empregado nos domínios profissional e não profissional. Essencialmente, iniciativas de WLB são oferecidas por organizações para apoiar sua equipe nas demandas da vida pessoal e profissional (DARCY *et al*, 2012).

Políticas e práticas de WLB são geradas para aumentar a estrutura de apoio organizacional para o trabalho, família e vida pessoal. Tal estrutura de apoio altera as políticas e práticas de Recursos Humanos e as estruturas de trabalho para aumentar a flexibilidade e assim aumentar o controle sobre a localização, o local e a quantidade de trabalho. Também objetiva prover recursos instrumentais adicionais como informações e serviços diretos que possibilitem o indivíduo combinar o trabalho com o cuidado parental ou outro papel não profissional importante (ERNST KOSSEK; LEWIS; HAMMER, 2010).

Exemplos de apoio estrutural incluem a reconfiguração da tarefa para possibilitar esquemas de trabalho flexíveis, teletrabalho e arranjos virtuais, redução da tarefa ou outros arranjos não tradicionais de trabalho; segurança ocupacional e iniciativas saudáveis para se reduzir o estresse no trabalho e na família; políticas formais sobre absenteísmo, férias e licença médica que apoie as necessidades de WLB; e melhoria nos benefícios de cuidados com crianças e idosos (ERNST KOSSEK; LEWIS; HAMMER, 2010).

O objetivo do WLB é criar e manter um ambiente de trabalho saudável e de apoio, que propicia aos empregados ter um equilíbrio entre as responsabilidades pessoais e profissionais. É um conceito que diz respeito aos esforços dos empregados em dividir seu tempo e energia entre trabalho e outros aspectos importantes da vida, criando tempo para a família, amigos, participação comunitária, espiritualidade, crescimento pessoal, autocuidado e outras atividades pessoais (BIN SALEH, 2015).

O WLB tornou-se presente nas políticas públicas desde a década de 1990, por razões demográficas e econômicas associadas ao aumento da participação feminina no mercado de trabalho e na habilidade de se reconciliar o trabalho pago e a vida familiar. É uma importante área da Administração de Recursos Humanos que tem recebido uma atenção crescente de organizações, gerências, empregados e representantes ao redor do mundo (McCARTHY; DARCY; GRADY, 2010; GREGORY; MILNER; WINDEBANK, 2013).

Segundo Arif e Ilyas (2013, p. 283), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e o *Work-Life Balance* (WLB) são os grandes desafios que os indivíduos enfrentam atualmente. A administração de um recurso importante, o tempo, é difícil quando as responsabilidades precisam se dividir em vida pessoal e profissional e a partir de agora é necessário que se aprenda a administrar as duas áreas para alcançar um senso de qualidade e equilíbrio. "QVT e WLB oferecem-nos uma perspectiva e um quadro holístico, salientando que as responsabilidades pessoais e profissionais não podem ser convenientemente separadas na realidade".

De acordo com Chiang, Birtch e Kwan (2010), as pesquisas sobre as práticas de *Work-Life Balance* (WLB) têm aumentado, porém seu foco tem sido a realidade dos países asiáticos. Tais práticas podem abranger, uma série de programas e atitudes gerenciais como a flexibilização das escalas e do trabalho, licença familiar, programas de assistência ao trabalhador, aconselhamento, serviços de cuidado infantil, entre outros (THOMAS; GANSTER, 1995).

Uma das classes que mais se utiliza destes arranjos de trabalho são trabalhadores de bares e restaurantes. O subsetor da alimentação comercial está associado ao agronegócio por ser um dos canais comercialização dos resultados da produção agropecuária ao consumidor final. Ele é a parte final da cadeia produtiva do agronegócio, juntamente com supermercados, atacadistas, feiras e inclusive hotéis (BOAS et al, 2004; FERNANDES, 2012).

No Brasil, o setor de bares e restaurantes vinha apresentando crescimento do mercado, graças ao aumento do poder aquisitivo da população de Classe C até 2016. Entre 2007 e 2012, o mercado teve um crescimento de 80%, período no qual a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL, 2012) informava que cada indivíduo gastava 25% de seus ganhos em média com alimentação fora de casa. No Brasil, o setor emprega cerca de 7 milhões de trabalhadores, respondendo por 2,4% do Produto Interno Bruto (PIB) em 2012 (GHOBRIIL; BENEDETTI; FRAGOSO, 2014).

Trata-se de um mercado altamente competitivo, que deve ser mais estudado baseando-se em dois fatores: a importância do ramo de atividade para a economia e a carência de estudos nesta área referentes à inovação, criatividade e conhecimento organizacional. É um ramo muito importante da economia e que tem uma capacidade de geração de vagas de emprego muito grande (ABRASEL, 2012; BEZERRA; WRONSKI, 2016).

Incluídos nesta realidade, estes trabalhadores possuem uma prevalência de estresse ocupacional, por conta de horas de trabalho longas e antissociais, falta de controle sobre o trabalho e demanda de trabalho alta. Tal estresse, se não levado em consideração, pode levar a prejuízos à organização e ao empregado (CHIANG; BIRTCH; KWAN, 2010). Por horas de trabalho antissociais, entende-se o trabalho noturno e nos fins de semana. Outra característica dessa área de trabalho é o trabalho por escala.

O trabalho noturno é aquele que ocorre entre as 22h e as 6h. Globalmente a proporção de trabalhadores nestes arranjos parece estar crescendo. Tanto o trabalho por escala como o noturno estão associados a um grande número de condições patológicas (PALLESEN *et al*, 2010). O trabalho noturno ou por escala requer o equilíbrio entre escolhas de estilo de vida e demandas de trabalho. Os trabalhadores nesta situação devem ser mais proativos em manter a saúde, estabelecer metas e conciliar vida pessoal e profissional (PEARSON, 2015).

O Reino Unido tem o histórico de possuir longas horas de trabalho, muitas delas no período noturno (WHITE *et al*, 2003). Além disso, há de se levar em consideração a questão institucional relacionada às práticas de WLB. A legislação inglesa de trabalho, por exemplo, determina que empregados com responsabilidades com o cuidado de crianças e idosos têm o direito de solicitar horários de trabalho flexíveis, o que deve ser analisado seriamente pelo empregador. Em outros países da Europa e no Japão, políticas públicas incentivam as práticas de WLB, enquanto nos EUA, Canadá e Austrália, a decisão cabe à iniciativa privada (BEAUREGARD; HENRY, 2009). Já no Brasil, segundo Azevedo, Tonelli e Silva (2015), os contratos flexíveis ainda são minoria, mas estão aumentando, uma vez que tanto empregadores quanto empregados estão conhecendo os benefícios das novas formas de contrato de trabalho.

A questão do WLB tornou-se crítica nas últimas duas décadas devido ao aumento das demandas do ambiente de negócios e da estrutura familiar (ZHAO *et al*, 2013). Há vários estudos focando o WLB em diferentes setores e países, porém uma pesquisa sobre a percepção de WLB em trabalhadores de bares e restaurantes nos dois países ainda é inédita. Não há ainda nenhum estudo que compare a realidade do trabalho em bares e restaurantes em relação ao WLB no Brasil e no Reino Unido, que tanto se diferem culturalmente. Os resultados obtidos em tal comparação irão permitir uma visualização por outros pesquisadores do contexto social e de trabalho nos quais os indivíduos estão inseridos e de suas experiências em relação ao equilíbrio entre vida profissional e vida pessoal.

A partir da realização do Doutorado Sanduíche em Londres, percebeu-se a possibilidade da utilização na pesquisa de um método pouco utilizado e reconhecido no Brasil, especialmente no Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (PPGAD-UFMS). A supervisão da Profa. Dra. Alexandra Beauregard foi de extrema importância para o desenvolvimento do instrumento de pesquisa e para a utilização da Análise Temática (AT) como forma de análise de dados qualitativos.

Ao contrário da AT, a Análise de Conteúdo (AC) e a Análise do Discurso (AD) são dois métodos muito utilizados pelos pesquisadores que trabalham com a abordagem qualitativa no Brasil. Assim, observou-se a necessidade de se detalhar as semelhanças e diferenças entre os três métodos para uma maior clareza na escolha da AT como método de análise dos dados.

Bastos e Oliveira (2015) realizaram um levantamento bibliométrico da utilização da AD e AC nas publicações da área de Ciências Sociais Aplicadas, mais especificamente na Administração. A pesquisa foi realizada na base de dados Scielo, buscando os termos “análise do discurso” e “análise de conteúdo” apenas na área de Ciências Sociais Aplicadas, na área denominada Gerenciamento. Foram encontrados, entre 1997 e 2015, 220 artigos publicados no Brasil que utilizaram a AC e 120 artigos cujo método de análise foi a AD. Para efeito de comparação, realizou-se a mesma pesquisa, com os mesmos parâmetros, entre os anos 1997 e 2018, buscando pelo termo “análise temática”. O resultado apresentou 8 artigos no total.

Observando-se os oito artigos encontrados, nota-se que todos eles utilizaram a AT como ferramenta para a AC. Nenhum artigo utilizou a AT em sua forma desvinculada da AC e do seu aspecto quantitativo, conforme sugerem Braun e Clarke (2006). Isso evidencia ainda mais a necessidade da disseminação da AT na área de Administração como um método de análise puramente qualitativo, já que é um método simples, flexível e de fácil aplicação em qualquer uma das áreas de estudo da Administração e que se adequa a novas tecnologias de análise, como o software Iramuteq

O grupo de pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (PPGAD/UFMS) sob a coordenação do Prof. Dr. Milton Mariani, empenhou-se no aperfeiçoamento da utilização do software Iramuteq como forma de análise qualitativa de dados. Observou-se então a possibilidade da comparação entre os dois métodos, utilizando-se os mesmos dados, a fim de se verificar a eficácia do software nas análises.

Diante da diferença nos contextos institucionais e na acessibilidade às práticas de WLB, formulou-se a pergunta da pesquisa: quais as diferenças e semelhanças na fala sobre WLB de trabalhadores de bares e restaurantes no Brasil e no Reino Unido?

Apesar de a Análise Temática se afastar do Positivismo e se aproximar da Fenomenologia como técnica de análise de dados qualitativos, esta tese tem proposta pragmática, descritiva e está centrada nas questões metodológicas apresentadas pelos procedimentos adotados.

## 1.1 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS

Com o objetivo de se comparar a percepção dos trabalhadores de bares e restaurantes sobre *Work-Life Balance* nas cidades de Londres e São Paulo, a pesquisa empírica foi realizada nas duas cidades, duas metrópoles mundialmente conhecidas pela sua diversidade gastronômica e vida noturna bastante relevante.

Assim, os objetivos específicos desta pesquisa são: a) Avaliar as falas dos trabalhadores de bares e restaurantes nos dois países; b) Associar a utilização do software Iramuteq com a Análise Temática.

## 1.2 ESTRUTURA DA TESE

Apresenta-se nesta seção a estrutura da tese. No primeiro capítulo, apresenta-se a Introdução ao tema, os objetivos geral e específico, a pergunta de pesquisa, sua justificativa e proposta. No Capítulo 2, é realizada uma revisão da literatura sobre o WLB, partindo de um histórico dos estudos organizacionais, passando pela Qualidade de Vida no Trabalho e por fim ao WLB propriamente dito.

O Capítulo 3 demonstra detalhadamente os procedimentos metodológicos executados durante a pesquisa, trazendo a classificação da pesquisa sob os diversos aspectos, o desenho da pesquisa e a descrição da metodologia utilizada na pesquisa empírica, incluindo o desenvolvimento do roteiro, fatores de inclusão e exclusão e os sujeitos da pesquisa. Apresenta ainda os dois métodos de análise dos dados, a AT (com uma comparação entre os principais métodos de análise de dados qualitativos usados no Brasil, AC e AD) e o Iramuteq.

No capítulo seguinte, são descritos e discutidos à luz da literatura os resultados da pesquisa empírica, analisados por meio dos dois métodos aplicados. O Capítulo 5 finaliza a tese, com as considerações finais e as limitações e possibilidades de pesquisas futuras. A seguir, apresenta-se as referências utilizadas na pesquisa, seguida dos Apêndices e Anexos.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

É impossível tratar de *Work-Life Balance* sem antes compreender como evoluíram os estudos organizacionais desde seus primórdios até tal tema. Neste capítulo será revisado superficialmente o histórico dos estudos organizacionais, situando o WLB no contexto teórico. A seguir, serão apresentados o histórico, conceitos e tendências no estudo da área.

### 2.1 ESTUDOS ORGANIZACIONAIS

A Revolução Industrial no final do século XVIII modificou a sociedade trazendo consigo uma nova maneira de trabalho. As indústrias precisavam de mão de obra para sua produção e acabaram acolhendo artesãos e camponeses que trocaram o trabalho manual pelo chão de fábrica. A competitividade e a busca de lucro que o novo modelo proporcionou fez com que os empregadores comesçassem a exigir demais dos funcionários. Pequenas rebeliões sociais surgiram, exigindo que as reivindicações fossem atendidas. Estas reivindicações eram de melhores condições no trabalho, menores jornadas e remunerações satisfatórias (REIS, 2003; GRÜNSPAN, 2005; SILVA; TARANTO; PIASECKI, 2006; RODRIGUES; SANTOS; ROSA, 2007; FERRO, 2012)

A ciência estava voltada, naquela época, para maneiras de aumentar a produtividade e assim encontrar meios de despontar na frente da concorrência. A organização do trabalho era o objeto de estudo da Administração Científica de Taylor (1911) e trouxe uma nova revolução no trabalho. A racionalização do trabalho era em cima da contagem do tempo e dos movimentos realizados para executar a tarefa. O salário era baseado na produtividade e o autor defendia que cada tarefa exigia determinadas habilidades de seu executor.

Fayol (1841 - 1925) trouxe uma visão mais funcionalista para o estudo do trabalho com seus quatro pilares da Administração Clássica: planejar, organizar, comandar e controlar. Esta visão ampliou os horizontes da ciência, uma vez que não bastava estudar a tarefa em si, mas era necessário pensar em como obter e organizar os recursos para se alcançar os objetivos da organização. O autor não se preocupa apenas com o trabalhador que executa a tarefa, mas também com o gerente que supervisiona e comanda todas as operações (CIRELLI; LOPES, 2017).

Ao mesmo tempo, Henry Ford (1863 - 1947) cria a linha de montagem, que embasaria o modo de produção do capital industrial. Trouxe consigo a divisão do trabalho, ou seja, cada parte do trabalho é executada por um determinado indivíduo que se especializa naquela tarefa. Com tais mudanças, a remuneração melhorou, porém o trabalho repetitivo foi instaurado, uma vez que os trabalhadores eram vistos como máquinas e tinham o salário como único elemento motivador (ALVAREZ, 2002; CIRELLI; LOPES, 2017). De qualquer forma, o objeto nas três primeiras escolas Administração era o trabalho e não o trabalhador. Isso só iria se modificar algumas décadas depois, com a Escola das Relações Humanas.

A Escola das Relações Humanas foi um movimento (que se tornou teoria) que teve como ator principal Elton Mayo (1880 - 1949) e que se diferenciava do pensamento das escolas clássicas da Administração na época. Mayo (1933) negava os preceitos do "homem econômico" advindos de Taylor e Fayol e caracterizava seu trabalho como uma pesquisa sobre a natureza do homem, sendo o primeiro a utilizar a Psicologia nos estudos organizacionais (O'CONNOR, 1999).

A Teoria das Relações Humanas de Elton Mayo surgiu quando a Administração voltava seus olhos apenas para a divisão do trabalho e da tarefa. Mayo trouxe a noção de que o homem não é uma máquina e de que o recurso humano deve ser levado em consideração quando se procura obter uma boa produtividade. Apesar de seu interesse no indivíduo que realiza o trabalho, sua teoria não buscava os interesses do trabalhador, mas como levar em consideração o trabalhador para aumentar o lucro da empresa.

Ao se tratar da Escola das Relações Humanas, é preciso esclarecer que não se trata de sua versão "romantizada". Apesar de o foco do estudo ser o homem, e não mais o trabalho, a visão de homem que Mayo trazia em seus trabalhos era do homem no contexto do trabalho, ou seja, o ser humano no papel de trabalhador ou administrador. O objetivo de suas pesquisas era a criação de uma "elite de administradores", que deveriam saber resolver problemas e assim manter e aumentar a produtividade nas organizações. Ao mediar conflitos no local de trabalho, Mayo pretendia que, através do controle psicológico, os trabalhadores ficassem mais felizes apenas para não se associarem a algum sindicato (O'CONNOR, 1999; BRUCE; NYLAND, 2011). Um pensamento precursor, porém, distorcido, da satisfação no trabalho.

Bruce e Nyland (2011, p. 385, grifo nosso) concordam com tal análise e explicam que o papel de Mayo e da Escola de Relações Humanas foi trazer à luz as necessidades sociais do trabalhador e aumentar sua capacidade de colaboração no trabalho. "Os trabalhadores obtiveram identidade, estabilidade e **satisfação**, tornando-os mais propensos a cooperar e a contribuir com seus esforços para o alcance dos objetivos organizacionais". Para Swamy, Nanjundeswaraswamy e Rashmi (2015), o recurso humano é o maior ativo de uma organização: um empregado insatisfeito é o primeiro inimigo dela.

A partir daí, a satisfação no trabalho e mais tarde a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) seria discutida superficialmente nos estudos organizacionais. De acordo com Vilas Boas e Morin (2016), o termo QVT foi apresentado pela primeira vez por Louis Davis em uma conferência internacional em Arden House, em 1972. Porém, foi Richard Walton (1973) foi quem trouxe o modelo conceitual de Qualidade de Vida no Trabalho mais utilizado até a atualidade, trazendo uma relevância maior ao tema, como apresentado a seguir.

## 2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A crise de 1965 a 1975 trouxe consigo consequências que afetaram o mercado de trabalho no mundo ocidental. Tais consequências foram a radicalização e endurecimento dos movimentos sindicais dos trabalhadores, descompasso entre a valorização do capital e o aumento da produtividade, choque do aumento do preço do petróleo, ascensão das taxas de juros no início dos anos 1970 e a redução de investimentos, impactando nas taxas de emprego e renda (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

A sociedade ocidental, especialmente os Estados Unidos, começou a focar seu interesse nos efeitos do trabalho na saúde e bem-estar dos trabalhadores, além de sua satisfação no trabalho. Pesquisadores, estudiosos, líderes sindicais e até o governo americano passaram a se interessar por meios de influenciar as experiências laborais dos indivíduos. Grandes empresas como Procter & Gamble, Topeka General Foods e General Motors foram as pioneiras na execução de projetos experimentais inovadores que estudavam mudanças no local de trabalho e o impacto delas no trabalhador (NADLER; LAWLER, 1983).

O maior incentivador dos estudos sobre a satisfação no trabalho, porém, não foi a crise, e sim a competitividade internacional. No final da década de 1970, o sucesso industrial japonês atingiu seu auge e foi então que se começou a tratar dos primeiros movimentos e experimentos sistematizados e estruturados no interior das organizações, utilizando a QVT. Tais pesquisas tinham o apoio de empresas, dos sindicatos e do governo (NADLER; LAWLER, 1983; RIBEIRO; CAMPOS, 2009). Inicialmente, o conceito de QVT era usado somente para redesenhar processos, levando-se em consideração apenas o sistema técnico-social, mas gradativamente o conceito foi sendo ampliado para se considerar intervenções maiores (SWAMY; NANJUNDESWARSWAMY; RASHMI, 2015).

Ao analisar o contexto econômico do início da década de 1970, Walton (1973) observou que havia duas preocupações principais das organizações: como aumentar a produtividade (e tornar-se, assim, competitivo) e ao mesmo tempo melhorar a qualidade de vida do trabalhador no seu local de trabalho.

Para Walton (1973) a QVT é mais abrangente do que os atos legislativos do início do Século XX (leis que controlavam o trabalho infantil e estabeleceram as 8 horas diárias e as 40 horas semanais de trabalho), os movimentos sindicais que aconteceram nas décadas de 1930 e 1940 (focavam a segurança do trabalho e ganho econômico para o empregador), da proposta dos psicólogos da década de 1950 (de que uma melhoria nas relações humanas levaria ao aumento da produtividade) ou das tentativas de reforma da década de 1960 (de igualdade de emprego e enriquecimento das tarefas). Segundo o autor, a QVT engloba valores que estavam implícitos em todas essas fases, incluindo principalmente as necessidades e aspirações humanas.

O autor propõe oito categorias que enfatizam os fatores que influenciam a QVT, sendo elas: 1) compensação justa e adequada; 2) condições de trabalho; 3) oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades; 4) oportunidade de crescimento contínuo e segurança; 5) integração social no trabalho; 6) constitucionalismo; 7) **work-life balance**; e 8) relevância social (WALTON, 1973, grifo nosso).

No início dos anos 2000, segundo Battisti, Guimarães e Simas (2005), o mercado, ao mesmo tempo em que expunha os indivíduos a níveis elevados de tensão e estresse, voltou suas discussões para programas de qualidade de vida e prevenção de doenças, uma vez que é no trabalho que se passa a maior parte de suas vidas

enquanto acordados e que os seus reflexos se estendem, de forma acentuada, sobre o seu bem estar mesmo quando não se está trabalhando.

Novos horizontes surgiram no campo da QVT com alterações no mercado de trabalho e no trabalho em si nos últimos 50 anos. O envelhecimento da população, o influxo das mulheres para o mercado de trabalho, a quantidade de horas trabalhadas e a flexibilidade do turno de trabalho, além de alterações nos locais de trabalho, são as principais causas para o aumento nos estudos em QVT (HAMMER; ZIMMERMAN, 2011).

Mais mudanças nas características profissionais são apontadas por outros estudiosos. A Era do Conhecimento demanda profissionais mais qualificados e constantemente atualizados, gerando assim “um processo de metamorfose das profissões tradicionais [...], exigindo a especialização flexível (agregação de novas tarefas), a flexibilidade funcional (rodízio de atividades, polivalência, multiqualificação) e a politecnicidade (tarefas complexas, habilidade criativa)” (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009, p. 320).

A QVT é um construto multidimensional e inclui aspectos físicos, psicológicos e sociais. Ter como foco o aumento da QVT para elevar a satisfação dos empregados pode resultar em várias vantagens tanto para os empregados quanto para a organização. Através da implementação efetiva de práticas como a flexibilização do tempo e enriquecimento da tarefa, é possível desenvolver a QVT dos empregados por meio do aumento no envolvimento do funcionário, assegurando assim o máximo uso de seu potencial (SWAMY; NANJUNDESWARSWAMY; RASHMI, 2015).

De acordo com a definição de Srivastava e Kanpur (2014, p. 54), “QVT é o grau com o qual o indivíduo está apto a satisfazer suas necessidades pessoais importantes enquanto empregado de uma firma”. Swamy, Nanjundeswarswamy e Rashmi (2015, p. 281) definem QVT como “a medida na qual o empregado está satisfeito com suas necessidades pessoais e profissionais por meio de sua participação no local de trabalho enquanto alcança as metas da organização”. Já Vilas Boas e Morin (2016) a define como um estado geral de bem-estar no local de trabalho.

Hammer e Zimmerman (2011, grifo nosso) oferecem uma definição mais completa e atual de QVT, sendo relacionada a uma reação pessoal ao ambiente e à experiência do trabalho, envolvendo várias dimensões como percepção de controle, satisfação, envolvimento, compromisso, **work-life balance** e bem-estar em relação ao trabalho, em conformidade com as oito categorias de Walton (1973).

Para Colichi *et al* (2017, grifo nosso), a QVT é diretamente relacionada ao bem-estar do indivíduo, abordando todos os aspectos da vida do trabalhador. Entretanto, as questões sociais são mais abrangentes e subjetivas. Uma das facetas do ser humano é a importância da **convivência familiar**.

Observa-se que o WLB está inserido no contexto da QVT desde o início de sua pesquisa, presente nas diversas conceituações (SARAJI; DARGAHI, 2006; MIRKAMALI; THANI, 2011; VILAS BOAS; MORIN, 2016). Walton (1973) utiliza já em seu artigo o termo *balance* (equilíbrio) ao tratar de como o trabalho tem efeitos positivos ou negativos na vida familiar. Longos períodos de trabalho (com muitas horas extras) e transferências frequentes são exemplos citados pelo autor como fatores que possam causar um impacto na vida familiar, seja ele social ou psicológico. Segundo o autor, “um trabalho equilibrado é aquele que as escalas de trabalho, as demandas da carreira e a necessidade de viagens não tiram tempo do lazer e do convívio familiar frequentemente” (WALTON, 1973, p. 16).

O autor ainda discute a aplicação deste critério. É incerto se um padrão de excesso de trabalho é uma causa ou uma consequência de um problema familiar. A organização pode impor uma carga de trabalho alta e isso atrapalhar o trabalhador no desempenho de outros papéis sociais, como pai ou esposo, ou o próprio trabalhador pode usar essa situação como uma desculpa para fugir de suas obrigações familiares e se auto impor uma alta demanda (WALTON, 1973). A seguir, será exposto o que a literatura nos traz sobre o *Work-Life Balance*.

### 2.3 WORK-LIFE BALANCE

Lewis, Gambles e Rapoport (2007) alertam que a crescente literatura sobre WLB pode conduzir a um erro: acreditar que seja uma nova área de pesquisa ou uma moda passageira. Trata-se sim de um construto social localizado em um determinado período e originado no contexto Ocidental, porém os dilemas no equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, especialmente relacionados à família, têm sido discutidos por décadas. A terminologia usada para se referir a eles modificou-se bastante, partindo da inicial "políticas amigáveis à família" (focada geralmente na mulher) à "políticas de trabalho-vida", precursora do atual WLB.

Essa mudança na terminologia foi originada no Reino Unido e é parcialmente devido à negligência ao papel do homem na família nos estudos até então. Outro fator

importante para essa alteração foi a preocupação em se enfatizar que o equilíbrio não basta ser entre trabalho e as responsabilidades familiares, mas na verdade ser entre trabalho e vários outros aspectos da vida pessoal do indivíduo, seja ele homem ou mulher (LEWIS, 2008).

Segundo Andrade (2011), foi na década de 1960 que os americanos começaram a se interessar pelas relações entre o profissional e o familiar. A origem desse interesse se deve ao aumento de oportunidades de emprego para mulheres e das crescentes exigências econômicas para se sustentar uma família, o que fez a mulher deixar de dedicar-se estritamente à família e se inserir no mercado de trabalho. Assim, os homens deixam de ser o único mantenedor econômico da família e a mulher passa a se dedicar também à sua carreira profissional.

Há uma longa tradição na pesquisa e discussão sobre as questões levantadas no tópico WLB, sendo inicialmente uma resposta a mudanças demográficas, especialmente o crescente número de mulheres no mercado de trabalho (LEWIS, 2008; POULOSE; SUDARSAN, 2014). Atualmente, porém, os estudos são influenciados por outro fenômeno: a pressão da competitividade global no mercado. Quanto mais tempo o trabalhador passa no trabalho ou trabalhando em casa e usando o tempo que poderia estar com a família, mais o trabalho penetra na vida familiar.

Os primeiros estudos sobre o tema foram sobre essas famílias de "dupla carreira". Até então, trabalho e família eram considerados dois domínios totalmente separados um do outro. Em 1977, Rosabeth Kanter elabora uma primeira revisão dos estudos sobre as interações entre trabalho e família, graças à uma crescente necessidade de se considerar trabalho e família como dois construtos interdependentes e influenciados pelo papel de gênero. Cada domínio diferente no qual o indivíduo atua, assim como os diferentes papéis que ele desenvolve nestes domínios, tem um impacto nos outros domínios. A preocupação com práticas de equidade de gênero é amplamente explorada a partir daí e na década de 1980 (ANDRADE, 2011; HAMID, 2013; BASILE, 2014).

No Reino Unido, o WLB emergiu como um discurso político nos anos 1990, na forma das políticas conhecidas como amigáveis à família, após longos debates sobre como apoiar o emprego e a família ao mesmo tempo. Uma grande campanha sobre WLB e discursos sobre como a legislação a favor do WLB poderia ser estendida eram relacionados à justiça social e à compatibilidade de justiça com prosperidade econômica durante o governo do partido de esquerda *Labour* (Trabalho), entre 1997

e 2010. Anteriormente à crise econômica mundial de 2008, as práticas e políticas de WLB estavam em crescimento no Reino Unido. Porém, após o Partido Conservador inglês chegar ao poder (2010 a 2015), levantaram-se questionamentos sobre as políticas de WLB e houve alguns retrocessos, como na lei que dá ao trabalhador responsável por dependentes o direito de solicitar trabalho flexível (*Right to Request Flexible Working legislation*). A lei foi aprovada em 2003 e atualizada em 2007, 2009 e 2014, quando foi inserido o direito ao empregador de recusar o pedido (LEWIS *et al*, 2016).

Sirgy e Lee (2018) afirmam que esta é uma crescente área de pesquisa em Comportamento Organizacional, Administração de Recursos Humanos e Qualidade de Vida. WLB é um assunto cada vez mais importante relacionado aos Recursos Humanos, gerando interesse em trabalhadores, empregadores, governo e pesquisadores (DE CIERI *et al*, 2002; McCARTHY *et al*, 2007). Demandas do trabalho e da família que competem entre si têm aumentado nos últimos anos, graças a mudanças demográficas e no local de trabalho, como o aumento do número de mulheres, o envelhecimento da população, mais horas de trabalhos e tecnologias mais sofisticadas que permitam uma comunicação mais próxima com o local de trabalho (BEAUREGARD; HENRY, 2009).

De acordo com Poulouse e Sudarsan (2014), os empregados de organizações da era moderna são constantemente forçados a ter um bom desempenho e a destinar boa parte de seu tempo ao trabalho, mantendo-se competitivo. Entretanto, compromissos com sua vida particular, sejam eles relacionados à família, à vida social ou ao desenvolvimento próprio, devem ser respeitados e conciliados com a entrega ao trabalho. A este equilíbrio entre as três esferas (vida pessoal, vida social e vida profissional) eles dão o nome de WLB. Afirmam ainda que qualquer desalinhamento no equilíbrio entre os três aspectos da vida pode levar a sérias consequências como diminuição da satisfação no trabalho, baixa produtividade e desempenho, aumento no absenteísmo, aumento do estresse e saúde física e psicológica comprometida.

WLB é um assunto chave quando se trata de empregos com alta demanda, longas horas de trabalho e ocupado por trabalhadores cujos cônjuges também trabalham. Um estudo realizado pelo Departamento de Comércio e Indústria no Reino Unido em 2003 demonstrou que os benefícios da implementação de políticas ligadas ao WLB para as organizações que o fizeram vão desde o aumento da produtividade até uma melhoria no recrutamento e retenção dos funcionários. Já para os

trabalhadores, a pesquisa encontrou relações entre a percepção de conflitos entre trabalho e família e doenças físicas e psicológicas, além de abuso de substâncias tóxicas (KINMAN; McDOWALL, 2009). De acordo com as autoras, vários arranjos de trabalho visando o WLB foram implementados no Reino Unido, entre eles o trabalho em meio período, trabalho por escala, horários flexíveis, semana de trabalho comprimida, redução das horas de trabalho e a oportunidade de se trabalhar por hora anualmente, ou seja, a criação de um banco de horas que permite ao trabalhador usufruir dessas horas nas férias dos filhos, por exemplo.

Primariamente relacionada apenas ao conflito entre trabalho e família, a definição de WLB varia não apenas quanto ao seu conceito, mas também quanto à sua dimensão. Vários autores produziram definições em diferentes linhas, como visto a seguir. Greenhaus, Collins e Shaw (2003, p.513) afirmam que WLB é “a extensão a qual os indivíduos são igualmente engajados e igualmente satisfeitos com seus papéis no trabalho e na família”. Para Kirchmeyer (2000), WLB é passar por experiências satisfatórias em todos os domínios, utilizando-se de recursos pessoais como energia, compromisso e tempo. Já Clark (2001) propõe uma definição menos utópica: WLB seria a satisfação e bom funcionamento no trabalho e em casa com o mínimo de conflito. Greenhaus e Allen (2011) oferecem uma definição que incorpora as noções de efetividade e satisfação nos papéis sociais que são prioridade para o indivíduo a qualquer tempo, onde o trabalho é posicionado centralmente dado sua importância para a identidade pessoal e o suporte e independência financeira (McDOWALL, LINDSAY, 2014).

Duxbury (2004) define em sua pesquisa WLB como sendo a junção de três elementos: sobrecarga de função, interferência do trabalho na família e interferência da família no trabalho. Como sobrecarga de função, a autora entende que seja quando o trabalhador tem tanto a fazer em tão pouco tempo que o leva a apresentar estresse e fadiga. Não importa o que ele esteja fazendo, ele gostaria de estar em outro lugar, fazendo outra coisa. Interferência do trabalho na família e da família no trabalho referem-se à quando as responsabilidades e demandas de um domínio afetam as responsabilidades e demandas do outro domínio.

Já Grzywacz e Carlson (2007) acrescentam outro elemento à sua definição de WLB. Eles o definem como o alcance das expectativas negociadas e compartilhadas com outros parceiros, seja no trabalho ou em casa. Outros estudos incluem outros domínios além de família e trabalho, sendo alguns exemplos o lazer,

contato com a vizinhança, amizade, envolvimento social e saúde. Uma pequena negligência a qualquer um desses aspectos pode levar ao desequilíbrio na vida do indivíduo (POULOSE; SUDARSAN, 2014).

Do ponto de vista do trabalhador, o WLB é “a manutenção do equilíbrio entre as responsabilidades no trabalho e em casa”. As práticas ou condições de trabalho oferecidas para os trabalhadores equilibrarem os domínios profissional e familiar são vistos por estes como benefícios (DE CIERI *et al*, 2002, p. 2). Para Sirgy e Lee (2018), as definições e conceitualizações do termo podem ser categorizadas em duas dimensões: engajamento em papéis tanto no trabalho como fora dele e mínimo conflito entre ambos os papéis.

Segundo McCarthy, Darcy e Grady (2010), WLB é um termo geral utilizado para descrever as iniciativas organizacionais que tenham como objetivo melhorar a experiência do trabalhador tanto na área profissional como não profissional. Tais práticas são introduzidas nas organizações voluntariamente pela administração para reconciliar as vidas particular e profissional do empregado. Estas práticas também surgem como estratégias de retenção e seleção de trabalhadores (DE CIERI *et al*, 2002; BEAUREGARD, 2011).

As práticas de WLB, segundo Lewis *et al* (2016), são entendidas usualmente como um grupo de arranjos de trabalho flexíveis, como horário flexível de trabalho, horas de trabalho reduzidas e o trabalho realizado em casa. Esses arranjos devem dar ao trabalhador autonomia de onde e quando trabalhar. Os autores não incluem nesses arranjos outras práticas flexíveis, como contratos de zero-hora (onde o trabalhador só ganha pelas horas trabalhadas) ou trabalho em escala, já que são desenhadas especificamente para as necessidades dos empregadores. Ainda assim, assumem que a distinção nem sempre é clara, podendo a disponibilização desses arranjos ser benéfica tanto para o empregador quanto para o empregado.

Apesar de não haver consenso sobre a definição ou sobre o que constitui as práticas de WLB, Beauregard e Henry (2009) afirmam que elas estão classificadas usualmente como: a) apoio organizacional para o cuidado de dependentes; b) opções de flexibilidade do trabalho; e c) licença familiar ou pessoal. Segundo McCarthy, Darcy e Grady (2010), estas iniciativas incluem: arranjos temporais, que permitem a redução no número de horas trabalhadas; arranjos flexíveis, onde o empregado escolhe quando começa e termina seu turno mas trabalhando um determinado número de horas; apoio ao WLB, como aconselhamento ao empregado, programas de

assistência e treinamento; e facilitação no cuidado dos filhos tanto dentro como fora do local de trabalho. Arranjos de trabalho flexíveis, cuidado de dependentes e licença familiar ou maternidade/paternidade são citados por De Cieri *et al* (2002). Beauregard e Henry (2009) ainda incluem a possibilidade do trabalho de casa, o compartilhamento de um único cargo por dois empregados e assistência financeira ou informacional sobre serviços de cuidado infantil e de idosos. Bin Saleh *et al* (2015, p.57) afirmam que “WLB inclui programas, benefícios, políticas que ajudam a criar um ambiente de trabalho equilibrado com compromissos pessoais. Todas as organizações deveriam surgir com cultura de WLB para melhorar a satisfação no trabalho do empregado”.

Fan e Smith (2017) conceituam o que chamam de WLB negativo (ou conflito entre trabalho e vida pessoal), dizendo que representa uma incompatibilidade entre a vida pessoal e profissional, com um equilíbrio negativo entre elas. De acordo com Andrade (2011) e Hamid (2013), vários estudos comprovam que as consequências da falta de equilíbrio entre a vida pessoal e profissional pode trazer uma menor satisfação no trabalho, aumento na possibilidade de *turnover*, menor compromisso organizacional, baixo desempenho profissional, redução da produtividade, aumento do absenteísmo, diminuição da QVT e elevação do estresse ocupacional. Para Ellis e Pompli (2002), a falta de equilíbrio entre vida pessoal e profissional é uma das maiores barreiras para se aumentar a QVT.

A falta de consenso sobre no que consiste o WLB permanece quando se trata das teorias sobre o assunto. Poulouse e Sudarsan (2014) descrevem sete modelos tipicamente utilizados para se explicar a relação entre trabalho e vida pessoal de um indivíduo. Os modelos estão resumidos no Quadro 1. Sirgy e Lee (2018) também trazem em seu artigo uma descrição detalhada desses princípios teóricos, relacionando WLB com a satisfação.

Os autores, em seu artigo de revisão, agruparam seus resultados de acordo com os fatores que influenciam o WLB, classificados segundo as suas principais dimensões (individual, organizacional e social). Acrescentaram também outros fatores encontrados nas pesquisas que afetam também o WLB. O Quadro 2, a seguir, resume estes fatores e suas classificações.

Os fatores individuais são aqueles que o indivíduo carrega consigo para o trabalho e para a vida, como as características da personalidade, bem-estar psicológico e inteligência emocional. Já os fatores organizacionais são aqueles que a empresa ou o empregador oferece ao empregado, relacionados ao trabalho ou à

tarefa realizada, estando entre eles os arranjos de trabalho, as políticas e práticas de WLB, apoio organizacional, estresse ocupacional, tecnologia e fatores relacionados à função. Responsabilidades com o cuidado com os filhos e apoio familiar são exemplos de fatores sociais que influenciam a percepção de WLB pelo trabalhador.

**QUADRO 1 – MODELOS TEÓRICOS DE *WORK-LIFE BALANCE***

MODELO	PROPOSTA
Segmentação	Trabalho e não trabalho são dois domínios distintos da vida que são vividos independentemente e não exercem influência um sobre o outro.
Transbordamento	Um domínio pode influenciar o outro domínio, seja de forma positiva ou negativa.
Compensatório	Trabalho e família são duas esferas da vida e o que falta em uma delas, em termos de satisfação ou demandas, deve ter origem na outra.
Instrumental	Uma esfera da vida pode facilitar o alcance do sucesso em outra esfera.
Conflito	Indivíduos experimentando altos níveis de demanda em todas as esferas da vida e forçados a tomar decisões difíceis acabam apresentando conflitos psicológicos, principalmente ligados a sobrecarga.
Limite	O papel do indivíduo muda em cada domínio da vida, que geralmente são separados por limites físicos, temporais ou psicológicos.
Drenagem de Recursos e Enriquecimento	A Teoria da Drenagem de Recursos significa que a disponibilidade limitada de recursos como tempo, energia, dinheiro e atenção leva à diminuição do mesmo recurso em sua esfera original já que ele é compartilhado com outro domínio. Em contraste, a Teoria do Enriquecimento defende que experiências em um domínio levam ao aumento da qualidade de vida nos outros domínios.

Fonte: adaptado de Poulouse e Sudarsan (2014).

**QUADRO 2 – FATORES DE *WORK-LIFE BALANCE***

Fatores individuais	Fatores organizacionais	Fatores sociais	Outros fatores
Personalidade	Arranjos de trabalho	Arranjos para cuidado de crianças	Idade
Bem-estar	Políticas e práticas de WLB	Apoio do cônjuge	Gênero
Inteligência emocional	Apoio organizacional	Apoio da família	Estado civil
	Apoio de superiores	Apoio social	Parentalidade
	Apoio de colegas	Demandas pessoais e familiares	Experiência
	Estresse ocupacional	Problemas com cuidado de dependentes	Nível do empregado
	Conflito de papéis	Conflitos familiares	Tipo de trabalho
	Ambiguidade de papéis		Salário
	Sobrecarga de função		Tipo de família
	Tecnologia		

Fonte: adaptado de Poulouse e Sudarsan (2014).

Em sua revisão integrativa sobre WLB, Sirgy e Lee (2018) elencaram os antecedentes e consequências do WLB descritos por várias pesquisas sobre o tema. Os Quadros 3 e 4 enumeram todos eles. Para maiores detalhes sobre as pesquisas utilizadas na revisão integrativa, sugere-se a leitura do artigo original.

### QUADRO 3 – ANTECEDENTES DO WLB

ANTECEDENTES DE WLB	
Preditores pessoais	Preditores organizacionais
envolvimento com o emprego	demanda de trabalho
importância do emprego	pressão do tempo no trabalho
envolvimento da família	autonomia no trabalho
conscienciosidade	ambiguidade de papéis
neuroticismo	flexibilidade da escala
estilo de enfrentamento	arranjos de trabalho flexíveis
individualismo	trabalho em meio período
distância do poder	assistência no cuidado de crianças
masculinidade	recursos parentais / apoio à amamentação
prevenção de incertezas	recursos para o cuidado de idosos
	programas de saúde e bem-estar aos empregados
	políticas de licença maternidade/paternidade
	suporte social no trabalho
	outros serviços criados para auxiliar os empregados na administração de seus múltiplos papéis

Fonte: adaptado de Sirgy e Lee (2018).

### QUADRO 4 – CONSEQUÊNCIAS DO WLB

CONSEQUÊNCIAS DO WLB		
Resultados Relacionados ao Trabalho	Resultados Relacionados à Vida Pessoal	Resultados Relacionados ao Estresse
alta performance no trabalho	alta satisfação com a vida	baixa exaustão emocional
alta satisfação no trabalho	alta satisfação matrimonial	baixo estresse psicológico
alto comprometimento organizacional	alto desempenho familiar	baixa ansiedade
alto desenvolvimento na carreira e sucesso	alta satisfação familiar	baixa irritabilidade
baixo erro no trabalho	alta satisfação parental	baixa hostilidade
baixo <i>burnout</i>	alta satisfação com o lazer	baixa hipertensão
baixa alienação no trabalho	baixo problema de saúde	baixa depressão
baixo absenteísmo	baixo conflito com familiares	baixo estresse parental afetivo
baixa intenção de <i>turnover</i>		baixo estresse matrimonial
		baixos sintomas de doenças
		baixas queixas somáticas
		baixa pressão arterial e colesterol
		baixo abuso de álcool
		baixo consumo de cigarros

Fonte: adaptado de Sirgy e Lee (2018).

Kinman e McDowall (2009) indicam no resultado de sua pesquisa que os assuntos referentes ao WLB diferem em contexto ocupacionais únicos, como é o caso do trabalho em bares e restaurantes. Estes assuntos também divergem conforme as premissas culturais dos participantes e as características pessoais como o envolvimento com o trabalho e a preferência em integrar trabalho e vida pessoal.

Uma das principais teorias na Economia, a Teoria da Conservação de Recursos (TCR) afirma que os indivíduos são agentes ativos que lutam para preservar, proteger e reter recursos limitados (KINMAN; McDOWALL, 2009). Ela interpreta conflitos em todas as faces da Administração. Sirgy e Lee (2018) relacionam um outro aspecto do WLB com a TCR: a noção do conflito de papéis. O conflito de papéis acontece quando os recursos são ameaçados, ou seja, quando um recurso precisa ser utilizado em um domínio em detrimento a outro.

O tempo é um desses recursos que podem gerar conflitos quando sua utilização não beneficia um ou outro aspecto da vida do ser humano. No caso do trabalhador, ele precisa gerenciar este recurso de modo que sua vida pessoal não sofra com sua escassez. A escassez do tempo é o fator gerador da perda do equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional do trabalhador, especialmente aquele que é responsável por outras vidas. Quando o trabalhador prioriza a utilização do seu tempo no trabalho, sua vida pessoal acaba afetada e vice-versa. As leis que regem o trabalho são algumas das ferramentas institucionais para minimizar esse desequilíbrio e evitar que o trabalhador seja obrigado a passar mais tempo no trabalho do que deveria.

O WLB tem sido estudado sob várias nomenclaturas e vários ângulos. Pode se referir às atividades gerenciais que possibilitam a melhoria desse equilíbrio na vida dos funcionários, à percepção individual do equilíbrio entre os domínios da vida pelo indivíduo, como também se refere a modelos de trabalho mais flexíveis e alternativos que favoreçam o equilíbrio. Neste estudo, analisa-se o WLB sob a ótica da percepção que os trabalhadores têm deste equilíbrio, através da análise de suas falas.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste Capítulo denominado Procedimentos Metodológicos, serão definidas as classificações da pesquisa quanto à abordagem e ao objetivo, além de descritos todos os procedimentos utilizados na orientação da pesquisa, na coleta de dados empíricos e na análise dos dados.

#### 3.1. CLASSIFICAÇÃO QUANTO À ABORDAGEM

Segundo Godoi e Balsini (2010), a complexidade do fenômeno social é mais bem compreendida por meio de estudos qualitativos. Busca-se a compreensão dos agentes a partir de sua lógica e das suas razões, com o menor afastamento possível do pesquisador. De acordo com Cavalcante, Calixto e Pinheiro (2014, p.14), a abordagem qualitativa permite “desvelar processos sociais ainda pouco conhecidos, referentes a grupos particulares”. Justifica-se assim a escolha desta abordagem para o estudo do WLB em trabalhadores de bares e restaurantes, com o intuito de conhecer melhor suas percepções.

Diversos métodos podem ser utilizados para se explorar os assuntos referentes a conflitos entre trabalho e vida pessoal, sendo mais interessante a realização das pesquisas com métodos que tenham abordagem qualitativa para a construção da teoria nesta área (KINMAN; McDOWALL, 2009).

Para Mendes e Miskulin (2017), o processo na pesquisa qualitativa é mais importante que o produto, e existe, neste tipo de pesquisa, uma relação entre o participante do estudo e seu objeto, produzindo significado para suas vidas e suas perspectivas. Os pesquisadores verificam como o fenômeno estudado se manifesta em seu cotidiano (CÂMARA, 2013). A pesquisa qualitativa estabelece o significado de um fenômeno do ponto de vista dos sujeitos que o vivenciam. Os sujeitos são entrevistados com instrumentos semiestruturados para que se possa extrair suas visões e opiniões enquanto narram suas experiências (CRESWELL, 2007).

De acordo com Denscombe (2010), três princípios devem ser respeitados para que se obtenha resultados eficientes na pesquisa qualitativa. O primeiro é compactar um número muito grande de dados em uma estrutura sucinta, como tabelas e quadros, para possibilitar ao pesquisador identificar, comparar e determinar em quais dados ele precisa focar. O segundo é deixar clara a relação entre os dados e os

objetivos da pesquisa, salientando o papel do autor na pesquisa e análise. O terceiro é concluir a análise desenvolvendo um modelo ou aperfeiçoando a base conceitual da pesquisa.

Para Kinman e McDowall (2009, p.6), é preciso que se conheça as especificidades das demandas e das condições de trabalho em uma determinada área, assim como os diferentes modos com os quais os trabalhadores lidam com essas demandas, para que se avance na teoria. Quando não há conhecimento suficiente naquele contexto, é recomendado a utilização de métodos qualitativos e abordagens que sejam “de baixo para cima”, ou seja, dos dados para a teoria.

### 3.2 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO OBJETIVO

A pesquisa em tela é classificada como descritiva e exploratória, segundo a classificação quanto aos objetivos da pesquisa proposta por Triviños (1987). Para o autor, a pesquisa descritiva se apresenta quando já há algum conhecimento sobre o fenômeno a ser estudado, porém há necessidade de se conhecer a realidade como ela se manifesta.

### 3.3 DESENHO DA PESQUISA

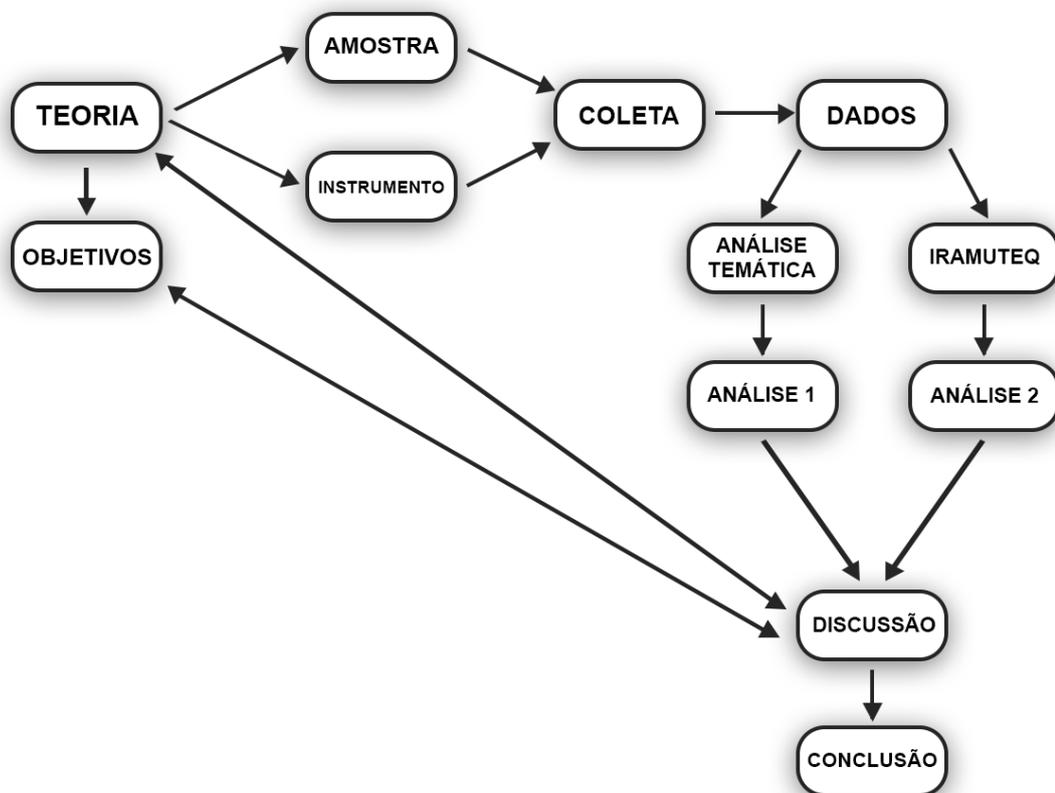
Segundo Barbosa, Silva e Nunes (2017), ao tecer o desenho metodológico, o autor define qual o caminho mais adequado a se percorrer para alcançar seus objetivos e a resolução de seu problema, sendo este caminho compreendido como “tipologias, abordagens, instrumentos e análises” que melhor se encaixam em sua linha de raciocínio. Para os autores, cada pesquisa é composta por decisões únicas orientadas pelos objetivos do pesquisador. A Figura 1 demonstra graficamente o desenho da pesquisa.

A pesquisa teve início em uma revisão teórica inicial sobre WLB, onde verificou-se uma oportunidade de pesquisa com os trabalhadores de bares e restaurantes. Foram definidos os objetivos da pesquisa e então foram determinados o instrumento de coleta de dados e os sujeitos da pesquisa.

A próxima etapa foi a coleta de dados, realizada em dois momentos distintos, primeiro da cidade de Londres e posteriormente em São Paulo. Com os dados colhidos, foram utilizados dois métodos distintos para a análise, a Análise Temática

manual e a análise através do software Iramuteq. Os resultados foram descritos e discutidos, com um retorno à teoria para reflexão e confronto dos resultados alcançados. Retornou-se também aos objetivos da pesquisa, para que a análise respondesse adequadamente a eles. Por fim, foram elaboradas as considerações finais do estudo.

**FIGURA 1 – DESENHO DA PESQUISA**



Fonte: elaborado pelo autor.

### 3.4 ENTREVISTAS

A coleta de dados se deu através de um roteiro semiestruturado de entrevista com trabalhadores de pubs, bares e restaurantes nas cidades de Londres e São Paulo, realizadas pelo próprio pesquisador entre maio e novembro de 2019. A seguir, serão descritas todas as etapas do desenvolvimento do instrumento, fatores de inclusão e exclusão, seleção dos sujeitos da pesquisa e coleta dos dados.

### 3.4.1 DESENVOLVIMENTO DO INSTRUMENTO

Foi criado um roteiro de entrevista semiestruturado, baseado no trabalho de Frone e Yardley (1996), com perguntas retiradas da revisão teórica sobre as práticas de WLB. Em sua pesquisa, os autores utilizaram um questionário com 12 perguntas divididas em duas partes: conflito trabalho-família e conflito família-trabalho (Quadro 5). O questionário tinha como possibilidade de resposta uma escala relacionada à frequência com que cada item interferia na vida do trabalhador, em uma escala de 1 a 5. Tomando por base este questionário, foi formulado um roteiro com perguntas relacionadas a possíveis influências do trabalho na vida familiar e vice-versa. O instrumento contou com quatorze perguntas e pode ser visualizado no Apêndice 5.

**QUADRO 5 – ITENS DE CONFLITO ENTRE TRABALHO E FAMÍLIA**

ITEM DE CONFLITO ENTRE TRABALHO E FAMÍLIA	
<b>Conflito trabalho-família</b>	Depois do trabalho, eu chego em casa muito tarde para fazer algumas das coisas que eu gostaria de fazer
	No trabalho eu tenho tanto trabalho a fazer que isso me afasta dos meus interesses pessoais
	Minha família/amigos não gostam como eu frequentemente estou preocupado com meu trabalho enquanto eu estou em casa
	Meu trabalho me tira um tempo que eu gostaria de passar com minha família/amigos
	Meu trabalho ou carreira interfere com as minhas responsabilidades em casa, como limpar o quintal, cozinhar, limpar, reparos, compras, pagamento de contas ou cuidado com crianças.
	Meu trabalho ou carreira me impede de passar a quantidade de tempo que eu gostaria de passar com a minha família.
<b>Conflito família-trabalho</b>	Eu fico muito cansado no trabalho por causa das coisas que eu preciso fazer em casa.
	Minhas demandas pessoais são tão grandes que me afastam do meu trabalho
	Meus superiores e colegas não gostam do quão frequentemente eu estou preocupado com minha vida pessoal enquanto estou no trabalho
	Minha vida pessoal me tira tempo que eu gostaria de passar no trabalho
	Minha vida familiar interfere com minhas responsabilidades no trabalho, como chegar no horário, realizar tarefas diárias ou fazer horas extras
	Minha vida familiar me impede de passar a quantidade de tempo que eu gostaria de passar em atividades relacionadas ao meu trabalho/carreira.

Fonte: adaptado de Frone e Yardley (1996).

### 3.4.2 FATORES DE INCLUSÃO

Para as entrevistas, foram selecionadas pessoas que trabalhassem em bares, pubs ou restaurantes nas cidades de Londres e São Paulo. O WLB é mais afetado em trabalhadores que tenham algum tipo de responsabilidade sobre filhos menores de idade, pais idosos ou pessoas portadoras de necessidades especiais (BEAUREGARD; HENRY, 2009; POULOSE; SUDARSAN, 2014), portanto, outro fator de inclusão era que o participante tivesse filhos ou pais idosos.

### 3.4.3 FATORES DE EXCLUSÃO

Os fatores de exclusão foram o trabalhador não morar com o dependente e/ou que o tivesse sob sua responsabilidade apenas em momentos esporádicos. Outro fator de exclusão foi a recusa do entrevistado a responder alguma das perguntas.

### 3.4.4 SUJEITOS DA PESQUISA

Após a finalização do instrumento de coleta de dados, foi realizada uma primeira entrevista teste, com a finalidade de verificar a compreensão das questões, a possibilidade de as questões levarem a respostas monossilábicas ou muito curtas e o tempo médio necessário para a execução da entrevista toda. A entrevistada se enquadrava em todos os critérios e, se concluída com êxito, sua entrevista seria incluída na análise dos dados. Após a finalização e transcrição da entrevista, os dados foram enviados à supervisora do Doutorado Sanduíche, que aprovou o resultado e sugeriu mais algumas questões para o aprofundamento da pesquisa. Assim, a entrevista teste foi incluída nos resultados da pesquisa.

Segundo Ando, Cousins e Young (2014), é geralmente impossível se entrevistar toda uma população, surgindo então a necessidade de se estabelecer uma amostra suficiente para o estudo. Porém, ao iniciar a busca por mais indivíduos que se enquadrassem nos critérios de inclusão, observou-se uma dificuldade muito grande em encontrar trabalhadores em bares e restaurantes de Londres que tivessem algum tipo de responsabilidade sobre dependentes.

A busca por trabalhadores que quisessem participar da pesquisa se deu de várias formas. A primeira delas foi a indicação. Através da sua rede de networking, o

pesquisador pegou indicações de pessoas que estavam de acordo com o perfil requerido e procurou-as para a execução da entrevista. Apesar de serem indicadas por pessoas conhecidas, algumas pessoas ainda assim não quiseram fazer parte da pesquisa.

Dentre os métodos utilizados, a indicação (conhecida também como *snowball*) foi a mais eficiente. Todo entrevistado era questionado se teria alguma pessoa que se enquadrasse nos mesmos quesitos para indicar. O autor então entrava em contato com a pessoa indicada e explicava a pesquisa brevemente. Quando houve interesse na participação, foi marcada a entrevista, resultando em nove entrevistas coletadas.

A segunda tentativa foi através do contato direto com os trabalhadores no local de trabalho. O pesquisador foi aos pubs, bares, restaurantes e hotéis, conversou com o gerente ou responsável pelo estabelecimento e explicou qual era o objetivo da pesquisa, qual o instrumento utilizado e que tipos de perguntas seriam feitas aos trabalhadores, sempre evidenciando que as respostas seriam anônimas e que o nome da empresa não seria utilizado em nenhum momento. O encarregado era então questionado sobre a existência de algum (ou alguns) empregado(s) que se encaixasse(m) nos critérios estabelecidos. Só então o trabalhador era chamado e convidado a participar da pesquisa, perante todas as explicações supracitadas.

Neste caso, alguns empecilhos apareceram durante o contato direto. O primeiro deles era em relação a algumas cadeias de bares ou restaurantes que não permitiam que o trabalhador fosse convidado a participar sem antes a autorização prévia da administração da empresa. Neste caso, o pesquisador entrava em contato com a administração central por e-mail, solicitando a autorização para abordar os empregados e convidá-los a participar da pesquisa. Nenhuma empresa respondeu às solicitações. Um segundo problema identificado foi a resistência de alguns gerentes em permitir que o empregador fosse abordado, mesmo quando a decisão dependia deles mesmos. Por fim, quando o pesquisador conseguia conversar diretamente com o trabalhador, outras questões começaram a surgir.

Algumas pessoas abordadas aceitaram participar da pesquisa desde que houvesse algum benefício financeiro dedicado a elas. Como o autor não concorda com esse tipo de prática na ciência, foi agradecido o interesse desses indivíduos e não foi realizada a entrevista.

Tendo em vista a situação delicada da imigração ilegal, muitos trabalhadores não quiseram receber o pesquisador nem mesmo para uma conversa inicial, onde

seriam explicados os detalhes da pesquisa. O receio de ser uma intervenção das autoridades imigratórias do país era um dos motivos que foram relatados por alguns destes trabalhadores que chegaram a receber o pesquisador, mas se recusaram a participar da entrevista. Isso foi muito comum especialmente entre trabalhadores brasileiros.

Em um dos restaurantes visitados, a *hostess* era brasileira, porém não tinha filhos ou qualquer dependente. Ela prontificou-se a ir até a cozinha, onde, segundo ela, havia vários brasileiros com filhos ou pais idosos que poderiam participar. Ela foi até a cozinha e voltou visivelmente constrangida. Ela disse que ao conversar com os colegas, todos eles imediatamente se recusaram a sequer conversar com o pesquisador, temendo que fosse “um golpe” ou uma intervenção das autoridades imigratórias para identificar e punir trabalhadores ilegais. A *hostess* disse que não tinha nem conhecimento de que ali trabalhavam brasileiros ilegais.

Outra técnica utilizada para a procura de participantes para a pesquisa foi através de redes sociais. O pesquisador buscou no *Facebook* grupos que fossem relacionados ao trabalho em pubs, bares ou restaurantes de Londres. Foram encaminhados convites aos participantes dos grupos através da *timeline*, porém não se obteve nenhuma resposta através deste método.

Por fim, foram realizadas 13 entrevistas em Londres, entre maio e setembro de 2019. Destas, três foram descartadas: os participantes, durante a entrevista, afirmaram não possuir qualquer responsabilidade sobre dependentes. Sendo assim, um total de 10 entrevistas londrinas foram inseridas nos resultados desta pesquisa. Um resumo das características dos sujeitos da pesquisa londrinos pode ser visualizado no Quadro 6.

Após o retorno ao Brasil, o pesquisador voltou a São Paulo para a coleta de dados no mês de outubro de 2019. Com uma realidade bastante diferente da encontrada em Londres, e que será discutida na análise dos dados, não foi difícil encontrar trabalhadores dispostos a participar da pesquisa na capital paulista. Decidiu-se coletar o mesmo número de entrevistas obtidas em Londres, finalizando a coleta também com treze entrevistas.

Segundo a indicação de Nowell *et al* (2017), foi criado um código para a identificação dos entrevistados, com a finalidade de se demonstrar que os fragmentos citados nos resultados representavam vários participantes. Para os entrevistados em Londres, utilizou-se a letra I (de *interview*, entrevista em inglês) e os numerais de 1 a

10. Os entrevistados em São Paulo são codificados com a letra E (de entrevista) e os numerais de 1 a 10.

**QUADRO 6 – CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA LONDRINOS**

#	País de origem	Idade	Esc.	Gênero	Contato	Local de Trabalho	Cargo que ocupa	Família	Particularidades
11	Brasil	46	G	Feminino	Direto	Bar de um hotel	Supervisora	Esposo e enteado	Trabalha há 11 anos na mesma empresa. Recebendo visita dos pais brasileiros, por quem é responsável
12	Lituânia	42	G	Feminino	Snowball	Bar de um hotel	Barwoman	Esposo, filho e mãe	Trabalha há oito anos na empresa. A mãe ajuda a cuidar do filho e da casa
13	Itália	27	S	Feminino	Snowball	Restaurante italiano local	Garçonete e barwoman	Esposo e filho	Está trabalhando há cinco anos na mesma empresa. Trabalha dois dias por semana apenas.
14	Brasil	37	G	Feminino	Direto	Rede de pizzeria	Garçonete	Esposo e filha	Está grávida e não trabalha aos fins de semana.
15	EUA	49	G	Feminino	Direto	Café local	Proprietária e única trabalhadora do café	Filho	Divorciada, possui o negócio há dois anos e durante a montagem teve muito a ajuda da mãe.
16	Brasil	35	G	Feminino	Direto	Rede de restaurantes sul-africana	Garçonete e caixa	Esposo e duas filhas	Está no Reino Unido há menos de um ano.
17	Portugal	41	S	Feminino	Snowball	Cozinha de um hotel	Auxiliar de cozinha	Esposo e duas filhas	Trabalha há 21 anos na mesma empresa
18	Brasil	38	S	Masculino	Snowball	Cozinha de um hotel	Chef	Esposa e filho	Acabou de mudar de emprego, mas já trabalhava com cozinha antes.
19	Brasil	37	PG	Masculino	Snowball	Rede de restaurantes francesa	Auxiliar de cozinha	Esposa e filho	Está em Londres há um ano, a família chegou há um mês.
110	Espanha	38	PG	Feminino	Snowball	Rede de restaurantes francesa	Garçonete	Filho	Mãe solteira, é sua segunda temporada de trabalho em Londres

Fonte: elaborado pelo autor. Legenda: na coluna Esc. (Escolaridade), S = segundo grau; G = graduação; PG = pós-graduação.

Três entrevistas também foram excluídas dos resultados: uma porque a pessoa não tinha dependentes e duas porque os dependentes não estavam morando com o trabalhador, ficando a responsabilidade integralmente para o outro genitor. Deste modo, 10 entrevistas coletadas em São Paulo também compõem os resultados discutidos neste trabalho, e suas características estão resumidas no Quadro 7.

O número de entrevistados em Londres foi estipulado primariamente pela escassez de indivíduos com as características necessárias para a participação na pesquisa e pelo tempo, uma vez que o período do Doutorado Sanduíche terminou. Já o número de entrevistados em São Paulo foi determinado a ser o mesmo alcançando em Londres, por conveniência e para fins de comparação. Porém, em relação à saturação na coleta de dados, Ando, Cousins e Young (2014) afirmam que a saturação é alcançada quando não há mais códigos a serem retirados indutivamente dos dados.

**QUADRO 7 – CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA PAULISTANOS**

#	Idade	Esc.	Gênero	Contato	Local de Trabalho	Cargo que ocupa	Família	Particularidades
E1	50	P	Masculino	Direto	Bar	Garçom	Esposa e filha	Migrante nordestino, está há 20 anos no ramo, 12 apenas em São Paulo.
E2	27	S	Feminino	Snowball	Bar	Caixa	Esposo e dois filhos	Trabalha dois turnos, os filhos dormem na sogra de segunda a sexta-feira. Esposo também trabalha no ramo.
E3	29	S	Masculino	Direto	Hamburgueria	Barman	Esposa e filha	Migrante nordestino, a família toda trabalha no ramo de alimentação.
E4	33	P	Feminino	Direto	Bar	Hostess	Mãe, irmão e os três filhos	A mãe e o irmão auxiliam no cuidado com os filhos. Sente-se culpada por não estar "cumprindo seu papel de mãe".
E5	35	S	Feminino	Direto	Restaurante árabe	Cozinheira	Esposo e três filhos	A filha mais velha, de 15 anos, auxilia no cuidado com os filhos mais novos. Esposo também trabalha no ramo.
E6	-	S	Masculino	Snowball	Bar	Barman	Esposa e filho	Acabou de ser pai, o filho tem 10 meses. A esposa também trabalha no ramo.
E7	38	P	Feminino	Direto	Cozinha de um hotel	Cozinheira	Esposo e filha	A filha de 14 anos fica em casa sozinha. Afirma que a melhor oportunidade para quem não tem estudo é esta área em São Paulo.
E8	26	S	Feminino	Snowball	Bar e restaurante	Garçonete	Filho	Migrante nordestina e mãe solteira, gostaria de trabalhar em outro turno para ficar mais com o filho, que está apresentando comportamento hostil.
E9	49	S	Masculino	Snowball	Bar e restaurante	Chapeiro	Esposa e filho	Migrante nordestino, não se lembra mais há quantos anos trabalha nesta área.
E10	28	S	Masculino	Snowball	Restaurante	"Faz-tudo"	Esposa e filho	Família toda trabalha no ramo, inclusive trabalha para o tio. Alterna seus turnos entre uma semana e outra para não "estressar".

Fonte: elaborado pelo autor. Legenda: na coluna Esc. (Escaridade): P = primeiro grau; S = segundo grau.

Deste modo, observou-se durante a codificação dos dados que, nas entrevistas realizadas em Londres, nenhum novo código relevante para a análise foi criado após o código "férias", que aparece na nona entrevistas. Um código ("equilíbrio") apareceu na décima terceira e última entrevista, com um único pequeno trecho codificado dentre todo o corpus de análise. Nas entrevistas realizadas em São Paulo, o último código novo a aparecer foi "ajuda do pai das crianças", na quarta entrevista. Segundo Javadi e Zarea (2016), a saturação é alcançada quando não são mais encontrados novos códigos, interrompendo-se assim a amostragem. Assim, afirma-se que a saturação foi alcançada com o número de entrevistas realizadas e analisadas por esta pesquisa (dez em cada cidade).

Todos os entrevistados assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido (Apêndice 1), onde era explicada a pesquisa e confirmava sua anonimidade, como sugere Câmara (2013). A autora afirma que todos os participantes

devem emitir uma permissão declarada ou escrita para a coleta de dados, assim como um acordo com o pesquisador de que sua identidade não será revelada.

### 3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Foram utilizados dois métodos de análise de dados nesta pesquisa, a Análise Temática (AT) manual e utilizando-se o software Iramuteq, para fins de comparação na qualidade e eficiência das análises para esse tipo de pesquisa. Os dois métodos serão apresentados e os procedimentos descritos passo a passo a seguir.

#### 3.5.1 ANÁLISE TEMÁTICA

Antes da descrição da AT e dos procedimentos adotados nesta pesquisa, faz-se necessário uma comparação entre a AT e os dois métodos de análise de dados qualitativos mais utilizados no Brasil, Análise de Conteúdo (AC) e Análise do Discurso (AD), para um melhor entendimento da escolha do método na pesquisa em tela.

##### *3.5.1.1 Comparação entre Análise Temática, Análise de Conteúdo e Análise do Discurso*

Os métodos de análise qualitativos são, de acordo com Holloway e Todres (2003) bastante diversos, complexos e cheios de nuances. Assim, é essencial que tais métodos sejam descritos e seguidos rigorosamente, para que se possa obter resultados confiáveis. No campo dos estudos organizacionais, é necessário, segundo Vergara (2010), que se amplie os horizontes nas escolhas metodológicas e que estas fujam da orientação positivista.

Barbosa, Silva e Nunes (2017) afirmam que a decisão sobre o método de análise dos dados é do pesquisador, e entre os métodos sugeridos por eles estão a Análise Temática (AT), a Análise de Conteúdo (AC) e a Análise do Discurso (AD). A seguir, descreve-se de modo superficial cada um dos métodos, salientando suas principais características para que se possa finalmente compará-los.

### 3.5.1.1.1 Análise Temática

A Análise Temática é, segundo Braun e Clarke (2006), uma das técnicas de análise de dados qualitativos mais utilizadas no mundo há muito tempo, porém, sua metodologia não havia sido registrada e divulgada amplamente até as autoras publicarem o seu artigo. Até então, a AT era um método utilizado amplamente, porém sem um nome. Algumas vezes era confundido com outro método ou então simplesmente não era nomeado: os dados eram “analisados qualitativamente por temas comumente recorrentes” (BRAUN; CLARKE, 2006, p.80). Boyatzis (1998) foi o primeiro autor a apresentar tanto um bom roteiro como uma boa conceituação da AT, com foco no desenvolvimento de códigos e temas (BRAUN; CLARKE, 2014).

Para Joffe (2012), a AT, assim como outros métodos qualitativos, facilita o surgimento do conhecimento do significado do fenômeno pesquisado, por meio do estudo de grupos, que geram modelos válidos de pensamento, sentimento e comportamento. Para a autora, é o método básico implícito em outros métodos qualitativos, porém é mais transparente e sistemático. Braun e Clarke (2006) afirmam que a AT deveria ser o primeiro método a ser aprendido por um pesquisador de abordagem qualitativa, uma vez que, através dele, obtém-se habilidades essenciais que poderão ser utilizadas em qualquer outro método de análise qualitativa.

Segundo Alhojailan (2012), a AT é um método capaz de gerar teoria e é apropriada quando: a) é necessário se detectar e identificar variáveis ou fatores que influenciem a interpretação dos participantes da pesquisa sobre seus atos, pensamentos ou comportamentos; b) é possível fazer uso da abordagem indutiva ou dedutiva que a flexibilidade do método permite; c) quando se realizará a análise de dados colhidos em duas etapas diferentes da pesquisa; e d) quando é necessária a codificação e categorização dos dados. Se o objetivo é comparar dados colhidos em diferentes momentos, como no caso desta pesquisa, a coleta de dados está compatível com a AT.

A definição de AT é “um método para identificar, analisar e relatar padrões (temas) dentro dos dados. Ele minimamente organiza e descreve seu conjunto de dados em (ricos) detalhes” (BRAUN; CLARKE, 2006, p. 79). Também é descrita como “uma forma de reconhecimento de padrões dentro dos dados, onde temas emergentes se tornam as categorias de análise” (FEREDAY; MUIR-COCHRANE, 2006, p.82). Joffe (2012, p.220) define AT como “uma abordagem empiricamente conduzida para

se detectar os padrões de conteúdo mais salientes em uma entrevista, mídia ou imagem”.

Para Alhojailan (2012), a AT “é usada para analisar classificações e apresentar temas (padrões) que se relacionam com os dados” (p. 40). Boyatzis (1998, p.161) define tema como “um padrão na informação que no mínimo descreve e organiza as observações possíveis e no máximo interpreta aspectos do fenômeno”. Para Bardin (1977, p.105), “é a unidade de significação que liberta naturalmente de um texto analisado segundo certos critérios relativos à teoria que serve de guia à leitura”.

A AT não é ligada a nenhuma visão teórica particular, podendo ser aplicada a várias abordagens teóricas e epistemológicas (BRAUN; CLARKE, 2006; JOFFE, 2012). Ao contrário do que geralmente acontece nas pesquisas, os autores que defendem a AT sugerem fortemente que a revisão de literatura seja realizada após o término da AT, para que se diminua a interferência do pesquisador sobre a coleta e análise dos dados. A riqueza do método está em suas idas e vindas, segundo Barbosa, Silva e Nunes (2017).

A AT é bastante aplicada à fenomenologia social e à teoria das representações sociais, segundo Joffe (2012). Para a autora, o método é especialmente bom para se elucidar a conceitualização de um grupo sobre o fenômeno estudado, por meio de entrevistas semiestruturadas. Os sujeitos da pesquisa devem ser selecionados propositalmente, de acordo com os objetivos da pesquisa, para que as diferenças e semelhanças entre grupos sejam salientadas.

Segundo Alhojailan (2012), a AT permite que o pesquisador melhore todo o significado da pesquisa, já que prove a análise com um elemento sistemático. O método vai além de contar palavras ou frases, descrevendo ideias implícitas e explícitas. A codificação dos dados não tratados permite que se faça um resumo das ideias para análises posteriores, que podem ser por meio da comparação de frequências relativas dos temas, a busca pela coocorrência dos códigos ou a demonstração gráfica das relações entre os códigos. Tais análises permitem a determinação precisa das relações entre conceitos, possibilitando a ligação e comparação de conceitos e opiniões em dados colhidos em diferentes situações e datas durante a pesquisa.

Além de descreverem o método, Braun e Clarke (2006) tratam dos métodos de análise qualitativa no geral. Elas os dividem em duas áreas: métodos que são

ligados a uma posição teórica ou epistemológica e são como uma receita de bolo aplicada à análise; e métodos que são desvinculados de qualquer teoria ou epistemologia, podendo ser usados livremente em qualquer uma delas, como a AT. Graças a tal liberdade, a AT pode potencialmente oferecer resultados ricos e detalhados em praticamente qualquer análise qualitativa.

Porém, uma das principais críticas aos métodos qualitativos chamam a atenção das autoras e é levada em consideração quando se trata de uma ferramenta tão flexível: a de que nas análises qualitativas “vale tudo”. Sendo assim, Braun e Clarke (2006) se propuseram a descrever o método e sugerir seis passos a serem seguidos pelos pesquisadores em seu artigo (as fases serão detalhadas mais adiante, quando se descreverá os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa). Nele, elas trazem o passo a passo para a realização da AT, como uma sugestão a ser seguida.

As autoras enfatizam a palavra sugestão pois um dos maiores trunfos da AT é justamente sua flexibilidade. Não existe maneira correta ou errada de se fazer AT, desde que certos preceitos sejam adotados para demonstração do rigor metodológico (BRAUN; CLARKE; 2006). Alhojailan (2012) apresenta um processo diferente do sugerido por Braun e Clarke (2006), baseado no modelo de Miles e Huberman (1994). Apesar de similar e de se tratar de uma maneira de se realizar a AT, o modelo apresentado pelo autor contém alguns itens que são dispensáveis, como a revisão dos temas por dois pesquisadores independentes tanto no início da definição dos temas como na revisão deles. De acordo com Braun e Clarke (2006), a independência do pesquisador na análise por meio da AT é um de seus pontos fortes, o que vai de encontro com o que o autor desta pesquisa acredita.

É fundamental para Braun e Clarke (2006) que os pesquisadores qualitativos deixem claro não apenas o que estão fazendo ou por que estão fazendo tais procedimentos durante a análise, mas também o “como” estão fazendo, evidenciando que se seguiu um método. Tal cuidado assegura a credibilidade e possibilita uma avaliação melhor do estudo, podendo seus resultados ser comparados e discutidos em outros trabalhos dentro da mesma área. A complexidade da pesquisa qualitativa requer métodos rigorosos e metódicos para se obter resultados eficientes, e estes devem ser demonstrados através de gravações, sistematizações e descrição detalhada dos métodos de análise (NOWELL *et al*, 2017). Nowell e colaboradores (2017) aplicam as seis fases de Braun e Clarke (2006) em sua pesquisa, porém com

a intenção de demonstrar de forma prática como aumentar a credibilidade das pesquisas envolvendo a AT. Para as autoras, a descrição detalhada e o registro de todas as decisões tomadas são essenciais para se alcançar credibilidade.

Outro fator importante é a atitude do pesquisador em tomar para si a responsabilidade das decisões que toma. É comum observar-se nas descrições das análises em trabalhos qualitativos que os temas “surgiram das entrevistas” ou “emergiram dos dados”. A criação dos temas é, para Braun e Clarke (2006), um processo ativo do pesquisador, sendo ele o responsável por salientar nos trechos selecionados o que é de interesse dele e do leitor. É o autor que ativamente cria os códigos e temas, a partir ou não de predisposições teóricas, para que se alcance os objetivos da pesquisa. Segundo Nowell e colaboradores (2017, p.2), “quando conduzindo uma pesquisa qualitativa, o pesquisador torna-se o instrumento para análise, fazendo julgamentos sobre a codificação, tematização, descontextualização e recontextualização dos dados”.

Para Alhojailan (2012), os dados precisam ser exibidos por meio de diferentes técnicas, como citações, texto narrativo, relacionando similaridades e diferenças em quadros e deixando claras as relações entre os dados. Isso aumentaria a credibilidade do estudo, deixando-o mais válido para outros pesquisadores. As interpretações do autor podem ser evidenciadas, suportadas e validadas por meio da utilização das citações diretas retiradas dos dados.

O pesquisador deve oferecer e descrever uma grande quantidade de dados, pois a AT fornece dados ricos, detalhados e complexos. Uma descrição temática rica dos dados auxiliará o autor e seus leitores a terem uma ideia mais ampla dos temas dominantes e importantes da pesquisa (ALHOJAILAN, 2012).

Todos os relatos são de igual importância na AT, afirma Alhojailan (2012), já que um trecho sozinho não reflete a realidade dos dados, porém contribui para o entendimento dos assuntos pesquisados, o que leva a uma visualização melhor do panorama. Assim, apresentar as diferenças e similaridades nas opiniões dos participantes é importante para que o leitor tenha uma visão global do fenômeno.

Uma das vantagens da AT é a acessibilidade, já que os procedimentos são poucos e simples, facilitando a compreensão por pesquisadores que não estão familiarizados com a análise de dados qualitativos ou estão em início de carreira. Sua flexibilidade, como já citado, é outro ponto forte, podendo ser aplicado a vários tipos de estudos, especialmente aqueles onde há a comparação entre diferentes

perspectivas, salientando-se as similaridades e diferenças entre as falas dos participantes e gerando-se *insights* a partir dos dados (BRAUN; CLARKE, 2006; BRAUN; CLARKE, 2014; NOWELL *et al*, 2017).

Barbosa, Silva e Nunes (2017) também apresentam em seu artigo a utilização das seis etapas do processo de AT propostas por Braun e Clarke (2006), aplicando-as à duas pesquisas empíricas diferentes e utilizando-se da flexibilidade do método ao executar técnicas indutivas e dedutivas em cada uma delas.

Outra vantagem apresentada por Braun e Clarke (2014) é a aplicação das técnicas da AT em pesquisas mais práticas, onde o foco não é a academia e sim leitores que irão compreender melhor os dados se explicados e descritos de forma mais simples, como no apoio a políticas públicas, por exemplo. Além disso, é indicado a grupos de pesquisas onde alguns estão mais familiarizados com a pesquisa qualitativa que outros.

As desvantagens também são apontadas em estudos sobre a AT (BRAUN; CLARKE, 2006; NOWELL *et al*, 2017). Entre elas estão a falta de material teórico sobre como executar a AT (o que pode levar à insegurança do pesquisador ao realizá-la), a inconsistência e falta de coerência resultantes da flexibilidade do método quando mal utilizado e a comparação com outros métodos mais refinados de análise.

O artigo seminal de Braun e Clarke (2006), entretanto, não é totalmente completo. Ando, Cousins e Young (2014) apontam uma falha nele ao afirmar que falta nele detalhes sobre a saturação dos dados, ou seja, o ponto onde novos dados não acrescentam mais nada aos resultados. Para os autores, esta questão é relevante quando se pensa no tamanho da amostra, principalmente em casos onde o interesse é a visão comum de certo grupo sobre determinado assunto, uma vez que é utópico o pensamento de se coletar dados de uma população inteira.

Braun e Clarke (2014, p.1) respondem às críticas ao método em relação a ele ser aplicado de forma “realista e descritivo”. Elas afirmam que ele pode sim ser aplicado desta maneira, mas também com profundidade interpretativa. Sua versão do método oferece um modelo sistemático para a codificação, e a aplicação destes para identificar padrões que se repetem nos textos analisados em relação à pergunta de pesquisa. A que nível esses padrões serão analisados e quais interpretações são feitas deles é responsabilidade do pesquisador.

Ao analisar as tendências na utilização da AT, Joffe (2012) destaca a combinação do método com a fenomenologia, em suas várias formas, com ênfase na

experiência subjetiva dos sujeitos das pesquisas, resguardando-se a realidade social do participante.

Alguns autores citam uma corrente menos flexível e que integra elementos mais positivistas e quantitativos à AT (Boyatzis, 1998; Joffe, 2012). Estes autores incluem na AT a criação de um manual de códigos que é aplicado aos dados, por exemplo. Fereday e Muir-Cochrane (2006) também se utilizaram da flexibilidade que a AT permite e aplicaram uma técnica híbrida de indução e dedução na análise de seus dados. Em seu artigo, para demonstrar o rigor de seu método, as autoras detalham toda a codificação dos dados, realizada a partir de um manual criado por elas e baseado em seu framework teórico. No entanto, apesar de estarem descritas como AT, estas técnicas (aplicação de códigos pré-estabelecidos pela teoria ao texto) são características da AC. Isso se dá pelo fato de que alguns autores, incluindo Bardin (2011), englobam a AT como técnica utilizada na AC, causando confusão nos autores ao descreverem o método utilizado.

A AT tende a não refletir sobre o impacto da presença e das ideias preconcebidas do pesquisador nos dados que surgem, o que se deve à sua origem em comum com a AC e seu lado mais objetivo, positivista. Entretanto, a transparência na descrição da utilização do método possibilita que outros pesquisadores possam entender como o autor chegou às suas interpretações. A perspectiva do pesquisador ainda assim não deixa de ser respeitada, como em qualquer método de análise qualitativo (JOFFE, 2012).

Ainda segundo a autora, a AT é enraizada em uma tradição muito mais antiga, a Análise de Conteúdo (AC), permitindo que as duas compartilhem vários princípios e procedimentos. A AC se trata de estabelecer categorias e então contar a frequência de vezes que essas categorias aparecem em um texto. Muitas AC se restringem a contar palavras nos textos. Ela é atraente pois oferece um modelo a ser utilizado para uma análise sistemática dos dados. É, porém, bastante criticada pelos resultados que oferece, geralmente ligados à frequência, o que leva a perda de sentido dos dados ao se retirar os códigos de contexto. Em contrapartida, a AT vai além da frequência e produz significados mais implícitos. Assim, a AT atual contém a sistematização da AC, mas permite ao pesquisador mesclar as análises de frequência dos códigos com a análise de seus significados tácitos, retratando melhor a complexidade dos fenômenos estudados (JOFFE, 2012).

### 3.5.1.1.2 Análise de Conteúdo

Gondim e Bendassolli (2014) afirmam que é grande a presença da AC nos estudos qualitativos no Brasil, principalmente a descrita por Lawrence Bardin (2011). Os autores acreditam que a AC contribuiu muito para difundir a pesquisa qualitativa no País, mas também restringiu a possibilidade da utilização de outros métodos qualitativos, uma vez que se tornou praticamente obrigatório como método de análise nestes estudos. Assim, o método acabou sendo por vezes tratado com leviandade, esquecendo-se do rigor metodológico recomendado. Silva *et al* (2017) realizaram uma revisão bibliométrica sobre os artigos publicados nos eventos da ANPAD que afirmam terem utilizado a AC como método de análise de dados. Porém, dos 31 artigos encontrados, apenas 2 realmente deixam explícita a realização correta do método, colocando em dúvida a credibilidade dos trabalhos pela falta de transparência.

Bardin (2011) afirma que a AC é um método empírico, um conjunto de instrumentos de natureza metodológica que se aplicam a discursos muito diversos. Caregnato e Mutti (2006) trazem a AC como uma técnica de pesquisa que tem como objeto a palavra, que permite inferências sobre o conteúdo da comunicação de um texto de forma prática e objetiva. “Na AC o texto é um meio de expressão do sujeito, onde o analista busca categorizar as unidades de texto (palavras ou frases) que se repetem, inferindo uma expressão que as representem”, explicam as autoras (CAREGNATO; MUTTI, 2006, p.682)

Segundo Bardin (2011), existem duas abordagens na AC, a quantitativa e a qualitativa. Enquanto na quantitativa o foco é na frequência na qual o código aparece no corpus, na qualitativa ele muda para a presença ou ausência do dado. “Segundo a autora, uma análise de conteúdo não deixa de ser uma análise de significados”, explica Santos (2012, p.384).

São definidas três fases para a análise dos dados: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados (CAPPELLE; MELO; GONÇALVES, 2003; CAREGNATO; MUTTI, 2006; BARDIN, 2011; CAVALCANTE; CALIXTO; PINHEIRO, 2014; GONDIM; BENDASSOLLI, 2014; SILVA *et al*, 2017). Na primeira fase, pré-análise, escolhem-se os textos que farão parte do corpus de análise. Ocorre então a “leitura flutuante”, uma leitura dinâmica e superficial de todos os textos e a partir dela definem-se as hipóteses e objetivos da pesquisa. As hipóteses são, então, opiniões prévias do pesquisador sobre o texto, que serão confirmadas ou não ao final da

análise (BARDIN, 2011; SANTOS, 2012; CÂMARA, 2013; CAVALCANTE: CALIXTO; PINHEIRO, 2014).

Devem ser observadas cinco regras para a AC: a) exaustividade (deve-se esgotar o assunto); b) representatividade (as amostras devem representar o todo); c) homogeneidade (os dados devem ser sobre o mesmo tema, colhidos por meio de técnicas em uma amostra semelhante); d) pertinência (dados coerentes com os objetivos da pesquisa); e e) exclusividade (um trecho não deve ser classificado em mais de uma categoria) (BARDIN, 2011; SANTOS, 2012; CÂMARA, 2013). Mendes e Miskulin (2017) não citam a exclusividade como regra.

Na segunda etapa, a exploração do material, é criado por meio do referencial teórico um manual de códigos, ou seja, um conjunto de códigos pelos quais o texto será analisado e onde se quantificará, num primeiro momento, quantas vezes esses códigos aparecem no corpus. São definidos então as categorias, onde esses códigos são agrupados (BARDIN, 2011). Para Flick (2009), o objetivo da AC é reduzir o material empírico, por meio da utilização de categorias obtidas de modelos teóricos. Não são os dados que dão origem às categorias, mas as categorias que vão até os dados durante a análise.

Na última fase, a autora utiliza a inferência como ferramenta para a interpretação dos dados, ou seja, a dedução de significados por meio dos dados já agrupados, uma vez que “as interpretações pautadas em inferências buscam o que se esconde por trás dos significados das palavras para apresentarem, em profundidade, o discurso dos enunciados” (SANTOS, 2012, p.386).

A definição de Gonçalves (2016, p.278) para AC é “uma técnica das ciências humanas e sociais destinada à investigação de fenômenos simbólicos por meio de várias técnicas de pesquisa, ocupando-se basicamente com a análise de mensagens”. O autor apresenta inicialmente outras definições, todas voltadas para o modelo clássico, quantitativo, caracterizando a AC como “um modelo rígido, de corte positivista e centrado na crença de que a neutralidade do método seria a garantia de obtenção de resultados mais precisos. Essa neutralidade consiste em uma relação de distanciamento entre o pesquisador e seu objeto” (GONÇALVES, 2016, p.279). Ele então acompanha a evolução do método, que desenvolve uma abordagem qualitativa acrescentando-se a inferência, sendo então possível utilizá-lo tanto em pesquisas quantitativas quanto qualitativas, até mesmo concomitantemente (BARDIN, 2011). Apesar disso, segundo Fonseca Júnior (2009), a empatia pelos números não

desapareceu. Cappelle, Melo e Gonçalves (2003) também salientam a origem quantitativa do método.

Na aplicação em pesquisas que se utilizem tanto de sua abordagem quantitativa quanto qualitativa, a primeira irá contar a frequência dos elementos textuais no primeiro estágio da análise para organizar e sistematizar os dados, enquanto a segunda vai permitir ao pesquisador visualizar o contexto social do mundo dos participantes (CAPPELLE; MELO; GONÇALVES, 2003). Câmara (2013) afirma que a AC é um instrumento na construção de formulários quantitativos, quando usada a priori, e para aprofundamento e ilustração de dados quantitativos, quando utilizada a posteriori, ou seja, melhora a qualidade da interpretação, captando as sutilezas da percepção dos entrevistados a respeito dos fenômenos estudados (CAVALCANTE; CALIXTO; PINHEIRO, 2014).

Cappelle, Melo e Gonçalves (2003) apresentam em seu trabalho cinco tipos de análise que fazem parte do arcabouço da AC: Análise Temática ou Categorical, Análise de Avaliação ou Representacional, Análise da Expressão, Análise das Relações, Análise da Enunciação. Já Gondim e Bendassolli (2014) apresentam uma sexta técnica incluída no leque de opções da AC, a Análise do Discurso. Observa-se que a AT é incluída pelos autores como sendo apenas uma técnica utilizada dentro da AC, assim como para Cavalcante, Calixto e Pinheiro (2014). Os autores inclusive algumas vezes denominam a AC de Análise Temática de Conteúdo ou apenas Análise Temática. O mesmo acontece com a Análise do Discurso.

#### 3.5.1.1.3 Análise do Discurso

De acordo com Caregnato e Mutti (2006), existem pelo menos 57 modelos de Análise do Discurso, com enfoques e origens variados. O que todas possuem em comum é a rejeição de que a linguagem é apenas um “meio de transporte” do que é dito e a crença de que o discurso é peça fundamental da construção da vida social. Para as autoras, AD não é uma metodologia, mas uma disciplina de interpretação, oriunda da Linguística, do Materialismo Histórico e da Psicanálise. As autoras conferem a Michel Pêcheux o papel de fundador da disciplina, pois estabeleceu a relação entre língua/sujeito/história, dando início à abordagem francesa da AD.

Eni Orlandi (2009) é uma das principais autoras brasileiras quando o assunto é a AD. Ela afirma que a AD não trata do sentido do discurso, mas do modo como é

produzido o sentido ao longo da história. A AD reflete sobre como a ideologia materializa a linguagem e se manifesta na língua. Assim, só por meio da materialização da linguagem que os sentidos se tornam possíveis (ALÓS, 2012).

Orlandi (1994) fala das origens da AD em seu trabalho, explicando que a AD partiu da relação entre a Linguística e as Ciências Sociais, uma complementando a outra. Enquanto a Linguística exclui a exterioridade (sujeito e situação), as Ciências Sociais tratam a linguagem como transparente, como mera portadora da mensagem. Assim, a AD “produz realmente outra forma de conhecimento, com seu objeto próprio, que é o discurso. Este, por sua vez, se apresenta como o lugar específico em que podemos observar a relação entre linguagem e ideologia” (ORLANDI, 1994, p. 53).

A AD surge na década de 1960 como uma alternativa ao modelo clássico da AC, quantitativo e positivista, propondo uma abordagem que analisa a linguagem e a sociedade, imersas no contexto ideológico. É uma nova percepção da linguagem, não a limitando a um suporte do pensamento ou a um instrumento de comunicação, mas assumindo um papel de interação e construção social, ampliando seu enfoque. “Portanto, a Análise do Discurso trabalha com o sentido e não com o conteúdo do texto, um sentido que não é traduzido, mas produzido” (GONÇALVES, 2016, p.284).

Existem várias definições e entendimentos para o que é a AD, algumas vezes descrita como método de análise qualitativo, outras como disciplina que agrega noções de Linguística, História e Ciências Sociais, ou ainda como perspectiva teórico-metodológica. De qualquer maneira, o que todas essas visões têm em comum é rejeição de que a linguagem é um meio neutro de transmissão de mensagens e de que o contexto no qual o discurso é apresentado não tem importância. Em seu artigo, Gonçalves (2016) apresenta quatro perspectivas da AD: Estruturalismo, Análise Foucaultiana do Discurso, Análise Semiótica do Discurso e Análise Crítica do Discurso. Para maiores detalhes e a descrição de cada perspectiva, sugere-se a leitura do texto original. Entretanto, o que se observa é que o enfoque, em todas as perspectivas citadas é no discurso de cada indivíduo, e não na somatória dos discursos em si.

Outro aspecto da AD surge quando a autora fala sobre a questão da situação onde o discurso é produzido. Para ela, “a AD considera que o sentido não está já fixado a priori, como essência das palavras, nem tampouco pode ser qualquer um: há determinação histórica do sentido” (ORLANDI, 1994, p. 56). A AD trabalha a própria interpretação, compreendendo de outra maneira a História, não como fatos em

sequência cronológica, mas como fatos que produzem sentido. Assim, completa-se a tríade que compõe a AD: Linguística, Ciências Sociais e História.

Mesmo com o enfoque no discurso individual, tanto as abordagens Francesa e Inglesa (ou Anglo-Saxônica) pressupõem um assujeitamento do emissor, ou seja, o emissor não é autor de seu discurso, ele apenas emprega discursos já socialmente construídos. Na abordagem francesa essa visão é mais forte, já que na inglesa se defende o papel ativo do sujeito, porém obrigado a obedecer a imperativos linguísticos. Outras diferenças entre as abordagens estão no Quadro 8 (GONÇALVES, 2016).

#### QUADRO 8 – DIFERENÇAS ENTRE AS ABORDAGENS FRANCESA E INGLESA NA ANÁLISE DO DISCURSO

	AD FRANCESA	AD ANGLO-SAXÔNICA
<b>Tipo de Discurso</b>	Escrito Quadro Institucional doutrinário	Oral Conversação cotidiana comum
<b>Objetivos determinados</b>	Propósitos textuais = explicação e forma Construção do objeto	Propósitos comunicativos = descrição e uso Imanência do objeto
<b>Método</b>	Estruturalismo (Linguística e História)	Interacionismo (Psicologia e Sociologia)
<b>Origem</b>	Linguística	Antropologia

Fonte: adaptado de Gonçalves (2016).

Bardin (2011) resume as diferenças entre as abordagens francesa e inglesa afirmando que a primeira é derivada da Linguística e do Estruturalismo e é dividida entre descrição linguística e dificuldade em responder às exigências interpretativas das Ciências Humanas, enquanto a segunda entende por discurso qualquer interação formal ou informal, escrita ou oral, com foco no modo como a linguagem é utilizada no cotidiano das pessoas, inspirando-se na Psicologia, Antropologia, Pragmática e Etnometodologia.

De acordo com Alós (2012, p.391), “as condições de produção [...] dão conta não apenas do contexto sócio-histórico, mas também do imaginário produzido pelas instituições, sobre o já-dito, sobre a memória”. Todo discurso, assim, bebe de duas fontes: a memória, ou seja, o interdiscurso (não é possível um sentido completamente novo, ele é um deslocamento do que já foi dito anteriormente – a memória do dizer) e o intradiscurso (aquilo que é dito naquele momento e naquela situação, a atualização da memória em um novo contexto). “O que se busca é o mapeamento das regularidades do processo de produção discursiva, e não a exaustão temática de um

discurso, o que terminaria por cair no conteudismo que a AD refuta” (ALÓS; 2012, p.393). Desse modo, a linguagem na AD ultrapassa o texto, repetindo sentidos que já foram construídos e são “ecos da memória do dizer” (CAREGNATO; MUTTI, 2006, p.681).

Cappelle, Melo e Gonçalves (2003, p.70) associam a AD com a análise de dados qualitativos “quando se trata de identificação de relações de poder permeadas por mecanismos de dominação escondidos sob a linguagem”. Apesar de ser um método bastante utilizado no Brasil e no mundo, são raros os trabalhos que descrevem de forma transparente o passo a passo utilizado na análise de dados tendo como ferramenta a AD (GONÇALVES, 2016).

#### 3.5.1.1.4 Diferenças entre os métodos

Apesar de apresentarem várias semelhanças entre si, são as diferenças entre os métodos que irão definir quando utilizar cada um deles. Para Vaismoradi, Turunen e Bondas (2013), o uso de abordagens qualitativas descritivas, como a AT e a AC, é indicado para autores que não queiram um nível de interpretação tão alto exigido por outras metodologias. Os autores também ressaltam as várias semelhanças entre os dois métodos.

Para Vaismoradi, Turunen e Bondas (2013), a principal diferença entre AT e AC também é a quantificação dos resultados concomitantemente com a análise qualitativa dos dados na AC. Os autores sugerem a AT quando houver a necessidade de se compreender um fenômeno em um contexto particular, como o trabalho em bares e restaurantes nesta pesquisa, ou quando forem utilizadas entrevistas como instrumento de coleta de dados (também este caso). Segundo Crowe, Inder e Porter (2015), a AT realiza uma interpretação mais ampla do significado presente nas respostas dos entrevistados, enquanto a AC permite uma representação do que foi dito em resposta ao solicitado.

A linha de pensamento em AT com elementos mais positivistas (como técnica incluída na AC) prevê a criação de um manual de códigos que é aplicado aos dados, ou seja, é possível quantificar quantas vezes tais códigos apareceram nos textos analisados. Essa corrente aproxima muito a AT da AC, já que um dos procedimentos da AC é justamente essa. No caso da pesquisa em tela, decidiu-se por seguir o que

defendem as autoras Braun e Clarke (2006), ou seja, uma codificação que é gerada a partir dos dados, incluindo uma maior flexibilidade e postura ativa do pesquisador neste processo.

A própria definição de tema demonstra uma diferença essencial entre AT e AC: enquanto Braun e Clarke (2006) defendem que o pesquisador tem papel ativo na geração dos temas, retirando-os do corpus à partir de decisões dele que passam por suas convicções teóricas, Bardin (1977) trata o tema como algo que emerge do texto à partir da aplicação das técnicas de análise.

Para Cappelle, Melo e Gonçalves (2003), tanto a AC como a AD possuem a pretensão de serem mais do que métodos, mas propostas teórico-metodológicas, um novo campo do conhecimento. Os autores afirmam que a principal diferença entre as duas análises é o caráter de historicidade que a AD possui, ou seja, ela não pretende entender o que o texto quer dizer, mas como ele é produzido diante de um determinado contexto social e histórico. Em relação à utilização dos dois métodos, os autores afirmam que é necessário para o pesquisador um grau elevado de experiência e familiaridade com cada um deles, concordando com Cavalcante, Calixto e Pinheiro (2014).

Para Gonçalves (2016), a principal diferença entre AC e AD é o modo de acesso ao objeto da pesquisa: enquanto a primeira trabalha com o conteúdo, compreendendo o pensamento do autor com o que está expresso no discurso, a segunda trabalha com o sentido, não apenas do discurso em si, mas do que o sujeito manifesta por meio dele. O Quadro 9 resume as principais semelhanças e diferenças entre os três métodos, salientando-se que a AT descrita no quadro é a adotada por esta pesquisa, já que há uma infinidade de possibilidades na utilização do método.

Ao se comparar os três métodos, observa-se semelhanças e diferenças que vão ser determinantes na escolha de um deles, a depender da decisão do pesquisador tendo em vista seus objetivos e sua pesquisa como um todo. Concorda-se com Caregnato e Mutti (2006) que acreditam que tentar encontrar um método perfeito para a análise de entrevistas é utópico, uma vez que muitas são as variáveis que influenciam na escolha do “melhor” método. Cada pesquisa é singular e requer uma série de ferramentas para que seu objetivo seja alcançado e seus resultados sejam eficientes e produtivos para a ciência. Cabe ao pesquisador saber escolher qual dentre as opções atende aos seus propósitos.

### QUADRO 9 – SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS ENTRE OS TRÊS MÉTODOS

CARACTERÍSTICAS	MÉTODO		
	ANÁLISE TEMÁTICA	ANÁLISE DE CONTEÚDO	ANÁLISE DO DISCURSO
Abordagem	qualitativa	quantitativa e qualitativa	qualitativa
Foco da análise	"o que" foi dito	"o que" foi dito e "quantas vezes" foi dito	"como" foi dito
Objeto de análise	palavra	palavra, frase, tema	sentido
Criação dos temas	o pesquisador gera os temas	os temas emergem dos textos	os temas emergem do contexto
Modo de análise	indução ou dedução	dedução/inferência	depende do tipo de técnica utilizada
Definição dos objetivos	definidos a partir da teoria	definidos após a leitura flutuante dos dados	depende do tipo do estudo
Codificação	códigos são gerados por meio dos dados	códigos pré-estabelecidos pela teoria	não se aplica
Modelo teórico	pode ser utilizada com qualquer modelo teórico	depende dos objetivos da pesquisa, porém sempre há um modelo teórico associado ao método	Ideologia, História, Sociologia e Linguagem
Nível de experiência e familiaridade do pesquisador com o método	baixa	média	alta
Exclusividade	segmentos de texto podem ser classificados em mais de um código	segmentos de texto só podem ser classificados em um código	não se aplica
Fases de análise	6	3	depende do tipo de técnica utilizada

Fonte: elaborado pelo autor.

#### 3.5.1.2 Fases da Análise Temática segundo Braun e Clarke (2006)

De acordo com Nowell e colaboradores (2017), são raros os estudos sobre como se conduzir uma AT rigorosa e relevante. Concordando com as autoras e no intuito de se propagar este método aos pesquisadores brasileiros, especialmente no PPGAD/UFMS, será descrito detalhadamente o passo a passo da AT realizada neste estudo.

O primeiro passo é a tomada de decisão sobre como será realizada a AT. A descrição detalhada destas decisões e seus motivos levam a uma maior credibilidade do estudo, segundo Nowell e colaboradores (2017).

Apesar de haver uma tendência de que a triangulação (revisão da análise ou realização da análise concomitantemente por outro pesquisador), Ando, Cousins e Young (2014) afirmam que essa postura é criticada por cercear a interpretação individual do pesquisador e buscar objetividade, um aspecto mais relacionado ao Positivismo. No caso das autoras e da pesquisa em tela, a validação busca ser alcançada pela descrição detalhada dos procedimentos metodológicos, atingindo a credibilidade através da transparência.

A AT sugerida por Braun e Clarke (2006) passa por seis etapas muito claras, resumidas no Quadro 10, a seguir. As etapas serão desenvolvidas e exemplificadas a seguir.

**QUADRO 10 – FASES DA ANÁLISE TEMÁTICA PROPOSTA POR BRAUN E CLARKE (2006)**

FASE	NOME	PROCEDIMENTOS
1	Se familiarizando com os dados	Transcrição dos dados se necessário, leitura e releitura dos dados, anotação das ideias principais.
2	Gerando códigos iniciais	Codificação de características interessantes de forma sistemática em todo o conjunto de dados, agrupamento de dados relevantes uns aos outros.
3	Procurando por temas	Agrupamento de códigos em temas potenciais, juntando todos os dados relevantes a cada tema potencial.
4	Revisando temas	Verificação de como os temas funcionam em relação aos extratos codificados (nível 1) e em relação a todo o conjunto de dados (nível 2), geração de um mapa temático da análise.
5	Definindo e nomeando temas	Análise constante para o refinamento das especificidades de cada tema, e da história geral que a análise conta; geração de definições claras e nomes para cada tema.
6	Produzindo o relatório	Última oportunidade para análise. Seleção de extratos exemplificadores vívidos e atraentes, análise final dos extratos selecionados, relação entre a análise e a questão da pesquisa e literatura, produção acadêmica do relatório da análise.

Fonte: adaptado de Braun e Clarke, 2006.

### 3.5.1.2.1 Fase 1

Dando início à Fase Um, todas as entrevistas foram transcritas pelo autor utilizando o software gratuito *Express Scribe Transcription Software* e salvas no *Word*. As falas foram transcritas na íntegra, excluindo-se possíveis interrupções que houvesse durante a coleta dos dados. O modo de falar do entrevistado foi respeitado, realizando-se pequenas correções gramaticais para melhor compreensão das ideias explicitadas. Após a transcrição, todas as entrevistas foram ouvidas enquanto o autor lia as transcrições com a finalidade de se realizar uma revisão detalhada.

Passou-se então para a tradução das entrevistas que foram realizadas em inglês para o português, para que a linguagem utilizada na AT fosse apenas o português. As quatro entrevistas foram traduzidas pelo autor, buscando não apenas a tradução literal, mas também a preservação do sentido dos dados coletados. Após a transcrição e a tradução das entrevistas em inglês, foi realizada uma minuciosa

revisão ortográfica e gramatical em todos os vinte documentos. Os textos foram então salvos separadamente e as respostas dos entrevistados foram copiadas e coladas no *Excel* para o início da Fase Dois.

As autoras evidenciam a possibilidade de, nesta fase, começar a se determinar possíveis temas, a partir apenas da leitura dos textos (BRAUN; CLARKE, 2006). Sendo assim, os candidatos a tema nesta fase foram Rotina, Opinião da Família sobre o Trabalho, Suporte Gerencial, Como se Sente ao Trabalhar à Noite ou Fins de Semana, Tempo com a Família, O que Sente pelo Trabalho, Planos Futuros e Flexibilidade do Trabalho.

Além da justificativa da preservação da linguagem e sentido das entrevistas, toda a preparação dos textos da Fase Um trouxe ao autor uma intimidade maior com os dados coletados, processo já iniciado ao entrevistar os participantes, realizada pessoalmente por ele como dito anteriormente. Essa participação ativa em processos geralmente terceirizados concedeu ao autor a possibilidade de começar a visualizar temas recorrentes nas falas, preparando-o também para a próxima fase.

Primeiramente todos os passos descritos nesta fase foram aplicados aos textos referentes aos dados captados em Londres e depois aos dados de São Paulo, mantendo os dois blocos de dados na mesma fase durante todo o procedimento de análise. Decidiu-se a realização da análise dessa forma para que se tentasse minimizar a influência dos resultados de um bloco de dados no outro. Na fase seguinte, a técnica foi aplicada primeiro nos dados de São Paulo e depois nos de Londres, e assim por diante.

#### 3.5.1.2.2 Fase 2

Braun e Clarke (2006) defendem que a criação dos códigos já inicia a análise, uma vez que os segmentos de texto começam a ser classificados em grupos com algum sentido (TUCKETT, 2005). Sugerem ainda que há duas maneiras de se realizar a codificação: manualmente ou através de um software (como o SPSS ou o Iramuteq, por exemplo). Como a intenção deste trabalho é também comparar os métodos de análise dos dados (Iramuteq versus AT manual), decidiu-se que a codificação seria realizada manualmente, ficando assim totalmente a critério do pesquisador. Nesta pesquisa, adotou-se o preceito das autoras sobre o papel ativo do pesquisador na

codificação, colocando-se o autor como responsável pela criação da codificação e temas.

Deste modo, os códigos foram criados a partir do texto, porém com questões teóricas específicas em mente, uma vez que seria impossível anular o conhecimento e as questões norteadoras já presentes na mente do pesquisador. Todos os trechos receberam a mesma atenção durante essa fase, sendo relidos e classificados de acordo com seu conteúdo explícito e seu conteúdo latente, ou seja, interpretado através dos olhos da teoria. Optou-se pela utilização das duas técnicas para que os resultados fossem mais fidedignos e ricos (BRAUN; CLARKE, 2012).

O próximo passo foi a codificação dos textos. Para isso, separou-se as respostas das entrevistas em segmentos no *Excel*. O autor então procedeu com a leitura de cada trecho, identificando os códigos encontrados. Durante a leitura do primeiro texto, foram-se criando os códigos e estes sendo listados à frente do trecho. No segundo texto, os trechos foram sendo encaixados nos códigos já criados e novos códigos foram sendo criados conforme apareceram. Assim sucessivamente, até o décimo texto, seguindo o método utilizado por Beauregard (2014). Quando novos trechos pararam de surgir, os trechos foram sendo classificados nos códigos já criados. Nesta fase, não houve preocupação com a repetição de códigos com significados parecidos que pudessem ser confundidos durante a análise, uma vez que nos próximos passos os códigos em si seriam examinados.

Durante essa segunda fase, foram seguidos os conselhos-chave encontrados em Braun e Clarke (2006). São eles: a) codificar todos os temas/padrões possíveis, já que não se sabe o que pode vir a ser usado na análise mais tarde; b) codificar inclusivamente, deixando frases próximas ao segmento principal para manter o contexto, e; c) classificar os segmentos em todos os códigos nos quais eles se enquadrem, podendo assim o segmento fazer parte de mais de um código. As autoras ainda chamam a atenção para o fato de que nenhuma codificação está livre de contradições, sendo isso parte da liberdade dada ao pesquisador pelo método.

Finalizando a Fase 2, uma nova tabela foi criada tendo os códigos como organizadores. Os códigos foram sendo incluídos na tabela conforme foram aparecendo no passo anterior. O trecho referente a aquela codificação foi então copiado e colado para a primeira célula abaixo do nome do código. O processo se repetiu até todos os segmentos de texto estarem classificados de acordo com o código

na nova tabela. Como citado anteriormente, alguns trechos ainda foram enquadrados em mais de um código, quando seu conteúdo assim exigia (BRAUN; CLARKE, 2012).

Nowell e colaboradores (2017) sugerem que neste momento seja criado um framework para a codificação, onde é detalhado a definição do código e um trecho de exemplo para cada código, com o intuito de todos os pesquisadores envolvidos na AT estarem seguindo o mesmo processo de codificação. Como a AT desta pesquisa foi realizada apenas pelo autor, não se observou a necessidade da criação do framework. Além disso, este manual de códigos poderia diminuir a liberdade no surgimento de novos códigos durante a análise. Seguindo a decisão de um método misto de codificação indutiva e dedutiva, optou-se pela não utilização do framework, conforme sugere Braun e Clarke (2012).

#### 3.5.1.2.3 FASE 3

Na terceira fase da AT, inicia-se o processo de identificação dos temas e subtemas através dos códigos que foram criados na fase anterior. Uma nova planilha foi criada onde os códigos iniciais foram formando conjuntos de temas e subtemas. Para isso, o pesquisador listou todos os códigos encontrados e os agrupou em conjuntos nos quais eles tinham algum sentido em comum. Foram definidos os temas e subtemas candidatos identificados até então.

É importante salientar que os temas e códigos encontrados nesta fase são preliminares, classificações potenciais que podem vir a ser modificadas nas fases seguintes, podendo ser combinados, redefinidos, separados ou até descartados, conforme Braun e Clarke (2006) sugerem.

#### 3.5.1.2.4 FASE 4

O próximo passo foi revisar os códigos e temas candidatos. A Fase 4 possui dois níveis de revisão, sendo que no primeiro nível os códigos são revisados durante a leitura de todos os trechos existentes em cada um deles. Através da leitura dos trechos codificados separadamente, foi-se verificando a necessidade de alguns ajustes nas classificações anteriores, assim como fizeram Nowell e colaboradores (2017). Aplicou-se a técnica de Patton (1990), levando-se em consideração a

homogeneidade interna e a heterogeneidade externa, ou seja, os temas devem ser coerentes internamente e diferente dos demais.

Durante a revisão dos dados coletados em Londres, no tema chamado até agora de TRABALHO, houve mudanças nos subtemas chamados até então Prática e Ausência. Em Prática, os códigos “como se sente sobre o trabalho”, “como se sente após o trabalho” e “quando não se sente bem no trabalho” foram inseridos no código “o que pensa sobre o trabalho”. Foram incluídos no mesmo subtema os códigos “respeito”, “profissionalismo” e “reconhecimento”, anteriormente classificados no tema FILOSOFIA DE VIDA, pois os trechos incluídos nesses códigos tratam diretamente da prática do trabalho. O código “levar família e amigos para o trabalho” foi transferido para o tema *WORK-LIFE BALANCE*, uma vez que os trechos indicam que tal medida aumenta o equilíbrio.

Os códigos “trabalho em Londres” e “flexibilidade” foram retirados do tema LONDRES e incluídos no tema TRABALHO, criando-se um subtema chamado Trabalho em Londres. Apesar de se tratar de especificidades do mercado de trabalho na cidade, as passagens incluídas nos códigos dizem respeito principalmente ao trabalho em si.

No subtema Ausência, os códigos “como se sente quando tem que faltar” e “falta por responsabilidade com familiares” foram mesclados ao código “falta”, pois se tratava de sentimentos e experiências relacionados diretamente à falta no trabalho. Os códigos “licença maternidade” e “retorno ao trabalho após a gravidez” foram retirados deste subtema e criou-se um subtema dentro do tema TRABALHO, Licença Maternidade.

O subtema Trabalho do Cônjuge foi eliminado e o código “trabalho do cônjuge” foi adicionado ao subtema Rotina Familiar. As menções ao trabalho do(a) parceiro(a) nos trechos codificados têm relação direta à rotina familiar e como ela é afetada pela carga horária de trabalho. Ainda no subtema Rotina Familiar, o código “rotina do filho” foi somado ao código “rotina da família”.

Com referência aos dados coletados em São Paulo, não houve alterações na codificação. Este fato pode ser explicado pelo fato de que ao codificar esses dados, o autor já havia finalizado a codificação dos dados de Londres, estava mais familiarizado com o método de codificação e realizou a codificação de forma mais eficiente.

Tendo sido verificado que todos os temas e subtemas estavam coerentes entre si e distintos claramente dos demais (BRAUN; CLARKE, 2006), de acordo com

as exigências metodológicas, iniciou-se o segundo nível de revisão dos temas e subtemas. Neste nível, os temas, subtemas e códigos são analisados como um todo, verificando-se se eles “contam uma história” a partir dos dados. Nesta fase, alguns códigos foram excluídos, pois se tratava de códigos que não tinham a ver com a “história” contada pelos dados ou com a pergunta de pesquisa. Eram códigos sobre assuntos marginais relacionados às entrevistas, mas não importantes para o resultado nem mesmo como contextualização.

No tema TRABALHO, subtema Prática, os códigos “local onde trabalha”, “roupas adequadas” e “incidente no local de trabalho” foram excluídos da análise, nos dados coletados em Londres. Em *WORK-LIFE BALANCE*, o código “deixar de fazer alguma coisa por causa do trabalho” também foi eliminado, uma vez que continha apenas um trecho e neste trecho a participante dizia não se lembrar se em alguma ocasião ela deixou de fazer alguma coisa na vida pessoal por causa do trabalho.

Os códigos “relacionamento com a mãe” e “relacionamento com os amigos”, pertencentes ao subtema Relacionamentos no tema FAMÍLIA, foram também excluídos da análise. O primeiro porque a entrevistada não é responsável nem mora com a mãe. Já o segundo trata de momentos de encontro com os amigos narrados em detalhes que não acrescentam nada aos resultados. Por fim, no tema FILOSOFIA DE VIDA, o código “gratidão” também não foi incluído nos resultados por tratar-se de apenas um trecho no qual a participante se diz grata por ter um emprego.

Já nos dados de São Paulo, o único código que foi excluído foi o “cargo de chefia”, pertencente ao subtema Prática do tema TRABALHO. No único trecho codificado, o participante apenas comenta que a responsabilidade que acompanha o cargo de chefia não compensa perante o retorno financeiro, o que é indiferente para os resultados uma vez que o participante não possui cargo de chefia. Os quadros com os temas e subtemas finais estão inseridos nos Apêndices 26 e 27.

#### 3.5.1.2.5 FASE 5

Por se tratar quase de um complemento da fase anterior, a Fase 5 foi realizada concomitantemente com a revisão dos temas e códigos. Foi registrada a essência de cada tema e eles foram nomeados. Os subtemas foram identificados e nomeados. Durante a revisão dos códigos, verificou-se que os trechos contêm uma narrativa que

conversa com as questões da pesquisa, passando-se assim para a fase final de análise, que é o relato dos dados encontrados no capítulo seguinte.

#### 3.5.1.2.6 FASE 6

A fase 6 trata da escrita do relatório da pesquisa, ou seja, no caso desta pesquisa, a discussão dos resultados. Optou-se por discutir os resultados e não apenas descrevê-los pois uma das orientações de Braun e Clarke (2006) é justamente a análise crítica dos resultados. Os resultados devem aparecer no relatório como uma história a ser contada, com vários exemplos concretos (excertos das falas dos entrevistados) corroborando a narrativa, sejam eles citações curtas ou longos blocos de citação, seguidos de um código identificador único para demonstrar que vários participantes foram utilizados na narrativa (NOWELL *et al*, 2017). O próximo capítulo traz os dados analisados e discutidos, onde retorna-se à teoria para encontrar aspectos que apoiem ou contradigam os resultados da pesquisa.

#### 3.5.2 IRAMUTEQ

A análise textual diz respeito à análise de material escrito produzido de diferentes maneiras: documentos já escritos, reportagens e entrevistas, por exemplo. Estes dados são relevantes para a pesquisa em relação a pensamentos, sentimentos e opiniões sobre determinados fenômenos de pessoas relacionadas a eles. A análise lexical (ou análise de dados textuais) tenta minimizar o conflito entre análises quantitativas e qualitativas, uma vez que se utiliza de técnicas quantitativas para analisar dados essencialmente qualitativos (textos). Ela é utilizada tanto para descrever os textos produzidos por uma revista, por exemplo, como também pode ser utilizada para a comparação entre duas produções textuais (CAMARGO; JUSTO, 2013).

O grande número de dados presente em transcrições de entrevistas, entre outros métodos de coleta de dados qualitativos, pode levar a uma sobrecarga de dados, impossibilitando o pesquisador de analisar eficientemente todo o corpus (SILVA, 2020). A utilização de software para análise de dados qualitativos é defendida por vários autores (PINTO; MAZIERI; VILS, 2017) e é prática comum, inclusive em

trabalhos utilizando-se a AT (FEREDAY; MUIR-COCHRANE, 2006; BEAUREGARD, 2014; NOWELL *et al*, 2017).

Os benefícios da utilização de programas que realizem a análise dos dados qualitativos vão além da eficiência e da facilidade. Conhecidos como CAQDAS (*Computer Aided Qualitative Data Analysis Software*), eles auxiliam na organização e divisão das informações, facilitam a localização de trechos relevantes de texto e permitem que a codificação seja realizada muito mais rapidamente do que se fosse feita à mão pelo pesquisador (CRESWELL; CLARKE, 2013).

Os softwares de análise textual têm sido implementados nas pesquisas brasileiras desde a década de 1990, quando os primeiros modelos chegaram por aqui. Na época, tanto aqui quanto na França, os programas executavam apenas cálculos estatísticos, ou seja, análises quantitativas dos textos. Em 1990, Reinert inovou ao criar um programa que recuperava o contexto das palavras analisadas, o Alceste (*Analyse Lexicale par Context d'un Ensemble de Segments de Texte*). Sua principal contribuição foi a Classificação Hierárquica Descendente (CHD), que oferece contextos (classes lexicais) caracterizados por um vocabulário específico e pelos segmentos de textos que compartilham esse vocabulário, além da análise lexical do material textual. A CHD será detalhada mais adiante (na Seção 3.5.2.3) (CAMARGO; JUSTO, 2013; JUSTO; CAMARGO, 2014).

Logo seria criado, também na França, um software que se utilizava do mesmo algoritmo do Alceste mas incluía outras análises lexicais e nuvens de palavras. O Iramuteq (*Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*) possui acesso gratuito, com código aberto, e foi criado pelo Professor Pierre Ratinaud, do Laboratório de Estudos e pesquisas em Ciências Sociais Aplicadas (LERASS) da Universidade de Toulouse, França, em 2009. Desenvolvido primariamente em francês, utilizando-se a linguagem Phyton (linguagem de programação criada por Guido van Rossum em 1991), ele funciona ancorado no software estatístico R, também gratuito (CAMARGO; JUSTO, 2013; PINTO; MAZIERI; VILS, 2017; SOUZA *et al*, 2018).

Por possuir código aberto, o Iramuteq passou a ser utilizado no Brasil em 2013, quando pesquisadores da equipe do LACCOS (UFSC) em parceria com o Centro Internacional de Estudos em Representações Sociais e Subjetividade – Educação, da Fundação Carlos Chagas (CIERS-ed/FCC); e com o grupo de pesquisa Valores, Educação e Formação de Professores da Universidade Estadual Paulista

Júlio de Mesquita Filho (UNESP) começaram a preparar um dicionário experimental em português para o programa (CAMARGO; JUSTO, 2013).

Priorizou-se na pesquisa em tela a utilização de softwares de distribuição gratuita pois acredita-se que o compartilhamento da informação e a replicação das técnicas deve ser acessível ao maior número de pesquisadores possível. Além de ser gratuito, o Iramuteq permite que os pesquisadores que não possuem conhecimento estatístico específico ou de linguagem de programação computacional possam se utilizar do programa e analisar seus dados por meio dele, aumentando a possibilidade de uso do mesmo (SILVA, 2020). Todo o procedimento de download dos softwares necessários para rodar as análises no Iramuteq estão descritos detalhadamente no Manual do Aplicativo Iramuteq em português (SALVIATI, 2017), disponível na página oficial do programa.

O programa viabiliza vários tipos de análise de dados textuais, desde a lexicografia básica, como lematização (redução das palavras com base em suas raízes, por exemplo, as palavras “trabalhou”, “trabalhei”, “trabalharam” e “trabalham” são reduzidas à raiz “trabalhar” e só então sua frequência é calculada) e cálculo de frequência de palavras, até análises multivariadas como análise pós-fatorial de correspondências e análises de similitude. Representações gráficas tornam a distribuição do vocabulário mais organizada e clara, e também são criadas com o programa (CAMARGO; JUSTO, 2013; PINTO; MAZIERI; VILS, 2017).

A análise léxica usada na pesquisa acadêmica possibilitada pelo software Iramuteq é útil ao pesquisador, pois é uma ferramenta para administrar situações dinâmicas presentes na produção científica. É importante salientar que o software não realiza a interpretação dos dados, mas permite que o pesquisador, conhecedor do tema pesquisado, possa tirar conclusões sobre as análises realizadas (PINTO; MAZIERI; VILS, 2017).

Antes de detalhar o passo a passo da preparação do texto, é necessário que se entenda como os dados são utilizados pelo programa e sua devida nomenclatura. *Corpus* são todos os textos utilizados na pesquisa, ou seja, o objeto de análise. Podem ser dados primários, coletados através de entrevistas e transcritos para se obter textos, ou dados secundários também no formato de textos, como reportagens, artigos publicados anteriormente e comentários em redes sociais, por exemplo. No caso desta pesquisa, nossos *corpora* são o conjunto das respostas transcritas das 10

entrevistas realizadas com os trabalhadores de bares e restaurantes em Londres e das 10 entrevistas em São Paulo.

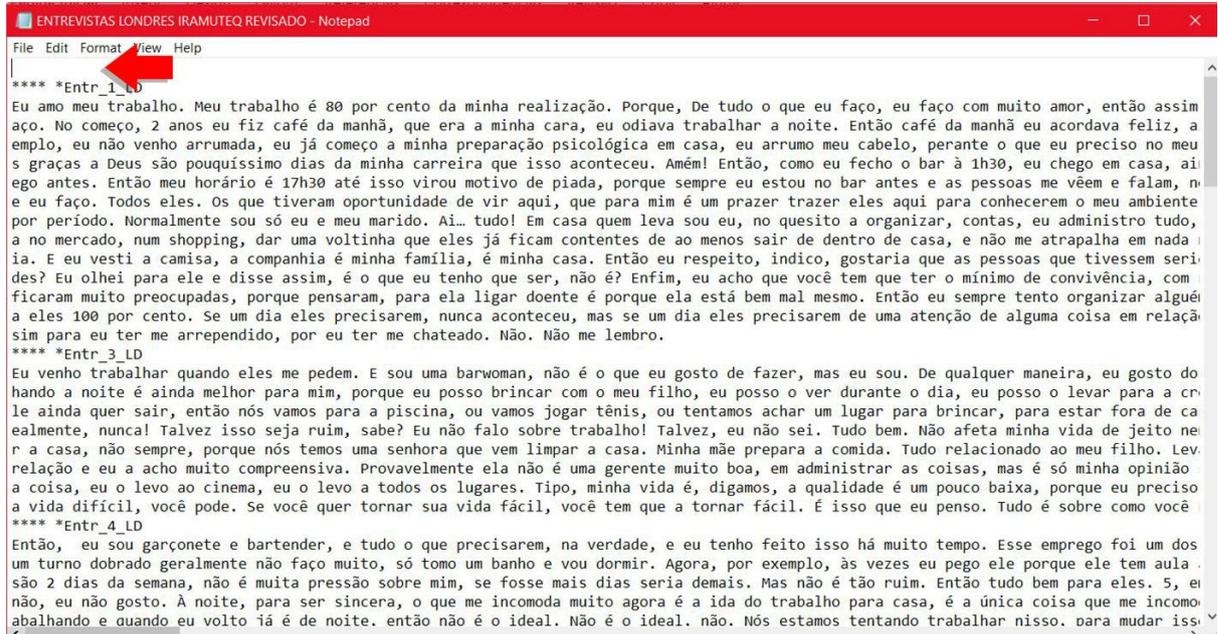
Cada conjunto de respostas de uma entrevista é chamada de texto. Isso pode variar de acordo com o tipo de análise a ser feita e o texto pode ser denominado pelo pesquisador da melhor maneira. Por exemplo, se a pesquisa tratasse de analisar cada pergunta separadamente, então cada resposta seria um texto diferente. Como no trabalho em tela o interesse é no conjunto de todas as respostas de todos os entrevistados para se obter um panorama da percepção de WLB em suas vidas, cada conjunto de respostas obtidas em cada entrevista é considerado um texto. O programa divide os textos em segmentos de texto, trechos de aproximadamente 3 linhas (pela configuração padrão do programa) que serão então analisados pelo software. Essa configuração também pode ser modificada pelo pesquisador, segundo Camargo e Justo (2013).

Para a utilização do Iramuteq como ferramenta de análise de dados qualitativos, é necessária a preparação do texto para ser inserido no software. Para se obter uma análise mais fidedigna, o texto precisa passar por algumas revisões e ajustes antes de ser inserido para análise do programa, assim como codificado no formato correto.

### *3.5.2.1 Preparação do texto*

Toda a preparação do texto seguiu as orientações do Manual do Aplicativo Iramuteq em português (SALVIATI, 2017). Parte desta preparação já havia sido executada para a AT, como a revisão gramatical, por exemplo. Depois de revisadas todas as entrevistas, as respostas foram copiadas e coladas em um único arquivo de texto. Antes do primeiro texto foi inserida uma linha em branco (necessária por um bug no programa) e então uma linha de comando. A linha de comando é o que separa os textos no arquivo que será incluído no software, discriminando textos e variáveis diferentes. Não há linhas em branco entre a linha de comando e o texto anterior ou posterior a ela, a não ser na primeira linha como explicado anteriormente (Figura 2).

**FIGURA 2 – PRIMEIRA LINHA EM BRANCO NO ARQUIVO DE TEXTO A SER INSERIDO NO IRAMUTEQ**



Fonte: elaborado pelo autor.

A linha de comando deve iniciar com quatro asteriscos (\*\*\*\*) pelo padrão do programa. Depois dos quatro asteriscos, dá-se um espaço em branco e então um novo asterisco, seguido do título do texto definido pelo pesquisador. Neste caso, utilizamos o termo Entr\_n\_LD, onde n é o número da entrevista e LD se refere a Londres (ou SP nas entrevistas paulistanas). A linha de comando então resultou em "\*\*\*\* \*Entr\_1\_LD" para o primeiro texto londrino, "\*\*\*\* \*Entr\_2\_LD" para o segundo e assim por diante.

No caso desta pesquisa, não foram realizadas análises utilizando-se outras variáveis, mas se fosse o caso, seriam inseridas na linha de comando todas as variáveis necessárias à análise dos dados, separadas por um espaço em branco e iniciadas por um asterisco. Por exemplo, se a identidade de gênero e escolaridade fossem fatores determinantes à análise, utilizar-se-ia a linha de comando "\*\*\*\* \*Entr\_1\_LD \*gen\_m \*esc\_1" caso a primeira entrevista em Londres fosse com um homem que tenha concluído apenas ensino fundamental. Neste caso, o pesquisador define quais variáveis vai utilizar e como vai codificá-las. (No exemplo, utilizar-se-ia a variável "gênero", representada pelas letras "gen" e "m" para masculino e "f" para feminino. A variável "escolaridade" é representada pelas letras "esc" e os códigos seriam "1" para ensino fundamental, "2" para ensino médio e "3" para ensino superior). O número de variáveis é livre, conforme os objetivos da pesquisa.

Foram retirados todos os parágrafos, todas as linhas em branco (o texto fica todo corrido, sem mudança de linha) e retirou-se também caracteres que não são reconhecidos pelo software, a saber: aspas (“), hífen (-), apóstrofo (’), cifrão (\$), porcentagem (%), asterisco(\*), reticências [...], travessão (–), negrito, itálico, grifos e outros sinais similares, recuo de parágrafo, margens ou tabulações do texto, justificação do texto. As letras maiúsculas devem ser mantidas apenas em nomes próprios e após ponto final.

É necessário também que se substitua no texto palavras sinônimas, pois o software é incapaz de reconhecer sinônimos e contaria como palavras separadas. Assim, as palavras “final de semana” ou “finais de semana” foram substituídas por “fim de semana” ou “fins de semana”. Além destas palavras, a palavra “serviço” foi substituída por “trabalho”, a não ser quando se referia à tarefa executada, quando se manteve a palavra “serviço”.

Aproveitando o mesmo exemplo, as palavras compostas devem ser unidas através do símbolo *underline* (\_), sendo elas unidas ou não pelo hífen. Por exemplo, se há na pesquisa um termo importante, como “fim de semana” no caso da pesquisa em tela, as palavras devem ser unidas por *underline* (“fim\_de\_semana”), mesmo se não são gramaticalmente unidas pelo hífen. No Quadro 11 estão todas as palavras que foram unidas por *underline* nesta pesquisa e que não são unidas por hífen.

**QUADRO 11 – PALAVRAS UNIDAS POR *UNDERLINE* E PALAVRAS QUE FORAM TRADUZIDAS PARA O PORTUGUÊS**

PALAVRAS UNIDAS COM <i>UNDERLINE</i>	PALAVRAS TRADUZIDAS PARA O PORTUGUÊS	
	Inglês	Tradução
Ano_Novo	backstage	coxia
fim_de_semana	boss	chefe
Igreja_Metodista_de_Fulham	branch	filial
licença_maternidade	busy	movimentado
mal_entendido	double	dobrado
meia_noite	full time	período integral
meio_dia	grillers	chapeiros
meio_período	lobby	saguão
mise_en_place	part time	meio período
Museu_de_História_Natural	playground	parquinho
período_integral	regular guests	hóspedes regulares
Serpentine_Gallery	self-employed	autônomo
tete_a_tete	shift	turno
	tip	gorjeta

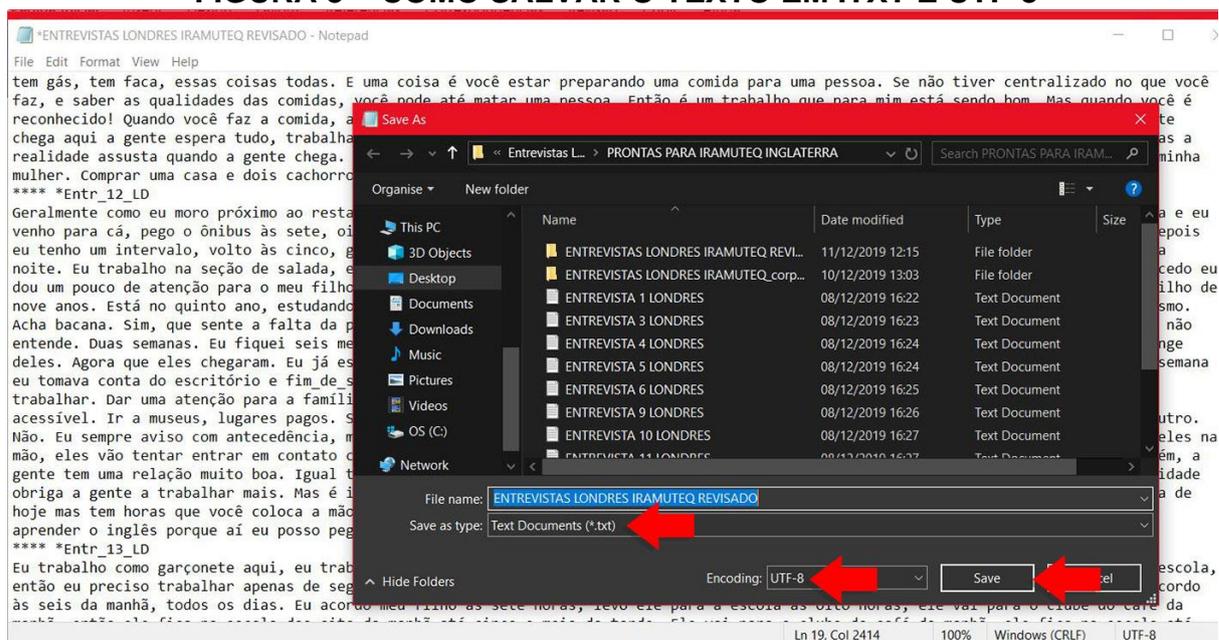
Fonte: elaborado pelo autor.

Os termos em inglês que apareceram nas entrevistas em português foram todos traduzidos para a língua portuguesa, para que não houvesse duplicidade na contagem e análise destas palavras. Todas as substituições estão listadas no Quadro 11. Além disso, todos os números foram escritos como numerais (ao invés da palavra doze utilizou-se o numeral 12). É importante também padronizar as siglas e nomes próprios, para evitar duplicidade (ou utiliza-se RU ou Reino\_Unido).

Frases que não tem relação com o assunto devem ser excluídas do texto, assim como expressões que são irrelevantes (né, ah, oh, para citar alguns exemplos). Frases incompletas devem ser completadas, entretanto, sem perder o sentido da frase (por exemplo, a I10 (2019) disse no fim de uma oração a frase “e a minha situação é...”. A frase foi completada com a palavra “difícil”). Verbos onde são utilizados pronomes devem ser colocados na forma de próclise (“buscá-lo”, por exemplo, deve ficar “o buscar”, mesmo se gramaticalmente incorreto).

Sugere-se que estas ações sejam executadas no Bloco de Notas ou *Notepad* presente no *Windows*. Também é possível fazer isso em programas de texto gratuitos como o *LibreOffice*, *Open Office* e até mesmo no *Word*. Porém, o programa não realiza a leitura de arquivos no formato .doc ou .docx, oriundos do *Word*. É necessário que na hora de salvar o arquivo se opte primeiramente pelo formato .txt e na codificação 8-UTF (Figura 3).

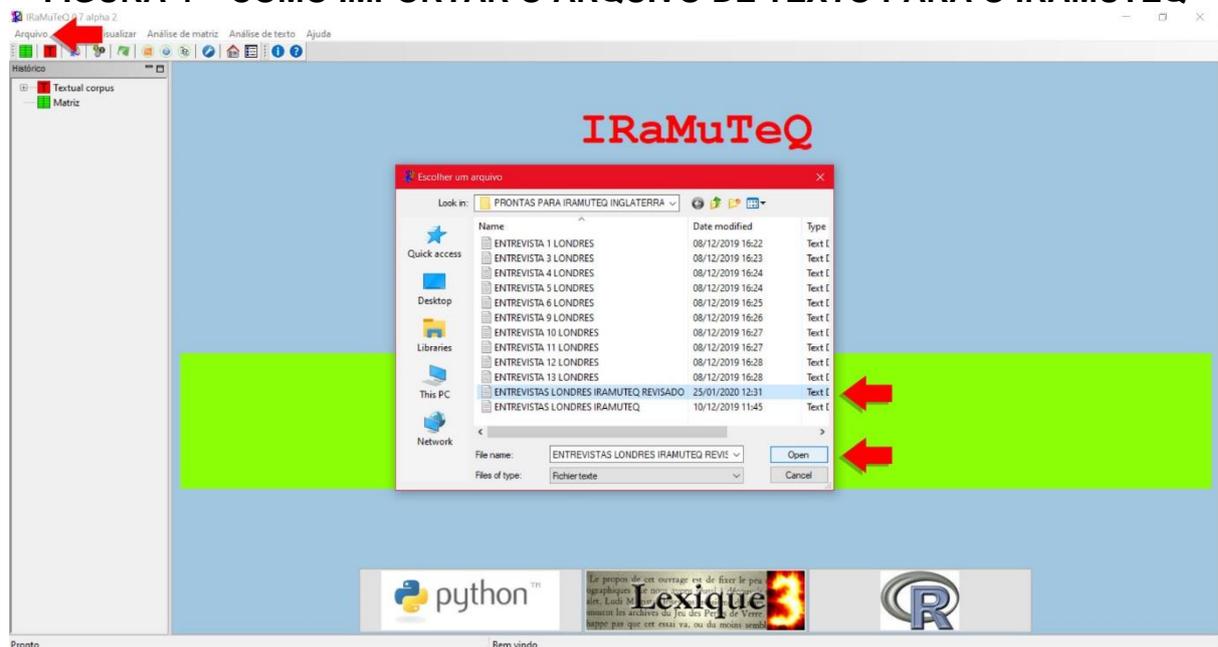
**FIGURA 3 – COMO SALVAR O TEXTO EM .TXT E UTF-8**



Fonte: elaborado pelo autor.

Terminada a preparação do texto, ele já pode ser importado para o Iramuteq. Na tela principal do programa, clique em “Arquivo” e em seguida em “Abrir corpus textual”. Selecione o arquivo salvo anteriormente e clique em “Open” (Figura 4). Uma tela de configuração irá se abrir. Na aba Geral, deverão ser feitas as seguintes configurações: em “definir caracteres” deve-se selecionar o código “utf-8 – all languages”. Em “idioma”, selecione “portuguese” (se os textos a serem analisados estiverem nesta língua) e em “dicionário” clique em “padrão” (Figura 5). Clique em “OK”.

**FIGURA 4 – COMO IMPORTAR O ARQUIVO DE TEXTO PARA O IRAMUTEQ**

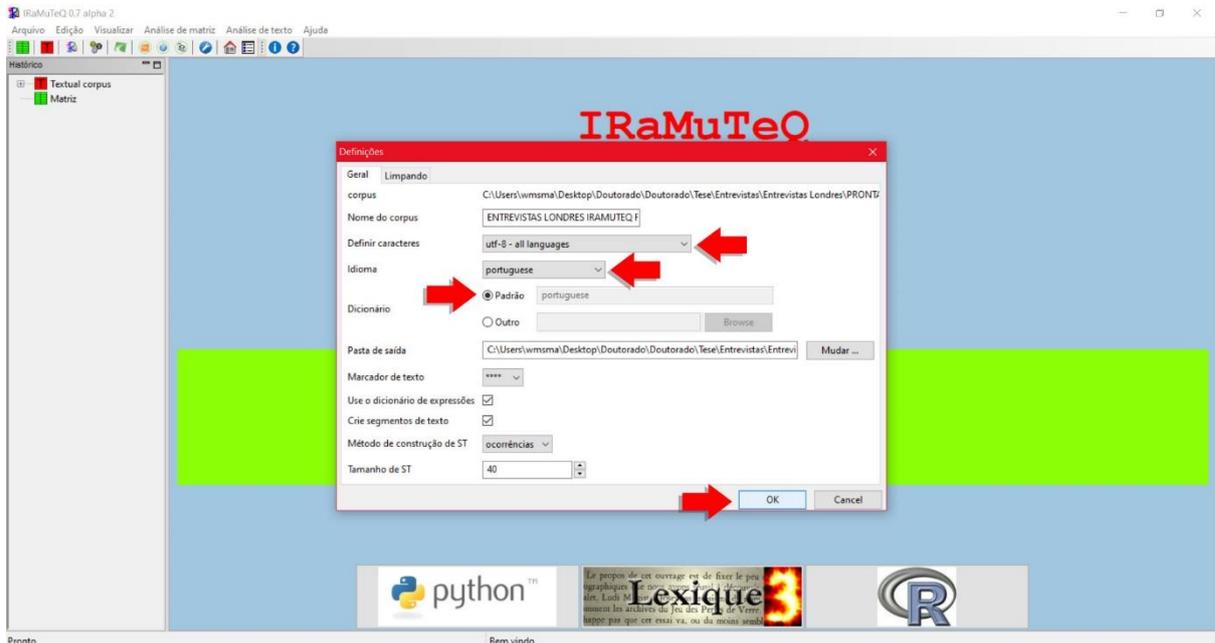


Fonte: elaborado pelo autor.

Na aba “Limpendo”, há algumas opções para ajustes no texto, como eliminação de caracteres que não são reconhecidos ou substituir apóstrofo por espaços. Entretanto, é altamente recomendado que estas correções já tenham sido realizadas previamente pelo pesquisador, antes da importação do arquivo (SALVIATI, 2017).

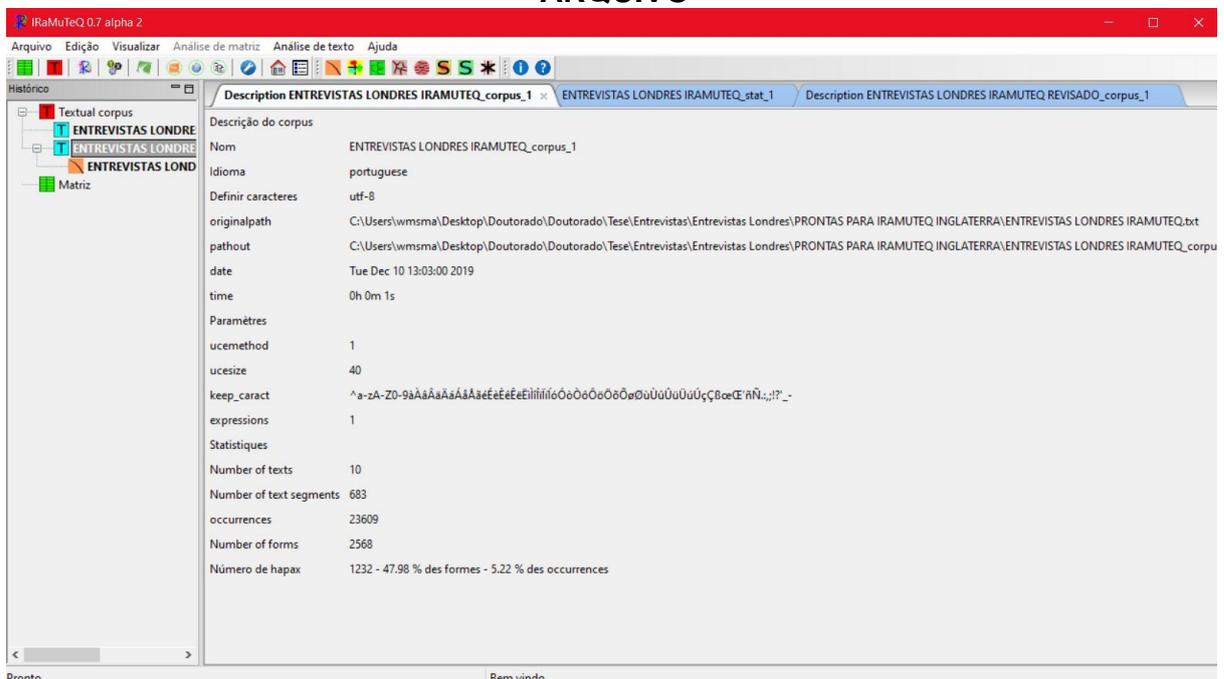
Na primeira tela pode-se conferir se o número de textos inseridos está correto. Na barra do lado esquerdo já será possível ver o corpus inserido (Figura 6). Todos os resultados das análises deste corpus irão aparecer abaixo dele no Iramuteq. Também será criada automaticamente uma pasta dentro da mesma pasta onde está salvo o arquivo importado no computador onde estão sendo rodados os dados, onde serão armazenados os gráficos e imagens referentes às análises feitas (Figura 7).

**FIGURA 5 – DEFINIÇÕES REALIZADAS AO IMPORTAR O ARQUIVO PARA O IRAMUTEQ**



Fonte: elaborado pelo autor.

**FIGURA 6 – PRIMEIRA TELA DO IRAMUTEQ APÓS A IMPORTAÇÃO DO ARQUIVO**

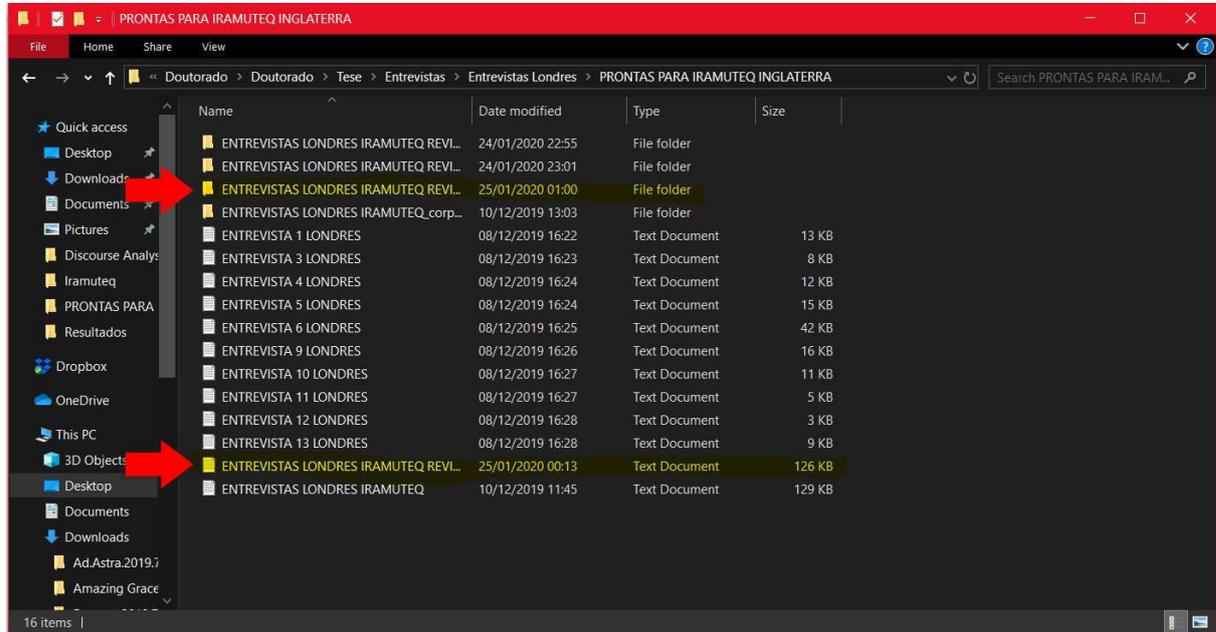


Fonte: elaborado pelo autor.

Caso haja algum problema e outra importação do mesmo corpus seja realizada, nova aba surgirá no menu esquerdo do Iramuteq, assim como uma nova pasta no computador. O mesmo ocorre quando se realiza novas análises com outras configurações. Sugere-se que a cada importação malsucedida ou a cada análise

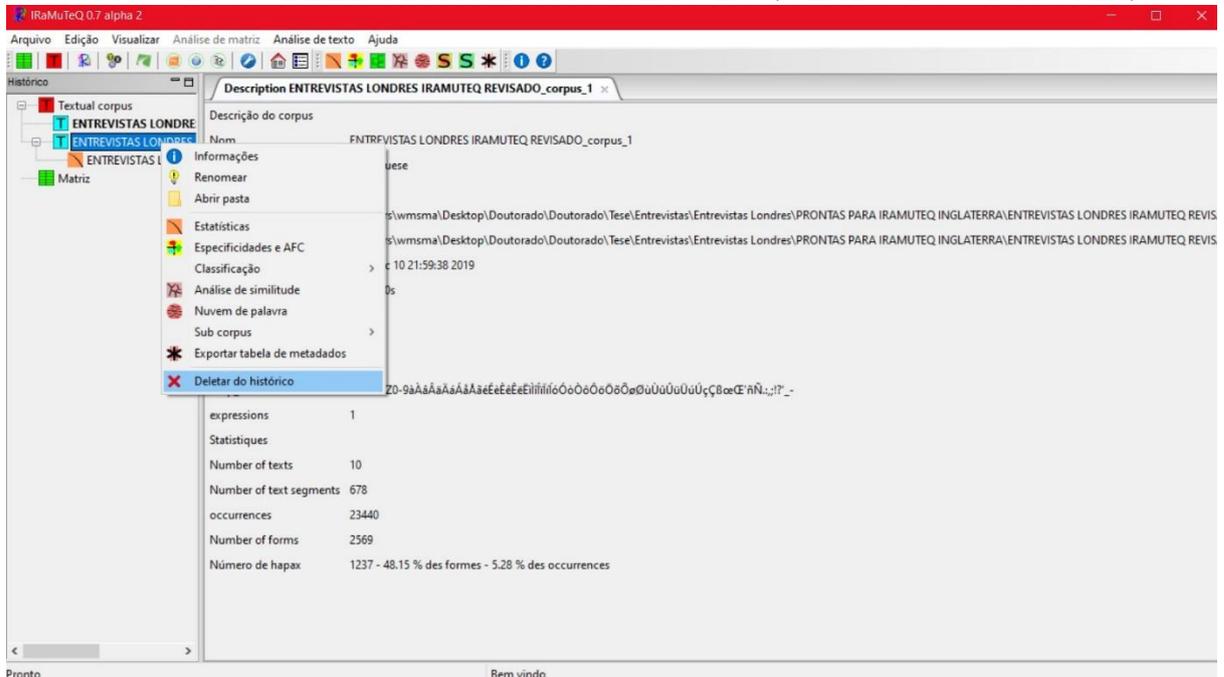
incorreta, seja excluída a aba no *software* (Figura 8) e a pasta no computador (Figura 9), para evitar confusões e manter-se as análises corretas.

**FIGURA 7 – PASTA CRIADA PELO SOFTWARE NO COMPUTADOR**



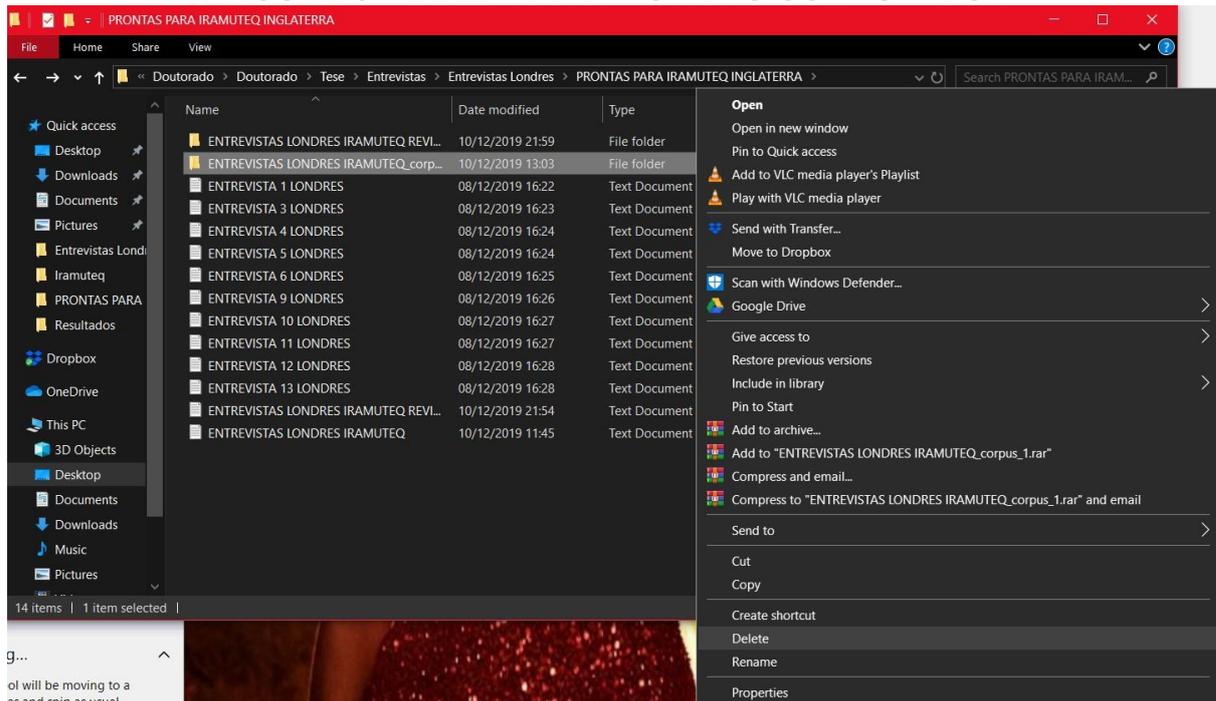
Fonte: elaborado pelo autor.

**FIGURA 8 – DELETAR A ABA NO MENU ESQUERDO DO IRAMUTEQ**



Fonte: elaborado pelo autor.

**FIGURA 9 – DELETAR A PASTA NO COMPUTADOR**



Fonte: elaborado pelo autor.

Terminada a importação do arquivo, pode-se dar início às análises passíveis de serem realizadas pelo Iramuteq.

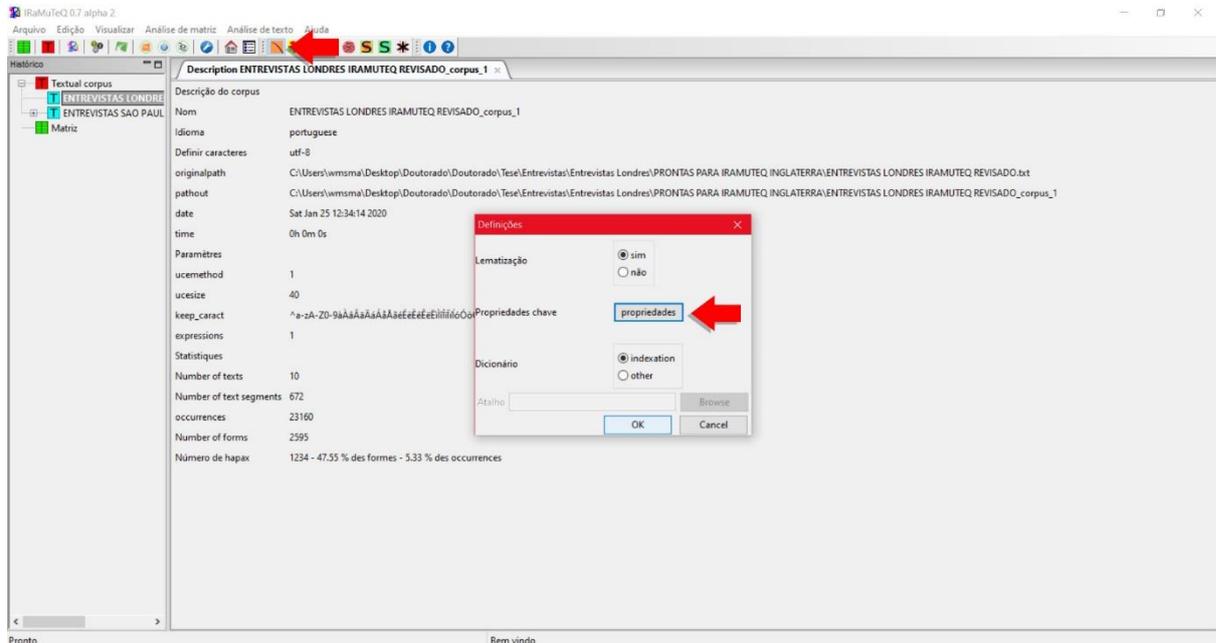
### 3.5.2.2 Análise Estatística Textual

Na Análise Estatística Textual (AET), o Iramuteq “identifica e reformata as unidades de texto” (CAMARGO; JUSTO, 2013a, p.515), identifica a frequência média das palavras, assim como a frequência total de cada forma, fornece o número de textos e segmentos de texto, realiza a lematização, cria dicionários de formas reduzidas, identifica formas gramaticais ativas e complementares e identifica o número de hápax (palavras únicas no texto, com frequência um). Nos resultados, é gerado o Diagrama de Zipf, que “apresenta o comportamento das frequências das palavras no corpus, num gráfico que ilustra a distribuição da frequência X *rang*” (CAMARGO; JUSTO, 2013b, p.11).

Clicando no botão da AET (Figura 10), abre-se um menu de definições que será adotado automaticamente em outras análises, a não ser que o pesquisador o modifique novamente. No item “Lematização”, deve-se permanecer selecionado o “sim”, para que as formas sejam todas transformadas em sua palavra raiz. Em

“Dicionário”, mantém-se selecionado a opção “*indexation*”. Clique em “Propriedades” para definir algumas diretrizes para a AET.

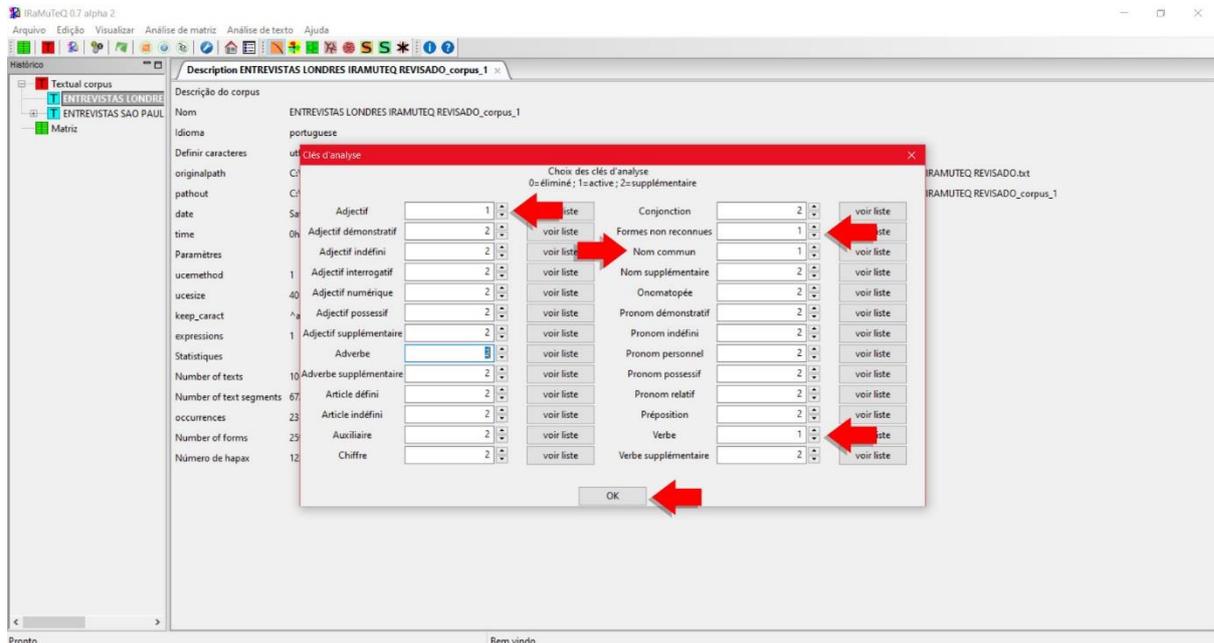
**FIGURA 10 – ABRINDO A ANÁLISE ESTATÍSTICA TEXTUAL E CONFIGURANDO O CORPUS PARA A ANÁLISE**



Fonte: elaborado pelo autor.

Clicando em “Propriedades”, a tela que surgirá é a “*Clés d’analyse*” (palavras-chave a serem analisadas, tradução nossa). Note-se que neste menu as opções estão ainda todas em francês (Figura 11), língua original do programa. Neste momento, a seleção de que tipos gramaticais serão analisados vai depender do pesquisador. Na pesquisa em tela, foram mantidas como ativas as formas gramaticais “*Adjectif*” (adjetivo), “*Formes non reconnues*” (formas não reconhecidas), “*Nom Commun*” (substantivo comum) e “*Verbe*” (verbo). Por padrão, a forma “*Adverbe*” (advérbios) também vem como forma ativa, porém depois de alguns testes observou-se que os advérbios não acrescentavam nada à análise e prejudicavam a visualização dos resultados desta e das demais análises onde utilizou-se a mesma configuração (CHD e AS). Os advérbios e os demais tipos gramaticais foram deixados como complementares para essa análise e outras já citadas. Ao clicar em OK, a Análise Estatística Textual será realizada.

**FIGURA 11 – SELECIONANDO AS FORMAS GRAMATICAIS A SEREM CONSIDERADAS PELAS ANÁLISES**



Fonte: elaborado pelo autor.

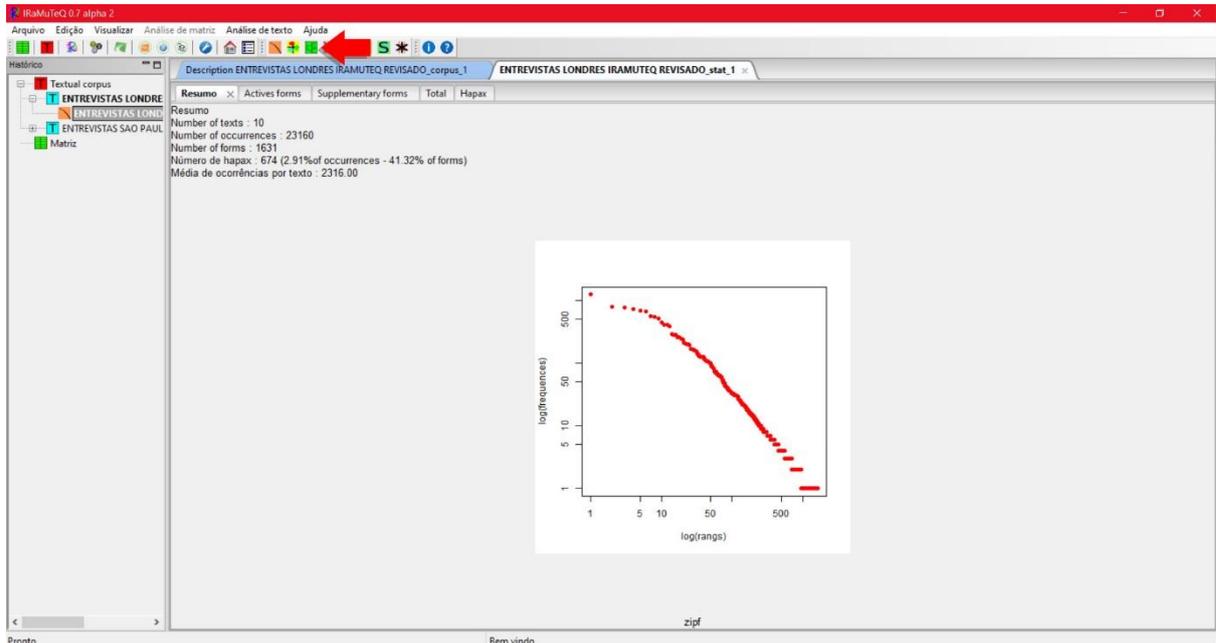
### 3.5.2.3 Classificação Hierárquica Descendente (CHD)

A Classificação Hierárquica Descendente (CHD) é baseada em cálculos que são feitos sobre a frequência de palavras em segmentos de texto com a intenção de se sintetizar e organizar informações essenciais num corpus de texto. As palavras pertencentes aos segmentos de texto são agrupadas por exaustivos testes de  $\chi^2$  (*chi* quadrado) em classes que possuem vocabulário comum entre si e distinto de outras classes (MAZIERI, 2016; LUQUIENS *et al*, 2019).

Esta classificação se dá em cinco estágios: 1) segmentação do texto em trechos que contém uma ideia característica, utilizando-se um dicionário interno; 2) lematização; 3) definição de uma tabela de contingência de formas reduzidas “analísáveis”, com frequência mínima de 4, e segmentos de texto com significado; 4) análise classificatória hierárquica descendente para se obter classes estáveis, utilizando-se de testes  $\chi^2$ ; 5) descrição da classe para auxiliar na interpretação dos dados por meio dos segmentos de texto característicos de cada uma delas (LUQUIENS *et al*, 2019).

Para iniciar a Classificação segundo o CHD, ou Método Reinert, clique no quadrado verde conforme mostra a Figura 12.

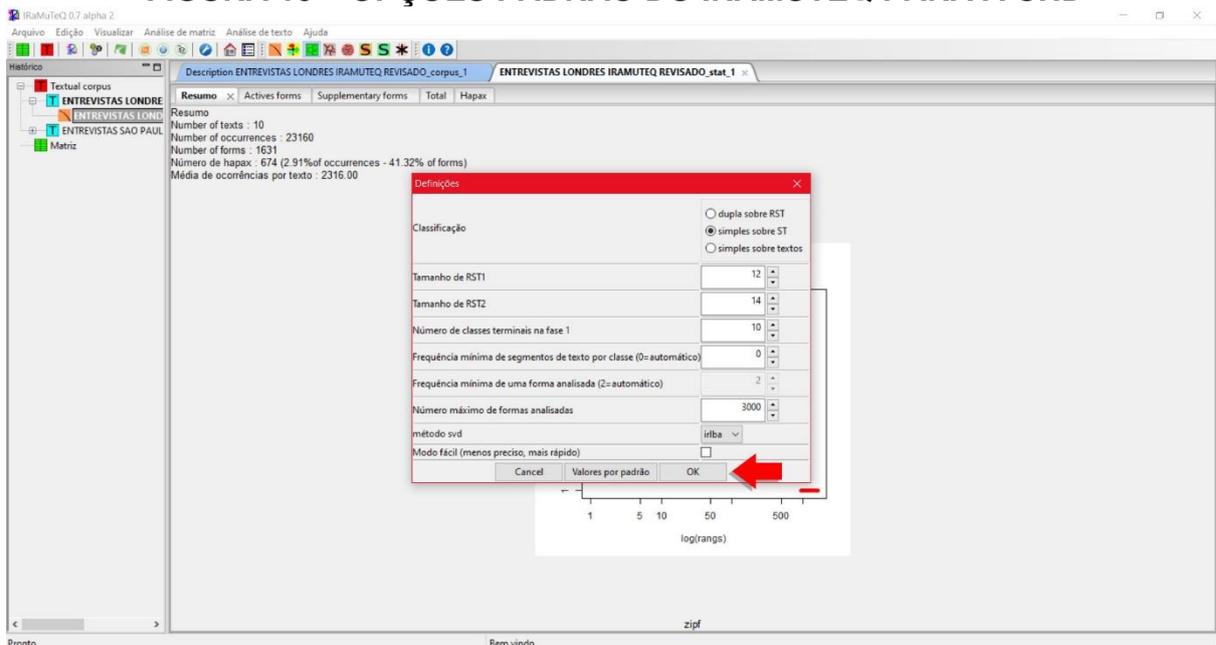
**FIGURA 12 – ABRINDO A CLASSIFICAÇÃO HIERÁRQUICA DESCENDENTE SEGUNDO O MÉTODO REINERT**



Fonte: elaborado pelo autor.

Surgirá então a tela Definições, onde podem ser realizadas algumas configurações. Utilizou-se neste trabalho as opções padrão do programa, sem qualquer alteração (Figura 13).

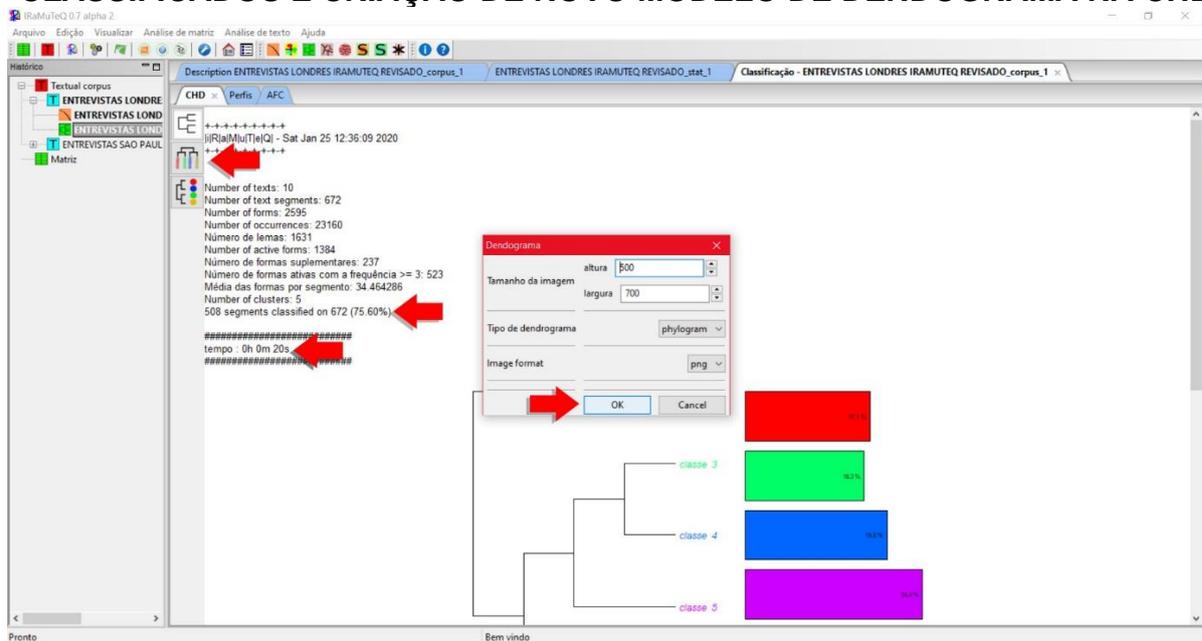
**FIGURA 13 – OPÇÕES PADRÃO DO IRAMUTEQ PARA A CHD**



Fonte: elaborado pelo autor.

Realizada a análise primária, alguns itens são interessantes de serem notados (Figura 14). O primeiro dele é o tempo utilizado pelo programa para executar a análise. Neste caso, apenas 20 segundos para os resultados de Londres e 15 segundos para os resultados de São Paulo. Outro item importante é a porcentagem de segmentos de texto que foram retidos e classificados pelo programa. Sugere-se, segundo Camargo (2005) que a porcentagem seja acima de 70%. Neste caso, o programa reteve 75,60% dos segmentos de texto das entrevistas londrinas e 74,85% dos segmentos das entrevistas paulistanas.

**FIGURA 14 – TEMPO, PORCENTAGEM DE SEGMENTOS DE TEXTO CLASSIFICADOS E CRIAÇÃO DE NOVO MODELO DE DENDOGRAMA NA CHD**



Fonte: elaborado pelo autor.

Em seguida, para uma melhor visualização das palavras incluídas em cada classe, é possível clicar no segundo botão disponível dentro da aba CHD para criar-se um novo modelo de dendrograma. Na tela que surgir, aconselha-se não alterar as configurações padrões e clicar em OK.

Um dos principais diferenciais do Iramuteq é que ele permite resgatar os segmentos de texto que formam as classes. Para isso, na aba "Perfis", selecionou-se a classe desejada e clicou-se com o botão direito do mouse (Figura 15). Clicou-se sobre "Typical Texts Segments". Uma nova janela apareceu solicitando algumas configurações. Optou-se pela visualização dos 10 segmentos principais da classe (Figura 16) e as demais configurações foram mantidas. Clicou-se em OK. Na janela

com os resultados não é possível copiar e colar o texto. Para isso, clicou-se em “Save” e em seguida selecionou-se a pasta no computador para salvar o texto em .html, onde é permitido a seleção e cópia do texto para inserir no *Word* (Figura 17).

**FIGURA 15 – RESGATANDO OS SEGMENTOS DE TEXTO QUE FORMAM A CLASSE**

The screenshot shows the IramuTeC 0.7 alpha 2 interface. The main window displays a classification table with columns: n., eff. st., eff. total, pourcentage, chi2, Type, forme, and p. The table lists 31 items, with the first few rows highlighted in blue. A context menu is open over the table, listing various analysis options such as 'Associated forms', 'Chi2 by cluster', 'Word graph', and 'Typical text segments', which is currently selected.

n.	eff. st.	eff. total	pourcentage	chi2	Type	forme	p
1	25	48	52.08	45.64	ver	chegar	< 0,0001
2	17	26	65.38	44.96	ver	pegar	< 0,0001
3	9	9	100.0	44.34	ver	arrumar	< 0,0001
4	8	8	100.0	39.33	nom	ônibus	< 0,0001
5	20	41	48.78	31.49	nom	hora	< 0,0001
6	6	6	100.0	29.38	nom	bolo	< 0,0001
7	6	6	100.0	29.38	nr	19h	< 0,0001
8	13	22	59.09	28.53	ver	colocar	< 0,0001
9	7	8	87.5	28.36	nom	roupa	< 0,0001
10	7	8	87.5	28.36	nom	minuto	< 0,0001
11	26	66	39.39	26.5	nom	casa	< 0,0001
12	20	45	44.44	25.96	ver	sair	< 0,0001
13	9	13	69.23	25.52	ver	levar	< 0,0001
14	8	11	72.73	24.49	nom	rota	< 0,0001
15	5	5	100.0	24.44	nr	17h	< 0,0001
16	5	5	100.0	24.44	nom	uniforme	< 0,0001
17	5	5	100.0	24.44	nom	trem	< 0,0001
18	6	7	85.71	23.53	ver	limpar	< 0,0001
19	11	19	57.89	23.11	ver	dormir	< 0,0001
20	7	10	70.0	20.09	nom	volta	< 0,0001
21	7	10	70.0	20.09	nom	exemplo	< 0,0001
22	4	4	100.0	19.51	nr	16h	< 0,0001
23	4	4	100.0	19.51	ver	gastar	< 0,0001
24	4	4	100.0	19.51	nr	meio_dia	< 0,0001
25	4	4	100.0	19.51	ver	buscar	< 0,0001
26	4	4	100.0	19.51	nr	18h	< 0,0001
27	4	4	100.0	19.51	ver	terminar	< 0,0001
28	4	4	100.0	19.51	nom	caixa	< 0,0001
29	6	8	75.0	19.18	ver	lavar	< 0,0001
30	3	3	100.0	14.6	nom	porta	< 0,0001
31	3	3	100.0	14.6	nr	7h	< 0,0001

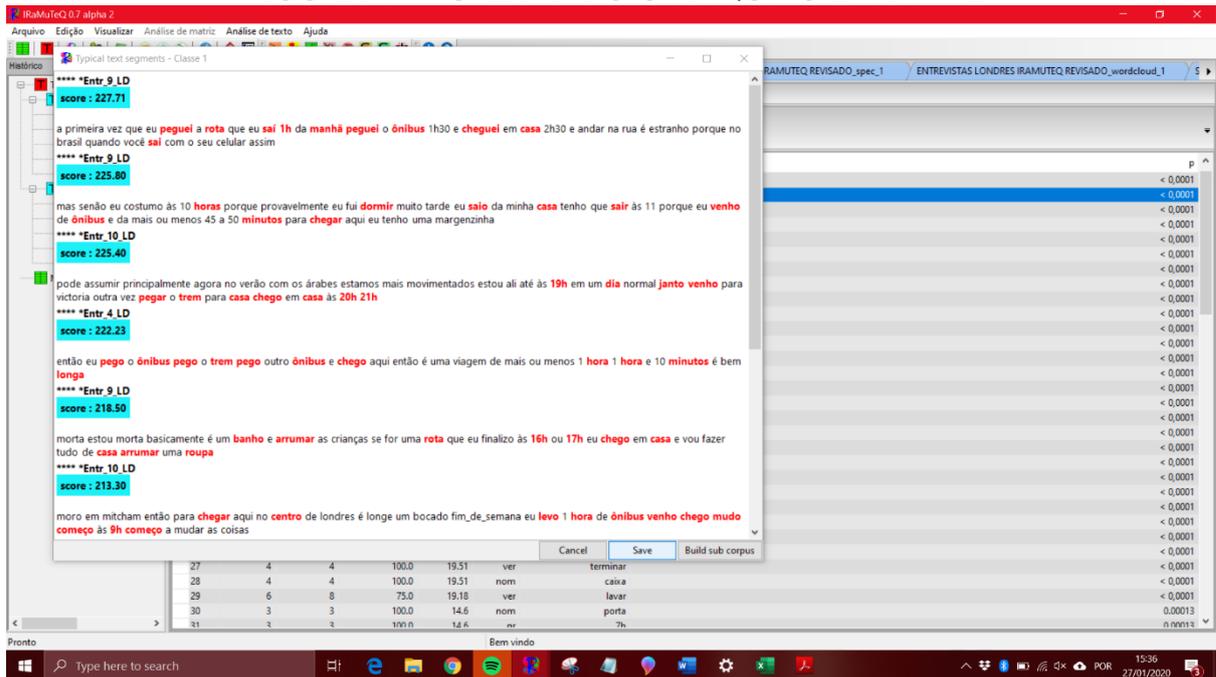
Fonte: elaborado pelo autor.

**FIGURA 16 – SELECIONANDO 10 SEGMENTOS PRINCIPAIS QUE FORMAM A CLASSE**

The screenshot shows the IramuTeC 0.7 alpha 2 interface with the same classification table as in Figure 15. A dialog box titled 'Segmentos de texto característicos' is open, allowing the user to select the number of top segments. The dialog has two radio buttons: 'Absoluta (soma de qui-quadrado de formas marcadas no segmento)' (selected) and 'relativa (média de qui-quadrado de formas marcadas no segmento)'. A text input field for 'Número máximo de ST' is set to '10'. The 'OK' and 'Cancel' buttons are visible at the bottom of the dialog.

Fonte: elaborado pelo autor.

FIGURA 17 – SALVANDO O ARQUIVO EM .HTML



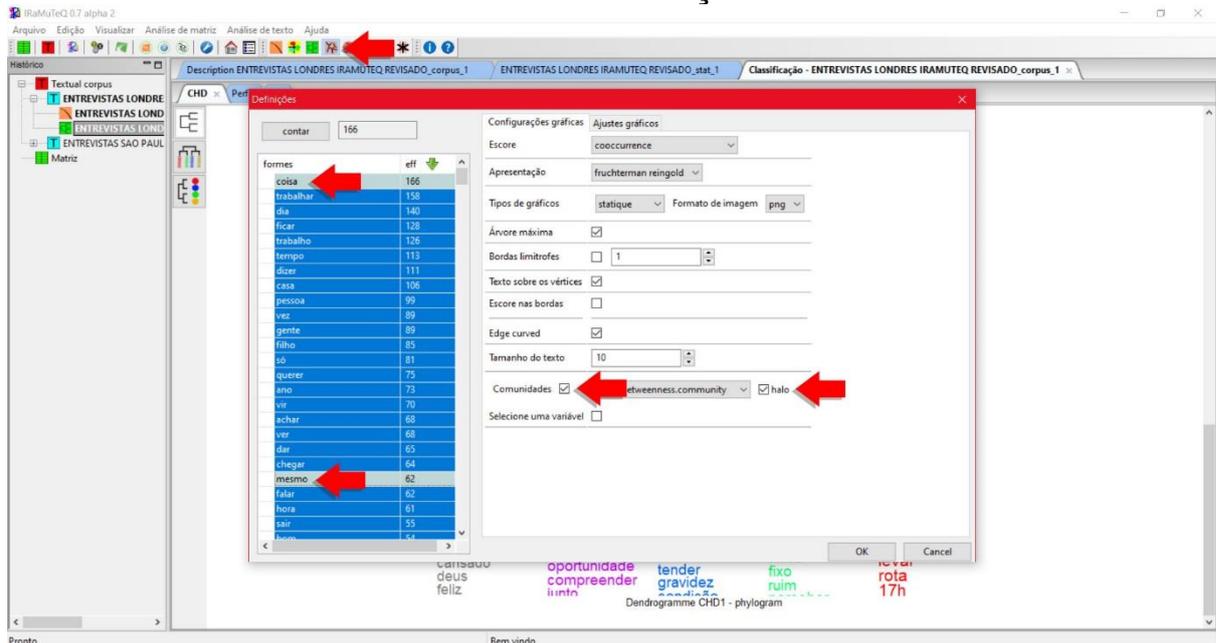
Fonte: elaborado pelo autor.

#### 3.5.2.4 Análise de Similitude

A Análise de Similitude (AS) permite identificar as coocorrências entre as palavras, identificando assim as conexões entre elas. É baseada na Teoria dos Grafos, sendo que “um grafo constitui o modelo matemático ideal para o estudo das relações entre objetos discretos de qualquer tipo” (CAMARGO; JUSTO, 2013b; MENDES *et al.*, 2016, SILVA, 2020, p.63). Através da AS, as palavras são apresentadas graficamente demonstrando suas conexões dentro do texto analisado, podendo verificar como os temas agrupados se relacionam.

Para realizar a AS, clique no botão conforme a Figura 18 indica e uma janela com Definições irá surgir na tela. Estas definições também são particulares e determinadas por cada pesquisador, de acordo com suas necessidades. A configuração mais importante é a seleção de quais palavras serão utilizadas na AS. As palavras aparecem por padrão na janela Definições em ordem decrescente de frequência, ou seja, as palavras que mais aparecem no corpus aparecem primeiro. É necessário, porém, para uma melhor visualização dos resultados e uma análise mais interessante, que nem todas as palavras sejam incluídas na AS, já que palavras com frequência muito baixa não representam o texto inserido (CAMARGO, 2005).

**FIGURA 18 – ABRINDO A ANÁLISE DE SIMILITUDE E CONFIGURANDO A JANELA DEFINIÇÕES**



Fonte: elaborado pelo autor.

Para se determinar qual a frequência mínima das palavras que seriam incluídas, optou-se por seguir a recomendação de Mazieri (2016), calculando-se a frequência média (FM) das palavras do corpus. Esse cálculo é realizado dividindo-se o “*number of occurrences*” (número total de ocorrências, ou seja, total de palavras no corpus) pelo “*number of forms*” (número total de formas, ou seja, palavras que formam o corpus). Apesar do autor também sugerir que haja um corte superior, ou seja, que as palavras com frequências altas sejam excluídas, considerou-se após alguns testes que a manutenção destas palavras auxiliou na interpretação dos dados.

```
+---+---+---+---+---+
|i|R|a|M|u|T|e|Q| - Sat Jan 25 12:36:09 2020
+---+---+---+---+---+
```

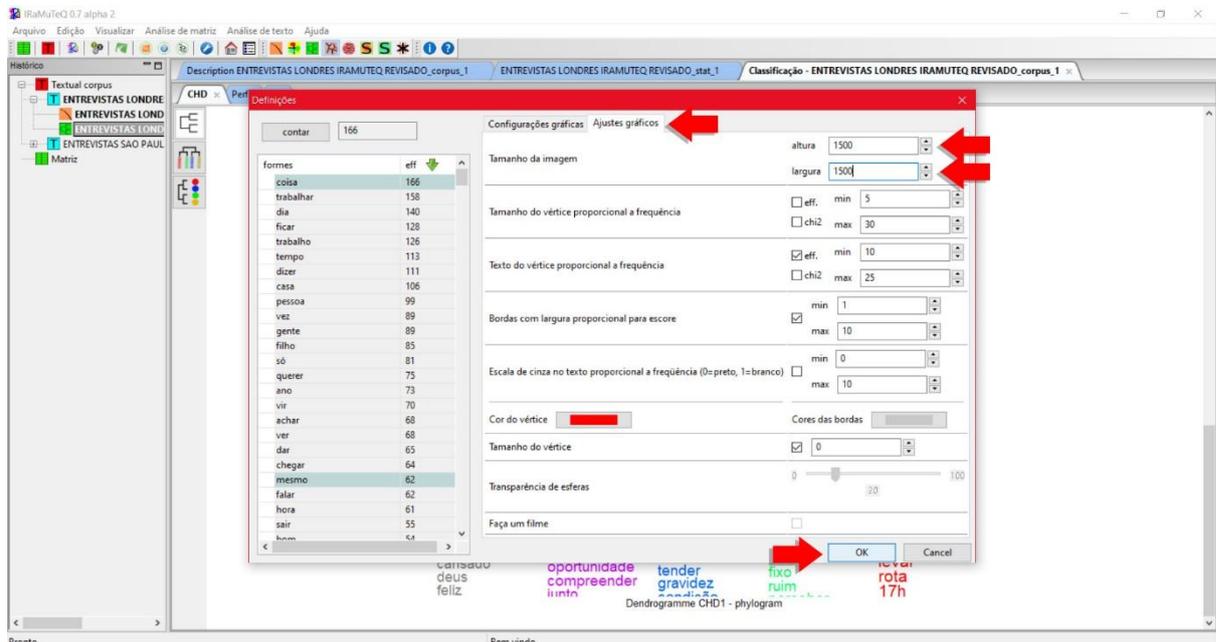
Number of texts: 10  
 Number of text segments: 672  
**Number of forms: 2595**  
**Number of occurrences: 23160**  
 Número de lemas: 1631  
 Number of active forms: 1384  
 Número de formas suplementares: 237  
 Número de formas ativas com a frequência  $\geq 3$ : 523  
 Média das formas por segmento: 34.464286  
 Number of clusters: 5

508 segments classified on 672 (75.60%)

#####  
tempo : 0h 0m 20s  
#####

Neste caso, nos dados das entrevistas de Londres, a  $FM = 23160/2595 = 8.92$ , aproximadamente 9. Assim, todas as palavras com frequência menor que 9 não foram incluídas na AS. Foram também excluídas duas palavras, “coisa” e “mesmo” (Figura 19), duas palavras muito genéricas que atrapalhavam uma boa visualização dos resultados. Nos resultados de São Paulo, a  $FM = 6,90$ , aproximadamente 7, sendo determinada essa a frequência mínima e também foram excluídas as palavras “coisa” e “mesmo”. Antes de clicar em OK, selecionou-se as opções “Comunidades” e “Halo” e, na aba “Ajustes Gráficos”, aumentou-se a altura e a largura da imagem para tornar a visualização dos resultados mais interessante e agradável. Iniciou-se a AS ao clicar-se em OK.

**FIGURA 19 – CONFIGURAÇÕES NA ABA AJUSTES GRÁFICOS PARA ANÁLISE DE SIMILITUDE**

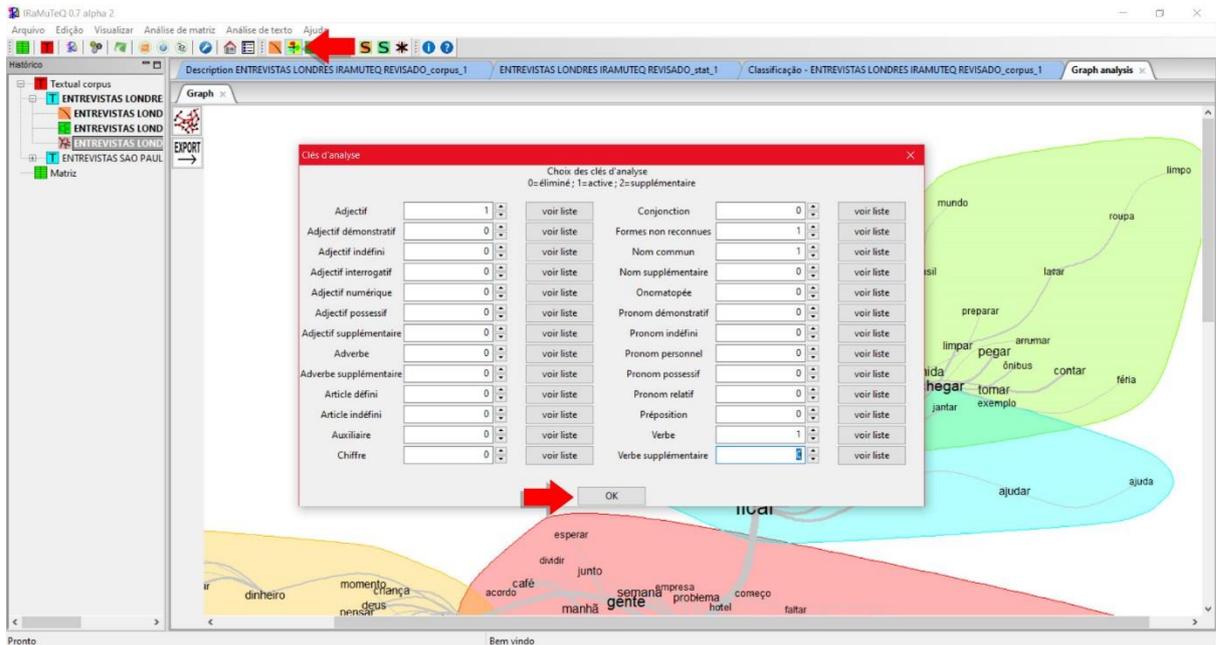


Fonte: elaborado pelo autor.

Com o resultado da análise pronto, clicou-se no botão “Export” (Figura 20), que envia a imagem no formato .png para a pasta dos resultados.

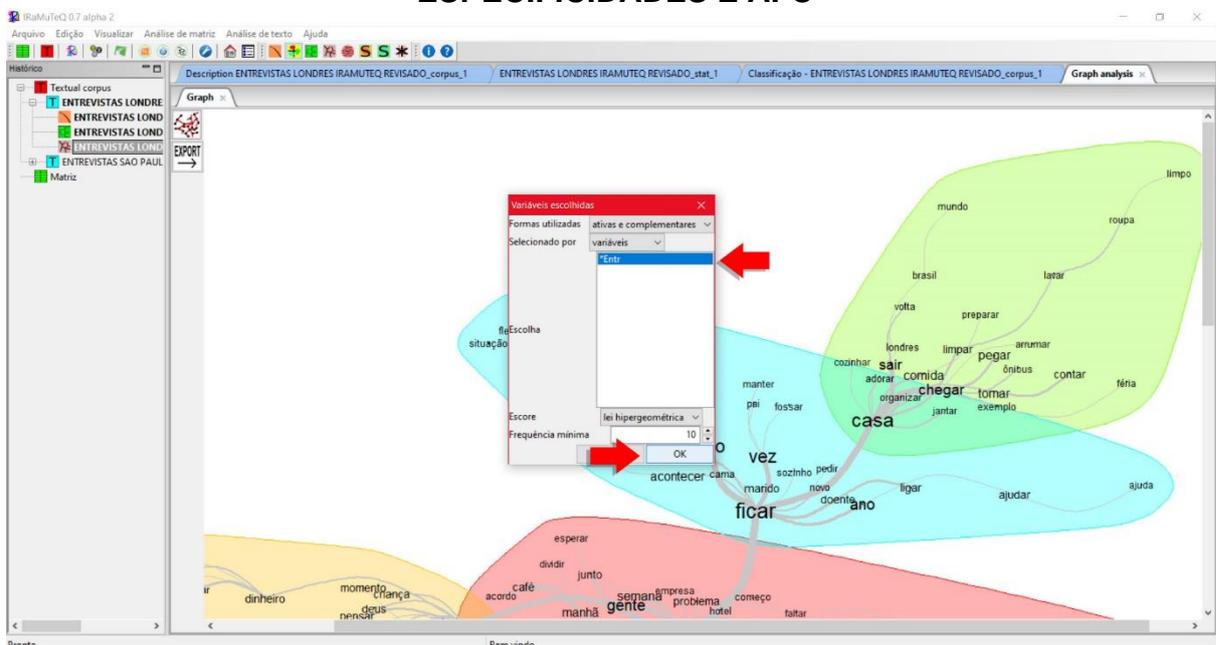


**FIGURA 21 – DEFININDO AS FORMAS GRAMATICAIS COMPLEMENTARES COMO ELIMINADAS PARA A ANÁLISE DE ESPECIFICIDADES E AFC**



Fonte: elaborado pelo autor.

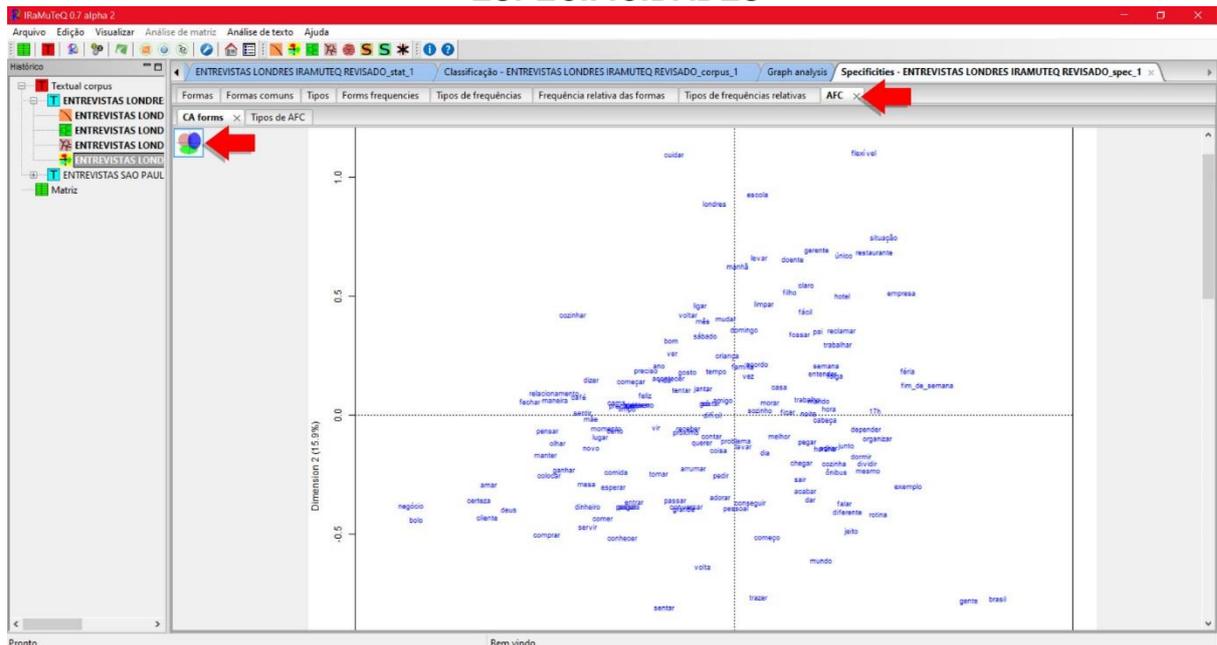
**FIGURA 22 – VARIÁVEIS ESCOLHIDAS PARA A ANÁLISE DE ESPECIFICIDADES E AFC**



Fonte: elaborado pelo autor.

Na aba AFC, como demonstrado na Figura 23, observa-se quais as palavras centrais no texto inserido. Para uma melhor visualização, modificou-se as configurações do gráfico clicando-se no botão destacado.

**FIGURA 23 – ALTERANDO O GRÁFICO DA ABA AFC NA ANÁLISE DE ESPECIFICIDADES**



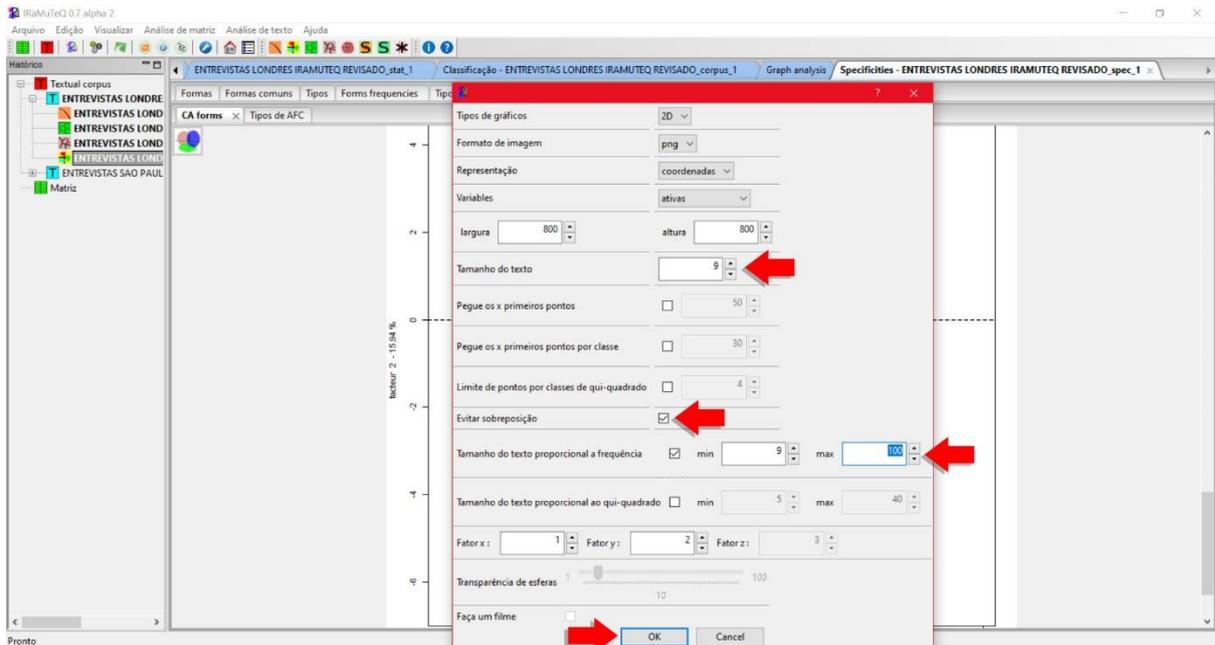
Fonte: elaborado pelo autor.

Na tela que surge (Figura 24), o pesquisador define como melhorar o gráfico para uma visualização mais eficiente dos resultados. Neste caso, optou-se pelo “tamanho do texto” 9, selecionou-se a opção “Evitar sobreposição”, definiu-se que o tamanho do texto seria proporcional à frequência, com frequência mínima de 9 (FM) e máxima de 100, máximo permitido pelo programa. Clicou-se então em OK para a geração do gráfico.

### 3.5.2.6 Nuvem de Palavras

Finalmente, a última possibilidade de análise é através da Nuvem de Palavras. A Nuvem de Palavras é a forma gráfica mais simples dentre todas as possíveis no Iramuteq, porém a mais utilizada (KAMI *et al*, 2016; CHAVES *et al*, 2017) e considerada por Camargo e Justo (2013a, p.516) “bastante interessante”. Ela representa graficamente as palavras em uma nuvem por meio da frequência de cada palavra e possibilita a visualização e identificação rápida delas. As palavras com maior frequência são apresentadas no centro da nuvem, com fonte em tamanho maior, e assim sucessivamente até as palavras de menor frequência estarem na periferia da nuvem.

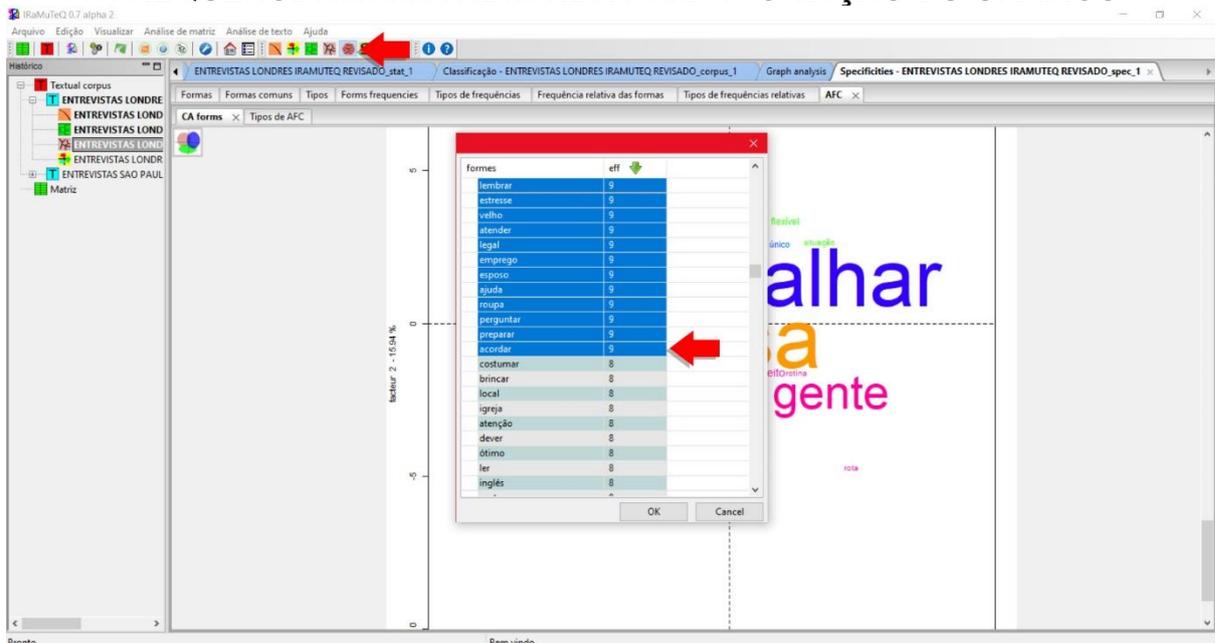
**FIGURA 24 – CONFIGURAÇÕES PARA UM GRÁFICO MAIS EFICIENTE E CLARO NA ABA AFC DA ANÁLISE DE ESPECIFICIDADES**



Fonte: Elaborado pelo autor.

Para criar o gráfico, clica-se no botão correspondente (Figura 25) e seleciona-se as palavras que serão incluídas.

**FIGURA 25 – ABRINDO A NUVEM DE PALAVRAS E SELECIONANDO A FREQUÊNCIA MÍNIMA ADMITIDA PARA A CRIAÇÃO DO GRÁFICO**



Fonte: elaborado pelo autor.

Assim como na AS, utilizou-se aqui as palavras com frequência mínima de 9 (FM). Excluiu-se também as palavras “coisa” e “mesmo” (Figura 26).

**FIGURA 26 – ELIMINANDO AS PALAVRAS QUE NÃO DEVEREM SER INSERIDAS NA CRIAÇÃO DO GRÁFICO DA NUVEM DE PALAVRAS**

The screenshot shows the iRahMatTeQ 0.7 alpha 2 software interface. The main window displays a word cloud with the word 'alhar' in large blue letters, 'a' in orange, and 'gente' in pink. A dialog box titled 'Formas' is open in the foreground, showing a list of words and their frequencies. The list is as follows:

Formas	eff
coisa	166
trabalhar	158
dia	140
ficar	128
trabalho	125
tempo	113
filme	111
casa	106
peessoa	99
vez	89
gente	89
filho	85
só	81
querer	75
ano	73
vir	70
eschar	68
ver	68
dar	65
cheegar	64
mesmo	62
...	...

Red arrows in the image point to the 'OK' button at the bottom of the dialog box and to the 'Formas' list. The background shows a sidebar with a tree view of corpora and a main area with a graph analysis tab.

Fonte: elaborado pelo autor.

## 4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados primeiramente os resultados das entrevistas em ambos os países obtidos pela análise dos dados através da Análise Temática. Na sequência, os resultados da análise pelo software Iramuteq serão descritos e discutidos.

Decidiu-se pela descrição detalhada de todos os temas, ao invés de se escolher um tema de maior importância para a análise. Isso porque a pergunta da pesquisa diz respeito a conhecer a percepção de WLB dos sujeitos como um todo, e não apenas de um determinado aspecto do WLB. Essa descrição rica em detalhes é apoiada por Javadi e Zarea (2016) no caso dos resultados de uma tese. Kinman e McDowall (2009, p.8) também afirmam que “se quisermos desenvolver intervenções mais efetivas para melhorar o WLB em diferentes setores da economia, a necessidade da especificação do contexto e da diversidade nas abordagens deveria ser levado em conta”. Ainda segundo as autoras, as pesquisas em contextos laborais diferentes devem oferecer uma descrição mais detalhada das necessidades e preocupações dos trabalhadores.

### 4.1. RESULTADOS DA ANÁLISE TEMÁTICA MANUAL

Os primeiros resultados discutidos são os analisados pela AT, sendo apresentados os dados obtidos em Londres, depois os obtidos em São Paulo. Aproveitando-se da flexibilidade oferecida pelo método, optou-se por uma análise mista entre indução e dedução e entre temas semânticos e latentes. Enquanto a análise semântica permite a descrição do que realmente os participantes disseram, a análise latente oferece maior profundidade em aspectos considerados importantes na comparação dos resultados.

#### 4.1.1. RESULTADOS OBTIDOS EM LONDRES

Discute-se nesta seção os resultados das entrevistas realizadas em Londres, de maio a setembro de 2019. A AT originou cinco temas, LONDRES, TRABALHO, *WORK-LIFE BALANCE*, FAMÍLIA e FILOSOFIA DE VIDA, como descritos anteriormente no capítulo de Métodos.

#### 4.1.1.1. Londres

O primeiro e mais importante resultado encontrado nas entrevistas realizadas em Londres é o fato de que nenhum inglês foi entrevistado. Os participantes da pesquisa são imigrantes de seis países: Brasil, com cinco participantes, e Lituânia, Itália, Estados Unidos, Portugal e Espanha com um representante cada. Londres é uma cidade cosmopolita, diversa, que abriga uma grande quantidade de imigrantes. Segundo o EUROSTAT (2020), 644.209 imigrantes chegaram ao Reino Unido apenas em 2017, e no mesmo ano a cada 1000 habitantes no país, 9,8 eram imigrantes. De acordo com o *Office for National Statistics* (ONS, 2020), há 95 mil brasileiros vivendo no Reino Unido em 2019, sendo o Brasil o 26º país no ranking dos países de origem.

Ao chegarem ao país, os imigrantes passam por diversas situações desafiadoras. A primeira delas é a solidão, já que ao chegar no novo país as relações sociais são escassas, apesar das facilidades nas comunicações, como cita a participante:

Eu acho que o que atrapalha um pouquinho é o fato não ter as pessoas. Porque você não tem. Às vezes você quer conversar, mas aqui são quatro horas a mais, a pessoa nem acordou ainda. Até a hora que ela vai responder você já está trabalhando. É desencontro o tempo todo. Isso que não facilita (I6, 2019).

Mesmo quando a comunicação é efetiva, o receio em preocupar a família com detalhes da adaptação está presente: “às vezes eu conto uma coisinha ou outra, mas também não fico contando tudo porque eu sei que eles não vão poder ajudar mesmo, eu já estou sofrendo aqui, fazer eles sofrerem lá não adianta, não é? (I6, 2019)”.

Há ainda a saudade da família que muitas vezes fica para trás quando o trabalhador se dispõe a buscar uma solução para problemas financeiros (“eu fiquei seis meses na Itália fazendo cidadania italiana, vim para cá mais seis meses, estou aqui há um ano longe deles. Agora que eles chegaram” (I9, 2019)). Entretanto, mesmo quando o participante possui família e amigos na cidade, o contato é bastante restrito. “Nós não nos vemos muito, porque em Londres é muito difícil” relata I3 (2019). Uma outra passagem da mesma participante reafirma a dificuldade em manter as relações sociais: “eu tenho dois primos aqui, mas a gente quase não se vê”. A participante I6 declara que “não dá muito tempo de ver amigos, porque cada um está na sua loucura de trabalho, a cidade é muito grande, não dá para ficar encontrando o tempo todo. Meu irmão mora aqui, eu acabo vendo ele (SIC) mais no tempo de folga”.

Outros aspectos são levados em consideração na decisão de buscar uma nova vida em Londres. Um deles é o acesso à cultura, conforme demonstram os seguintes excertos: “no Brasil a gente não tem muito essa oportunidade e aqui tem, de crescer com a história” (I4, 2019); “eu tento assim, mesmo cansado fisicamente, sair com eles, ir a um museu, porque aqui é bem acessível. Ir a museus, lugares pagos” (I9, 2019). A segurança (“no Brasil, quando você sai com o seu celular assim? Você não pode fazer isso. E aqui você se sente tranquila para ir para casa, tudo bem” (I6, 2019)) e a facilidade a viagens (“eu estou em outro país, é muito mais fácil para você viajar, eu tenho minhas razões” (I4, 2019)) também apareceram durante as entrevistas.

A principal motivação para a imigração para o Reino Unido é o trabalho, segundo o ONS (2020), seguido do estudo. Muitos imigrantes passam temporadas na cidade, trabalhando e tentando fazer economias para voltar ao seu país de origem. Alguns acabam retornando algumas vezes, como cita I10 (2019): “Essa é a minha segunda vez, desde 2013. Quase seis anos. Então essa é a minha segunda vez, a primeira eu vim em 2008 e deixei o país em 2011. Passei um ano na Espanha e voltei uma segunda vez”. A questão do trabalho em Londres será discutida a seguir.

#### 4.1.1.2 Trabalho

O fato de não haver nenhum inglês entre os entrevistados é tão importante pois reflete a realidade do trabalho em bares (quando se trata de Londres, inclui-se os pubs) e restaurantes na cidade. Sendo considerado um trabalho *low-paid*, ou seja, com baixos salários (LEWIS; BEAUREGARD, 2018), o setor de hospitalidade e alimentação é uma das poucas opções que o imigrante encontra quando chega ao Reino Unido, sendo a principal indústria a receber estes trabalhadores, conforme retrata o segmento a seguir: “meus amigos vários trabalham na mesma área, os que moram aqui trabalham mais ou menos na mesma área que eu, de bar, restaurante, hotel” (I4, 2019).

A questão da imigração se torna ainda mais sensível quando se considera que grande parte destes imigrantes se tornam ilegais pois não nasceram em países que permitam o trabalho no Reino Unido nem conseguiram o visto de trabalho. Apesar da grande fiscalização e das consequências do trabalho ilegal (que incluem a prisão e deportação), boa parte da força de trabalho de bares e restaurantes é composta por

trabalhadores ilegais, que se submetem a trabalhos braçais e a salários inferiores ao mínimo garantido pela lei inglesa.

O trabalho na área de hospitalidade em Londres é um dos que apresentam salários mais baixos entre todas as ofertas. Isso porque ele é considerado como um trabalho “de entrada” (“não quero fazer isso para sempre, mas foi uma porta de entrada” (I6, 2019)), onde não são necessárias muitas competências específicas e nem mesmo o uso da língua inglesa.

Geralmente o empregado ganha o salário mínimo, pago por hora. A divisão estabelecida em contrato fica a cargo do número de horas trabalhado: meio período (*part time*), de até 20 horas semanais, ou período integral (*full time*), de até 40 horas semanais. O número exato de horas a serem trabalhadas, a rigor, não são estabelecidas no contrato, conhecidos como contrato de horas zero (*zero-hours contract*), possibilitando ao contratante utilizar escalas de trabalho. As escalas de trabalho, chamadas pelos trabalhadores de rotas, são, no geral, flexíveis e disponibilizadas semanalmente, atendendo às necessidades do empregador e, como será mostrado adiante, às vezes também do empregado. As folgas e muitas vezes os horários dos turnos também podem ser alterados e alternados semanalmente (“não tem hora fixa, a rota não é fixa, tem semana que eu trabalho, começo das 15h até as 23h, tem dia que eu começo das 18h até as 2h da manhã, tem dia que eu começo às 9h até as 17h, depende” (I8, 2019)).

Assim, vagas de trabalho em bares e restaurantes em Londres (segundo Laperrière, Messing e Bourbonnais, 2017) são geralmente ocupadas por dois tipos de pessoas: primeiro por jovens (incluindo ingleses) que tenham terminado o ensino médio e ainda não se sintam preparados para iniciar uma faculdade ou dar continuidade aos estudos, porém não querem ficar desocupados, procurando então esta opção como um primeiro emprego temporário. Este mesmo padrão se repete em outros países, como Canadá e Estados Unidos (LAPERRIÈRE; MESSING, BOURBONNAIS, 2017). Nestes casos, raramente os trabalhadores são casados ou tem dependentes.

O segundo tipo de pessoas a ocupar tais colocações, como já citado, são os imigrantes, muitas vezes em estado vulnerável onde precisam se submeter a trabalhar por salários até abaixo do mínimo estabelecido por lei. No segundo caso, o emprego também é geralmente temporário, ou deveria ser a princípio. “Nós meio que colocamos na cabeça que isso é temporário, mas já estamos assim por um tempo, na

verdade”, lamenta I3 (2019). “Eu entendo que seja uma fase, pelo menos eu espero que seja uma fase, que isso vá melhorar”, acredita I6 (2019).

Todos os entrevistados estavam em situação legal no país. Mesmo com o visto de trabalho, nenhum dos participantes trabalha ou trabalhou em Londres exercendo a profissão na qual se graduou no seu país de origem. Uma enfermeira (“eu sou formada no Brasil, sou enfermeira” (I4, 2019)), uma professora (“eu era professora, eu costumava ensinar História na Espanha” (I10, 2019)), e uma bancária (“não sei se eu quero voltar para banco. Todo mundo aqui diz que aqui é diferente do Brasil” (I6, 2019)) estão entre os entrevistados. Eles deixam o País em busca de melhores condições salariais, muitas vezes sabendo já que a realidade no mercado de trabalho em Londres é bem diferente do seu país natal (“quando a gente mora no Brasil é mais difícil a gente fazer o mesmo tipo de trabalho que a gente faz aqui” (I4, 2019); “A realidade sempre é diferente. Quando a gente chega aqui a gente espera tudo, trabalha com qualquer coisa, eu já lavei prato, já lavei banheiro, tudo. Até chegar onde eu cheguei. Mas a realidade assusta quando a gente chega” (I8, 2019)). “Eu nunca imaginei que eu fosse trabalhar atendendo mesa”, confessa I1 (2019). Relatos de trabalho na área de limpeza são, inclusive, bastante frequentes (“elas sabem que ele também lavou muito prato, limpou chão, que ele fez faxina, quando eu vim para cá eu fiz faxina, trabalho aqui, limpo banheiro, você faz de tudo” (I6, 2019)).

Este fato gera preocupação na família, segundo alguns relatos:

Minha mãe não gosta, não gosta. Porque... sei lá por quê. Tadinha, eu acho que na cabecinha dela... eu entendo. Quando você se sacrifica tanto para conseguir estudar, fui a primeira a me formar da família, eu sei que ela, na cabeça dela, o melhor seria o melhor dos mundos, na cabecinha dela. Para mim não, eu não me importo. Mas eu sei que ela não gosta porque na cabeça dela eu acho que ela imagina que eu deveria estar fazendo outra coisa, mas ela sabe que eu preciso aprender ainda muita coisa para poder começar a trabalhar em uma outra coisa. [...] Mas eu sei que ela não e muito fã, não. Meu irmão fala que é por um tempo, ele entende, mas eu sei que ele também fica chateado de saber das coisas que a gente passa aqui. [...] Mas todos me apoiam, no fim das contas, me respeitam (I6, 2019).

O mesmo acontece com I4 (2019):

Na verdade algumas pessoas da minha família, como moram no Brasil, acham que é loucura sair do Brasil, mesmo com a situação do Brasil não estando muito boa, porque eu sou formada no Brasil, sou enfermeira no Brasil, então (falam) assim ‘ah, você vai sair para trabalhar numa coisa que não é da sua área’, eu falei que é diferente, eu estou em outro país. [...] Eles não falam muito, não opinam muito não. Já aceitaram que eu moro longe mesmo e pronto. Acho que é mais saudade mesmo, de eu estar distante, vontade de eu estar perto o tempo todo, principalmente depois que eu tive filho, porque fica distante (I4, 2019).

A participante I5 (2019) afirma:

Eles gostariam de me ver em outro lugar, porque eu estou trabalhando para avançar para alguma outra coisa. Mas eles me apoiam muito, eles sabem que não é fácil mudar, como eu disse, porque por enquanto são dois dias da semana, não é muita pressão sobre mim, se fosse mais dias seria demais. Mas não é tão ruim. Então tudo bem para eles (I5, 2019).

I10 (2019) já é mais categórica ao afirmar que “eles acham que eu mereço mais, obviamente!”.

Outros trechos demonstram o apoio da família independente do trabalho exercido. “(Eles acham) que é a minha cara. Que é tudo para mim. Que eu não tinha outra coisa para fazer na minha vida. [...] Eles acham que é a minha cara e que eu brilho no que eu faço”, afirma I1 (2019). “Eu acho que eles realmente, eles são bem orgulhosos de mim, mas eu acho que eles pensam que eu trabalho muito pesado. [...] E eu acho que eles gostariam que eu ganhasse mais dinheiro”, conta I5 (2019). As filhas de I6 (2019) também apoiam os pais, conforme a passagem a seguir confirma: “elas são muito admiradoras da pessoa mãe em si, da pessoa pai. [...] Elas são admiradoras do que a gente faz, independente do que se faz, da pessoa mesmo”.

A execução de tarefas consideradas muito simples acontece até mesmo para aqueles que estão já trabalhando lá há algum tempo e possuem cargos mais elevados, demonstrando outro aspecto do trabalho em Londres: “eu trabalho limpando mesa, sou supervisora, mas como eu sempre digo, eu sou supervisora, mas eu limpo mesa, eu faço café, eu faço o melhor *capuccino* que tem, eu limpo o terraço, fico o dia inteiro na correria” (I1, 2019).

Soma-se a isso a alta carga horária necessária inicialmente para começar uma vida nova em outro país. Ao chegar ao Reino Unido, o trabalhador precisa de dinheiro para conseguir se manter, uma vez que o custo de vida na cidade é altíssimo. “No início é sempre mais difícil, eu já cheguei a trabalhar até cinquenta horas”, relata I4 (2019). I9 (2019) reafirma essa situação dizendo “como eu cheguei aqui agora, a gente quase não tem tempo assim para sair”. Mesmo quando o trabalhador está no país com a família, a nova rotina de trabalho dificulta a convivência. “Às vezes ele está trabalhando muito e nós não nos vemos por uma semana”, disse I3 (2019) sobre o esposo.

Apesar da grande carga de trabalho, apenas uma entrevistada (I6, 2019) citou rapidamente o fato de realizar trabalho extra durante o exercer de suas funções laborais: “eu recebo das grelhas os pratos, eu faço os complementos e aí libero para

os clientes. Essa é a minha função principal, foi para isso que eu fui contratada. Só que com o passar do tempo eles me colocaram no caixa e no atendimento das mesas”.

Outra grande barreira é a questão da língua inglesa, que muitos não dominam ao imigrar para o Reino Unido. Nos empregos mais simples, o inglês não é tão exigido e acabam se tornando oportunidades para a aprendizagem e treino da língua (“foi um trabalho que eu achei para desenvolver a língua também. Principalmente porque neste restaurante que eu trabalho, vem muitas pessoas mais velhas, então eles acabam puxando papo e conversando e aí você vai treinando o inglês” (I6, 2019)). Estas colocações servem como um trampolim para outros empregos, após a aquisição da língua e da confiança na comunicação, como sugere a fala de I9 (2019) a seguir: “vou aprender o inglês porque aí eu posso pegar um serviço melhor!”.

A comunicação é dificultada ainda mais por conta das diversas línguas faladas pelos colegas de trabalho (“no começo eu tive mais dificuldade, justamente porque eu não falava o inglês, era difícil de entender, e assim, não são ingleses mesmo. O único que é inglês é esse branquinho. Os outros eles são a maioria italianos, então eles têm um sotaque diferente, um jeito de falar diferente” (I6, 2019)). Este excerto também corrobora a afirmação de que poucos ingleses trabalham em bares e restaurantes.

Dentre os relatos, observa-se a presença de planos para o futuro que incluem desde a mudança para um emprego melhor (“eu estou trabalhando para avançar para alguma outra coisa” (I3, 2019)), para trabalhar mais perto (“no próximo ano eu já quero me organizar para ter um trabalho mais próximo de casa” (I4, 2019)), para exercer sua profissão (“minha ideia é avançar para a Educação, mas não é fácil, leva tempo” (I10, 2019)) ou para trabalhar menos e, assim, ter mais tempo para a família (“quando eu voltar da licença maternidade, eu não quero mais trabalhar final de semana, eu vou procurar, ou aqui ou em algum outro, que eu trabalhe só durante a semana, porque eu quero me dedicar esses dois dias aos filhos” (I4, 2019)).

Outro elemento fundamental na entrada do mercado de trabalho londrino é a questão da rotina. Dentre as passagens que expõem essa realidade, destaca-se: “quando eu vim para Londres eu já sabia que eu não teria sábado e domingo, eu iria ter dia de folga, que poderia ser terça e quarta, poderia ser segunda e sexta” (I1, 2019); “no Brasil eu era representante de vendas, trabalhava de segunda a sexta como todo mundo, horário comercial. Tive que mudar, completamente” (I8, 2019).

O trabalho em bares e restaurantes especialmente exige, na maioria dos casos, que o trabalhador exerça suas funções laborais à noite e aos finais de semana.

Questionados sobre como se sentem ao trabalhar à noite, os participantes se dividiram naqueles que não se importam (“tudo bem, não afeta minha vida de jeito nenhum. Eu estou bem” (I2, 2019)) e naqueles que gostariam de trabalhar em outros horários (“para ser sincera, o que me incomoda muito agora é a ida do trabalho para casa, é a única coisa que me incomoda, porque eu estou bem distante. Se eu pudesse morar aqui seria mais fácil, mas como eu moro longe então é ruim” (I3, 2019)).

Na questão que abordava o trabalho nos finais de semana, a divisão permaneceu. Dentre os relatos dos que não veem problema em trabalhar aos sábados e domingos, destaca-se o seguinte trecho:

Eu não tenho nenhum problema com isso. Tanto é que as pessoas que trabalhavam comigo, a maioria mais adolescentes, gostavam de sábado e domingo de folga, eu sempre trabalhei sábados e domingos, porque eu não me importo de forma alguma. Para mim, de jeito algum é um empecilho. O dia que eu tiver que trabalhar, lindamente eu vou trabalhar (I1, 2019).

O participante I8 (2019) relata:

Você não tem final de semana, para você segunda-feira é final de semana, você faz as mesmas coisas que você faria se estivesse no Brasil e fosse sábado e domingo. Segunda, terça... Não tem essa coisa específica de final de semana, para mim todo dia é a mesma coisa.

Outra participante (I10, 2019) explica o motivo de não trabalhar aos finais de semana: “eu não posso porque eu não tenho família. Eu tenho família, mas ninguém que cuide do meu filho”. Para tanto, utilizou-se da flexibilidade encontrada na realidade inglesa e conseguiu negociar com o empregador um trabalho em meio período. O trabalho em meio período, segundo o Eurofound (2017), é a tendência com crescimento mais consistente no mercado de trabalho europeu nas décadas mais recentes, aumentando de 17,7% em 2005 para 20,5% em 2015.

Outra participante (I7, 2019) conta que

No início quando as meninas eram mais pequenas (SIC), nós tentávamos conciliar. Por isso que comecei logo só meio período. A princípio era período integral, mas assim que tive minha primeira filha eu disse, olha, isso não dá para conciliar, trabalho com família. Então eu tive que fazer meio período. É por isso que trabalho meio período.

A família sofre, segundo a percepção de I3 (2019), quando o trabalho não possui horário flexível e segue os padrões de tempo integral:

Tipo, tempo integral? Eu não sei como as pessoas conseguem trabalhar em tempo integral fazendo isso. Porque isso significaria que você realmente tem que colocar de lado seu tempo com seu filho de fato, porque se você trabalha em tempo integral, qualquer que seja o tempo que a criança esteja em casa, você estará trabalhando. Então isso significa que você não terá qualquer tempo com eles. E eu não sei se isso é bom para as crianças, a longo prazo, eles seriam afetados.

A flexibilidade foi um aspecto encontrado em todas as narrativas, das mais variadas formas. Como dito anteriormente e confirmado nos trechos a seguir, a legislação britânica permite uma flexibilização do trabalho, em vários níveis. Esta maleabilidade se apresenta na forma de arranjos de trabalho adaptados às necessidades tanto da empresa quanto dos empregados (“eles ficaram muito satisfeitos em se ajustar aos meus horários, então eles foram realmente legais comigo. [...] por enquanto são dois dias da semana, não é muita pressão sobre mim” (I3, 2019)).

Outro excerto demonstra que esses arranjos podem ser disponibilizados a partir do tempo de trabalho na empresa:

Não é fácil, mas depois de um tempo de casa que você já está trabalhando, você acaba tendo uma flexibilidade maior na empresa. [...] sempre eu tenho um dia de folga no fim de semana, já tem alguns meses que eu pedi isso, para ter um dia dedicado à minha filha (I4, 2019).

Outra participante (I7, 2019) também se utilizou do tempo de trabalho na empresa e trabalha apenas nos horários que são convenientes a ela: “só trabalho aos finais de semana. Há dez anos assim. Estou lá dez horas por dia, dez horas no sábado, e dez horas no domingo”. Segundo Julien, Somerville e Culp (2011), a semana compactada de trabalho traz redução no conflito entre trabalho e família. O empregado consegue desenvolver suas funções tanto laborais quando pessoais, aumentando assim o WLB.

Outro nível de flexibilidade encontrado nos dados é em relação à rota e aos horários. “Aqui você não tem um horário fixo, você não tem uma rota fixa, você pega de dia, você pega de noite”, diz I8 (2019). Outra entrevistada (I6, 2019) descreve bem o quão flexível é o trabalho nesta área em Londres:

Eu não tenho uma rotina específica porque a rota oscila muito. A única coisa que eu consegui por enquanto é o sábado e domingo de folga. Então minha carga horária é toda concentrada na semana e eu tenho o final de semana por enquanto de folga porque eu tenho as meninas. Tem essa adaptação. Aqui eles são bem flexíveis em relação a isso.

Segundo Poulouse e Sudarsan (2014), os arranjos flexíveis de trabalho afetam positivamente tanto o indivíduo quando a organização que os oferece. Para o trabalhador, eles melhoram o equilíbrio entre as atividades pessoais e profissionais, uma vez que menos horas trabalhadas podem contribuir para diminuição de conflitos entre trabalho e família. A organização, por sua vez, se beneficia por tais práticas auxiliarem no recrutamento, retenção e motivação de sua equipe.

Outra particularidade do trabalho nessa área em Londres que está intimamente ligada à flexibilidade é a questão da necessidade da falta. Seja qual for o motivo, o trabalhador apenas precisa avisar com antecedência que não irá trabalhar e pode ser substituído sem maiores problemas. “Geralmente se eu sei um dia antes eu já aviso antes porque dá a oportunidade de o gerente conseguir outra pessoa para colocar no seu lugar”, relata I1 (2019). Por outro lado, essa possibilidade tem reflexo nos ganhos financeiros, uma vez que só são pagas as horas trabalhadas:

O que acontece é, o que é bom nesse trabalho é que se você não vem trabalhar, você não recebe. E também, há mais outras garçonetes que o gerente pode ligar e chamar alguém para te cobrir, então para ele tudo bem. Sendo assim, eles não precisam realmente de mim. Você não recebe por isso (I10, 2019).

A flexibilidade, assim, recebe também uma conotação negativa quando observada pelo ponto de vista de que o trabalhador precisa ficar à disposição do trabalho, sem poder organizar uma rotina fora do trabalho. A passagem a seguir exemplifica essa conotação: “tem que estar sempre (à disposição), vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, você pode trabalhar de dia, pode trabalhar de noite. Não tem horário” (I7, 2019). Este resultado corrobora a afirmação de Lewis e Beauregard (2018) de que quando as práticas de WLB (neste caso a flexibilidade no trabalho) são oferecidas aos empregados servindo a um interesse principal do empregador, tais práticas podem diminuir o equilíbrio ao invés de facilitá-lo.

Além da flexibilidade nos contratos e na legislação, os superiores têm papel fundamental nos arranjos alternativos de trabalho. O apoio gerencial também é um dos fatores organizacionais que afetam diretamente o WLB, seja de maneira formal ou informal (TREMBLEY; GENIN; LORETO, 2011). Uma participante afirma que o apoio é uma política oferecida formalmente pela empresa quando fala que “na verdade, a empresa apoia muito, o que eu ouço falar é que no geral ela apoia muito pessoas que têm filhos” (I6). Em trecho de outra entrevista (I3, 2019), o apoio organizacional também aparece:

Quando eu voltei para o restaurante, porque eu trabalhava para eles antes de ter um filho, eu precisei de um emprego o mais rápido possível, meio período. Eles ficaram muito satisfeitos em se ajustar aos meus horários, então eles foram realmente legais comigo.

Por outro lado, muitas vezes as práticas formais de suporte gerencial são dependentes das atitudes dos gerentes, conforme sugere o trecho a seguir:

Agora mudou o gerente, (é) um gerente bem mais flexível, que conversa mais, que aceita. Apesar de eu não ter precisado faltar por conta da minha filha, mas eu sei que ele é bem mais (flexível). Eu já precisei faltar por conta

da gravidez e ele aceita de uma maneira bem mais tranquila. Depende do gerente. Não é a política da empresa, a empresa é muito grande, é uma rede muito grande, não tem como seguir à risca aquilo” (I4, 2019).

Segundo Kinman e McDowall (2009), os superiores têm um papel importante na delimitação dos limites entre os domínios, principalmente naqueles casos onde os arranjos de trabalho são combinados informalmente.

Os apoios gerencial e organizacional possuem uma relação positiva com assuntos ligados a WLB e à redução do conflito trabalho-família, conforme aponta Poulouse e Sudarsan (2014). Uma das entrevistadas (I10, 2019) confirma essa teoria quando fala

Eu sou uma mãe solteira, então é difícil para mim encontrar um emprego flexível, não é qualquer empregador que entende minha situação, é difícil seguir para uma área diferente porque se você chegar para o seu futuro empregador e dizer que você só pode trabalhar de segunda a sexta, e só de manhã, ele vai dizer, “bem, então eu não quero você aqui”. Eu trabalhava para essa empresa há muito tempo e meu gerente entendia minha situação, então ele permitiu que eu tivesse esse emprego flexível.

Outro aspecto é o apoio dos colegas, que foi identificado como tendo uma relação positiva com o WLB segundo Fatima e Sahibzada (2012). Nos entrevistados que trabalham em Londres, nenhum relato apresentou indícios de apoio dos colegas, a não ser uma participante (I7, 2019) que ela mesma apoiou uma colega de trabalho: “por exemplo, há casos como ontem, uma colega minha ficou doente, eu disse: ‘tudo bem, está bem, eu fico até às onze da noite’”.

Todos os entrevistados relataram possuir um bom relacionamento com seu superior. Uma delas (I2, 2019) relata a confiança como um sinal de bom relacionamento:

Ela é muito compreensiva se você precisa, você pode ligar, você pode falar, você pode conversar com ela, você pode perguntar coisas também. E eu ainda acredito que posso confiar nela, porque eu acredito que ela não seja uma pessoa que vá sair por aí contando minhas coisas, o que confiei a ela. No geral, eu realmente confio na minha gerente.

Já I1 (2019) acredita que o respeito e o profissionalismo são questões fundamentais no relacionamento com o superior: “eu sempre tive um relacionamento muito bom, porque eu entendo que eu não trabalho para o meu gerente, eu trabalho para a minha companhia”.

Por outro lado, há também relatos de experiências negativas com antigos superiores. Uma entrevistada (I4, 2019) passou por dificuldades com um gerente em relação a faltar por conta da doença da filha:

Aqui eu já tive um gerente que ele não apoiava muito, dependendo do humor dele ele aceitava de boa. Um dia eu já falei e ele já não gostou, já foi meio grosseiro. Eu já tive até problemas com ele, minha filha é minha prioridade. Eu respeito muito meu trabalho, mas minha prioridade são meus filhos, claro. E ele ficou meio chateado.

Uma outra entrevistada (I3, 2019) relata um fato ocorrido quando descobriu sua gravidez:

Eu estava trabalhando em outro restaurante, e lá eu fui tratada muito mal. Eu disse para a minha gerente que eu estava... Você sabe, você tem os três meses de experiência, então basicamente eu estava trabalhando há menos de três meses lá, e eu disse a ela que eu estava grávida, que não estava planejado, que aconteceu. Então eu disse a ela, e por alguma razão ela supôs que eu faria um aborto, eu não sei por quê! Foi muito estranho, um sentimento tão estranho. Eu disse a ela que eu iria fazer um ultrassom e ela disse: “então, você vai ter mesmo a criança? Você é só uma garçonzete!” Difícil, eu sei. E eu disse: “sim, eu amo meu parceiro, nós estamos em um bom relacionamento, então sim, eu vou ter minha criança”. E ela disse: “só para você saber, não temos licença maternidade aqui, e você está em período de experiência, então você precisa me dar uma data de quando vai sair”. Muito ruim. Então, isso foi em outubro, e eu comecei a trabalhar lá em setembro e fiquei até dezembro e foi isso. E então eu não trabalhei mais, por que quem iria me contratar? Isso foi um problema, então meu parceiro disse “tudo bem”, ele entrou de cabeça no trabalho e eu ficava em casa. Voltei a trabalhar novamente quando meu filho tinha nove meses.

A licença maternidade é descrita como sendo uma das políticas de WLB mais utilizadas pelas organizações. Uma das entrevistadas que se utilizaram da licença maternidade em Londres (I4, 2019) é brasileira e comparou o benefício nos dois países:

Na verdade, eu não sei se a política daqui (da empresa) é diferente da política do país (Inglaterra), provavelmente deve ser mais ou menos igual. Aqui você pode sair, acho que na Inglaterra toda, mas aqui também, onze semanas antes da data prevista do parto. Aí fica a sua escolha, se você quiser ficar mais, você fica mais tempo depois, se quiser ficar menos... eu vou sair no tempo mais ou menos certo mesmo, por minha gravidez ser de risco, não dá para ficar muito mais tempo. Quando você está trabalhando você faz uns cálculos lá e você recebe seis semanas mais ou menos a média do que você ganha, no trabalho, depois de seis semanas você tem uma quantia fixa por semana, depende do seu salário também. Mais ou menos cento e quarenta e oito e alguma coisa. E você tem pagas as trinta e nove semanas, mas você pode ficar até cinquenta e duas semanas em casa, com trinta e nove semanas pagas. E o restante você não recebe, mas você pode ficar. O que é muito mais do que no Brasil, de tempo, mas também o dinheiro é bem menos. Porque no Brasil eu acho que você fica quatro meses, mas você fica com o salário mais ou menos igual durante esses quatro meses. Então se você for sozinha aqui, sinceramente, eu não sei como uma mãe faz sozinha, com esse salário assim. Não sei o que tem que fazer com o governo, como que é, porque não dá para sobreviver. Quando você tem um parceiro, aí tudo bem, porque aí segura as pontas. Mas não consigo imaginar você viver com menos de cento e cinquenta (libras) por semana.

Tal resultado confirma os achados empíricos de Straub (2007), que ao verificar a contribuição de práticas e políticas de WLB em países europeus concluiu

que apenas o pagamento de salários adicionais durante a licença maternidade tem impacto positivo no WLB. A licença por si só muitas vezes gera mais estresse e desequilíbrio, uma vez que a demanda financeira é maior nesse estágio de vida da mulher e a sua renda é diminuída consideravelmente.

O retorno ao trabalho após a licença maternidade é igualmente influenciado pelo apoio gerencial, conforme confirma este trecho:

(Foi) esquisito. Eu estava fora de forma, nove meses de gravidez mais nove meses com ele. Eu lembro que no meu primeiro turno, a minha gerente atual era gerente assistente na época, e eu lembro que eu tinha uma mesa grande e eu me senti um pouco sobrecarregada, porque eu estava voltando a fazer aquilo, era estranho. Mas eu peguei o jeito (I3, 2019).

O cuidado com dependentes, sejam eles filhos ou idosos, tende a levar ao desequilíbrio entre a vida pessoal e profissional, segundo vários estudos sugerem, especialmente em mulheres (POULOSE; SUDARSAN, 2014). É inclusive o principal fator quando o trabalhador precisa faltar ao trabalho, seja por demandas do filho, como a escola (“às vezes eu tinha que faltar. Se eu tinha uma reunião na escola com meu filho. [...] Foram muitas vezes que eu não pude vir trabalhar” (I5, 2019)) ou por motivo de doença, conforme o relato abaixo:

[...] principalmente quando meu filho era pequeno e ele estava tendo febre, e eu tinha que vir trabalhar as 8h da manhã e meu filho doente, e eu estava no hospital. Já aconteceu e eu liguei para eles de noite, para um dos gerentes, e claro que eu iria ficar com ele (mesmo se fosse) em casa, não importa! (I2, 2019).

Como já citado, na ocasião da falta o dia não é pago, então os casais buscam maneiras de se aproveitar da flexibilidade oferecida pelas organizações para cumprir seu papel na família enquanto responsável pelo dependente e não sofrer perdas financeiras também, como no exemplo a seguir:

Sim, já faltei. Não é comum, para ser sincera, já aconteceu... Ano passado, por exemplo, meu parceiro estava trabalhando na quinta-feira de manhã porque meu filho está na escola de qualquer maneira, então ele ficou doente, então um de nós precisou ficar em casa. Acontece que ele ganha mais que eu, então obviamente para nós é mais conveniente que eu fique em casa (I3, 2019).

Assim, o contrato de horas zero pode ser benéfico para o empregado também e ser incluído como uma prática de WLB, a partir do momento que ele se utiliza dessa flexibilidade para desempenhar seu papel na vida familiar, contrariando o que argumenta Lewis e seus colaboradores (2016).

A questão da falta é encarada pelos trabalhadores entrevistados em Londres com muita seriedade:

Se eu não puder trabalhar por algum motivo é porque eu estou quase morrendo, então eu vou ter que pedir pra alguém ligar porque eu não vou estar nem conseguindo conversar, porque de onze anos de firma, eu liguei duas vezes doente, porque eu precisava e foi ordens médicas e foi quando eu tive que ficar em casa. Eu nunca ligo doente. Eu acho que comprometimento é a palavra (I1, 2019).

Raramente a falta acontece tendo como causa doença do próprio trabalhador, sendo geralmente associada à doença do filho. A flexibilidade já citada permite que arranjos sejam feitos para que a empresa não fique prejudicada pela falta.

A preocupação com a empresa apareceu frequentemente nas falas dos participantes, como no exemplo a seguir:

Aí a pessoa vem me cobrir naquele dia e eu venho no outro dia para que não deixe a firma desamparada, digamos. Eu não tenho coragem de dizer, sabe o que? Eu não vou, não estou bem, eu não vou e não estou nem aí. Não, eu não tenho essa coragem. Eu tenho que no mínimo estar tudo ok, eu tenho que sentir que eles têm um suporte, para eu poder dizer ok, eu posso me permitir ficar doente (I1, 2019).

Em outro trecho, a participante afirma que, quando precisou faltar, sentiu que “foram momentos que me deixaram muito triste porque não pude comparecer”.

Outra preocupação recorrente é com os clientes. Uma das entrevistadas (I5, 2019), proprietária de um café e única funcionária, relata como se sente quando precisa fechar o estabelecimento para resolver problemas pessoais: “então eu tenho que fechar, eu tenho que colocar um aviso hoje à noite que o café vai fechar amanhã às três da tarde. Se alguém estiver passando, vai pensar ‘tenho que vir antes das três da tarde’. Porque os clientes amam comunicação”. Em outros trechos, a empreendedora deixa mais evidente seu modo de agir e de sentir sobre seus clientes:

Eu sou muito conversadeira, e eu amo pessoas, então eu sempre tento fazer todos se sentirem bem-vindos quando eles entram, muito à vontade. E eu quero só que eles possam se sentir relaxados, eles não precisam nem comprar nada, eles podem só vir aqui e se sentar e relaxar. [...] Eu tinha alguns que vinham todos os dias! Um dos meus clientes, ele me chamava de segunda esposa! Eu dizia, por que você me chama assim? E ele dizia, porque minha primeira esposa está no Sri Lanka, eu estou aguardando os documentos dela, e enquanto isso você cozinha para mim todos os dias. E eu dizia, Kyle, você pode parar, por favor? E ele falava, não! Você é definitivamente minha segunda esposa, você toma conta de mim, você cozinha boa comida para mim, ela é muito saudável, eu venho aqui, você conversa comigo, você está sempre feliz. Isso faz eu me sentir bem! [...] É assim que eu gosto de ser com as pessoas, porque no fim das contas nós não estamos ganhando quase nenhum dinheiro, isso não importa para mim, eu sou rica de outras formas. E se eu estou fazendo algo que eu amo, como eu amo ajudar as pessoas, com coisas sobre a sua saúde, seu bem-estar, e fazer comida para elas e apresentar as coisas de um jeito bonito. Quando as pessoas vêm aqui e eles ficam ‘uau! Isso é sensacional!’. E eu amo isso. Isso faz eu me sentir bem e me sentir orgulhosa do que eu tenho feito, me sinto ainda melhor vendo que alguém recebeu isso e gostou. [...] Você precisa realmente gostar de pessoas. Você não pode fingir isso. As pessoas sabem.

Nós sabemos, se vamos a algum lugar e nós recebemos um sorriso falso. Você não se sente bem com isso. [...] Não é nada profundamente íntimo, mas você é reconhecido, e as pessoas adoram ser reconhecidas. Elas querem ser reconhecidas [...]. Mas quando eu chego em casa e se eu tive um cliente naquele dia que gostou mesmo da comida ou nós tivemos uma boa conversa e eles sentiram que algo mudou na sua vida, eu ganho meu dia.

De acordo com Wilson (2016), este tipo de atendimento é chamado de “*proximal service*”, serviço proximal (tradução nossa). Muitos dos clientes que são fiéis a determinado estabelecimento o são porque procuram comprar o sentimento de família e intimidade que o trabalhador do local proporciona. Outros, apenas pelo relacionamento criado com o profissional. Isso acontece particularmente nas vizinhanças onde mora a classe trabalhadora e especialmente em cafés e bares, o que corrobora a passagem acima.

Mesmo quando não são donos do negócio, o respeito pelo trabalho e pelos clientes são explícitos nas falas dos participantes:

Eu gosto de cuidar das pessoas, [...] eu realmente gosto de cuidar das pessoas, não importa há quantos anos estou aqui, eu realmente gosto que eles tenham uma experiência legal no restaurante e tudo. E estou sempre tentando ajudar o máximo possível (I10, 2019).

A recíproca é verdadeira, com relatos de clientes sendo gentis e respeitosos com os trabalhadores: “Os hóspedes regulares que vêm, porque eu trabalho em um hotel, vêm e me tratam como se eu fosse uma pessoa da família que eu estou revendo e é muito bom” (I1, 2019).

Essa mesma participante relata como se sente quando está trabalhando:

Eu amo meu trabalho! Meu trabalho é 80% da minha realização. [...] E quando eu subo é o meu palco, a hora que eu entro no saguão, eu já brilho, já vou passando e cumprimentando todo mundo, eles já beijam. Então aquela luz já irradia, porque eu amo o que eu faço. Para mim é toda noite uma estreia, e na hora que eu chego é sempre aplausos. E é isso que eu procuro (I1, 2019).

Porém, não são todos os que gostam da função que exercem. I2 (2019) revela: “eu sou uma *barwoman*, não é o que eu gosto de fazer, mas eu sou. [...] Provavelmente não é tão interessante, sabe, como em qualquer outro lugar, você não está no comando, então você precisa concordar com o que você está fazendo”. A falta de controle sobre a atividade exercida influencia negativamente o WLB, de acordo com Fan e Smith (2017). Os pesquisadores também concluem em seu artigo que pessoas com personalidades positivas apresentam melhor bem-estar no trabalho, e assim melhor WLB. Esta participante corrobora tais afirmações, uma vez que através da sua fala e postura durante a entrevista nota-se um certo pessimismo e negatividade.

Outra entrevistada (I4, 2019) também exprime seus sentimentos sobre o trabalho na passagem a seguir: “Eu gosto do meu trabalho. Eu gosto de lidar com pessoas, eu gosto de atender o público. Claro que às vezes é um pouco cansativo, às vezes pega um cliente mais difícil de lidar, mas no geral eu gosto. Eu gosto do trabalho”.

O cansaço é outra característica do trabalho que está presente em praticamente todos os relatos. “Não é um emprego difícil afinal, é cansativo, mas não é difícil”, segundo I3 (2019). Dentre os relatos de brasileiros, um chama muito a atenção à essa questão:

O cansaço é extremo. O cansaço. Não sei se estou ficando velha também. Eu falo assim, eu não gosto de julgar porque a gente nunca sabe o peso para o outro. [...] Mas é o corpo, eu acho que o jeito da pessoa e tal. E eu me sinto muito cansada, muito cansada mesmo. [...] Uma vez eu fiquei doente, acho que estafa mesmo. [...] Morta né? Estou morta (quando chego em casa). Eu chego em casa e não consigo dormir, eu não me adaptei ainda ao fuso ou sei lá o que. Eu ainda tenho essa dificuldade de dormir, me cansa bastante. É um cansaço mental e físico. Tem dias que você não tem pé, eu não aguento (I6, 2019).

Sobre permanecer em pé durante o trabalho, duas participantes também citam desconforto por conta dessa característica do trabalho.

Os dias são muito longos e bem intensos. [...] Na maioria das vezes eu passo o sábado na minha cama ou no sofá, porque eu preciso me recuperar! Ficar o dia todo de pé em um chão duro, isso tem um efeito no seu bem-estar [...]. E eu acho que fazer isso na minha idade é muito difícil sob alguns aspectos, porque você fica em pé o dia todo, você sente isso (I5,2019).

I1 (2019) complementa dizendo “não é fácil, porque é o joelho, é o cansaço físico. Requer um preparo físico. Depois de tanto tempo (neste trabalho)”.

A questão do tempo de trabalho nessa área aparece nos resultados como um fator de contradição com a teoria. Boa parte dos entrevistados relatou que trabalha nesta indústria, inclusive na mesma empresa, há cinco, onze, vinte e um anos, contradizendo Laperrière; Messing e Bourbonnais (2017) que afirmam que este tipo de emprego seja temporário. Como os entrevistados são todos imigrantes no Reino Unido e possuem dependentes (principalmente filhos menores de 18 anos), entende-se que o trabalho em bares e restaurantes, para esta população especificamente, não seja temporário, mas um meio de conseguir trabalhar e manter suas funções na família, ou seja, manter seu WLB, através da flexibilidade oferecida.

A participante espanhola (I10, 2019) entende que apesar desta mesma flexibilidade a manter no emprego (“como sou uma mãe solteira, é difícil para mim

encontrar um trabalho flexível”), trabalhar há tanto tempo na mesma função tem seus revezes:

Eu gosto de tudo no meu trabalho, a única coisa é que é chato, porque eu estou fazendo isso há cinco anos, as mesmas coisas, e eu sinto que eu preciso aprender alguma coisa nova. Eu realmente gosto dessa parte do trabalho, mas por outro lado é bastante chato porque eu sinto que eu não estou aprendendo nada novo. Eu sinto que eu preciso de alguma outra coisa.

Encerrando o tema TRABALHO, expõe-se agora a opinião dos participantes londrinos sobre o trabalho na área de bares e restaurantes.

Eu acho que quando você entra em um negócio, especialmente no ramo de alimentação, qualquer coisa com hospitalidade e serviço, você precisa pensar muito e por muito tempo o que vai fazer porque não é como você pensa que é. Não é o que você pensou que seria, é muito mais difícil. [...] Você precisa amar servir as pessoas, você precisa amar interagir com as pessoas. Se você não ama as pessoas, e se você tem medo de se decepcionar, não entre neste negócio. Você realmente precisa querer fazer isso. Não é fácil. E eu tenho uma admiração muito maior por pessoas que são garçons, garçonetes, chefs, gerentes, faxineiros, porque eu faço tudo isso. Eu sou todas em uma. Então eu tenho muito mais admiração por eles (I5, 2019).

O sentimento de empatia com o trabalho neste ramo também aparece neste trecho de I6 (2019):

Eu falo que é uma pressão diferente, é um estresse diferente. Como no banco você está mexendo com dinheiro, e não é pouco, então você sente aquela pressão o tempo todo. É fraude, você lida com outro estresse. Aqui o estresse é, tem que entregar tudo com muita qualidade, você tem que entregar no tempo hábil, você não pode desagradar ninguém, você tem que ser muito educado e tal e ao mesmo tempo o tempo não para. Então aqui é diferente por causa disso, restaurante tem isso. A gente que só vem para comer não percebe, mas quem está dentro (sabe).

Um participante brasileiro (I9, 2019), recém-chegado a Londres, compara o emprego atual com o que tinha no Brasil: “é diferente. É muito puxado, é bastante serviço mesmo. Tem hora que está calmo como no dia de hoje, mas tem horas que você coloca a mão na cabeça e fala ‘Meu Deus do céu, o que eu estou fazendo aqui?’. Mas a gente vai levando”.

Já I5 (2019) acredita que

quando as pessoas trabalham nessa indústria, se elas fazem um bom trabalho, mais cedo ou mais tarde elas serão bem recompensadas. Isso custa muito mais do que você pensa: em dinheiro, em tempo, em energia. Você, com certeza, você não sabe até estar dentro, o quão difícil realmente é.

“Esse não é um trabalho para se ter filhos. Eu acho que é definitivamente inadequado”, decreta a participante italiana (I3, 2019).

Três trechos demonstram como o trabalhador em Londres leva a sério o profissionalismo. I1 (2019) conta que

uma vez um gerente, quando eu comecei a trabalhar, me falou assim, você é sempre assim séria com os funcionários e sorridente com os hóspedes? Eu

olhei para ele e disse assim, é o que eu tenho que ser, não é? Enfim, eu acho que você tem que ter o mínimo de convivência, com respeito, respeito é a palavra mais importante que eu canso de falar, que nós temos que ter uma convivência, e profissionalismo. E dar o seu melhor no quesito a tratar com quem você tem que tratar.

Para outra brasileira (I6, 2019), o profissionalismo do gerente chamou sua atenção:

um dia eu acho que ele percebeu que eu não estava muito bem, ele me chamou e falou, eu vou fazer um feedback para você e você faz um feedback para mim. Tudo bem, fiz, com meu inglês maravilhoso. Aí depois ele falou, agora o feedback dessas pessoas. Aí eu fiz, com a maior educação e citei duas situações que tinham acontecido que as pessoas tinham gritado não só comigo e que acabou passando uma situação assim de vergonha. E aí ele queria nomes. Eu falei, não, nome não. Eu te conto a situação e você age com todo mundo, para todo mundo se perceber e não fazer aquilo. Tudo bem, ele achou estranho, mas tudo bem, porque ele achou que eu ia falar nomes, mas ele super ouviu e melhorou, melhorou de fato.

Já para a americana (I5, 2019), o profissionalismo transparece na maneira de pensar sobre seus clientes e os preços de seus produtos:

Hoje eu fui comprar batatas para assar e eles não tinham aquelas soltas, só tinham aquelas pequenas que vem no pacote, uma perda de tempo enorme. Então eu prefiro não vender aquelas pequenas, eu prefiro dizer que acabou, ao invés de tentar vender aquilo para alguém, porque eu realmente não concordo que eu deveria servir aquelas coisinhas pequenas, não vale a pena. E não valem a pena para eu colocá-las no forno por duas horas, para que? Eu realmente tento ter certeza de que meus clientes têm a melhor qualidade que nós podemos oferecer para que valha seu dinheiro. Algumas pessoas dizem que nossos preços são muito baixos, mas nós não estamos tentando quebrar o banco! Eu não posso justificar certos preços em certas coisas porque eu acho isso ridículo! Porque eu sou a dona de um negócio, mas eu também sou uma consumidora e eu quero ser tratada justamente. Então eu tento tratar meus clientes como eu gosto de ser tratada. E eu não serviria comida de baixa qualidade para mim mesma, então por que eu daria isso para os meus clientes? Eu não vou cobrá-los acima do preço. Por quê? Você precisa ter justiça na vida, e se você é injusto, isso acaba voltando para você de uma maneira ou de outra. Então eu gosto de manter as coisas de uma maneira certa... Se eu preciso aumentar o preço de alguma coisa, ok, eu vou aumentar o preço. Mas eu não vou me aproveitar e colocar 100% em cima ou coisa assim, eu não pago um aluguel que justifique isso.

De acordo com os entrevistados, a vida em Londres gira totalmente em torno do trabalho (“no Brasil você tem uma vida, aqui você tem uma vida de trabalho. [...] A gente passa mais tempo trabalhando do que em casa” (I8, 2019)). “Então é casa trabalho, trabalho casa”, afirma I6 (2019). A dedicação ao trabalho foi ponto comum em todas as entrevistas. Essa situação afeta diretamente o WLB dos trabalhadores, o que será tratado no tema a seguir.

#### 4.1.1.3 Work-Life Balance

Dentre todos os fatores que influenciam o WLB, a questão da divisão do tempo entre trabalho e família sobressaiu em todas as falas dos participantes. O tempo se apresenta de várias maneiras, desde a dificuldade no suprimento de necessidades básicas do ser humano, como comer (“A princípio temos lá três pessoas trabalhando vinte e quatro horas por dia naquela seção. E é assim. Não para, as vezes há tempo para almoçar, às vezes não há tempo para almoçar” (I7, 2019)) ou usar o banheiro (“Então, no fim das contas às vezes você não consegue ir, você não consegue nem fazer xixi até quatro e meia da tarde, meu Deus! É o tempo todo” (I5, 2019)).

O tempo gasto com o trajeto entre casa e trabalho também aparece nas respostas:

Na verdade, como eu gasto um pouco de tempo para chegar no trabalho, no próximo ano eu já quero me organizar para ter um trabalho mais próximo de casa. Aí vou acabar tendo mais tempo. Mas com a minha família, no momento está bom, mas no ano que vem quero me organizar para melhorar, para ter mais tempo (I4, 2019).

As responsabilidades com as tarefas domésticas também aparecem nos discursos. “Normalmente o que eu faço, porque durante a semana eu não tenho muito tempo para limpar, então normalmente eu limpo aos fins de semana”, relata I3 (2019). Quando questionada sobre o que gosta de fazer em seu tempo livre, sua resposta voltou a incluir a preocupação com o trabalho em casa: “Eu não sei, eu tenho tempo livre? Eu estou tentando pensar que tempo é esse. Eu não faço muito, para ser sincera, porque qualquer que seja meu tempo livre eu sempre tenho alguma coisa para fazer em casa”.

Mas é quando se trata dos relacionamentos que o tempo evidentemente é considerado escasso. A entrevistada americana (I5, 2019) conta como tenta superar essa dificuldade em relação aos amigos: “Eu sei que eu não tenho tanto tempo para eles, mas o que eu tento fazer é, quando eu tenho tempo para vê-los, fazer realmente valer a pena, tornar realmente memorável. Passar um tempo gostoso juntos, como minha amiga e eu”.

Sendo um agente que divide com o parceiro as responsabilidades em casa, sejam elas tarefas domésticas, cuidado com dependentes ou simplesmente a divisão financeira dos compromissos, além do relacionamento afetivo, obviamente, o tempo passado com o cônjuge surge como uma das principais reclamações nas falas. “Eu

acho que eu gostaria de passar mais tempo junto com o meu marido, porque nós não temos muitas folgas juntos”, reclama I2 (2019). I3 (2019) complementa: “Agora está se tornando realmente pesado porque, fazendo isso, nós não temos muito tempo em família juntos com qualidade, porque ele está fora trabalhando e quando eu volto já é de noite, então não é o ideal. Não é o ideal, não”.

Devido à sua situação de imigrantes, a distância da família residente em seu país de origem é uma grande fonte de angústia para os entrevistados. Assim, durante uma visita familiar, a necessidade do trabalho se opõe à vontade de aproveitar o tempo juntos, conforme fica claro neste trecho: “como eles ficam em casa muito tempo, e a minha rotina de trabalho, eu não tenho como dar cem por cento de atenção a eles, assim, de sair, de estar lá fora com eles. Então eu tento conciliar” (I1, 2019).

A preocupação com a reserva de um tempo para si mesma fica evidente na fala da participante lituana (I2, 2019):

Então, se eu estou trabalhando a noite é ainda melhor para mim, porque eu posso brincar com o meu filho, eu posso vê-lo durante o dia, eu posso levá-lo para a creche, eu tenho mais tempo para gastar, eu tenho mais tempo para fazer uma compra, sabe? Provavelmente eu durmo menos, mas eu tenho mais tempo para mim mesma.

Entretanto, nenhuma inquietação é maior do que a consciência de não ter tempo suficiente para os filhos. “Eu chegava em casa às nove da noite, e por mais ou menos seis meses eu só via meu filho à noite, só botava o olho nele aos fins\_de\_semana, era terrível”, relata I5 (2019). Já I7 (2019) afirma que “Eu acho que nunca deve ser suficiente. Não. Eu acho que tempo, tempo que temos todos juntos, talvez seja ao jantar”. “A única coisa que agora está começando a incomodar um pouquinho é o fato de que meu filho vai para a escola de segunda a sexta, obviamente sobra somente o domingo para passar um tempo com ele”, expressa I3 (2019).

Do outro lado da mesma moeda, a família também sente a ausência e reclama:

Minha filha sempre reclama porque ela quer estar comigo, ela quer vir para o trabalho comigo e não dá para trazer, as vezes meu marido vem com ela para comer alguma coisa e ela fica aqui, para ela estar me vendo. Então ela sempre, se ela pudesse... Ela até falou agora, mamãe, eu queria voltar para dentro da sua barriga, igual o João está, porque eu queria ir para o seu trabalho todo dia com você. Mas ela entende, desde pequena que eu trabalho, então eu dou tchau, aviso que eu estou indo trabalhar, ela nunca chora, ela entende minha saída e minha volta (I4, 2019).

Um participante brasileiro (I9, 2019) também relata: “sim (ele reclama), que sente a falta da presença, ele fala assim que eu poderia ter mais tempo com ele e eu

tento explicar, né? Mas criança não entende”. “Ele realmente não gosta do fato de eu não estar lá a noite, é tipo nosso momento, então ele reclama sim”, conta I3 (2019).

A cobrança não vem apenas das crianças, como desabafa a entrevistada:

Meu marido quando eu estava trabalhando muito, quando ele não estava trabalhando, ele reclamava claro, um pouco, mas era necessário porque era o nosso começo de vida aqui neste país, a gente precisou fazer isso. E agora já está mais tranquilo, que eu estou trabalhando menos que ele, então ele já não reclama muito (I3, 2019).

Mas, felizmente, nem todos têm do que reclamar. Três dos entrevistados disseram que nunca ouviram reclamação por parte da família. “Não, de dizer ‘nossa, esse seu horário é ingrato!’, não. Nunca”, revela I1 (2019). “Nunca, nós somos muito... Eu não sei como dizer, mas nós somos muito compreensivos. Nós temos uma conexão juntos, nada a reclamar da vida”, disse I2 (2019). “Não, não. Claro que ele não quer ir para a escola porque ele quer ficar comigo, mas ele quer ficar comigo o tempo todo”, esclarece I10 (2019).

Uma outra brasileira (I4, 2019) já vê melhoria em relação ao tempo passado com a filha (“era muito pouco tempo que eu passava com a minha filha, mas agora já está tranquilo”) enquanto I10 (2019) expressa sua satisfação e levanta uma questão importante: a subjetividade do resultado referente ao tempo.

Eu acho que é muito bom. Bem, eu passo o fim-de-semana com meu filho, o fim-de-semana todo, e também todos os dias a partir das cinco e meia da tarde, eu acho. Eu gostaria que tivesse mais tempo, mas é o tempo que dedico a ele. Sim, é esse tempo. Eu não sei se é muito ou pouco.

Por último, mas não menos importante, surge a preocupação em relação ao passar do tempo e a idade. I5 (2019) apresenta claramente isso em sua fala:

Eu não tenho muito tempo para passar com você, mas o tempo que eu passar com você eu quero que nós comamos, e que partamos o pão juntos e demos boas risadas. Relembrar as bobearias que fazíamos e criar novas memórias. E planejar coisas pequenas, ou só fazer alguma coisa espontânea, vamos patinar no gelo, ou fazer coisas bobas. Só nos divertirmos porque nós estamos tão sérios ultimamente, porque estamos chegando a meio século de vida e alguns de nós já passamos disso.

Quando questionados especificamente sobre como se sentem sobre o tempo que passam com a família, seis dos entrevistados confessaram insatisfação: “Não é o ideal, não acho que é o ideal”, disse I4 (2019). “Eu acho que nunca deve ser suficiente”, afirma I7 (2019). Já o brasileiro I8 (2019) foi mais enfático: “uma merda, né? Porque é pouco”.

Uma das respondentes (I10, 2019), porém, afirmou que é suficiente o tempo que tem para o filho:

Eu acho que eu tenho um equilíbrio na minha vida. Eu acho que o equilíbrio é muito bom, eu sinto que eu estou fazendo tudo! Eu estou trabalhando, eu estou cuidando do meu filho, eu estou cuidando de mim, entende? Eu faço tudo. Eu acho que o meu equilíbrio é muito bom. Eu tenho muita sorte.

Por outro lado, a responsabilidade do cuidado com dependentes pode levar a uma percepção de que a qualidade de vida é baixa por não ter tempo para outras coisas que precisa ou gostaria de fazer. Nesse sentido, I2 (2019) afirma: “minha vida é, digamos, a qualidade é um pouco baixa, porque eu preciso cuidar do meu filho. Mas agora ele é mais importante para mim, não eu. É a minha escolha”.

A mesma participante afirma que mantém bem separados os domínios da vida, especialmente trabalho e família. “Eu nunca falo sobre trabalho”, diz a entrevistada.

Nós nunca dividimos essas coisas, o que fizemos no trabalho, nós vivemos como vidas separadas. Nós só mantemos isso separado. [...] eu nunca falo sobre trabalho, nunca mesmo tive essa conversa. Eu estou tentando lembrar agora. Realmente, nunca! Talvez isso seja ruim, sabe? Eu não falo sobre trabalho. [...] Eu estou bem, talvez eu seja uma pessoa muito flexível, eu sei organizar as coisas na minha vida, então eu não tenho nenhum estresse (I2,2019).

Essa postura pode ser caracterizada como parte da personalidade da trabalhadora, e a falta de integração entre trabalho e vida pessoal como uma preferência que, apesar de particular, influencia a percepção de WLB (KINMAN; McDOWALL, 2009).

#### 4.1.1.4 Família

No tema FAMÍLIA, a demanda dos filhos por atenção se sobressai sobre outros códigos. Em trechos como “Não tem nem a possibilidade de evitar isso porque ele ainda quer sair, então nós vamos para a piscina, ou vamos jogar tênis, ou tentamos achar um lugar para brincar, para estar fora de casa” (I2, 2019), nota-se que as crianças se manifestam querendo a presença dos pais. “Ele reclama às vezes, ele me pergunta, sempre que eu saio, ele me pergunta se eu vou voltar à noite ou se eu vou voltar quando estiver com sol. Ele não gosta quando eu volto quando já é noite porque sou eu que geralmente coloco ele para dormir”, conta I3 (2019).

A folga é o mecanismo que os pais encontram para tentar suprir a necessidade de atenção dos filhos. Quase todos os entrevistados afirmaram que a

folga é utilizada totalmente para ficar com os filhos e fazer programas que eles gostam de fazer:

Infelizmente eu não posso ficar na cama e assistir TV, porque eu tenho o pequeno, tudo depende do meu filho, o que ele gosta de fazer, não o que eu gosto de fazer. Então se eu estou de folga, eu o levo para ver a cidade, ou vamos nos encontrar com amigos, ou talvez ao parque ou comer alguma coisa, eu o levo ao cinema, eu o levo a todos os lugares (I2, 2019).

Os participantes também aproveitam o tempo de folga para descansar e cuidar de si mesmos: “Quando eu tenho minha folga eu descanso meu físico”, diz I4 (2019). “No meu tempo livre eu gosto de fazer bobadeiras, e eu preciso fazer um pouco de exercício. [...] Para ser sincera, ficar o dia todo em casa, sem fazer nada. Se for preciso, ficar o dia todo de pijama vendo televisão”, confessa I5 (2019). “Eu tento cuidar de mim e fazer algum exercício”, relata I10 (2019). Já I3 (2019) conta: “eu não faço muito, para ser sincera, porque qualquer que seja meu tempo livre eu sempre tenho alguma coisa para fazer em casa. A única coisa que eu faço agora é o trabalho voluntário [...]. Então é ler, lavar, limpar, todas essas coisas”.

Na difícil tarefa de dividir as responsabilidades em casa, o trabalho do cônjuge tem papel crucial. Os entrevistados comentaram sobre como essa influência acontece na rotina da família:

o emprego dele não tem horário fixo, porque ele trabalha com eventos, ele monta iluminação, palcos para shows, agora ele está trabalhando em Wimbledon. [...] Acontece que ele ganha mais que eu, então obviamente para nós é mais conveniente que eu fique em casa (I3, 2019).

No caso destas outras participantes, o que acontece é o oposto: “o trabalho dele é mais flexível que o meu, ele é autônomo, então ele pode parar” (I4, 2019). “Como meu marido pode trabalhar de casa, é mais fácil para ele ficar em casa, ele também tem carro, é mais fácil ele chegar do A ao B” (I7, 2019).

Quando se trata das responsabilidades em casa, observa-se que as mulheres ainda carregam sobre si a necessidade de realizar os trabalhos domésticos:

Ai... tudo! Em casa quem leva sou eu, no quesito a organizar, contas, eu administro tudo, as contas, as coisas que a gente faz, os contratos, sou encarregada dos pagamentos. Então a parte financeira toda da casa eu que administro. Então, a casa quem toma conta sou eu, sou bem possessiva nesse lado de que eu que tenho que tomar conta. Então eu tomo conta de tudo. De limpar a casa, de organizar, de comida, eu penso exatamente em tudo” (I1, 2019).

A entrevistada I7 (2019) desabafa:

UFA! Melhor dizer o que que eu não faço. TUDO! Tu-do. Tudo mesmo. Vou chegar agora em casa, limpar a casa, fazer o jantar, como está lá vazio agora, o marido chega às seis ou sete, não tem hora para chegar. Limpar a casa, colocar a roupa para lavar e secar... Cão, gato! Lista, comida, tudo. TUDO!

Ainda mais nos casos em que não estão mais vivendo com o cônjuge (“eu sou separada do meu marido, então é tudo sobre mim. Todas as contas, tudo para o meu filho, tudo!” (I5, 2019)).

I10 (2019), mãe solteira, relata:

Tudo! Eu cozinho, eu sempre sigo essa rotina simples porque para mim, tudo sou eu. Eu faço a limpeza, eu cozinho, tudo. Eu leio para o meu filho, eu faço meu filho tentar ser muito independente, porque assim eu consigo fazer mais, como se vestir sozinho, coisas assim. Eu estou tentando fazer isso. Sim, eu faço tudo em casa. Normalmente o que eu faço, porque durante a semana eu não tenho muito tempo para limpar, então normalmente eu limpo aos fins de semana. Durante a semana eu lavo roupa, só arrumo tudo, dou uma limpadinha, lavo as roupas, só coisas simples, só para tudo ficar bem. Mas aos fins de semana é quando eu realmente limpo.

Para os participantes homens, a responsabilidade se limita ao aporte financeiro à família. Questionado sobre suas responsabilidades em casa, um dos participantes (I8, 2019) respondeu: “ai ai ai, nem eu sei te falar isso. Minha responsabilidade é trabalhar e trazer dinheiro, só”. Essa característica também aparece na fala de I6 (2019):

A gente sempre dividiu assim, aqui ele tem um peso maior, ele paga o aluguel, o aluguel é alto, não é barato, é caro. A gente divide as despesas, assim, eu fico mais com as despesas mais leves, com um peso mais inferior, mas eu acho que está bem dividido assim.

Por outro lado, uma outra entrevistada brasileira (I4, 2019) relata que sua divisão de tarefas em casa com o esposo é de outra maneira:

As financeiras, a gente não tem muita divisão, nosso dinheiro é junto, eu trabalho, ele trabalha e a gente paga tudo junto. A gente nem sabe o que é, é tudo junto mesmo. A gente decidiu isso desde o início do relacionamento, o que é muito bom. Não tem eu pago isso, eu te dou isso, nada disso. A gente não tem esse problema. E em casa também é muito dividido, ele me ajuda muito. Ele cozinha muito mais do que eu, ele adora cozinhar. E eu acabo organizando a casa, limpando, muito mais que ele. E com a pequena a gente também divide. Ele acaba dando comida, quando precisa dar banho, na verdade ele é aquele homem que ajuda com tudo em casa, não é muito só eu trabalho fora e... não. Inclusive com o bebê, quando o bebê nascer, eu já falei, eu não vou ficar sem trabalhar até entrar na creche. A gente vai dividir os horários como a gente faz e ele vai ajudar também. Porque eu estou acostumada a trabalhar desde nova, não sei parar.

Já a respondente I3 (2019) explica:

Nós dividimos a responsabilidade, eu diria. Claro, ele estando fora de casa mais do que eu, eu faço a maioria do trabalho de casa, mas só porque ele não está lá. Então, cozinhar... Cozinhar eu que faço de qualquer jeito porque ele não sabe cozinhar. Então cozinhar definitivamente é algo que eu estou realmente encarregada. Limpar, nós dois limpamos, ele está muito feliz em me ajudar com a limpeza, ele não liga mesmo. Limpar, lavar, lavar roupa, todas essas coisas nós fazemos juntos.

Os casais se aproveitam da flexibilidade no trabalho para tentar conciliar a rotina e dividir também o cuidado com os dependentes:

Ele mesmo fala, eu sempre dependi do seu horário! Ele fica meio refém do meu trabalho. Agora como o meu está mais fixo, está mais fácil para ele. Antes ficava maluco. No horário que eu não estava trabalhando, ele estava trabalhando. E a gente sempre tira um dia juntos, geralmente é o domingo, para a gente ficar junto com a nossa filha. Mas é assim, dependendo, se for uma época, por exemplo no inverno que é bom, ele trabalha um pouquinho de manhã, busca minha filha, fica com ela à tarde e trabalha um pouquinho à noite (I4, 2019).

I6 (2019) explica:

Elas já ficam sozinhas, mas nem sempre, porque meu marido também tem uma rota diferente. Ele trabalha quatro e folga quatro, quatro ele está de dia e quatro ele está à noite. Então as vezes elas ficam por uma ou duas horas, dependendo do horário dos dois. Porque sempre as rotas acabam intercalando para elas não ficarem literalmente sozinhas, por isso eu consegui o final-de-semana também, porque tem final-de-semana que ele está trabalhando direto, então para elas não ficarem sozinhas a gente faz isso.

Estes resultados estão em concordância com a teoria, pois segundo Beauregard (2011), indivíduos que tenham dependentes, sejam eles crianças pequenas, parentes com deficiências ou idosos, tem maior propensão a utilizar arranjos flexíveis de trabalho.

A conciliação se torna ainda mais necessária quando não se pode contar com mais ninguém além do próprio casal. A participante I7 (2019) relata que sempre esteve longe da família e demonstra mais uma nuance da vida londrina:

No início quando as meninas eram mais pequenas (SIC), nós tentávamos conciliar. Por isso que comecei logo só meio período. A princípio era período integral, mas assim que tive minha primeira filha eu disse, olha, isso não dá para conciliar, trabalho com família. Então eu tive que fazer meio período. É por isso que trabalho meio período. Assim que ela começou a ir para a escola, eu a deixava na escola de manhã, ela estava na escola, eu ia trabalhar, às cinco eu vinha buscá-la. Claro, tinha que haver sempre clubes após a escola, porque a escola acaba muito cedo, às três da tarde, muito complicado. Eu e meu marido fomos nossas únicas ajudas, nunca tivemos pessoas que nos ajudassem. Nem vizinhos, nem amigos, cada um tem a sua vida.

Dados do Questionário Europeu de Qualidade de Vida, divulgados em 2016, demonstram que 88% das mulheres e 64% dos homens relataram que eles mesmos cuidam de seus filhos diariamente, o que reafirma o trecho acima (EUROFOUND, 2017).

A ajuda de terceiros é bastante rara nos relatos de Londres, seja ela paga ou de amigos ou vizinhos. I3 (2019) conta que

Nós temos alguns amigos que são como nossa família, amigos que você pode contar se precisar de alguma coisa porque eles moram muito próximo a nós e também tem duas crianças, então eles são os que nós vemos mais.

Porque se eu tenho uma emergência, eu sempre posso ligar para ela e pedir para pegar meu filho na escola, ela pode ficar com ele.

Já a participante I2 (2019) paga uma pessoa apenas para auxiliar na manutenção da limpeza da casa: “eu sou responsável às vezes por limpar a casa, não sempre, porque nós temos uma senhora que vem limpar a casa”.

Ela conta ainda com a ajuda da mãe, tanto nas tarefas domésticas como no cuidado com o filho:

Eu tenho muita sorte porque eu tenho a minha mãe, ela está me ajudando. [...] Para mim é muito fácil porque eu tenho a minha mãe, eu não tenho estresse. [...] Se eu estou atrasada, então minha mãe vai fazer tudo para mim, eu sou tão sortuda. Nem todo mundo tem essa sorte. [...] Se eu não tivesse a minha mãe, então as coisas seriam diferentes. Mas como eu tenho minha mãe, ela me ajuda muito, eu não tenho estresse (I2, 2019).

A entrevistada I5 (2019) relata como sua mãe teve papel fundamental no período em que começou a montar seu café:

Ela se mudou da minha casa em fevereiro deste ano, mas ela esteve morando comigo pelos últimos três anos. Foi mais ou menos três anos morando conosco. E naqueles três anos ela me ajudou muito, porque quando estávamos montando o café em Harrow, ela estava lá. Eu estava lá das sete da manhã pintando ou lixando, ou tinha que ajudar a colocar azulejos, ou estávamos lixando e pintando bancadas, ou tínhamos que procurar por móveis. Cuidando da iluminação, procurando por utensílios, todas essas coisas e ela estava lá. Eu chegava em casa às nove da noite, e por mais ou menos seis meses eu só via meu filho à noite, só botava o olho nele aos fins-de-semana, era terrível. Quando você está montando algo assim, toma muita energia e muito tempo, e não era um lugar próximo, era em Harrow! Então até você pegar o trem e o ônibus são quarenta e cinco minutos. Então minha mãe ajudou muito, eu não tenho como pagá-la pela quantidade... Ela estava sempre lá, ela cozinhava. Meu jantar estava sempre pronto. Tudo, a casa limpa, as compras feitas, ela era a dona de casa. Ela não disse que não queria fazer isso, ela só fez! Ela viu que eu precisava porque eu estava tentando construir alguma coisa. E isso foi realmente importante.

Além disso, a mãe a ajudava no cuidado com o filho adolescente, o que acabou aproximando ainda mais avó e neto. Apesar da necessidade e da gratidão pela ajuda, ela relata que no período chegou a ter ciúmes do relacionamento dos dois:

E minha mãe, ele é o neto mais velho, ela o ama demais, sabe? O rosto dela foi a primeira coisa que ele viu quando veio ao mundo, é a vovó dele. E aos olhos da vovó, ele é o garoto especial. Ela dá bronca nele! Quero dizer, ele a ouve, ele respeita ela. Mas quando eu tento dar bronca nele, ele não me escuta! Em um dado momento, eu senti quase ciúmes do relacionamento da minha mãe com ele, porque ele fazia perguntas a ela que ele deveria fazer para mim, ele perguntava para a vovó dele, porque nós a chamamos de vovó. Então eu perguntava: “por que você está perguntando para ela?” E ele “porque você não estava aqui”. Bem, tudo bem. “Você não estava aqui”, e eu, “é, eu não estava” (I5, 2019).

Outro aspecto importante no tema FAMÍLIA são os relacionamentos. O relacionamento com o filho é o que mais aparece nos relatos. A americana I5 (2019) conta como o trabalho a afastou do filho por um período:

E depois que abrimos, eram longos dias porque você nunca fez algo assim antes, então você está tentando manter sua cabeça em tudo isso, e eu percebo agora que durante todo aquele tempo eu estava perdendo o contato com meu filho. E foi um tempo que ele estava... Deixe me ver, nós abrimos em março de 2016, então meu filho tinha acabado de fazer quatorze anos. E foi quando eu comecei a notar que ele não estava se comportando muito bem. Mas são as mudanças, treze, quatorze, quinze, dezesseis anos... Esses são anos de mudança para um jovem. Nosso relacionamento... E não podia falar com ele, ele simplesmente não queria falar comigo, não queria dividir nada comigo, estava sempre bravo, eu estava sempre brava, nós estávamos uma bagunça, constantemente. Porque eu não tinha tempo para passar com ele, e ele não queria passar nenhum tempo comigo de qualquer maneira. Foi muito difícil, e eu diria que foi só nos últimos meses, agora ele está com dezessete anos, quase dezessete e meio, que nós começamos a nos aproximar novamente.

A brasileira recém-chegada a Londres I6 (2019) conta como seu relacionamento com as filhas e até entre elas melhorou:

Com as meninas, somos nós. Isso não posso reclamar. A gente ficou muito mais próxima, porque não tem ninguém, é a gente! Sempre que vai fazer qualquer coisa, sempre juntas. As meninas então, elas estão um grude assim que é inexplicável, porque são sempre as duas, tudo que vão fazer são as duas. Então isso foi muito bom.

Outra participante, I10 (2019), conta como tenta incentivar a independência do filho: “Eu leio para o meu filho, eu faço meu filho tentar ser muito independente, porque assim eu consigo fazer mais, como se vestir sozinho, coisas assim. Eu estou tentando fazer isso”.

Em relação ao relacionamento com o cônjuge, as opiniões são divididas. Enquanto alguns revelam que a convivência pode trazer alguns problemas (“*eu gostaria de mais folgas junto com ele. Mas quando temos muitas folgas juntos, começamos a brigar*” (I2, 2019)), outros revelam coisas como

A gente comprou uma moto, então ele vem, por exemplo, no dia que ele está de dia, e eu vou sair à noite muito tarde, ele me traz a moto aqui. Ele vem do trabalho, deixa ela aqui e vai de ônibus e de trem para casa. É a hora que a gente se viu. Quando eu chego em casa ele está dormindo. Tem dia que você quer acordar a pessoa, tem dia que você nem aguenta né. Então você... tudo bem, é assim. No dia seguinte, a mesma coisa, é uma rotina que vai virando. Quem vê mais ele é as meninas, a gente se desencontra bastante” (I6, 2019).

Como já foi dito, a vida social em Londres é bastante complicada. Nos trechos a seguir, notamos que a situação é ainda mais difícil para trabalhadores com filhos. I3 (2019) relata:

Amigos que não tem crianças, são tipo, vamos beber alguma coisa no centro de Londres? Claro que não. “Deixa eu ligar para a minha babá”, que eu não

tenho. Essa é a única coisa que eu acho que falta um pouco para nós dois. Nós temos alguns amigos que são como nossa família, amigos que você pode contar se precisar de alguma coisa porque eles moram muito próximo a nós e também tem duas crianças, então eles são os que nós vemos mais. [...] Fora eles, todos os outros, nós não os vemos com muita frequência, a não ser eles... Tem um outro amigo que nós o vemos bastante porque ele é tão querido, ele sempre vem até nós, ao invés de sair para beber ele vem até nossa casa e nós passamos um tempo conversando em casa. A não ser que eles venham até nossa casa, eu tenho que escolher uma data e eles tentarem se organizar para vir.

Já I4 (2019) reclama: “amigo está meio complicado de manter uma rotina, ainda mais quando você tem criança, filho pequeno, às vezes os amigos não querem fazer a mesma programação de criança, é meio chato, então você fica meio limitado”. Para I5 (2019), o importante é a qualidade, não a quantidade do tempo passado ao lado dos amigos:

Eu gosto de passar um tempo com meus amigos. Eu não os vejo muito regularmente, mas eu realmente gosto. [...] Eu gosto de fazer coisas que são realmente especiais com meus amigos, ou fazer alguma coisa que eles gostem muito. [...] Eu gosto de passar um bom tempo com eles, e se eu puder cozinhar uma boa refeição, essas são as coisas que eu faço para mostrar meu amor.

#### 4.1.1.5 *Filosofia de Vida*

Neste tema, procurou-se observar como os trabalhadores enxergam a vida, e como fazem para que suas vidas tenham sentido para si mesmos. A entrevistada da Lituânia (I2, 2019) acredita que “se você quer tornar sua vida difícil, você pode. Se você quer tornar sua vida fácil, então você tem que torná-la fácil. É isso que eu penso. Tudo é sobre como você reage a cada situação única”.

A americana I5 (2019), por sua vez, defende que

Você precisa ter justiça na vida, e se você é injusto, isso acaba voltando para você de uma maneira ou de outra. Então eu gosto de manter as coisas de uma maneira certa”. “Eu não sei, eu era uma pessoa diferente, muitas pessoas dizem, eu não sei de onde você tira toda essa energia! Eu não sei como você faz isso! E eu digo, eu sei que fui criada para fazer isso. Porque eu posso fazer isso. Deus me fez uma pessoa das pessoas. Ele me fez gostar de comida, entender a comida e como ela funciona no corpo. E como apresentar a comida e preparar a comida. Todos esses presentes me foram dados durante os anos, então eu tenho que utilizá-los”, completa ela. E conclui: “a vida é desafiadora”.

#### 4.1.2 RESULTADOS OBTIDOS EM SÃO PAULO

A seguir, serão apresentados os resultados obtidos nas entrevistas realizadas na cidade de São Paulo. Foram identificados também cinco temas, sendo eles SÃO

PAULO, TRABALHO, *WORK-LIFE BALANCE*, FAMÍLIA E FILOSOFIA DE VIDA. O primeiro traz algumas características específicas do trabalho na capital paulista.

#### 4.1.2.1 São Paulo

Dentre os resultados paulistanos, o que primeiro chama a atenção é o fato de que metade dos entrevistados não são da cidade de São Paulo, mas oriundos do Nordeste brasileiro (“nós viemos do Nordeste, pouca leitura, mas o próprio mundo acaba nos ensinando. Eu sou muito grato, eu sou da Paraíba, tenho vinte anos aqui em São Paulo no ramo de culinária, morei doze anos no Rio de Janeiro e sempre trabalhei” (E1, 2019)). Esses migrantes geralmente possuem escolaridade muito básica, saem de sua região e partem para São Paulo buscando melhores oportunidades de emprego principalmente (DE OLIVEIRA; DE MARTINO JANUZZI, 2016). Conforme aponta uma das entrevistadas (E7, 2019), “restaurante é a melhor área para quem não tem estudo aqui em São Paulo e é onde eu achei oportunidade”.

A visão do trabalho em bares e restaurantes como uma oportunidade para entrar no mercado de trabalho esteve presente em praticamente todos os relatos obtidos em São Paulo. “*Mas onde nós encontramos boas oportunidades é exatamente nesse ramo da gente, o comércio em si, o restaurante, padarias, lanchonetes*”, afirma E1 (2019). Outro entrevistado (E6, 2019) conta que a necessidade o obrigou a procurar emprego nesta área:

Mas a necessidade, quando eu era adolescente, já me forçou a arrumar um emprego, e bar, restaurante era muito fácil de você entrar e aí consegui adquirir muita experiência, fui fazendo cursos, eu gostei. [...] na verdade, até eu me achar, eu já trabalhei em loja, vendedor, mas foi no bar mesmo que eu uni o útil ao agradável. Pensei aqui vai ser onde eu vou deslanchar.

A oportunidade de trabalho na indústria da alimentação em São Paulo surge também quando relacionada não apenas ao primeiro emprego ou à permanência no mercado de trabalho, mas ao baixo grau de escolaridade: “meu primeiro emprego foi em restaurante e então eu já comecei a aprender e facilitou. Como eu não tenho o estudo completo, não tenho faculdade. [...] Estou aqui até hoje” (E7, 2019).

Outro entrevistado (E1, 2019) fala sobre sua formação nos trechos a seguir: “*Eu nunca cursei uma faculdade. eu costumo dizer que nós viemos do Nordeste, pouca leitura, mas o próprio mundo acaba nos ensinando*”. Ele continua dizendo:

Nunca tive que cursar uma faculdade, o que hoje em dia se cobra muito isso, estudo e faculdade... Onde vem concursados ao nosso lado, mas eles sabem

na teoria, eu quero ver é saber na prática igual nós sabemos e aprendemos na base do empurrão mesmo, na nossa época era na base do empurrão ou perde o serviço né? (E1, 2019).

No trecho a seguir, E4 (2019) relata que, em seu caso, o emprego nessa área foi uma oportunidade de permanecer no mercado de trabalho:

Na verdade, eu nunca pensei em entrar nesse ramo. Aquela menina grávida trabalhou comigo em uma fábrica de pelúcia, que era o que eu trabalhava em logística e não tinha nada a ver com isso. E ela entrou e no fim ela me indicou lá e eu acabei ficando até hoje. Mas não que eu tenho procurado. Eu nunca imaginei, mas estou gostando.

Outros participantes também falaram sobre se acostumar com o trabalho na área, de onde se pode inferir que este emprego não seria sua primeira opção caso pudesse escolher: “Eu acabei que aprendi a gostar, porque eu achei que era um bicho de sete cabeças, mas é uma coisa bem legal, divertida. Não tenho do que reclamar, não venho forçada, venho porque eu gosto”, afirma E5 (2019). “Mas acabou se tornando bem normal e depois que eu fui pai então, está tudo certo!”, afirma E6 (2019).

Algumas passagens demonstram uma pequena flexibilidade relacionada ao trabalho na área em São Paulo, porém geralmente a favor dos interesses do empregador: “Eu sempre falo para eles quando eu passo do horário, às vezes, é por causa disso. O dia que não tem movimento a mãe sai mais cedo, o dia que tem mais movimento eu fico mais um pouco” (E2, 2019). “Eu acabei agora quatro horas, mas se o cara quiser nós ficamos até meia-noite, não tem problema”, afirma E1 (2019).

Quando há necessidade da falta, a flexibilidade também se apresenta na substituição do trabalhador por outro, como relatam os entrevistados: “Se for o caso ele fica para cobrir o meu lugar. Aí no outro dia eu vou para cobrir o lugar dele e assim vai”, conta E3 (2019). “Você avisa com certa antecedência se você vai atrasar, se você não vai poder ir porque aí na empresa tem que haver um deslocamento para alguém suprir a necessidade”, explica E6 (2019).

Apenas dois entrevistados relataram arranjos de trabalho mais flexíveis com o empregador. E2 (2019) diz: “eu não trabalho de domingo. Era para eu trabalhar, mas o acordo com o meu patrão foi de não trabalhar, porque assim eu ia ficar muito longe da minha família e isso eu não queria para mim”. E10 (2019) revela que sua escala varia conforme sua vontade: “Eu trabalho de segunda a sábado, trabalho uma semana cedo e outra à noite para sair da rotina. Todo dia no mesmo horário, acaba estressando muito. Aí para não estressar tanto eu fico uma semana à noite e uma cedo”.

O relato de outra participante (E8, 2019), entretanto, demonstra a falta de flexibilidade pela empresa:

Eu gostaria do horário da manhã, daí eu teria mais tempo de ficar com o meu filho. No horário da manhã entraria das seis às três, ia chegar em casa três e meia, ia pegar ele e ficar o resto da tarde com ele. Ia ficar mais tempo. Mas o horário que tinha disponível era à noite, eu estava precisando trabalhar, então eu aceitei. Mas se fosse para escolher... É mais por conta disso.

A participante demonstra uma insatisfação geral com seu emprego, o que é explicado por Bin Saleh *et al* (2015) que afirmam que o acesso a escalas de trabalho flexíveis tem relação significativa com a satisfação do trabalhador.

São Paulo é uma cidade que não para, funciona 24 horas por dia e possui uma vida noturna muito agitada. Este fato influencia na percepção sobre o trabalho noturno, uma vez que os trabalhadores podem aproveitar o lazer após seu horário de trabalho:

Eu acredito que para o cara solteiro a noite é um horário propício, muito bom, porque até então final de semana por exemplo, as casas costumam fechar onze horas, meia-noite... então tem todo um tempo para o cara sair e se divertir, principalmente em São Paulo que a balada começa depois da meia-noite. então tem todo o tempo para sair, se divertir, vai para casa de manhã, consegue dormir e vai começar só no outro dia a tarde (E1, 2019).

Uma outra realidade no mercado de trabalho brasileiro é a exploração dos empregados pelo empregador. No trecho a seguir, E1 (2019) conta como o superior (no caso o dono do estabelecimento) tirava vantagem dos empregados, não pagando os salários na data correta, por exemplo:

Eu fiquei cinco anos lutando pela empresa dele, só que era um coroa casado com uma mulher nova, chegava dia sete, dia de pagamento, quinto dia útil, em uma sexta-feira, ele chegava de manhã na padaria e dizia para mim que ia descer para Santos com a esposa curtir o iate, curtir barco com os filhos, e cadê o pagamento? E por algumas vezes passei momentos muito difíceis porque eu lutava, eu dava minha vida por aquela empresa, porque até mesmo eu tinha que fazer render para poder render para mim, eu dei sempre o meu melhor nesse sentido. Mas aquilo me corroía [...] porque eu estava sendo tão mau caráter quanto ele. Eu lembro que teve um dia que uma senhorinha da cozinha... Eu gerenciava a casa, ela me perguntou 'senhor, você sabe se tem pagamento hoje?' Ela é até evangélica. Eu falei 'Dona Maria, eu não sei' e ela 'pelo amor de Deus, eu saí de casa hoje, o senhor tem noção? Só deixei água na minha geladeira, o senhor imagina se eu tiver que esperar para a segunda-feira'. E eu sabia, porque o cara já tinha falado para mim que não ia ter pagamento e aquilo foi me corroendo.

Nesta outra passagem, que corrobora a afirmação de que o trabalhador é explorado pelo empregador, E8 (2019) conta que além de não receber horas extras trabalhadas, ainda executa outras tarefas que não são de sua responsabilidade:

A maioria das outras áreas você ganha se você passar do horário, aqui a gente não ganha. Aqui você não tem hora para sair. Tem hora para entrar, mas não tem hora para sair. Nos outros lugares você bate o cartão, tem

horário para tudo, se passar você ganha um pouco a mais. Aqui não, aqui a gente ganha o valor nosso, se passar do horário uma hora, a gente ganha o mesmo valor, não acrescenta em nada. Fica muito tempo em pé, a gente almoça uma e quarenta, aí fica até duas e meia, duas e quarenta, depois quando a gente volta a gente só vai tomar um cafezinho às seis e dez, e depois fica diretão (SIC), é cansativo. E a gente faz outras funções também, passar pano no chão, não tem uma pessoa específica para isso. Se fosse só atender os clientes, atender mesa, era fácil, mas tem todas as outras coisas que a gente faz também. Se eu fosse especializada em alguma área eu ia fazer só aquela área, não iria estar fazendo outras tarefas.

O mesmo E1 (2019) confessa que nunca respeitou as leis trabalhistas, trabalhando mais horas do que o determinado em lei para se obter um retorno financeiro maior:

Eu nunca trabalhei oito horas na minha vida só, eu sempre trabalhei dezesseis horas, principalmente nesse ramo da gente e aprendi dessa forma e pretendo não mudar, não me atualizar às leis de hoje porque você faz o seu valor, você faz as suas diferenças. Você quando entra em um ambiente você tem que entrar com garra, para mim tanto faz.... Ele aqui é minha testemunha, tinha dia que eu entrava aqui as seis da manhã e saía sete ou oito horas da noite. Para mim não me interessa se o sindicato não aprova, para mim o que me interessa é o tête-à-tête com o patrão. O meu trabalho é x, eu sei que por oito horas eu recebo x, para eu fazer isso aqui é x... e pensando dessa forma, graças a Deus sempre deu certo, sempre tive aí o meu melhor.

Este trecho sugere que a questão das leis trabalhistas é bastante efêmera para quem trabalha em bares e restaurantes: nem sempre são respeitadas, até mesmo com o “consentimento” do funcionário.

O relato a seguir demonstra que E1 (2019) afirma ter aprendido “da forma correta” a trabalhar sempre mais do que o permitido pela lei. O modo como ele se refere ao “passado” deixa claro que a prática não é novidade no Brasil:

Porque se for para eu entrar em uma empresa e eu depender de ganhar um salário pequeno, se ela não tiver nada de recursos para me oferecer além... Porque o tamanho do meu conhecimento eu sei que tenho. Eu costumo dizer que, graças a Deus, eu trabalhei a minha vida inteira em padaria e eu nunca cursei uma faculdade. Mas hoje em dia esses chefesinhos que têm por aí, de nomezinho, eles não conseguem e não tem pique e segurança para tocar a garra que nós temos, que aprendemos da forma certa e do passado.

A legislação trabalhista é percebida por E1 (2019) não como um mecanismo de proteção a ele, mas como algo que o impede de trabalhar mais e ter maior ganho financeiro:

Hoje em dia todos faltam, as próprias leis que foram criadas para isso, o cara vai ali e já dá um atestado, chega lá e mente para o doutor que está com o dente doendo e é um atestado. Na minha época íamos com as mãos cortadas, com o dente inchado, com dor de cabeça. Eu acredito que quem tem realmente responsabilidade pela empresa faz isso, a não ser que seja um caso muito sério de saúde com você, porque a sua dor só você sabe onde está. Eu já trabalhei muito doente, eu tive uma época que eu tinha uns problemas de furúnculo e me atacava, quando saía eram umas laranjas, isso te dá íngua, te dá febre e mesmo assim o patrão dizia, fica em casa, mas eu

sabia o tamanho da minha responsabilidade e nunca fiquei. E a própria lei te favorece a isso, se está doente você tem um atestado, mas quem realmente tem um comprometimento mesmo vai. [...] Isso é que virou um monte de vagabundos. O País está rodeado de vagabundos por causa disso.

Mais adiante, ao comentar sobre como ele e a esposa faziam para cuidar da filha, ele admite que, por necessidade e imposição da empresa, o tempo da licença maternidade não foi respeitado: “Até mesmo que a lei prevê seis meses em casa, a minha filha nós corremos com ela nos braços desde os três meses de idade. Com três meses minha esposa já teve que retornar, infringindo até a lei. A empresa precisou” (E1, 2019).

#### 4.1.2.2 Trabalho

O relacionamento com os clientes aparece de duas formas nos relatos dos participantes de São Paulo: pelo seu lado positivo e pelo seu lado negativo. “Gosto de lidar com os clientes. Converso, brinco, conheço muita gente, gosto”, afirma E4 (2019). O participante E3 (2019) conta:

Não é à toa que estou sempre estudando, aprendo novidades, para não acabar falando besteira, ficar falando qualquer coisa e saber o que vender para o cliente. Então esse é o diferencial, é você poder interagir com o cliente à vontade e não ficar em algo fechado ou então como fazer uma reunião. Toda hora você tem o lazer, conversa. O que acontece com o cliente, quando você interage e conversa, o cliente fala, vou voltar lá, gostei do atendimento do cara, vou lá de novo. É assim, esse é o diferencial para mim, poder mexer com o público à vontade. [...] Todo dia você conhece alguém diferente e se você é educado, conversar com o pessoal, comunicativo, você acaba interagindo. Chega um cliente que não sabe o que pedir, você conversa, dá risada, eu queria beber uma coisa diferente, você oferece um drink.

Já em relação a experiências negativas com clientes, observou-se nos trechos alguns casos que aconteceram com os entrevistados e que demonstram a falta de respeito e educação com os trabalhadores:

Tem muito cliente mal-educado, não respeita a gente. Como várias vezes a gente fica aqui, nosso limite é até à uma da manhã, mas tem cliente que quer ficar até uma e meia, duas horas e a gente não pode ficar até esse horário. A gente pede com delicadeza, fala sobre o horário, senão a polícia passa aqui e fecha as portas. Aí mandam a gente... [...] Tem cliente que não entende, cliente ignorante. Igual sexta-feira passada, teve uma mesa que começaram a beber e só pedindo e pedindo, e falaram que não beberam aquilo. Até a gente explicar e tal, o cara começou a xingar, eu vim, porque sou eu que lanço. Peguei o relatório, lancei tudo certinho, aí eles começaram a me xingar, eu falei ‘desculpa, vou deixar vocês sozinhos com o garçom e vou voltar para lá’, fui educada (E2, 2019).

Frequentemente associada ao ramo de serviços, as máximas “o cliente tem sempre razão” ou “o cliente é rei” trazem consequências aos empregados, segundo

Han, Bonn e Cho (2016). Entre elas estão o estresse, a intenção de *turnover* e o *burnout*, quando os clientes apresentam comportamento rude ou desagradável. Muitas vezes levado como natural ou como parte do trabalho, o comportamento incivilizado do cliente leva o trabalhador a sentir-se triste e rejeitado, afetando diretamente sua autoestima. O apoio dos colegas e o apoio gerencial, segundo os pesquisadores, são fundamentais na diminuição dos impactos que esse tipo de comportamento traz ao trabalhador.

O suporte gerencial também ficou aparente nas falas. De modo geral, os trabalhadores encontram nos atuais superiores o apoio que precisam seja quanto à demanda gerada pelo cuidado de dependentes (*“Eles são bem compreensivos nessa parte. Ainda mais eu que tenho filho e porque eu faço a minha parte direitinho. Se você faz as suas coisas direitinho, você tem crédito com os donos, com tudo. Eles são muito bons comigo, não tenho do que reclamar”* (E4, 2019)) ou em uma necessidade de saúde:

O médico me afastou quatro dias. Aí eu vim aqui à noite, depois da hora que eu saí do hospital, já vim enfaixada e falei, oh o médico me afastou quatro dias, tem algum problema? Porque eu estava no comecinho também, medo... E ele não, não precisa ter medo, você é funcionária daqui, pode descansar os quatro dias, uma semana se você precisar, aí foi de boa, graças a Deus. Mas é muito difícil, eu nunca faltei. Se eu precisar tenho certeza que eles vão ser generosos comigo e me ajudar (E2, 2019).

O mesmo acontece com o relacionamento com os superiores. Todos os funcionários relataram que mantém uma boa relação com o chefe ou supervisor, especialmente nos trechos a seguir. *“Boa. Tranquilo, graças a Deus. Respeito, nunca tivemos desentendimentos. Essa é a primeira empresa que eu estou entrando que nunca tive desentendimento, nunca faltou com respeito comigo”*, revela E2 (2019). Já E5 (2019) conta:

A gente tem uma ligação muito boa. Não tenho nada a reclamar dele não, simplesmente eu só tenho que agradecer, a nossa relação é muito boa. [...] ele sempre está ali me ajudando, me orientando, ele é uma pessoa super de boa. Tanto que só tem nós três e ele passou o final de semana viajando, na confiança que ele tem com a gente, comigo principalmente. Nossa, sou muito grata. Gosto muito, só tenho que agradecer, dele não tenho o que falar mal. Tem os estressezinhos que sempre tem, normal de um trabalho, perdeu uma coisinha aqui, isso acontece, mas na questão pessoal, ele é muito bom, nossa ligação é muito boa.

E6 (2019) também relata:

A gente tem um bom relacionamento, baseado em confiança e transparência, tudo muito limpo entre mim e ele. Ele confia no meu trabalho e é uma coisa bem bacana. Já teve sim alguma coisa de tal coisa não está certo, mas normal, como em qualquer lugar um subordinado ter algum tipo de cobrança, mas é simples. No geral é uma relação muito boa. Já tive piores.

E2 (2019) relatou ainda uma experiência negativa com antigos superiores:

Eu já trabalhei em uma empresa, que eu não quero falar, que eu fui muito desrespeitada. Se eu chegasse mal, com dor de cabeça, porque eu tenho enxaqueca também, falavam que era moleza, que isso não existia. [...] Trabalhava, trabalhava, mas não me deixava abater, mas eu saí mais pela ignorância do patrão, que eu também não era obrigada.

Outro entrevistado (E6, 2019) também teve problemas com um antigo gerente: “E nem era um cargo superior, não era nem gerente e rolou até uma situação de assédio moral, foi uma coisa bem complicada e por motivos banais. Então é basicamente uma pessoa com a síndrome do pequeno poder, mas depois foi tudo resolvido”.

O horário comercial no Brasil, geralmente, se refere ao horário que vai das 8 horas da manhã até às 18 horas, de segunda a sexta-feira, no horário oficial de Brasília. Ele aparece nas falas quando se trata de comparação dos horários de bares e restaurantes com outros trabalhos. E1 (2019) argumenta:

Porque hoje em dia o povo vive fugindo disso aí, né? O cara quer um emprego na empresa, de segunda a sexta mesmo que isso venha a custar um salário até mais baixo, porque hoje em dia o mercado é muito competitivo né? Principalmente nessa área aí de segunda a sexta.

“De segunda-feira o povo se matando para ir trabalhar e eu estou em casa, tranquilo, então para mim não muda muita coisa. Eu consegui adaptar bem essa questão da rotina”, explica E6 (2019). O entrevistado ainda deixa claro que o trabalho em bares e restaurantes “não é emprego de segunda a sexta”. E complementa: “eu vivo um pouquinho diferente os horários, então a pessoa está acordando eu estou indo dormir, a pessoa está voltando do trabalho e eu estou indo para o trabalho” (E6, 2016).

Sobre trabalhar aos finais de semana, os participantes disseram que é

Corrido. Porque é o dia que dá para ganhar mais dinheiro, entre aspas. É onde o movimento realmente começa, principalmente sexta e sábado. É o único dia que o pessoal sai para lazer então é o dia que você consegue ganhar dinheiro, digamos assim. Na semana é simples, mas sexta-feira eu vou chegar em casa, no mínimo, as duas horas da manhã. Não tem para onde correr. Já na semana eu sempre chego cedo, mas o resto é duas horas, duas e meia... Na semana é uma e meia. Sexta e sábado é duas, duas e meia, sem dúvida. [...] Sempre, toda a minha vida eu trabalhei em final de semana, de dia ou de noite (E3, 2019).

Outra participante (E2, 2019), porém, confessa que gostaria de dedicar o sábado à família:

Aí eu fico com eles só durante o dia tipo eu saio, no sábado, para ficar com eles. Às vezes meu marido me espera, porque eu saio às quatro e ele me

espera até umas seis horas, aí a gente fica junto, depois eu subo para cá para o serviço e ele vai embora com as crianças. Mas tranquilo, só isso que me chateia um pouco no sábado. Mas eu não fico longe deles nem nada, dá para ficar pertinho.

Em relação ao trabalho noturno, as opiniões também são divididas. Há aqueles que preferem outro turno, como E1 (2019), que disse:

À noite não, nunca gostei. [...] para mim não é propício hoje em dia, graças a Deus sou casado, tenho uma família abençoada e eu prezo muito o fato de trabalhar no período da manhã. Eu gosto de acordar cedo, eu gosto de fazer tudo, mas o final da tarde eu gosto de estar em casa com a minha família. [...] com família, à noite, não dá para conciliar, realmente.

Outra participante (E2, 2019) reclama de não poder estar junto com a família: “para mim só pega um pouquinho à noite, porque eu queria ficar com a família, e eu não fico”.

Entretanto, há aqueles que gostam e preferem o horário noturno, seja por costume ou pela percepção de um trabalho menos exigente: “Esse horário é o melhor! Eu tenho muita preguiça de acordar muito cedo. Eu prefiro do meio dia até as dez. É o melhor horário que existe no mundo”, afirma E9 (2019). E10 (2019) confirma: “eu prefiro trabalhar à noite. O tempo passa mais rápido, e cansa menos, eu acho”.

Um dos destaques dos resultados encontrados em São Paulo foram os trabalhadores falarem sobre o fato de que estão trabalhando enquanto outros se divertem. Enquanto E3 (2019) afirma que não tem problema com isso (“é onde o movimento realmente começa, principalmente sexta e sábado. É o único dia que o pessoal sai para lazer então é o dia que você consegue ganhar dinheiro, digamos assim”), E6 (2019) primeiramente diz não ter preferência (“você vê todo mundo passeando, mas para mim, não tem diferença, semana e final de semana é a mesma coisa. Não tem muita diferença”) mas depois assume que na verdade se acostumou com o fato (“no início, quando se é mais jovem e que todos os seus amigos saem final de semana, fica aquela coisa, ‘nós vamos em uma festa e tal’ e você pensa ‘poxa, poderia estar indo’, mas depois se torna comum”). Os amigos também cobram a presença dos participantes nos programas de fim de semana, como mostra a passagem a seguir: “meus amigos, muitos são da mesma área, então não falam nada. Os que são de outra área falam ‘pô, a gente nunca se vê, você só marca, só fala””, conta E6 (2019).

A opinião da família sobre o trabalho nesta indústria se divide entre os que apoiam e aqueles que acham que o parente deveria tentar outros empregos. “Minha mãe me cobra muito porque fala que eu não tenho muito tempo para a família. Ela é

um pouco contra eu trabalhar nesse ramo devido a isso, falta de tempo para os meus filhos. Não que ela não me apoie a trabalhar, mas devido a isso, falta de tempo”, conta E4 (2019). A mãe de E6 (2019) também não está satisfeita com a carreira do filho: “Minha mãe achava que eu deveria fazer outra coisa, deveria ter focado mais nos estudos e hoje ter um trabalho de segunda a sexta”, relata ele.

Já E5 (2019) afirma que “eles nunca reclamaram de nada, porque para mim está bom. Para mim estando bom, para eles também está bom”. O mesmo acontece com E9 (2019): “é o melhor horário para mim e eu acho que eles concordam porque o que é bom para mim é bom para eles também. Então para mim é o melhor horário, para eles não vejo reclamação”.

Ao serem questionados sobre o que eles mesmos pensam sobre o trabalho em bares e restaurantes, os participantes expressaram sua dedicação e amor ao trabalho que realizam, mas também os problemas que enfrentam:

Geralmente essa profissão exige muito, você trabalha aos finais de semana. A parte da culinária eu costumo dizer que só vai para ela quem tem realmente amor mesmo, quem gosta né. [...] No trabalho, eu acredito, a gente tem que fazer o máximo de si. Dar o seu profissional, na área que você realmente escolhe e gosta, que é o meu caso. [...] E eu acredito que é você dar o seu melhor, dar o seu amor, [...] e as coisas fluem naturalmente. [...] Trabalhar nesse ramo de restaurante é como eu falei para você, tem que ter amor, a culinária ela é amor. [...] se você não puser a alma no fundo de uma frigideira, de um fogão, se você não tiver esse dom, procure outro ramo porque esse ramo é sofrido, desgastante. Você imagina, aqui fora está quarenta graus, dependendo da cozinha que você está, está setenta graus lá dentro. Então é uma coisa muito desgastante, muito corrido, mas quando se faz com prazer, com amor, é um ramo abençoado. Eu só tenho a agradecer (E1, 2019).

“As meninas me perguntam, muita gente me pergunta, ‘é bom?’ Eu falo: ‘é, mas também tem seus lados ruins””, confessa E2 (2019). “Esse é o primeiro que eu estou gostando, minha primeira experiência como caixa. Estou amando trabalhar de caixa”, completa ela.

Neste trecho, E5 (2019) demonstra que o amor pela cozinha, como ela se refere, cresceu aos poucos:

Gosto. Assim, logo no início que eu não conhecia nada do mundo, não sabia o que era. Mas hoje é amor. Eu trabalho com uma coisa que hoje eu gosto, amo mesmo trabalhar com isso. Não me arrependo, se um dia sair daqui não vou falar que me arrependo, não. Eu estava com as pessoas que eu queria, gosto muito daqui, gosto muito das pessoas que trabalham junto comigo, sou agradecida por isso. [...] Eu já trabalhei em escola, trabalhei de ajudante de secretaria também. A questão é assim, é com o público. O público é totalmente diferente, eu trabalhei em uma escola então é mais com aluno, com nota, secretaria, com isso e aquilo. Aquilo é outro público. Cozinhar é uma paixão que já vinha de tempo. Então dizer que reclamo para vir trabalhar, não! Já vem de tempo minha paixão pela cozinha.

Outra participante (E8, 2019) revela que gostaria de mudar de profissão, mas com o mercado de trabalho tão concorrido, ela prefere ficar onde está:

Gosto, mas gostaria de fazer outra coisa. Se eu tivesse uma oportunidade de fazer uma faculdade assim, não sei do que ainda mas gostaria de fazer uma faculdade. É muito cansativo, fica muito em pé, mas tem emprego pior. Eu já passei por tantos restaurantes e é um pior que o outro, esse aqui é até melhor que os outros então eu vou ficar quieta aqui.

Por fim, E10 (2019) confessa que não conhece outro emprego, já que trabalhou nisso a vida toda: “Ah, não sei. Desde criança eu trabalho com isso, eu nunca trabalhei com outra coisa a não ser restaurante”. Esta é, inclusive, uma das características do trabalho nesta área no Brasil. A maioria dos entrevistados está trabalhando em bares ou restaurantes há mais de cinco anos. Alguns nunca tiveram outro trabalho a não ser neste ramo, sendo que E9 (2019) nem se lembra há quanto tempo trabalha com isso (“Nossa, faz muitos anos já. Muitos anos mesmo”), como apresentam as passagens adiante.

“Tenho vinte anos aqui em São Paulo no ramo de culinária, morei doze anos no Rio de Janeiro e sempre trabalhei com isso”, conta E1 (2019). “Uns dezenove, vinte anos. [...] meu primeiro emprego foi em restaurante”, revela E7 (2019). “Estou há quatorze anos, única profissão que eu tive”, afirma E10 (2019).

Um dos participantes (E6, 2016) relata que começou na profissão sem querer e acabou se tornando famoso pelo seu trabalho:

Inicialmente era só dinheiro para ir para balada, comprar roupa, celular mas eu acabei gostando da coisa, me especializei e me vi em uma fase que eu perderia muito tempo se eu fosse voltar e tentar fazer outra coisa, focar em estudo e tentar fazer outra carreira. Então eu acabei me aprofundando ainda mais no bar e acabei gostando disso, fui evoluindo, passando de bares em bares. Já trabalhei em casas renomadas, participei de campeonatos.

Outros dois participantes começaram a trabalhar na área porque a família já trabalhava no ramo. “Porque a minha família todinha é dessa área de restaurante. Só os meus dois irmãos que não, que trabalham com programação, mas os demais todos trabalham com comida. [...] Acho que (trabalho) desde os quinze e estou com vinte e nove. Faz tempo”, explica E3 (2019). E10 (2019) revela:

Na verdade, a maioria dos meus amigos trabalha no mesmo serviço, em restaurante. Já estou há quatorze anos trabalhando em restaurante e eu tenho meus primos, meus tios, todo mundo trabalha com restaurante. Então a maioria dos meus amigos trabalha em restaurante. [...] Desde criança eu trabalho com isso, eu nunca trabalhei com outra coisa a não ser restaurante.

O trabalho nesta indústria é bastante exigente fisicamente, e o cansaço foi bastante citado entre os entrevistados: “se você não tiver esse dom, procure outro

ramo porque esse ramo é sofrido, desgastante. Você imagina, aqui fora está quarenta graus, dependendo da cozinha que você está, está setenta graus lá dentro. Então é uma coisa muito desgastante, muito corrido”, revela E1 (2019). E2 (2019) também conta como se sente exausta durante o trabalho:

Mesmo estando cansada, estressada, eu venho trabalhar, dou o meu melhor, não deixo nada me abater. Eu só ganho elogios por causa disso. Porque se eu estou triste, não deixo ninguém perceber que eu estou triste. Tento brincar, tento, para não ficar triste, não demonstrar. Não vou mentir, tem dias que eu tenho vontade de sair correndo porque é um cansaço muito forte, mesmo que eu fique só ali no caixa. Você ficar em pé, o dia inteiro, cansa, e é muito stress, cliente ignorante às vezes, mas graças a Deus, eu tiro de letra.

Boa parte desse cansaço é devido à grande demanda de trabalho, incluindo trabalho extra que os trabalhadores fazem. “Minha mulher não trabalha, então que eu tenho que trabalhar para sustentar minha mulher e meu filho. Por isso eu gosto de fazer uns extras no domingo para ajudar na renda”, conta E10 (2019). Mesmo após o trabalho, ao chegar em casa, o participante E6 (2019) ainda continua trabalhando:

Eu faço uma hora mais ou menos de academia, vou para casa, dou uma checada, vejo se tem alguma coisa relacionada ao trabalho, algum pedido para fazer. No caso agora especificamente eu estou reformulando o cardápio, então eu fico em torno de uma hora no computador fazendo algumas pesquisas, ajustando algumas receitas e aí eu vou dormir lá pelas três da manhã, três, quatro da manhã para aguentar no outro dia de novo às nove horas estar em pé.

Apesar do cansaço, o absenteísmo é baixo, segundo os participantes. A maioria afirma que não falta ao trabalho, até mesmo quando há problemas de saúde com os filhos (“não (falto). Não, ele não é muito de ficar doente não, às vezes quando fica eu peço para a madrinha dele levar no médico. Dou um jeitinho, mas nunca falto” (E8, 2019)). “Se for alguma coisa, febre ou alguma coisa, tendo alguém em casa, no caso meu irmão às vezes fica, dá uma olhada neles. Mas muito difícil eu faltar”, conta E4 (2019). E5 (2019) confessa que já faltou, mas “só uma vez. Dessa vez foi assim, a minha filha adoeceu, ele teve um pouquinho de febre, aí eu tive que levar ela no pediatra às pressas. Eu já estava pronta para vir (trabalhar) daí eu tive que faltar no trabalho. A única vez foi essa só”. E7 (2019) assume que já faltou sim e que no caso é só avisar a empresa: “já (faltei) sim. Quando minha filha adocece e eu preciso levar no médico, eu aviso a empresa e levo, depois eu retorno à empresa. Ou, se caso precisar, eu pego um atestado”.

Outro trabalhador afirma que há houve casos em que ele precisava faltar e a empresa não conseguiu substituí-lo a tempo, o que o levou a fazer outros arranjos para poder atender sua necessidade pessoal e não deixar a empresa desfalcada:

Geralmente eu ligo para avisar, primeiramente. Aí a partir do momento que eu liguei o gerente vai tomar uma atitude, falar não, é isso, isso e isso. O gerente do horário. Se for o caso ele fica para cobrir o meu lugar. Aí no outro dia eu vou para cobrir o lugar dele e assim vai, mas deixar à vontade não. Não existe isso, não tem o que fazer. Se não tem alguém para te cobrir daí eu vou ter que dar um jeito em casa para poder vir, porque na teoria aqui é o que paga o lazer da minha filha e minhas contas, então, também, a minha prioridade é aqui, não tem para onde correr (E3, 2019).

Os procedimentos adotados quando a falta é necessária são bem simples, porém os trabalhadores se dividem. Um deles relata: “acho que como eu todo lugar, você avisa com certa antecedência se você vai atrasar, se você não vai poder ir porque aí na empresa tem que haver um deslocamento para alguém suprir a necessidade, mas sempre avisando mesmo” (E3, 2019). Já E7 (2019) diz que “caso de doença não tem como avisar antes, não tem como prever quando é criança, adolescente. Daí vai para o hospital, liga para a empresa e avisa que vai se atrasar e aí depois fica tudo bem, volta ao trabalho”.

#### 4.1.2.3 *Work-Life Balance*

O tempo que o trabalhador passa com a família sempre foi a questão mais delicada das entrevistas. Os participantes se emocionavam e compartilhavam sentimentos que os afligem por não estar o quanto gostariam com seus entes.

Eu me sinto um pouco falha na minha parte de mãe porque não é o tempo que eu queria dar para eles. Eu queria ter muito mais tempo para eles, mas infelizmente eu não posso porque se eu deixar de trabalhar também não tem como estar arcando com as dívidas em casa, para vestir eles, dar um dinheiro para minha mãe levar eles para passear. Então é uma opção que eu tenho que escolher e, por enquanto, eu estou tendo essa opção. Ter menos tempo com eles, mas para ajudar e fazer meus afazeres como mãe e como filha dentro de casa, é isso (E4, 2019).

E8 (2019) expressa também seus sentimentos e preocupações:

Eu fico pouco tempo com ele, então eu gostaria de ter mais tempo porque ele está precisando de um psicólogo, porque ele é muito irritado, eu não tenho tempo de correr atrás das coisas, às vezes ele tem umas atitudes porque ele é nervoso, ele não tem paciência e eu gostaria de estar mais perto dele para poder passar mais tranquilidade para ele, ensinar as coisas direitinho, mas como eu fico muito tempo fora, quando ele faz coisa errada eu não consigo nem ficar brava. Não gosto de bater, de dar sermão. Porque como eu passo pouco tempo com ele, esse pouco tempo eu não quero ser chata. Então eu acabo deixando correr solto e aí ele fica pior. Gostaria de ter mais tempo para poder pôr ele no eixo.

“Suficiente não é muito não, porque como eu trabalho de segunda a sábado, fica praticamente só o domingo para sair com eles. Eu acho que é pouco tempo”, lamenta E2 (2019). Neste outro trecho, observa-se que a opinião dos familiares

também é importante para a aceitação de que o tempo é limitado e precisa ser dividido entre os dois domínios: “É apertado. Eu queria passar mais tempo com eles, mas como a gente tem que trabalhar, então fica um pouco menos, mas eles entendem isso” (E9, 2019).

Quando o participante leva em conta os objetivos de vida, essa questão do tempo com a família também fica amenizada e os participantes conseguem ver um lado bom na situação. “Eu me sinto feliz. É pouco, mas é uma coisa que é para o bem deles”, expressa E2 (2019). “Acho que é bom, as vezes a gente fica com aquele gostinho de quero mais, mas a gente entende que tem que trabalhar. Todo mundo tem que trabalhar, então todo mundo passa esse período de oito horas fora, então a gente já se acostumou”, explica E7 (2019). “Poderia passar mais. Mas a rotina infelizmente não deixa e a gente fica assim ‘pô, poderia passar mais’, se sente mal, mas sabe que é para poder construir um futuro, que é para lá na frente poder suprir esse tempo”, conta E6 (2019).

Eu acho pouco. Porque... até mesmo porque eu me dedico muito, como falei para você. [...] hoje em dia eu acho pouco tempo porque eu não me vendo só por oito horas, eu me vendo doze horas, me vendo dezesseis horas se a empresa precisar, até vinte horas cheguei a fazer já pelo rendimento financeiro melhor e isso causa exatamente a ausência em casa. Você tem que ter todo um controle psicológico para administrar isso também, poder explicar que é cada coisa no seu momento, dizer ‘olha o papai agora está corrido, mas vamos conseguir tal sonho, tal benção’. Deus vai abençoar, vai mudar e assim Deus vai direcionando cada passo (E1, 2019).

Esse sentimento positivo sobre a ausência pode auxiliar na percepção de um equilíbrio entre os domínios pessoal e profissional. “De dia dá para eu fazer minhas coisas, cuidar das crianças e a partir da tarde eu estou mais livre. É o melhor horário para mim”, revela E5 (2019). E completa:

É isso, minha vida, apesar dos três filhos, graças a Deus não é turbulenta, aquela coisa cheia de pressão. Não sou estressada com meu marido, só quando tem alguma coisa assim, mas a nossa vida é bem mais tranquila. Eu sou tranquila então eu tento passar essa tranquilidade também para eles, para a casa. [...] Não tem nenhuma pressão no trabalho. Enquanto trabalho eu me sinto muito feliz. Muito, muito feliz com meu trabalho.

E6 (2019) conta:

Mas acabou se tornando bem normal e depois que eu fui pai então, está tudo certo! Porque para minha mulher é ótimo, porque ela tem o trabalho dela, a gente não precisa deixar em creche, a gente conseguiu cuidar dele tranquilamente. Lógico que depois vamos por ele em uma creche para fazer parte do desenvolvimento dele e ter contato, aprender a ter uma rotina, enfim. Mas nessa primeira fase para a gente está perfeito.

“Minha rotina é assim, trabalho, casa, trabalho, folga, ir passear com meus filhos quando dá, quando não dá ficamos mais em casa descansando também”, afirma E2 (2019).

A folga aparece novamente como o principal meio de suprir a ausência do papel familiar do indivíduo. E1 (2019) revela:

Hoje em dia... Antigamente era porta de bar. Já passei por essa fase, também não sou santinho não, já dei muito problema. Mas hoje em dia graças a Deus curto muito a minha família, hoje em dia eu adoro, amo ficar em casa e tem os passeios no final de semana, tem minha filha... Pego ela, levo no SESC, nós tomamos um banho e já comemos uma comida, e já dá um passeio mas o aconchego mesmo, hoje em dia, é a minha casa, é o meu lar, a minha família.

E5 (2019) conta:

Eu gosto de ficar com os meus filhos. É a única coisa que eu gosto de fazer. [...] Vamos ali? Sozinha eu não vou. Meu marido fala ‘vai curtir um pouco as suas amigas, vai tomar uma cervejinha que você gosta, uma caipirinha’. E eu ‘não, eu prefiro ficar com vocês’. Muito raramente eu saio e quando eu saio vou com ele e peço: ‘mô, vamos comigo, os maridos também vão’, e ele, ‘não, vai sozinho se divertir’. E eu, ‘não, quero ir com você’. Mas só com eles mesmo que eu gosto de me divertir, não me divirto só não, porque sozinho não tem muita graça, então eu prefiro ficar com eles”, afirma a entrevistada. “(No tempo livre) Que eu quase não tenho... Ficar com os meus filhos. Quando eu arrumo tempo prefiro ficar com eles, evito de sair ou saio perto com eles. Mas é muito difícil para sair para algum lugar e deixar eles, não. É mais ficar com eles mesmo.

São Paulo é considerada a capital gastronômica do Brasil, e um dos passeios mais citados pelos entrevistados foi justamente levar a família para aproveitar as opções que a cidade oferece:

Passear, sem dúvida. Conhecer outros lugares, principalmente outros comércios de comida. Adoro levar a minha filha para comer em algum lugar diferente. Quando tem alguma novidade ou alguma coisa, ou alguma casa temática, eu sempre levo ela. [...] É porque a minha esposa trabalha durante o dia e eu fico com a minha filha, e quando minha esposa chega ela também quer tirar um lazer, então já leva todo mundo. Eu vou em hamburguerias artesanais também, temáticas ou então levo ela no parque ou até mesmo no cinema. Alguma coisa tem que fazer, ficar em casa? Sem chance, não tem condições. Fica a semana toda em casa, ficar em casa na sua folga quando se pode sair não dá (E3, 2019).

É também na folga que os participantes aproveitam para realizar algumas de suas tarefas domésticas:

Na folga, limpo a casa durante o dia, fico a parte da manhã sozinho porque eles vão para a escola, à tarde o almoço já está pronto e a casa está limpa. Fico um pouco com eles e vou dormir. Essa é a minha rotina de todo dia de folga e na semana quando eu chego também é isso. Chego, ajudo a fazer alguma coisa, brinco um pouco com eles, vou tomar banho e vou dormir (E4, 2019).

“Dormir. Fico muito tempo em pé aqui, então quando estou em casa gosto de limpar a casa, por uma musiquinha e dormir. Só dormir”, confessa E8 (2019). Observa-se que é também na folga que eles aproveitam para descansar do ritmo de trabalho: “Domingo fico em casa e descanso” (E2, 2019). “Meu tempo livre é pouco, é pequeno, mas durmo um pouco mais, estendo um pouco mais”, conta E6 (2019).

Os entrevistados cujos parceiros também trabalham no ramo de alimentação utilizam a folga para conciliar as rotinas e assim manter o cuidado com os dependentes:

A gente trabalha em bar e restaurante, geralmente a escala é seis por um e tem um domingo no mês. Aí no caso dos domingos, como a gente precisa ficar com o nosso filho porque não tem alguém que fique, a gente faz domingos alternados, quando eu folgo, ela não folga e vice-versa. Eu folgo dois domingos e ela folga dois domingos. Agora na segunda-feira que é folga fixa, é folga minha e dela, aí a gente está junto a folga toda (E6, 2019).

O participante, cuja esposa é garçonete, relata:

Em casa, todos os dias eu acordo às nove. Minha mulher entra às dez no trabalho dela. Nosso filho tem dez meses, fez dia onze agora... eu acordo às nove, a gente se fala, toma café, ela sai para trabalhar e entra às dez. De manhã depois que eu tomo café eu já vou preparar o almoço do bebê, ele já almoça, a gente vai lá, brinca. Preparo o banho dele, toma banho, depois eu brinco mais um pouquinho com ele e dá a hora dele dormir. Quando ele dorme é a hora que eu vou limpar toda a bagunça que ficou do almoço, juntar brinquedo, dar uma atenção para os cachorros também e ver se está tudo certo, água e ração. Ele fica dormindo por uma hora e meia, duas horas. Duas da tarde ele já acorda e já é aquilo de novo, dá atenção, coloca um desenho que ele gosta de assistir. À tarde tem a papinha da tarde, uma frutinha leve que eu preparo e aí minha mulher chega. Minha mulher chega em casa sempre quatro horas e daí eu tenho das quatro às quatro e meia para poder tomar banho, me arrumar e pegar a moto e sair de casa, para chegar aqui às cinco. Às vezes ela chega um pouquinho mais tarde e, conseqüentemente, vai atrasar, mas a rotina é essa” (E6, 2019).

A cobrança por parte da família é rara nos relatos. E5 (2019) afirma que o filho mais novo demanda dela mais tempo:

O caçula. O caçula é muito apegado comigo, ele fala mãe, falta para ficar comigo, eu falo filho, não dá. [...] Mas o caçula ele pede muito. E se eu sair desse ramo um dia é para arrumar uma coisa que eu fique sábado e domingo para ficar com eles mais tempo.

Porém, ela foi a única. Os demais participantes disseram que não há cobrança, pois, os filhos e o parceiro entendem, como na passagem a seguir:

Não, não reclamam porque eles entendem. Eu converso com eles, explico a situação, o porquê, o motivo e eles entendem. [...] Às vezes meu marido vem me buscar, porque ele trabalha próximo, mas não muito, aí vamos para casa, mas questão de reclamação, não (E2, 2019).

Os participantes paulistanos ainda conseguem, mesmo com a rotina de trabalho exigente, encontrar tempo para cuidar de si mesmos. “Duas horas eu deixo

(minha filha) na escola, vou para a academia e depois eu venho para cá”, afirma E3 (2019). “E aí saindo daqui eu ainda dou um pulinho na academia antes de ir para casa”, conta E6. E8 (2019) explica:

Primeiro eu acordo às seis e vinte, arrumo meu filho para ir para a escola, ele entra às sete. Volto para casa e vou para academia, fico até às nove, nove e meia na academia, volto para casa e faço a janta dele para a noite, onze horas eu saio de casa e venho para o trabalho.

#### 4.1.2.4 Família

Quando se trata das responsabilidades que o trabalhador tem enquanto agente na família, as tarefas geralmente são bem divididas entre os entrevistados e seus familiares. E6 (2019) afirma:

Na verdade, é tudo dividido por igual. Tudo que eu faço em casa ela também faz. Então eu estou lá com a criança, cuidando dela, eu limpo a casa, eu faço comida, eu cuido dos cachorros, dou uma ajeitada no geral. Quando eu não estou ela faz essas mesmas funções, então a gente acaba dividindo tudo por igual.

Este outro (E1, 2019) também afirma que ajuda a esposa nos afazeres domésticos, inclusive dizendo que “acabou o machismo, de só ela ter que fazer e eu sentar no sofá e ela vir com prato de comida. Se você tentar levar um relacionamento dessa forma, pode esquecer”. Porém, durante seu relato, E1 (2019) apresenta ainda algumas ideias machistas, como na divisão financeira, por exemplo:

Nada mais do que buscar uma criança no colégio, o filho, e já voltar, cuidar da janta. Toda uma rotina normal, de uma família normal. Cuidar de uma janta, assistir o jornal, jantar todo mundo e ir dormir para o dia seguinte. [...] São todas como um casal normal, só que hoje em dia temos que ser versátil. Estamos no século XXI, então o verdadeiro relacionamento é quando tem concordância em todas as áreas, e lá em casa, graças a Deus, nós vivemos superbem porque entra até a parte do amor que eu tenho pela culinária. Eu costumo dizer, estou casado há quinze anos e se minha mulher foi para a cozinha cinco ou seis vezes foi muito. Por que eu mesmo tenho o carinho de fazer a janta, o almoço, eu lido com isso e a gente que lida tem uma praticidade mesmo dentro de casa... com meia hora ou quarenta minutos você tem três ou quatro tipos de comida, e minha esposa, por exemplo, tem que lavar a pia, lavar aqui, aí você vai ver isso amigo, são duas horas no pé da pia e já fica estressada. Então eu tomo a frente disso, e não só isso... tem todas as responsabilidades de cuidar da casa, lavar o banheiro, limpar, passar um pano, ir buscar a filha na escola, fazer a janta. [...] O homem é o varão da casa, querendo ou não toda a responsabilidade passa... pode não ser dele, mas passa pela mão dele, pela liderança dele. Ou seja, a mulher trabalha e tem o dinheiro, mas na verdade, na minha visão, não pode nem ter uma divisão. Na minha visão um casal que se preza, que se ama e tem uma história junto não pode nem ter divisão, mas ele querendo ou não é o cabeça, a conta maior é dele, a prestação do carro é dele, a despesa do mercado é dele, é uma coisa natural como qualquer casal.

Outro ponto que se observa é que as mulheres relatam mais a execução de tarefas domésticas como sua responsabilidade (“Minha responsabilidade é a limpeza da casa, preparar o alimento para eles. Manter a casa limpa, roupa lavada, comida pronta, por aí”, conta E7 (2019). “Eu arrumo a casa, faço comida, que é para quando eu chegar em casa já ter comida pronta. Porque eu chego perto da meia-noite, então eu já deixo comida pronta. Se tem alguma coisa para lavar, eu já lavo. Se tem alguma coisa para limpar, eu limpo”, relata E2 (2019)), enquanto os homens acreditam que sua responsabilidade seja o de sustentar financeiramente a família (“Eu ajudo em tudo em casa, pagar as contas, tomo conta da minha residência, dou atenção para minha família que é o mais importante, isso daí”, afirma E9 (2019). “Em casa eu que tomo conta. Minha mulher não trabalha, então eu que tenho que trabalhar para sustentar minha mulher e meu filho. Por isso eu gosto de fazer uns extras no domingo para ajuda na renda”, explica E10 (2019)).

O cuidado com dependentes aparece como a peça central do tema FAMÍLIA. Os participantes relatam suas vivências com os filhos, seja individualmente ou enquanto casal:

Aí acordo de manhã e já começa. Como ela acorda nos duzentos e vinte, às oito horas ela está se levantando, já nove horas pula em cima de mim e tenho que levantar, não tem o que fazer. Tem a rotina dela também. Tem a natação dela, tem que fazer comida e como minha esposa trabalha durante o dia, funciona desse jeito (E3, 2019).

Esta outra entrevistada (E2, 2019) e o marido trabalham os dois no ramo da alimentação, porém em empresas diferentes. Eles conciliam os horários para poder ficar com os filhos, que passam a semana dormindo na casa da avó paterna, e vão para casa aos domingos. Mesmo assim, os pais se organizam para passar um tempo por dia com as crianças:

Meu marido vem meio dia e meia, que ele entra às duas, ele vem meio dia e meia e sempre fica com eles. E eu saio agora e fico com eles até umas seis e meia. Saio no intervalo e vou ficar com eles, todos os dias. [...] Aí eu fico com eles só durante o dia tipo eu saio, no sábado, para ficar com eles. Às vezes meu marido me espera, porque eu saio às quatro e ele me espera até umas seis horas, aí a gente fica junto, depois eu subo para cá para o serviço e ele vai embora com as crianças. Mas tranquilo, só isso que me chateia um pouco no sábado. Mas eu não fico longe deles nem nada, dá para ficar pertinho. [...] Então, minha rotina é essa e ficar com meus bebês. Depois que eu termino de arrumar a casa a gente vai passear com eles, ficamos com eles no McDonalds onde eles gostam, parquinho, essas coisas de brinquedo... Minha rotina é essa com eles.

Oito dos entrevistados relataram algum tipo de ajuda no cuidado com dependentes. A ajuda mencionada se refere não apenas ao cuidado voluntário com

as crianças, muitas vezes realizado por familiares, mas também a terceiros que são pagos para isso (babá, perua que leva e busca na escola, vizinhos que cobram para cuidar da criança), conforme os trechos abaixo:

Minha mãe me ajuda, e meu filho mais velho também, que olha eles durante o dia até minha mãe chegar e eu chegar. [...] (Quando chego do trabalho) eles já estão alimentados porque minha mãe já chegou em casa e fez janta. Brinco um pouco com eles, vou tomar meu banho, vou dormir para no outro dia estar fazendo a mesma coisa. Todos os dias. [...] Não tenho tempo muito para lazer, porque eu trabalho e quem tem o lazer com eles é a minha mãe. Eu quase não tenho tempo. A minha mãe folga de sábado e domingo, então ela que sai com eles (E4, 2019).

E5 (2019) conta com a ajuda da filha mais velha, de 15 anos, para cuidar dos filhos menores enquanto ela trabalha:

Eu acordo cedo, dependendo do dia se for de semana, acordo cedo para ajeitar as crianças para ir para a escola. E eu tenho uma bebê de um ano. Quando eu saio minha filha que fica. Meu tempo em casa é para cuidar das minhas coisas, cuidar dos meus filhos. Um vai para a escola de manhã, outro à tarde. Eu tenho uma filha de quinze, um filho de onze e uma bebê de um ano. [...] É difícil eu faltar por doença deles, tanto que eu tenho uma filha de quinze anos que ela é uma mãe para mim também. Ela é uma menina extraordinária, minha filha é tudo, é como se fosse eu. Às vezes ela me dá conselho, ela é muito mãezona também para eles, ela é muito responsável. Ela sustenta também a casa. [...] Então, é assim. Do horário das sete horas até meio dia, minha filha está na escola, a de quinze. E eu fico com os dois, o de onze e a de um. Ela chega meio dia, eu já estou me preparando para sair. E meu marido dorme mais um pouquinho, que homem é mais folgado, para sair quase no horário de só tomar banho e ir trabalhar. Mas ele também é muito cuidadoso com tudo, me ajuda bastante também nos deveres de casa, ele me ajuda bastante. Tanto um quanto o outro, quando ele está de folga ele fica mais, aí a partir de duas horas em diante minha filha que fica até o horário que eu chego.

Em relação à ajuda de terceiros, os trechos a seguir são exemplos das situações citadas: “e esses onze anos é correria, deixando na casa de um, na casa de outro, põe em creche, leva para outro canto...”, relata E1 (2019). “[...] e depois a mulher que olha meu filho o pega na escola e fica com ele até eu chegar, dez horas. [...] Pago, pago duzentos reais. Fica do meio dia às dez”, explica E8 (2019). “Meu filho fica na escola, eu pago a perua, a perua leva e traz ele pela manhã”, afirma E10 (2019).

Então, funciona assim, como ela vai para a escola às duas horas, aí ela fica até as seis. Como minha esposa chega às seis e meia, meia hora ela fica com a babá. Então ela vem, chega da escola, fica um pouquinho com a babá, minha esposa passa e pega ela e vem para casa (E3, 2019).

Outra observação importante são os trechos nos quais os trabalhadores relatam que preparam os filhos desde muito cedo para se tornarem independentes: “A minha filha fica só, ela já tem quatorze anos. Antes eu pagava uma moça para olhar,

mas agora já está mocinha”, afirma a mãe E7 (2019). “Nossa filha sempre foi criada com uma grande independência devido à necessidade. A minha esposa também trabalha”, explica E1 (2019).

#### 4.1.2.5 *Filosofia de Vida*

Os participantes, durante a entrevista, compartilharam alguns de seus pensamentos sobre como enxergam a vida no geral. Estes são dois exemplos dessas passagens: “A vida é uma rotina muito louca. A vida é uma coisa que você tem que pegar as 24 horas, jogar assim e dividir, oito dormindo, oito trabalhando, oito correndo, e vai que vai” (E1, 2019). Pode-se notar que essa é uma visão de equilíbrio do ponto de vista do trabalhador, onde ele pega seu tempo e divide entre trabalho, descanso e “correria”. Ele finaliza dizendo:

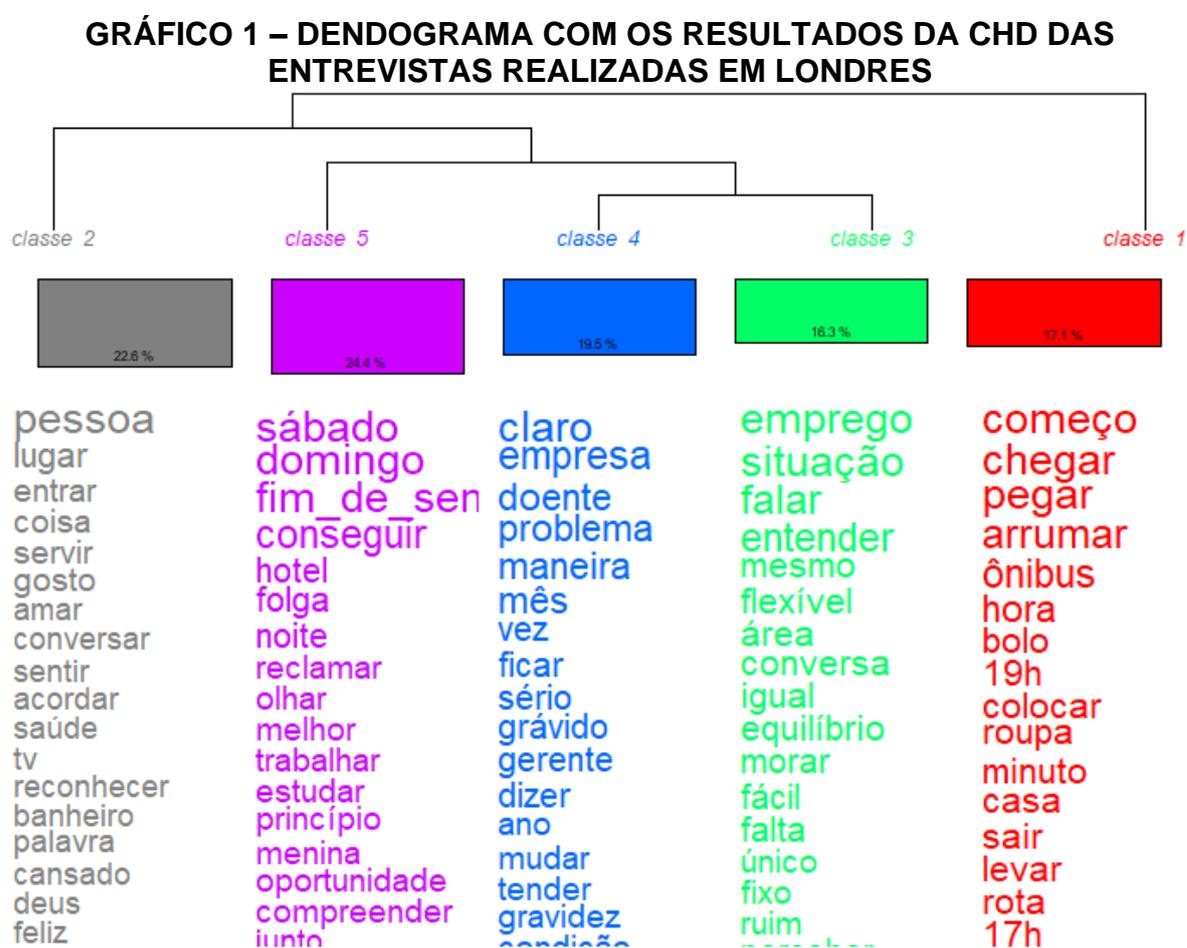
A gente quando é homem realmente honra seus princípios, seu caráter, sua postura, eu acho que não tem preço. O caráter de um homem não tem preço. Não está no bolso dele, nem na conta bancária, está na áurea dele. [...] Tem que ter dignidade, a semente do homem é a dignidade.

## 4.2 RESULTADOS DAS ANÁLISES COM O USO DO *SOFTWARE* IRAMUTEQ

Os resultados foram apresentados na mesma sequência dos procedimentos metodológicos descritos no Capítulo anterior referentes à utilização do software. Para a discussão dos resultados obtidos por meio do Iramuteq, serão comparados os resultados entre o Corpus das entrevistas realizadas em Londres (doravante denominado Corpus 1) e o Corpus das entrevistas realizadas em São Paulo (Corpus 2). Excepcionalmente, no caso da CHD, os resultados serão discutidos separadamente. Os resultados obtidos por meio da Análise Estatística Textual não apresentaram diferenças aparentes entre o Corpus 1 e Corpus 2. Sendo assim, decidiu-se não os apresentar. Já a Análise de Especificidades e AFC é relevante quando há variáveis a serem analisadas separadamente, o que não é o caso desta pesquisa, sendo então descartados os resultados obtidos por meio dela.

#### 4.2.1 CLASSIFICAÇÃO HIERÁRQUICA DESCENDENTE - LONDRES

A análise do Corpus 1 através da CHD gerou cinco classes lexicais, conforme o dendograma abaixo (Gráfico 1). Na primeira divisão, originou-se a Classe 1, com 17,1% de segmentos componentes do texto. Uma segunda divisão originou a Classe 2, com 22,6% de representatividade no texto. Durante a terceira divisão, surgiram as Classes 5 (24,4% do texto), e, no mesmo nível, as Classes 3 (16,3%) e Classe 4 (19,5%).



Fonte: elaborado pelo autor.

Para interpretar as classes e definir seu nome e significado, buscou-se os dez primeiros segmentos de textos característicos de cada classe. Os testes chi quadrado determinam um score para cada segmento de texto, ou seja, quanto maior o score, maior a frequência das palavras naquele segmento de texto é representativa dentro da Classe. Foram selecionados os 10 primeiros segmentos de texto conforme o seu score dentro da Classe.

A seguir, são apresentados os segmentos de texto da Classe 1.

\*\*\*\* \*Entr\_9\_LD

score : 227.71

a primeira vez que eu **peguei** a **rota** que eu **saí 1h** da **manhã peguei** o **ônibus** 1h30 e **cheguei** em **casa** 2h30 e andar na rua é estranho porque no brasil quando você **sai** com o seu celular assim

\*\*\*\* \*Entr\_9\_LD

score : 225.80

mas senão eu costumo às 10 **horas** porque provavelmente eu fui **dormir** muito tarde eu **saio** da minha **casa** tenho que **sair** às 11 porque eu **venho** de **ônibus** e da mais ou menos 45 a 50 **minutos** para **chegar** aqui eu tenho uma margenzinha

\*\*\*\* \*Entr\_10\_LD

score : 225.40

pode assumir principalmente agora no verão com os árabes estamos mais movimentados estou ali até às **19h** em um **dia** normal **janto venho** para victoria outra vez **pegar** o **trem** para **casa chegar** em **casa** às **20h 21h**

\*\*\*\* \*Entr\_4\_LD

score : 222.23

então eu **pego** o **ônibus pego** o **trem pego** outro **ônibus** e **chego** aqui então é uma viagem de mais ou menos 1 **hora** 1 **hora** e 10 **minutos** é bem **longa**

\*\*\*\* \*Entr\_9\_LD

score : 218.50

morta estou morta basicamente é um **banho** e **arrumar** as crianças se for uma **rota** que eu finalizo às **16h** ou **17h** eu **chego** em **casa** e vou fazer tudo de **casa arrumar** uma **roupa**

\*\*\*\* \*Entr\_10\_LD

score : 213.30

moro em mitcham então para **chegar** aqui no **centro** de londres é longe um bocado fim\_de\_semana eu **levo** 1 **hora** de **ônibus venho chegar mudo começo** às **9h começo** a mudar as coisas

\*\*\*\* \*Entr\_11\_LD

score : 208.80

**tomo** um **café pego** o transporte vou **chego** 20 a 30 **minutos** antes **pego** meu **uniforme** e **começo** a trabalhar

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 203.50

**levando** com as minhas **roupas arrumo** minha cama **tomo** um copo de água **tomo** minhas vitaminas **pego** meu carrinho de **compras** e já **pego** o **trem** eu ia direto para **harrow** e agora **venho** para fulham broadway para este **local**

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 198.80

então se eu **esqueci** alguma coisa eu tinha que fechar as **portas** e **colocar** um aviso volto em 20 **minutos** agora é tal **hora** e correr até o supermercado mais próximo **chegar** lá **pegar** o que eu precisava e voltar

\*\*\*\* \*Entr\_9\_LD

score : 195.92

ele **vem** do trabalho deixa ela aqui e vai de **ônibus** e de **trem** para **casa** é a **hora** que a gente se viu quando eu **chego** em **casa** ele está **dormindo**

Conforme observado nos trechos acima, a Classe 1 se refere ao que os ingleses chamam de “*commute*”, ou seja, o trajeto entre casa e trabalho e vice-versa. Assim, a Classe 1 será denominada “Trajeto” a partir de agora. O mesmo método foi utilizado nas demais classes (os trechos utilizados estão no Apêndice 28). Geralmente, o que se nota nas pesquisas nas quais as análises são realizadas no Iramuteq é que os pesquisadores concluem qual a classe que representa melhor o corpus analisado e discutem os resultados apenas desta classe (MAZIERI, 2016). No caso desta pesquisa, de caráter exploratório, todas as classes serão descritas e discutidas a seguir para um melhor entendimento da percepção de WLB dos entrevistados.

#### 4.2.1.1 Classe 1 – Trajeto

Nas passagens relativas a esta classe, é possível notar-se algumas características. A primeira delas é o quanto os trabalhadores utilizam o transporte público em Londres. Em nenhuma das falas que caracterizam a Classe “Trajeto” os trabalhadores citam a utilização de transporte particular, apenas o transporte público.

O transporte público em Londres é um dos maiores e mais bem planejados sistemas de transporte público do mundo, e sua infraestrutura é muito bem desenvolvida e acessível, mesmo em relação ao restante do Reino Unido (CHNG *et al*, 2016). São 9 modalidades de transporte (metrô, ônibus, metrô de superfície, trens, metrô elétrico de superfície, barcos, taxis, bicicletas de aluguel e até um bondinho). Apenas no metrô, 1,35 bilhões de passageiros passam por ano (TRANSPORT FOR LONDON; 2019). Apesar de ser o segundo maior custo na vida do trabalhador londrino (atrás apenas do aluguel), o transporte público é muito pontual e bastante eficiente, possibilitando ao trabalhador planejar sua jornada com antecedência.

Segundo Chng e colaboradores (2016), há estudos que relacionam o modo como as pessoas realizam seu trajeto para o trabalho e de volta para casa com sua saúde e bem-estar. Caminhar ou pedalar vem em primeiro lugar, mas utilizar o transporte público ao invés de dirigir aparece em segundo, com benefícios para a saúde como uma maior percepção de seu próprio bem-estar, aumento na satisfação pessoal e diminuição dos sintomas de depressão e ansiedade.

Além disso, é inevitável a comparação com o Brasil, principalmente na questão da segurança em voltar para casa após o trabalho, que no caso desses trabalhadores, ocorre geralmente de madrugada, como observa-se na fala da entrevistada brasileira residente em Londres (“eu saí 1h da manhã peguei o ônibus 1h30 e cheguei em casa 2h30 e andar na rua é estranho porque no Brasil quando você sai com o seu celular assim” (I6, 2019)).

#### 4.2.1.2 Classe 2 – Clientes

Na Classe “Clientes”, os segmentos de texto destacados falam majoritariamente da relação entre os trabalhadores e seus clientes. Os clientes são vistos, segundo Laperrière, Messing e Bourbonnais (2017), como parceiros dos trabalhadores de bares e restaurantes, uma vez que é por meio da interação entre os

dois que se dá efetivamente a atividade laboral. Em sua pesquisa, os pesquisadores concluíram que a interação com o cliente é o principal fator no bem-estar físico, psíquico e emocional do trabalhador nessa indústria.

Nos trechos destacados, os trabalhadores relatam um bom relacionamento com os clientes, no geral. Descrevem-se como pessoas que amam as pessoas, amam cuidar das pessoas e sentem prazer em servi-las uma boa comida, com uma boa apresentação. Relacionam o ato de cozinhar com demonstrar amor. Gostam que os clientes se sintam relaxados e acolhidos em seu local de trabalho. Há também a preocupação com a comunidade em volta do estabelecimento, no sentido de fazê-los sentir-se reconhecidos, criando assim um vínculo, um relacionamento com o cliente. Segundo Wilson (2016), o fato de se criar um relacionamento com o cliente auxilia na retenção do mesmo, ainda que seja inconscientemente.

Outro ponto a se notar é que esta Classe é formada principalmente pela fala da participante I5 (2019) (linha de comando no Iramuteq \*\*\*\* \*Entr\_6\_LD). Isso não significa que ela seja menos representativa. Segundo Javadi e Zarea (2016), um tema não pode ser julgado por ter sido mencionado muitas vezes por um participante ou várias vezes por muitos participantes. Sua importância permanece a mesma, já que os trechos não deixam de ser relevantes para o tema.

#### *4.2.1.3 Classe 3 – Suporte*

A Classe “Suporte” apresenta trechos das falas dos trabalhadores de Londres referentes a dois tipos de suporte: o gerencial, aquele oferecido pelo superior a ele no trabalho, e o familiar, aquele oferecido pela família do trabalhador, seja esse familiar o esposo, o filho ou os pais, por exemplo.

Observa-se que a maioria dos trechos fala sobre o suporte gerencial e como ele pode auxiliar ou prejudicar o bem-estar do trabalhador. Nestes segmentos, a trabalhadora afirma que o gerente entende sua situação e a apoia, permitindo que ela faça um horário flexível que atenda suas necessidades como mãe.

Por outro lado, vendo pelo olhar do empregador, esse suporte gerencial é uma maneira de reter a trabalhadora, em concordância com o que apresenta Beauregard (2011), uma vez que ela mesma diz que já acha o trabalho chato, repetitivo, que gostaria de perseguir uma carreira diferente, porém tem dúvidas sobre como será o

suporte do novo superior, se poderá manter essa flexibilidade que necessita, o que a faz permanecer no emprego que se encontra.

Outro ponto que aparece nos segmentos é a questão da dificuldade de comunicação entre o trabalhador e o seu superior, já que muitos são imigrantes e não dominam a língua inglesa. A dificuldade na comunicação não impede o trabalhador de executar suas tarefas, porém pode gerar um sentimento de não pertencimento ao local de trabalho e aumentar as chances de *turnover*.

Além disso, as falas destacadas ainda relatam o suporte familiar, ou melhor dizendo, a falta dele. Duas trabalhadoras relatam a pressão dos familiares por terem deixado o Brasil afim de buscar outras oportunidades de trabalho e renda. Os familiares geralmente se preocupam justamente pelo tipo de trabalho executado pelos imigrantes brasileiros, normalmente voltado para um trabalho mais simples e braçal, considerando a atitude uma “loucura”.

Um outro entrevistado cita a demanda do filho por mais tempo juntos, outro fator do suporte familiar que se apresenta nos trechos. Os filhos, especialmente os mais novos, costumam reclamar da ausência dos pais, sentimento amplificado por estar longe do restante da família no caso dos imigrantes.

Kinman e McDowall (2009) argumentam que, ao mesmo tempo que o suporte familiar ou dos amigos podem ser facilitadores, eles também podem ser fonte de conflito, já que gera uma cobrança sobre o trabalhador para que ele seja leal e recíproco. Os dois fatores citados acima podem levar o trabalhador a perceber uma falta de apoio da família ao seu trabalho. Isso pode acarretar sentimento de rejeição, depressão e baixa autoestima no trabalhador, aumentar o absenteísmo e incentivar a intenção de *turnover*.

#### 4.2.1.4 Classe 4: Responsabilidades Pessoais

Nos segmentos de texto mais importantes da Classe “Responsabilidades pessoais”, nota-se que os trabalhadores falam sobre suas responsabilidades em sua vida pessoal e como fazem para balanceá-las com o trabalho, recebendo ou não o apoio de seus superiores. Falam ainda como tentam conciliar a rotina com o cônjuge e como o trabalho do cônjuge influencia no cuidado de dependentes.

O primeiro aspecto que se apresenta nas falas é falta por causa de responsabilidades em casa. Os trabalhadores afirmam, em sua maioria, que as faltas

são muito raras, e geralmente relacionadas a problemas de saúde dos filhos. Nestes casos, o procedimento padrão é a ligação para o trabalho, informando da impossibilidade da presença, com o maior prazo de antecedência possível, a fim de que os superiores possam conseguir uma substituição.

Nestes casos, o trabalhador é geralmente apoiado pela empresa, porém observa-se que uma trabalhadora afirma que este tipo de decisão, onde o trabalhador precisa faltar ao emprego para atender responsabilidades pessoais, depende mais do gerente do que da própria empresa, especialmente em cadeias de restaurantes onde as políticas da empresa nem sempre são cumpridas à risca. Assim, um bom relacionamento com o gerente pode ajudar na percepção do apoio gerencial.

Em relação ao cônjuge e à divisão das responsabilidades em casa, nota-se que os trechos trazem duas situações. A primeira diz respeito à flexibilidade no trabalho do cônjuge, que permite que ele supra o cuidado de dependentes da trabalhadora quando necessário, sem prejuízo profissional. A segunda é sobre a divisão de tarefas em casa, onde a trabalhadora relata que, apesar de as tarefas serem divididas, a flexibilidade de seu trabalho permite que ela esteja mais presente em casa, fazendo então com que as responsabilidades recaiam mais sobre ela. De qualquer forma, segundo dados da Pesquisa Europeia de Condições de Trabalho de 2015, a mulher ainda é a responsável principal pelo cuidado dos filhos em todos os países da União Europeia (EUROFOUND, 2017).

O que as duas situações sugerem é que a flexibilidade presente no trabalho em Londres permite que os casais, ou os familiares, possam se organizar de modo a atender os cuidados com dependentes, especialmente neste caso os filhos, seja utilizando seus arranjos de trabalho ou o do cônjuge para isso.

Outro aspecto importante que aparece nesta Classe é a licença maternidade, considerada uma prática de WLB por alguns autores. Neste caso, a fala da trabalhadora sugere que o fato de ter sido oferecida a licença maternidade a ela, enquanto trabalhava no restaurante, a fez permanecer na empresa depois, possivelmente acreditando que outras práticas de WLB pudessem ser oferecidas, como horário ou arranjos de trabalho flexíveis, comprovando mais uma vez o uso das práticas de WLB como política de retenção de empregados (BEAUREGARD, 2011; BIN SALEH *et al*, 2015; SIRGY; LEE, 2018).

#### 4.2.1.5 Classe 5 – Trabalho no Fim de Semana e à Noite

Nesta Classe, os trechos destacados das entrevistas com os trabalhadores tratam do trabalho no fim de semana, prioritariamente, e à noite. Os segmentos de texto tratam de arranjos flexíveis para o trabalho no fim de semana para o melhor cumprimento das responsabilidades com dependentes, sobre a pressão dos amigos em relação ao trabalho nestes horários antissociais e a inevitável comparação com o Brasil pelos imigrantes brasileiros.

Boa parte dos trechos falam sobre os arranjos de trabalho flexíveis que as organizações permitem ao trabalhador para que ele possa cuidar de seus dependentes. A maioria fala sobre não trabalhar em um dos dias ou nos dois dias, sempre com a intenção de ficar mais tempo com o filho. Na contrapartida, uma trabalhadora afirma que não é fácil conseguir folgar todo o fim de semana trabalhando em bares e restaurantes, e que estes dias são os mais rentáveis financeiramente, uma vez que um maior movimento origina mais gorjetas, uma prática comum em Londres e responsável por quase a metade da remuneração dos trabalhadores na área.

Quem pode escolher seu horário de trabalho nos fins de semana declara uma série de razões para isso. O fato de o filho estudar na segunda-feira, levando a uma preferência pelo sábado de folga e não o domingo. Outra fala sobre não trabalhar no sábado, uma vez que suas responsabilidades pessoais (neste caso, o trabalho voluntário na igreja que participa) se dão aos domingos, então não haveria descanso. Duas trabalhadoras citam a pressão dos amigos sobre o trabalho no fim de semana como fonte de estresse para elas.

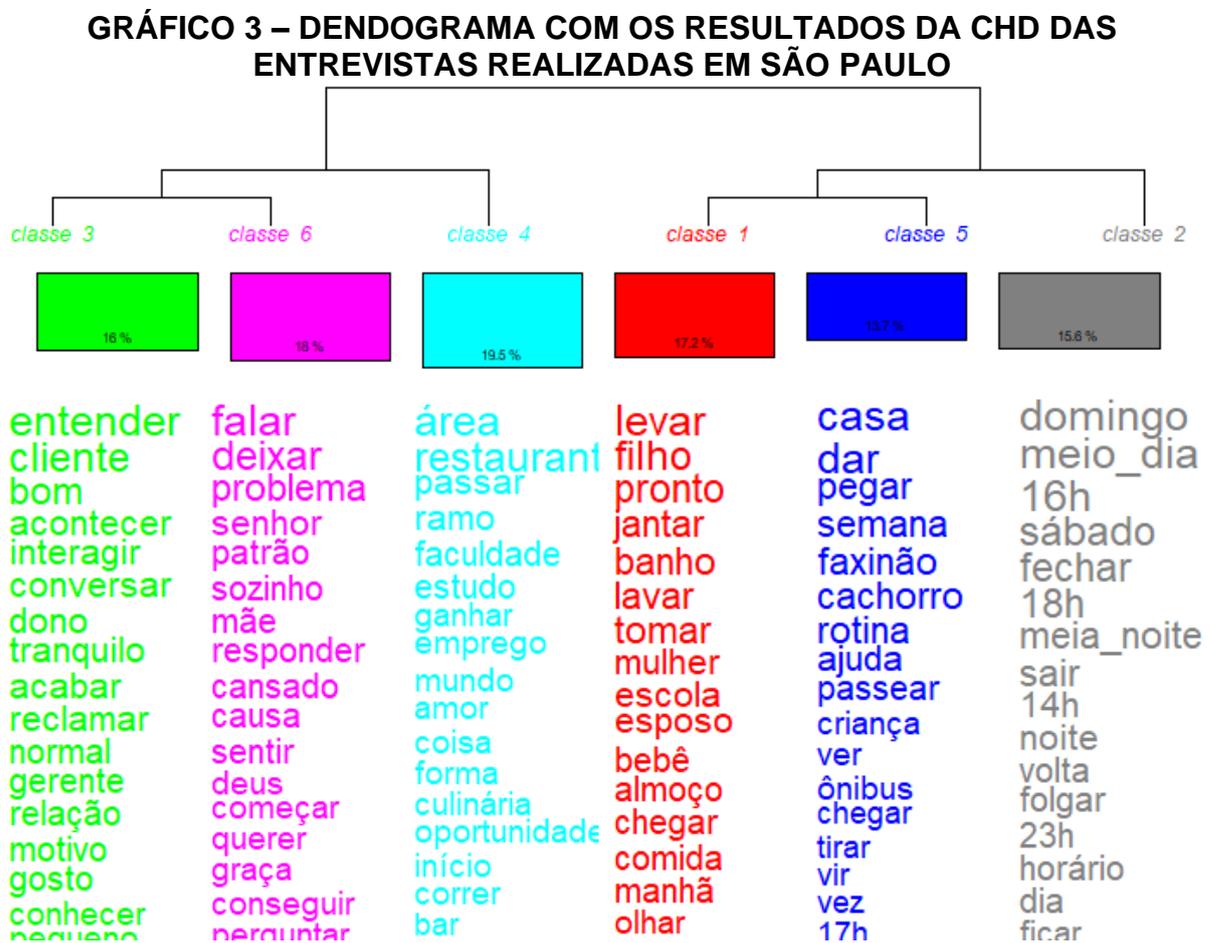
Para o imigrante brasileiro, é inevitável a comparação com o Brasil, onde o trabalho em horário comercial é o mais comum (já que não trabalhavam na indústria de hospitalidade no País). Um deles afirma que a vida em Londres é muito diferente, gira em torno do trabalho, não há fim de semana, tudo acontece de domingo a domingo da mesma forma, então é indiferente trabalhar ou não no fim de semana. A outra afirma que já chegou em Londres tendo em mente que não iria mais folgar no fim de semana, como era acostumada no Brasil, mas iria encarar uma realidade muito diferente de trabalho.

O Gráfico de AFC por meio do CHD permite visualizar no plano cartesiano o modo como as classes criadas pelo programa se relacionam entre si. Nota-se no



#### 4.2.2 CLASSIFICAÇÃO HIERÁRQUICA DESCENDENTE – SÃO PAULO

A seguir serão apresentados os resultados da Classificação Hierárquica Descendente realizada com o Corpus 2, referente às respostas das entrevistas realizadas em São Paulo. No dendograma (Gráfico 3), observa-se que houve uma primeira divisão, originando dois grupos distintos. Um nova divisão deu origem à Classe 4 (19,5% dos segmentos de texto) e ao conjunto das Classes 3 (16%) e 6 (18%), e à Classe 2 (15,6%) e ao conjunto das Classes 1 e 5 (17,2% e 13,7%, respectivamente).



Fonte: elaborado pelo autor.

##### 4.2.2.1 Classe 1 – Cuidados com Dependentes

A Classe 1 apresenta trechos das entrevistas dos trabalhadores de São Paulo que falam sobre os arranjos que eles realizam para poder cumprir com as suas obrigações enquanto responsáveis por dependentes, no caso os filhos. Estes arranjos

incluem a divisão da responsabilidade com os cônjuges e a ajuda de familiares e terceiros.

Segundo as falas evidenciadas, os trabalhadores procuram conciliar sua rotina com a do cônjuge para que um dos dois possa estar em casa cuidando do filho. Há também relatos de ajuda de familiares, como mãe, irmão e filhos mais velhos que ajudam no cuidado dos mais novos enquanto o responsável está trabalhando. Além dos cuidados com os dependentes, outras tarefas domésticas também são divididas, segundo os relatos.

Além disso, os pais que não possuem esse auxílio familiar gratuito têm que pagar para o filho ficar sob os cuidados de outras pessoas, como babá, serviços de transporte escolar e até vizinhos.

Nos trechos também aparece a situação da falta, quando o responsável precisa faltar ao trabalho por conta de problemas de saúde de seu dependente. Neste caso, o trabalhador precisa avisar a empresa da falta o quanto antes e retorna ao trabalho após o compromisso finalizado.

#### *4.2.2.2 Classe 2 – Rotina*

A rotina de trabalho é o tema da Classe 2, com trechos relacionados aos horários de trabalho, ao trabalho no fim de semana, à flexibilidade, ao trabalho noturno, folga e a rotina de trabalho do cônjuge.

Os horários de trabalho relatados são em sua maioria de início vespertino e término noturno, com apenas um dia de folga na semana, sábado ou domingo. Alguns trabalhadores relatam jornada dupla de trabalho, ou seja, trabalham mais que oito horas por dia. Uma das trabalhadoras afirma que trabalharia até mais, se os superiores a pedissem.

O trabalho noturno é encarado com naturalidade pelos trabalhadores, já acostumados com a rotina nesta área. Apenas um trabalhador afirma que o trabalho noturno é mais interessante para solteiros, já que podem aproveitar a noite após o trabalho. O mesmo acontece com o trabalho no fim de semana. Apenas uma das falas salientadas diz que gostaria de não trabalhar aos fins de semana para ficar mais tempo com o filho, verbalizando inclusive a vontade de procurar trabalho em outras áreas.

Outro aspecto importante em destaque é a questão da flexibilidade do trabalho, principalmente nos arranjos de trabalho. Um dos trabalhadores relata sua rotina de trabalho onde consegue intercalar o trabalho diurno e o noturno, evitando assim uma rotina estressante.

#### 4.2.2.3 Classe 3 – Dificuldades

Os segmentos de texto que forma esta Classe falam das diversas dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores, sejam elas de cunho laboral ou pessoal. Dentre elas, destaca-se a reclamação dos filhos sobre o tempo que passam juntos e os problemas com clientes que não agem de modo civilizado.

A primeira dificuldade é em relação ao que pensam os filhos sobre o tempo que passam com os pais que trabalham em bares e restaurantes. Apesar de todos os trechos afirmarem que os filhos “não reclamam”, os trabalhadores também afirmam que eles “entendem a situação”, ou seja, o que se entende é que os filhos reclamam sim da ausência dos pais, mas depois de uma conversa eles acabam entendendo o motivo pelo qual os pais não estão presentes.

Um dos entrevistados chega a afirmar que “ela entende, **tem** que entender, não tem o que fazer” (E3, 2019), o que revela que provavelmente para ele não haja motivo para reclamação (grifo nosso). Algo semelhante é dito por E9 (2019), quando afirma que “para mim estando bom, para eles está bom”. Em outra passagem, E7 (2019) afirma que o tempo com a filha é bom, porque “fica um gostinho de quero mais”, adotando uma postura mais otimista.

A experiência ruim com clientes aparece em alguns dos trechos, quando a trabalhadora relembra eventos com clientes “ignorantes”. Segundo Han, Bonn e Cho (2016), várias situações caracterizam o comportamento incivilizado do cliente, como quando ele ignora o trabalhador ou quando ele o trata de maneira desrespeitosa e insultante. Estes clientes são os responsáveis por altos níveis de estresse em trabalhadores de restaurantes.

Entretanto, a trabalhadora também fala sobre o suporte gerencial, e por causa dele “tira de letra” situações desagradáveis com clientes. Este dado confirma a teoria apresentada por Han, Bonn e Cho (2016), que trazem em seu estudo dados sobre como o suporte organizacional diminui o impacto dessas experiências negativas com clientes no trabalhador.

#### *4.2.2.4 Classe 4 – Trabalho em Bar e Restaurante em São Paulo*

Vários aspectos do trabalho em bares e restaurantes em São Paulo são levantados nos trechos das entrevistas selecionados pelo Iramuteq nesta Classe, como o tempo de trabalho na área, o amor pela cozinha, o baixo grau de escolaridade dos empregados e o cansaço.

Os trabalhadores relatam amar o trabalho que fazem, especialmente os que já estão na área há muito tempo, seguindo até uma tradição familiar. Esta é, inclusive, uma característica do trabalho na indústria em São Paulo: geralmente é o primeiro emprego, a oportunidade de entrar no mercado de trabalho por serem empregos que exigem pouco ou nenhum conhecimento prévio. Isso faz com que esta área seja, segundo uma participante, a melhor área para se trabalhar em São Paulo para quem “não tem estudo”. Tanto é que há quem esteja trabalhando na área e pense em fazer uma faculdade (melhorar o nível de escolaridade) para poder trabalhar com outra coisa.

Aqueles que já trabalharam em outros ramos de negócio afirmam ter se acostumado com o trabalho em restaurante e, agora já na área, estão gostando. Um dos trabalhadores relembra que após começar a trabalhar em bares, resolveu se dedicar a aprender mais sobre o ofício, fazendo cursos e se especializando.

Há alguns problemas evidenciados nas falas dos entrevistados sobre o trabalho na área. O cansaço aparece na fala de uma entrevistada, principalmente por ficar tantas horas em pé. O trabalho extra colabora para esse cansaço, ainda mais que, segundo os segmentos de texto, as horas extras não são pagas em alguns estabelecimentos. Outra fala importante é a da trabalhadora que diz que “já passei por tantos restaurantes e é um pior que o outro” (E8, 2019).

#### *4.2.2.5 Classe 5 – Responsabilidades em Casa*

A divisão das tarefas de casa, a maneira como utilizam o dia de folga e o cuidado consigo mesmo são alguns dos pontos encontrados nos segmentos selecionados para a criação da Classe 5 pelo Iramuteq, “Responsabilidades em Casa”.

As responsabilidades em casa são parte essencial na difícil missão de equilibrar vida profissional e vida pessoal. Os trabalhadores precisam encontrar

maneiras de não prejudicar seu papel profissional enquanto mantém também seu papel dentro da família. Nos trechos selecionados, os trabalhadores falam da divisão de tarefas com o cônjuge e outros familiares para conseguir dar conta do que precisa ser feito no pouco tempo que sobra, levando-se em conta o trabalho e o trajeto até ele.

Algumas falas são sobre o tempo que o trabalhador tem ao chegar em casa após o trabalho, quando precisa dar atenção à família, mas também as tarefas domésticas. Um deles afirma não sentir mais diferença se está trabalhando durante ou no fim de semana, uma vez que a rotina é sempre a mesma. Um dos entrevistados ainda consegue arrumar tempo dentro da rotina para cuidar de si mesmo, passando algum tempo na academia de madrugada depois do trabalho.

A folga é outro mecanismo utilizado para colocar as tarefas de casa em dia, já que é um dia que pode ser dedicado inteiramente não só ao trabalho doméstico, mas também aos cuidados com os filhos.

Assim, observa-se que o equilíbrio entre vida profissional e vida pessoal vai além de trabalho e família apenas, como sugerem alguns autores (WARREN, 2004; POULOSE; SUDARSAN, 2014). Outros aspectos como o cuidado pessoal, as tarefas domésticas, o trajeto do e para o trabalho e até a rotina do cônjuge são alguns dos fatores apresentados aqui que fazem parte dessa complicada equação.

#### *4.2.2.6 Classe 6 – Suporte*

Um dos fatores que mais auxilia no sentimento de bem-estar e na diminuição do estresse ocupacional é o suporte que o trabalhador tem dos demais agentes envolvidos nos domínios de sua vida. Nas passagens evidenciadas, os participantes falam sobre suporte vindo dos colegas, dos superiores, da família e dos amigos, além de exporem a falta de apoio em alguns momentos.

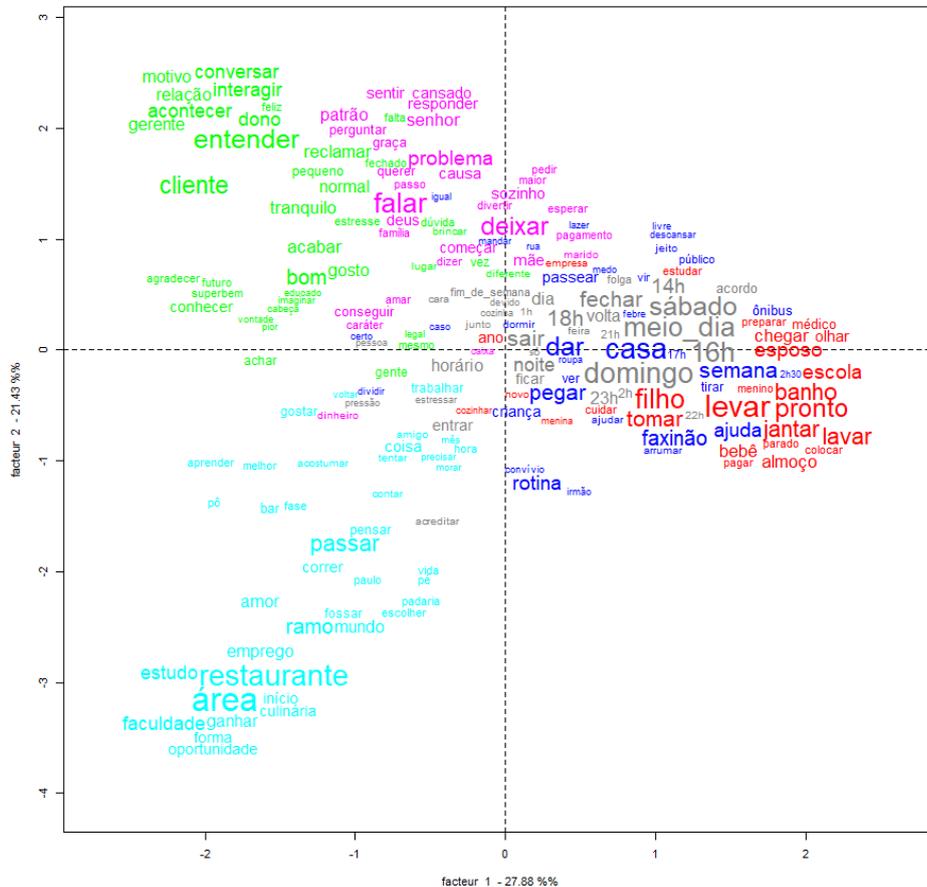
Três dos dez trechos selecionados falam sobre o apoio dos colegas em diferentes situações, seja ela durante um incidente com clientes grosseiros, um momento no qual o trabalhador pode ser empático e se colocar no lugar da colega que passava por necessidades e um momento de descontração e troca de experiências com amigos que trabalham na mesma indústria. Para Han, Bonn e Cho (2016), o suporte dos colegas é um dos fatores que diminuem o estresse ocupacional.

Segundo Han, Bonn e Cho (2016), o apoio dos supervisores também são fator de diminuição da percepção de fatores estressores no trabalho, especialmente naqueles trabalhos onde gerente e empregado dividem o mesmo ambiente de trabalho, como bares e restaurantes. Os trabalhadores confirmam isso com seus relatos, especialmente quando afirmam que em situações de saúde ou mesmo no dia a dia de trabalho, os superiores são compreensivos, reconhecem o esforço do empregado e demonstram confiança neles. O suporte gerencial é tão importante que foi motivo de mudança de empresa por parte de uma participante.

O suporte familiar também é mencionado nos segmentos de texto, seja ele de forma direta (“só recebo elogios, que eu trabalho, que sou guerreira” (E2, 2019) ou indireta, por meio da compreensão dos filhos de que a ausência é necessária.

O gráfico de AFC gerado a partir da CHD demonstra como as Classes construídas pelo Iramuteq se relacionam em um plano cartesiano. No Gráfico 4, observa-se que as Classes “Responsabilidades em casa” (azul), “Cuidados com dependentes” (vermelho) e “Rotina” (cinza) estão misturadas, revelando que, apesar de serem distintas entre si, essas Classes se relacionam umas com as outras.

**GRÁFICO 4 – GRÁFICO DE AFC GERADO POR MEIO DA CHD**



Fonte: elaborado pelo autor.

Já a Classe “Suporte” (rosa) está situada entre este conjunto de Classes e a Classe “Dificuldades” (verde). Esta posição sugere que o suporte é um mediador entre as dificuldades enfrentadas pelo trabalhador e suas responsabilidades pessoais, como afirma Beauregard (2011). De acordo com a autora, a relação entre a presença de iniciativas de WLB e conflitos entre trabalho e família é mediada pela percepção de suporte gerencial. Nota-se também que a Classe “Trabalho em Restaurante” (turquesa) está afastada das demais, como se não se relacionasse intimamente a elas.

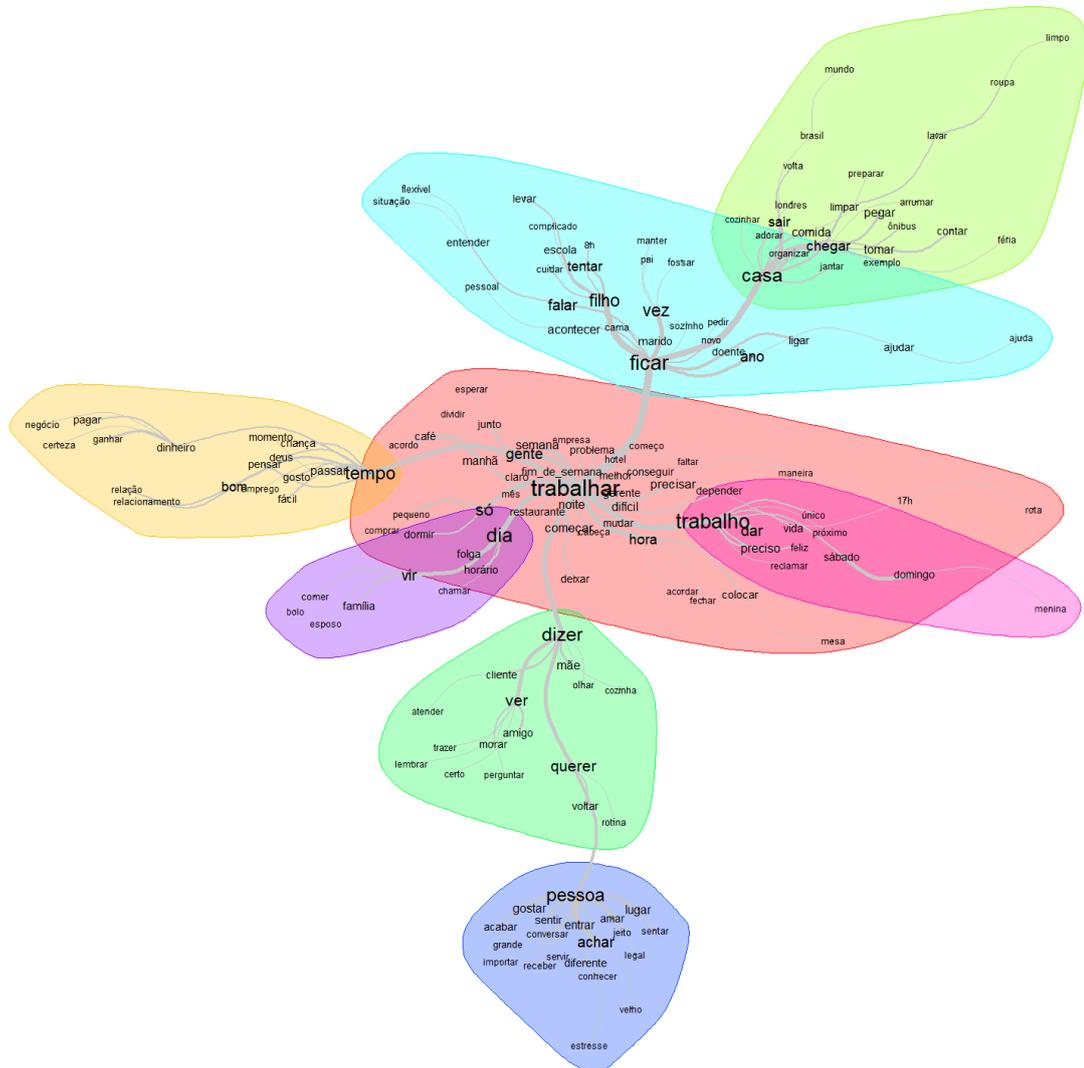
#### 4.2.3 ANÁLISE DE SIMILITUDE

A AS permite a visualização gráfica de como as palavras no texto se relacionam, sendo as de maior frequência apresentadas com fonte maior. São formados clusters de palavras que tem relação entre si, e as ligações são representadas por linhas cuja largura depende da força da ligação entre as duas palavras. Serão analisados e comparados os resultados dos dois Corpus. O Gráfico 5 demonstra a AS dos textos das entrevistas de Londres.

Nota-se que o cluster central é o da palavra TRABALHAR, corroborando o discurso dos participantes que indicavam já que a vida em Londres gira em torno do trabalho. Todo o discurso dos participantes londrinos gira em torno do trabalho e, a partir dele, outros clusters se relacionam. É interessante também salientar a palavra fim de semana no cluster TRABALHAR, reforçando os resultados da AT que evidenciam a naturalidade do trabalho nos fins de semana em Londres.

Entre os clusters TRABALHAR e CASA, encontra-se o cluster FICAR, relacionado às palavras falta, filho, doente, mostrando que o principal fator gerador da falta é a doença do filho para esses trabalhadores. No cluster CASA, além das tarefas domésticas, as palavras Brasil e Londres são destacadas, uma vez que a narrativa da maioria dos entrevistados fala sobre a mudança do Brasil para Londres em busca de novas oportunidades.

## GRÁFICO 5 – ANÁLISE DE SIMILITUDE DAS ENTREVISTAS DE LONDRES

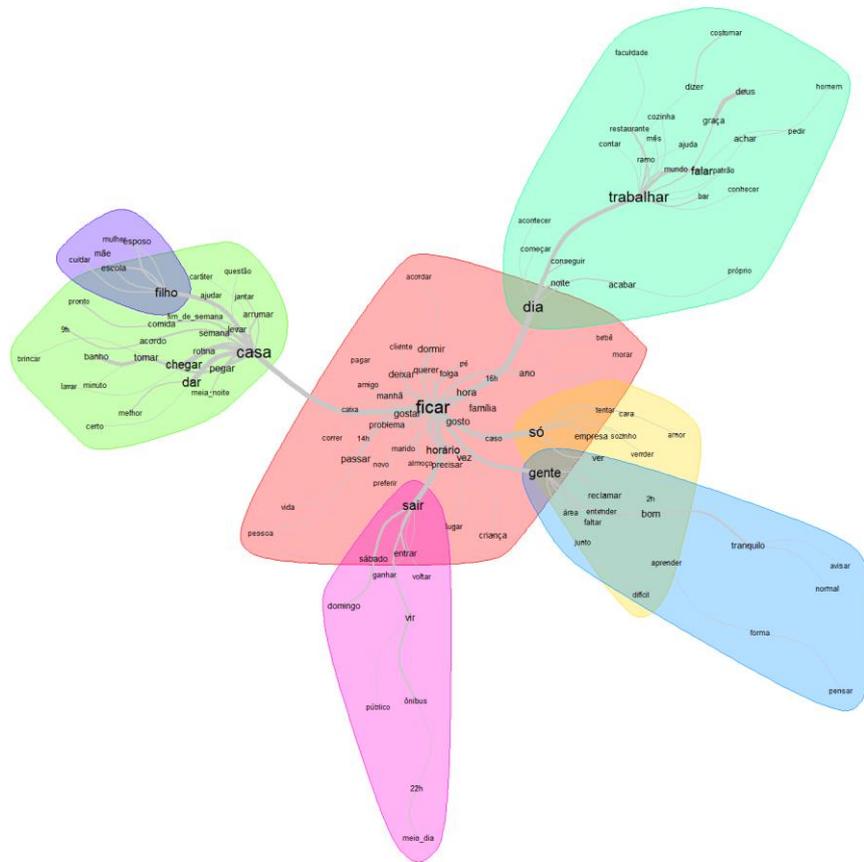


Fonte: elaborado pelo autor.

Há de se destacar também o cluster TEMPO, uma vez que foi um dos códigos com maior número de segmentos de texto também na AT dos resultados londrinos. O cluster está no lado oposto ao cluster FICAR e CASA e ligado ao cluster TRABALHAR, o que sugere que o discurso dos trabalhadores indique que a maior parte do seu tempo é despendido no trabalho.

Ao analisar-se o Gráfico 6, que demonstra os resultados das entrevistas de São Paulo, o cluster central é o FICAR, com as palavras família e folga em seu interior. Este cluster fica entre os clusters CASA e TRABALHAR, do que se pode inferir que o trabalhador paulistano relata em seu discurso possuir tempo para ficar com a família, independente de outras responsabilidades pessoais e o trabalho.

## GRÁFICO 6 – ANÁLISE DE SIMILITUDE DAS ENTREVISTAS DE SÃO PAULO



Fonte: elaborado pelo autor.

Além disso, o cluster SAIR contém as palavras sábado e domingo, o que indica que os trabalhadores de São Paulo ainda têm o fim de semana como referência para lazer e tempo com a família. A palavra fim de semana, inclusive, se encontra no cluster CASA, juntamente com as tarefas domésticas.

### 4.2.4 NUVEM DE PALAVRAS

Assim como na seção anterior, serão apresentadas, comparadas e discutidas as duas nuvens de palavras geradas a partir dos dois Corpus analisados. Consolidando os achados nas análises anteriores, especialmente os da AS, a nuvem de palavras das entrevistas realizadas em Londres (Gráfico 7) demonstra que as palavras de maior frequência foram “trabalhar”, “dia”, “ficar”, “trabalho” e “tempo”, o que sugere que o discurso dos participantes é focado primariamente no trabalho.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo contribui de duas formas para a evolução da ciência: empiricamente, descrevendo o contexto do WLB no trabalho em bares e restaurantes e comparando as percepções dos trabalhadores sobre os aspectos que envolvem o mesmo, e metodologicamente, ao se utilizar e descrever detalhadamente a AT e ao se verificar o papel do software Iramuteq nas análises qualitativas. A análise da utilização do Iramuteq em conjunto com a AT é apresentada neste capítulo, assim como a comparação dos resultados das entrevistas realizadas em Londres e em São Paulo e as limitações deste estudo.

Alguns pesquisadores utilizam softwares para preparar e ordenar os dados qualitativos, enquanto outros preferem o método manual tradicional (ALHOJAILAN, 2012). De acordo com Joffe (2012), os programas de análise de dados qualitativos permitem um exame sistemático por todo o conjunto de dados para temas coocorrentes, sequências de temas e relações complexas entre temas que seriam mais difíceis manualmente.

Bardin (2011) defende que, em alguns casos, a análise de entrevistas é bastante complexa, sendo impossível para um programa de computador analisá-las sem perda de dados. Ainda assim, a autora defende o uso dos softwares, pois afirma que o computador é um instrumento tecnológico de análise profunda, muitas vezes capaz de realizar tarefas que o ser humano não consegue sozinho, e recomenda sua utilização quando a unidade de registro é a palavra (MENDES; MISKULIN, 2017). Para isso, é preciso que seja respeitada a maneira como o texto é inserido no software, para assegurar que ele não seja descontextualizado (ALHOJAILAN, 2012).

Nowell e colaboradores (2017, p.7) utilizaram-se do software NVivo para a análise temática de seus dados. Para as autoras, o software “permite que os pesquisadores trabalhem eficientemente em grandes quantidades de dados e em complexas codificações, resultando em profundidade e sofisticação das análises”. As autoras Fereday e Muir-Cochrane (2006) analisaram o discurso de enfermeiras na Austrália e utilizaram o software NVivo para realizar a codificação e identificação de temas. Já Beauregard (2014) utilizou-se do software para classificar em temas os códigos gerados por meio dos textos.

Para Welsh (2002), os softwares são úteis para organizar os dados em temas ou ideias, sendo válido no aumento do rigor nos passos da análise, validando (ou não)

as impressões do pesquisador. Também ajudam a analisar os dados de forma mais específica. Entretanto, quanto à validade e confiabilidade nas ideias temáticas, o software passa a não ser ideal, uma vez que o processo de extração dessas ideias, quando passa pelo autor, permite um entendimento mais profundo dos dados.

O CHD se assemelha em teoria com a AT, já que ambos irão classificar o texto conforme assuntos semelhantes entre si e diferentes em relação às demais classes. A princípio, a intenção desta pesquisa era comparar qual método seria melhor para analisar os dados colhidos. Porém, ao se conhecer melhor tanto um quanto o outro método, ficou evidente que na verdade os dois se complementam. Por um lado, a AT manual revela toda a extensão dos dados, é mais minuciosa e é muito influenciada pelo pesquisador e seus objetivos. Por outro, a análise por meio do Iramuteq permite salientar pontos que podem ter sido considerados sem importância pelo analista no processo manual.

Isso é evidenciado na CHD, pelas Classes “Trajeto”, dos resultados londrinos, e “Rotina”, dos resultados de São Paulo. Na AT manual, o autor não se atentou a estes aspectos na discussão dos dados, apesar de existirem códigos com os mesmos nomes. Em relação à Classe “Dificuldades”, dos resultados paulistanos, ela uniu códigos que foram descritos separadamente para uma única classe.

Através do Gráfico 4, foi possível observar uma relação mediadora da Classe “Suporte” entre as Classes “Dificuldades” e as demais Classes. Os Gráficos 5 e 6, gerados pelo Iramuteq para demonstrar as análises de similitude, reforçam os resultados obtidos pela AT, evidenciando as ligações entre os clusters.

Outro ponto forte do Iramuteq é a velocidade de análise. Enquanto a análise manual leva dias, até semanas, o software a realiza em questão de segundos. No caso de uma pesquisa cujo cronograma esteja apertado, a utilização do Iramuteq é bastante indicada.

De qualquer forma, sugere-se que o Iramuteq seja utilizado como triangulação à AT, complementando-a, uma vez que seus resultados trouxeram à luz aspectos negligenciados pelo pesquisador (e que devem ser levados em consideração na discussão dos resultados) e serviram para confirmar os dados da AT. O software ainda permite a facilidade da geração de gráficos cuja leitura não é complicada, dando ao pesquisador mais essa ferramenta na hora da análise. Estes três benefícios em si já qualificam o Iramuteq como uma técnica complementar à AT, incorporando novos pontos de vista e enriquecendo os resultados da pesquisa. Corroborando o que afirma

Welsh (2002), acredita-se que não se deve excluir um ou outro método, mas utilizá-los de maneira a se obter os benefícios únicos de cada um.

O tamanho das respostas é o primeiro dado que difere entre as entrevistas realizadas nas duas cidades. As respostas das entrevistas de Londres têm 23.159 palavras, quase o dobro do número de palavras encontradas nas respostas das entrevistas de São Paulo, 11.863 palavras. Acredita-se que essa diferença se deva ao nível de escolaridade, mais alto entre os trabalhadores de Londres. O fato de os trabalhadores na área de bares e restaurantes terem uma educação mais básica em São Paulo, resultou em respostas mais curtas e simples durante as entrevistas.

Nos resultados tanto de Londres como de São Paulo, o trabalho em bares e restaurantes é realizado, em boa parte, por pessoas que não estão em sua terra natal. Em São Paulo, 50% dos participantes da pesquisa são nordestinos que foram para a capital paulista em busca de melhores condições de trabalho e renda e acabaram ficando lá, formando novas famílias e permanecendo na cidade. O mesmo acontece em Londres, porém com indivíduos que abandonam seu país com este objetivo, ainda que temporariamente (100% dos sujeitos da pesquisa). A maioria deles pretende ficar um tempo na cidade enquanto tenta guardar dinheiro para voltar ao seu país de origem com uma condição financeira melhor.

O trabalho nesta indústria é visto em ambas as cidades como uma oportunidade, um meio de entrada para o mercado de trabalho, porém por questões diferentes. Em Londres, este tipo de emprego é mais apazível aos imigrantes, uma vez que muitos não dominam a língua e o trabalho não requer a posse de habilidades muito requintadas. Em São Paulo, as habilidades também não são necessárias, porém o baixo nível de escolaridade dos trabalhadores é o que dá a característica de “oportunidade” aos empregos nessa área.

As condições de trabalho são bastante semelhantes nas duas cidades. Os salários para estas posições são geralmente muito baixos, sendo pago o salário mínimo nas duas cidades na maioria dos casos. Entretanto, o poder de compra da Libra é muito maior que o do Real, o que permite que os trabalhadores de Londres tenham uma qualidade de vida mais alta. Isso se confirma no caso da I10 (2019), que trabalha meio período apenas, de segunda a sexta-feira, e consegue viver em um local onde há academia, sauna, piscina e opções de lazer, o que no Brasil, especialmente em São Paulo onde o custo de vida é alto, seria impossível para alguém que trabalhe apenas cinco horas por dia. Além disso, em Londres, o ato de

deixar uma gorjeta para o trabalhador é um hábito frequente, e, segundo Laperrière, Messing e Bourbonnais (2017), isso pode corresponder a 50% ou mais da renda deste trabalhador. Entre os clientes brasileiros esse hábito é inexistente, aumentando ainda mais a diferença na questão da remuneração desses trabalhadores.

Outro ponto comum nos relatos dos trabalhadores das duas cidades é o cansaço, citado muitas vezes, principalmente em relação ao tempo que permanecem em pé no cumprimento das suas atividades laborais. Nos dois *corpora* encontram-se trechos que falam do cansaço e como ele é limitador para os trabalhadores no cumprimento de seus papéis em outros domínios, como na família e no convívio social.

O nível de escolaridade é um dos fatores que diferenciam os trabalhadores das duas cidades. Apesar de terem níveis de escolaridade diferentes dos padrões brasileiros, observa-se que o nível é mais elevado entre os trabalhadores do Reino Unido. Enquanto em Londres a maioria tem pelo menos graduação, em São Paulo é alta a porcentagem de trabalhadores que possuem apenas o primeiro grau completo.

O último ponto em comum é o suporte gerencial, que aparece de forma positiva nos discursos dos participantes de ambas as cidades. O superior é visto pelos trabalhadores como um apoiador, na maioria dos casos, especialmente quando há a necessidade de ajustes nos arranjos de trabalho, quando há problemas com clientes com comportamento inadequado e quando há a necessidade da falta.

Observando-se as falas em relação à necessidade da falta, nota-se que nos dois países o maior fator causador dela é a doença de algum dependente, o filho na maioria das vezes. Há, porém, uma pequena diferença nas atitudes relatadas. Os trabalhadores de Londres verbalizaram mais uma preocupação com a empresa no momento de uma falta inesperada, enquanto os de São Paulo agem com mais liberdade por conta da “facilidade” de um atestado médico para comprovação da necessidade da falta. Fala-se em facilidade, entre aspas, porque no Brasil, segundo os trabalhadores, o atestado médico acabou se tornando por meio das leis trabalhistas uma justificativa que facilita a vida do empregado.

A maneira como os trabalhadores enxergam as leis trabalhistas é bastante peculiar no Brasil. Nas falas, encontramos passagens onde o trabalhador não vê as leis trabalhistas como algo que os protege, mas como um empecilho para um ganho financeiro maior. O trabalhador ainda afirma que não respeita as leis, trabalha mais que o permitido na lei para que possa ter uma renda maior. Essas afirmações se

justificam claramente pelo baixo poder aquisitivo e pelas diferenças sociais presentes na realidade brasileira. O trabalhador acaba realizando trabalhos extras para poder ter uma maior renda, mesmo que, com isso, ele dispenda mais tempo no trabalho.

O trabalho extra é bastante presente nas entrevistas paulistanas, sendo inclusive comentado que esse trabalho muitas vezes não é remunerado, o que destoa bastante da realidade londrina. Como o contrato lá é por hora trabalhada, geralmente, todo o trabalho extra é remunerado, enquanto no Brasil ainda prevalecem os contratos fechados, com carga horária semanal e pagamento mensal.

Até mesmo a licença maternidade não possui uma boa imagem entre os trabalhadores, nas duas cidades. Enquanto em São Paulo o trabalhador afirma que a licença maternidade não foi cumprida pela mulher porque ela precisou voltar ao trabalho, o que ele acha natural, em Londres o fato de o valor pago durante a licença ser menor do que o salário habitual da mulher leva algumas trabalhadoras a não usufruir de todo o período que tem direito. Nota-se, entretanto, que em Londres é uma opção da mulher ficar ou não todo o período a que tem direito afastada. Em São Paulo, o trabalhador afirma que foi a empresa que pressionou a mulher a voltar ao trabalho.

O papel do gerente ou supervisor também é distinto nas duas cidades. Apesar de em todos os casos os trabalhadores considerarem ter uma boa relação com o gerente (e ter seu apoio, como já citado anteriormente), na prática o supervisor em Londres é mais acessível e executa muitas vezes as mesmas tarefas dos garçons no salão, limpando e servindo as mesas, por exemplo. Em São Paulo ainda há a cultura do “pequeno poder”, como citado por um dos entrevistados, onde o superior somente supervisiona o serviço e resolve os conflitos e problemas que surgirem.

A flexibilidade no trabalho aparece nas duas cidades por meio de arranjos de trabalho flexíveis, onde o trabalhador consegue concessões no trabalho para que possa se adequar à sua própria rotina nos demais domínios da vida ou até à rotina de outros atores sociais presentes ao seu redor, especialmente os filhos e cônjuges. Os horários em Londres são mais flexíveis e atendem mais às necessidades do próprio trabalhador, que consegue esses benefícios por meio de acordos com os superiores. Já em São Paulo, alguns desses arranjos atendem mais às necessidades do empregador em si, e em alguns casos não são negociáveis.

O trabalho em horários antissociais (noturno e aos fins de semana) também estão presentes nas duas cidades, porém com algumas diferenças. Para os londrinos, o trabalho no fim de semana é mais natural, pois as opções de lazer são as mesmas,

independente do dia da semana, enquanto em São Paulo a cultura do descanso e lazer no fim de semana ainda é muito enraizado. Normalmente os trabalhadores de São Paulo possuem um dos dias do fim de semana de folga, o que ocorre raramente com os trabalhadores de Londres. Até mesmo os brasileiros que moram em Londres e participaram da pesquisa ainda carregam essa cultura e sofrem um pouco mais por isso.

O último fator a ser comparado é em relação aos clientes. Nas duas cidades a maioria dos discursos falam de como a interação com o cliente é prazerosa para o trabalhador, já que ele é o consumidor do seu trabalho propriamente dito. Porém, em São Paulo os relatos de experiências negativas com clientes que se comportam inadequadamente são mais frequentes que em Londres.

Passar a folga com os filhos é a maneira mais citada pelos trabalhadores como meio de compensar a ausência por conta do trabalho. Nas duas cidades, os entrevistados priorizam o tempo com os filhos durante a folga, antes mesmo do descanso físico e das tarefas domésticas.

As tarefas domésticas são geralmente divididas igualmente entre os participantes e seus familiares, sejam eles os cônjuges, filhos ou outros familiares que residam junto a ele, como mãe e irmãos. Contudo, quando questionados sobre quais as suas responsabilidades em casa, os participantes do sexo masculino se referem quase sempre à provisão de recursos financeiros, enquanto as do sexo feminino assumem também a responsabilidade pelas tarefas como limpar, lavar e cuidar dos filhos.

O cuidado com dependentes também se apresenta de forma bastante similar nos dois *corpora*. Os entrevistados nas duas cidades relatam como conseguem cumprir seu papel de cuidador conciliando a rotina com os parceiros ou com os arranjos de trabalho flexíveis. Há também referências à tentativa de ensinar aos filhos a serem mais independentes, para que possam ser autossuficientes mais rapidamente, e assim os pais terem mais tempo para outras atividades.

Neste momento, as diferenças começam a surgir entre os entrevistados das duas cidades. Ainda em relação ao cuidado de dependentes, é mais comum no Brasil as falas que expressem algum tipo de ajuda no cumprimento do papel de cuidador, seja ajuda de familiares (mãe, irmão, filho mais velho) ou de terceiros (babá, vizinhos remunerados ou serviços de transporte escolar). Em contraste, os relatos dos entrevistados em Londres raramente citam qualquer tipo de ajuda, o que é explicado

pelo fato de que os imigrantes geralmente estão longe da família e não tem amigos em quem possam confiar o cuidado dos filhos.

O fator mais importante dentre os aspectos referentes à família é o tempo que o trabalhador passa com a sua. Quando se compara os resultados das falas nas duas cidades, nota-se que nas falas de Londres, os participantes são ligeiramente mais insatisfeitos com o tempo que passam com os seus familiares. Muitos citam que não é o ideal e que tentam buscar alternativas para que possam aumentar esse tempo, com mudanças incluindo procurar uma residência mais próxima ao trabalho (e assim “perder” menos tempo no trajeto casa-trabalho), arranjos de trabalho alternativos ou até mesmo uma mudança de emprego.

Por fim, a questão do suporte familiar também diverge entre os discursos de Londres e São Paulo. Enquanto em São Paulo a família é muito presente, não apenas nos cuidados com dependentes, mas também no apoio em relação ao trabalho, em Londres grande parte dos participantes relatam que a família não apoia o tipo de trabalho que realizam, muitas vezes considerado “inferior”.

Os entrevistados em Londres enfrentam dificuldades maiores em relação ao convívio social. Dentre elas, destaca-se o que os participantes chamam de “vida voltada para o trabalho”, ou seja, o trabalho é tão priorizado que é difícil conciliar os horários para interações sociais com os amigos, por exemplo. O tamanho da cidade também é citado como uma dificuldade para o convívio social, com relatos de participantes que possuem irmãos na cidade e não tem tempo para vê-los.

A grande maioria dos entrevistados de Londres, pela condição de imigrante, estão longe dos amigos do Brasil e ainda não possui amigos na cidade. Os que já possuem amigos também têm dificuldade em encontrar programas que conciliem o cuidado com os filhos e os amigos. Além disso, a cultura londrina em relação a relações sociais é bem diferente da brasileira. As pessoas que se mudam para a cidade acabam se acostumando à cultura local e se tornam mais reservadas e distantes, diminuindo ainda mais o convívio social. Por outro lado, no Brasil os relatos de vida social são mais constantes, com alguns participantes citando momentos de lazer com amigos, inclusive nos fins de semana.

Apesar de ser impossível através da metodologia adotada chegar a um consenso sobre em que país a percepção de WLB é melhor ou pior, demonstra-se no Quadro 12 uma interpretação da percepção de positividade ou negatividade dos aspectos que influenciam o WLB presentes nas entrevistas. Observa-se que existe

um equilíbrio entre percepções negativas e positivas nos dois países, equiparando-os no sentido de “melhor” ou “pior”. Nota-se, ainda, que os aspectos relacionados ao trabalho possuem percepção mais positiva em Londres, exceto sobre o trabalho no fim de semana. Já em São Paulo, as percepções positivas se encontram em aspectos relacionados à Família e Social.

**QUADRO 12 – COMPARAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS ASPECTOS RELEVANTES ENCONTRADOS NAS ENTREVISTAS COM OS TRABALHADORES EM LONDRES E EM SÃO PAULO**

DIMENSÃO	ASPECTO	LONDRES	SÃO PAULO
Trabalho	baixos salários	=	=
	cansaço	=	=
	clientes	+	-
	falta	=	=
	flexibilidade	=	=
	hora extra paga	+	-
	leis trabalhistas	+	-
	licença maternidade	+	-
	papel do gerente	+	-
	suporte gerencial	=	=
	tempo de trabalho na área	=	=
	trabalho como oportunidade	=	=
	trabalho extra	+	-
	trabalho no fim de semana	-	+
Família	auxílio no cuidado de dependentes	-	+
	criação do filho mais independente	=	=
	cuidado com dependentes	=	=
	divisão das tarefas domésticas	=	=
	folga	=	=
	opinião da família sobre o trabalho	-	+
	tempo com a família	-	+
Social	relações sociais	-	+
	vida social	-	+

Fonte: elaborado pelo autor. Legenda: (+) percepção mais positiva; (-) percepção mais negativa; (=) percepção semelhante.

Estes resultados estão de acordo com as consequências do WLB indicadas por Sirgy e Lee (2018). Os trabalhadores de Londres, cuja percepção positiva foi demonstrada nos aspectos relacionados ao trabalho, expressaram maior comprometimento organizacional, maior satisfação no trabalho e baixo absenteísmo. Em São Paulo, onde as percepções positivas foram concentradas nos aspectos relacionados à família, os relatos indicam maior satisfação com a família e menor conflito com familiares.

Isso explica-se levando-se em consideração o contexto cultural onde os participantes estão inseridos. No Brasil, os trabalhadores se dizem mais “acostumados” ao fato de que passarão mais tempo longe da família, uma vez que estão trabalhando. O cenário de desemprego e desigualdade social que o país tem como característica, especialmente nos últimos anos, leva o trabalhador a aceitar e agradecer o fato de estar empregado, tenha o emprego as demandas que tiver. Na frase “todo mundo tem que trabalhar” fica clara essa acomodação em relação ao tempo que esse trabalhador pode passar com a família.

Outro fator importante nessa “aceitação” do trabalhador no Brasil é o fato de que se fala pouco sobre WLB no País. Os trabalhadores muitas vezes não sabem que podem buscar por arranjos mais flexíveis de trabalho, e quando sabem, muitas vezes não se utilizam dessas ferramentas com medo de perder o emprego, de não subir na carreira ou de ser visto de maneira diferente pelos colegas e superiores (BEAUREGARD, 2011). A disseminação do assunto e da possibilidade de as organizações adotarem práticas que possam melhorar o WLB dos trabalhadores foi um dos motivos que levaram à esta pesquisa, e espera-se que essa meta venha a ser alcançada.

A descrição detalhada dos procedimentos metodológicos é de suma importância para o aumento na credibilidade da pesquisa qualitativa como um todo (NOWELL *et al*, 2017). Assim, este estudo cumpre com seu objetivo quanto à disseminação e acessibilidade a um método de análise qualitativa flexível e relativamente simples ainda subutilizado no País e principalmente no PPGAD/UFMS, a AT. Para uma maior credibilidade da pesquisa, encontram-se nos Apêndices de 6 a 25 as transcrições e traduções das entrevistas antes de serem tratadas (NOWELL *et al*, 2017). Estão anexos também os quadros com os códigos inseridos em cada um dos temas (Apêndices 26 e 27).

O objetivo desta pesquisa foi comparar a percepção dos trabalhadores de bares e restaurantes sobre *Work-Life Balance* nas cidades de Londres e São Paulo. Além disso, durante a pesquisa, percebeu-se a necessidade de descrever fielmente por meio dos relatos dos trabalhadores o contexto social no qual estavam incluídos ao participarem da pesquisa, indo muito além da mera comparação entre “melhor” e “pior”. Assim, mediante os resultados é possível vislumbrar três aspectos importantes para o desenvolvimento da ciência nesta área: um panorama do trabalho em bares e

restaurantes nas duas cidades, o contexto social no qual estes trabalhadores estão inseridos e suas percepções sobre aspectos variados do WLB.

Em se tratando unicamente da percepção dos aspectos de WLB encontrados nos resultados, retoma-se a Teoria da Conservação dos Recursos para sugerir-se que, na verdade, o maior recurso responsável pela percepção de um equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal é o tempo. O tempo, como recurso limitado, é o que acaba delimitando como o trabalhador irá agir para tentar conseguir manter seu papel em todos os domínios de sua vida, de maneira que se sinta confortável, satisfeito e realizado em todos esses papéis, alcançando assim um estado de WLB.

## 5.1 LIMITAÇÕES E POSSIBILIDADES DE PESQUISAS FUTURAS

A dificuldade em encontrar trabalhadores com todas as características necessárias e a intenção para a participação na pesquisa em Londres, notadamente trabalhadores com dependentes, foi um fator limitante, apesar de alcançada a saturação na coleta de dados. A realização da coleta de dados com pessoas que não tivessem dependentes, para assim poder visualizar uma experiência mais heterogênea, como sugerem Kinman e McDowall (2009), também é percebida como uma limitação da pesquisa. Mais participantes poderiam gerar evidência suficiente para se comparar, por exemplo, trabalhadores de restaurantes locais ou de grandes cadeias de fast-food. Vislumbra-se, assim, oportunidades de pesquisa futura.

O WLB tem como uma de suas principais raízes a questão da igualdade de gênero, uma vez que é uma questão mais preocupante em relação às mulheres, que exercem dupla jornada e geralmente tem a responsabilidade maior na criação dos filhos. Nesta pesquisa, entretanto, optou-se por não abordar análises entre os gêneros, uma vez que o objetivo principal era descrever o cenário encontrado nas duas cidades, independente do gênero do participante. Assim, sugere-se como uma possibilidade de pesquisa futura que se analise as respostas também de acordo com o gênero do respondente.

Apesar de fugir dos objetivos da pesquisa, o tema Filosofia de Vida esteve presente nas falas dos participantes. O tema foi pouco explorado durante as entrevistas, porém sugere-se que se retorne a ele em pesquisas futuras para um aprofundamento dessas questões em relação ao WLB.

Finalmente, o cronograma gerou uma limitação na pesquisa. Apesar dos quatro anos dedicados ao Doutorado, o Doutorado Sanduíche só pode ser realizado no último trimestre do terceiro ano, sendo a pesquisa empírica possível apenas em meados do quarto ano em Londres e praticamente no fim do quarto ano em São Paulo, o que levou a um curto período de tempo para a análise dos resultados. Assim, não houve tempo hábil para a tradução dos resultados e de sua análise para o inglês para que a supervisora do Doutorado Sanduíche, Profa. Alexandra Beauregard, pudesse opinar sobre eles e corrigir possíveis falhas na execução da AT, por exemplo.

## REFERÊNCIAS

- ABRASEL. **Inovação no Setor de Alimentação, a Chave para Novos Mercados.** Disponível em: < <http://www.abrasel.com.br/index.php/component/content/article/7-noticias/782-300911-inovacao-no-setor-de-alimentacao-a-chave-para-novosmercados.html>>. acesso em 22/09/2017.
- ALHOJAILAN, Mohammed Ibrahim. Thematic analysis: A critical review of its process and evaluation. **West East Journal of Social Sciences**, 2012, 1.1: 39-47.
- ALÓS, Anselmo Peres. ORLANDI, Eni Puccinelli. Análise de Discurso: princípios & procedimentos. Campinas: Pontes, 2012. 100p. **Signum: Estudos da Linguagem**, 15.3: 389-394.
- ALVAREZ, B. R. **Estilo de vida e hábitos de lazer de trabalhadores, após dois anos de aplicação de um programa de ginástica laboral e saúde: caso – Intelbras.** 2002. 185 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção, Área de Concentração: Ergonomia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.
- ANDO, Hikari; COUSINS, Rosanna; YOUNG, Carolyn. Achieving saturation in thematic analysis: Development and refinement of a codebook. **Comprehensive Psychology**, 2014, 3: 03. CP. 3.4.
- ANDRADE, Maria Cláudia Perdigão. Work-Life balance: condições de trabalho facilitadoras da integração do papel profissional e familiar. **Exedra: Revista Científica**, n. 1, p. 41-54, 2011.
- ARIF, Seema; ILYAS, Maryam. Quality of work-life model for teachers of private universities in Pakistan. **Quality Assurance in Education**, v. 21, n. 3, p. 282-298, 2013.
- AZEVEDO, Marcia Carvalho de; TONELLI, Maria José; SILVA, André Luis. Contratos flexíveis de trabalho: diferentes perfis de trabalhadores qualificados brasileiros. **Revista de Administração (São Paulo)**, v. 50, n. 3, p. 277-291, 2015.
- BANDEIRA, Emanuella Lustosa; FERREIRA, Virgínia Carmo; CABRAL, Augusto César de Aquino. Conflito trabalho-família: a produção científica internacional e a agenda de pesquisa nacional. **REAd: Revista Eletrônica de Administração**, 2019, 25.1: 49-82.
- BARBOSA, M. A. S.; SILVA, M. R. da; NUNES, M. S. C. Pesquisa qualitativa no campo Estudos Organizacionais: explorando a Análise Temática. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 41., 2017, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: AnPAD, 2017.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70. (1977).

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. São Paulo: Edições 70, 2011, 229p.

BASILE, Kelly. **Framing the work-life relationship: understanding the role of boundaries, context and fit**. 2014. Tese de Doutorado. The London School of Economics and Political Science (LSE).

BASTOS, Marcellus Henrique Rodrigues; OLIVEIRA, UR de. Análise de discurso e análise de conteúdo: um breve levantamento bibliométrico de suas aplicações nas ciências sociais aplicadas da Administração. **XII SEGeT-Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2015.

BATTISTI, H.H.; GUIMARÃES, A.C.A.; SIMAS, J.P.N. Atividade física e Qualidade de Vida de Operadores de Caixa de Supermercado. **Revista Brasileira de Ciências e Movimento**. Florianópolis, 13(1): 71-78. 2005.

BEAUREGARD, T. Alexandra. Corporate work-life balance initiatives: Use and effectiveness. In: **Creating Balance?**. Springer, Berlin, Heidelberg, 2011. p. 193-208.

\_\_\_\_\_. Fairness perceptions of work– life balance initiatives: Effects on counterproductive work behaviour. **British Journal of Management**, 2014, 25.4: 772-789.

BEAUREGARD, T. Alexandra; HENRY, Lesley C. Making the link between work-life balance practices and organizational performance. **Human resource management review**, v. 19, n. 1, p. 9-22, 2009.

BEZERRA, Cicero Aparecido; WRONSKI, Jéssika Lisieux Marques. Inovatividade, criatividade e gestão do conhecimento em bares, restaurantes e casas noturnas: um estudo em estabelecimentos de Curitiba–PR. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 10, n. 1, p. 18-43, 2016.

BIN SALEH, Hasan. **Work-Life Balance (WLB) Relationship with Employees Satisfaction: An Evidence from Malaysia Higher Education Institution**. 2015.

BOAS, Luiz Henrique de Barros Vilas et al. Marketing dos agentes da cadeia do agronegócio do café: uma análise sob a ótica do marketing mix. **Organizações Rurais e Agroindustriais/Rural and Agro-Industrial Organizations**, v. 6, n. 1511-2016-131213, p. 92-106, 2004.

BOYATZIS, Richard E. **Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development**. Sage, 1998.

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. **Thematic analysis**. 2012.

\_\_\_\_\_. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative research in psychology**, 2006, 3.2: 77-101.

\_\_\_\_\_. What can “thematic analysis” offer health and wellbeing researchers?. **International journal of qualitative studies on health and well-being**, 2014, 9.

BRUCE, Kyle; NYLAND, Chris. Elton Mayo and the deification of human relations. **Organization Studies**, v. 32, n. 3, p. 383-405, 2011.

CÂMARA, Rosana Hoffman. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, 2013, 6.2: 179-191.

CAMARGO, Brígido Vizeu. ALCESTE: um programa informático de análise quantitativa de dados textuais. **Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais**, 2005, 1: 511-539.

CAMARGO, Brígido Vizeu; JUSTO, Ana Maria. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em psicologia**, 2013a, 21.2: 513-518.

\_\_\_\_\_. **Tutorial para uso do software de análise textual IRAMUTEQ**. *Universidade Federal de Santa Catarina*, 2013b.

CAPPELLE, Mônica Carvalho Alves; MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes; GONÇALVES, Carlos Alberto. Análise de conteúdo e análise de discurso nas ciências sociais. **Organizações Rurais e Agroindustriais/Rural and Agro-Industrial Organizations**, 2003, 5.1511-2016-131205.

CAREGNATO, Rita Catalina Aquino; MUTTI, Regina. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto & Contexto-Enfermagem**, 2006, 15.4: 679-684.

CAVALCANTE, Ricardo Bezerra; CALIXTO, Pedro; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Análise de conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. **Informação & Sociedade: Estudos**, 2014, 24.1: 13-18.

CHAVES, Maria Marta Nolasco, et al. Use of the software IRAMUTEQ in qualitative research: an experience report. In: **Computer Supported Qualitative Research**. Springer, Cham, 2017. p. 39-48.

CHIANG, Flora FT; BIRTCH, Thomas A.; KWAN, Ho Kwong. The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. **International Journal of Hospitality Management**, v. 29, n. 1, p. 25-32, 2010.

CHNG, Samuel, et al. Commuting and wellbeing in London: the roles of commute mode and local public transport connectivity. **Preventive medicine**, 2016, 88: 182-188.

CIRELLI, Thiago Luiz; LOPES, Leandro Mendes. A APLICAÇÃO DAS PRINCIPAIS TEORIAS ADMINISTRATIVAS NAS PEQUENAS EMPRESAS VAREJISTAS DE MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO. **HÓRUS**, v. 5, n. 1, p. 1-19, 2017.

CLARK, Sue Campbell. Work cultures and work/family balance. **Journal of Vocational behavior**, 2001, 58.3: 348-365.

COLICHI, Rosana Maria Barreto *et al.* Interactions between quality of life at work and family: integrative review. **International Archives of Medicine**, v. 9, 2017.

CRESWELL, John W. Procedimentos qualitativos. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**, v. 2, p. 32-33, 2007.

CRESWELL, JW, CLARK, VLP. **Pesquisa de métodos mistos**. São Paulo: Penso; 2013.

CROWE, Marie; INDER, Maree; PORTER, Richard. Conducting qualitative research in mental health: Thematic and content analyses. **Australian & New Zealand Journal of Psychiatry**, 2015, 49.7: 616-623.

DA SILVA JUNIOR, Annor *et al.* QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E NÍVEIS HIERÁRQUICOS. **Revista Pretexto**, v. 13, n. 1, 2012.

DARCY, Colette *et al.* Work–life balance: One size fits all? An exploratory analysis of the differential effects of career stage. **European Management Journal**, v. 30, n. 2, p. 111-120, 2012.

DE CIERI, Helen *et al.* Work/life balance strategies: progress and problems in Australian Organisations. **Department of Management. Monash University, Working Paper**, v. 58, n. 02, 2002.

DE OLIVEIRA, Kleber Fernandes; DE MARTINO JANNUZZI, Paulo. Motivos para migração no Brasil: padrões etários, por sexo e origem/destino. **Anais**, 2016, 1-13.

DENSCOMBE, M. 2010. **The Good Research Guide for Small-Scale Social Research Projects**, 4th ed., Maidenhead: McGrawHill/OUP.

DOS SANTOS, Fernanda Marsaro. **Análise de conteúdo: a visão de Laurence Bardin**. 2012.

ELLIS, Niki; POMPILI, Aurelia. **Quality of Working Life for Nurses: Report on qualitative research**. Commonwealth Department of Health and Ageing, 2002.

ERNST KOSSEK, Ellen; LEWIS, Suzan; HAMMER, Leslie B. Work—life initiatives and organizational change: Overcoming mixed messages to move from the margin to the mainstream. **human relations**, v. 63, n. 1, p. 3-19, 2010.

EUROFOUND. **Work–life balance and flexible working arrangements in the European Union**. Dublin, 2017.

EUROSTAT. **Migrations and migrant population statistics**. Disponível em: <[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Migration\\_and\\_migrant\\_population\\_statistics/pt](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Migration_and_migrant_population_statistics/pt)>. Acesso em: 20 jan. 2020.

FAN, Jialin; SMITH, Andrew P. The impact of workload and fatigue on performance. In: **International symposium on human mental workload: Models and applications**. Springer, Cham, 2017. p. 90-105.

FATIMA, Noor; SAHIBZADA, Shamim A. An empirical analysis of factors affecting work life balance among university teachers: the case of Pakistan. **Journal of International Academic Research**, 2012, 12.1: 16-29.

FEREDAY, J., & MUIR-COCHRANE, E. (2006). Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. **International journal of qualitative methods**, 5(1), 80-92.

FERNANDES, Ailton Barcelos. Crescendo aproveitando as oportunidades ou como obter uma nova liderança exportadora através do agronegócio. **Revista de Política Agrícola**, v. 7, n. 2, p. 61-66, 2012.

FERREIRA, Mário César; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.

FERRO, Fernanda Fernandes. **Instrumentos para medir a qualidade de vida no trabalho e a ESF: uma revisão de literatura**. Curso de especialização em atenção Básica em Saúde da Família. UFMG, Brumadinho-MG, 2012.

FLICK, Uwe. Desenho da pesquisa qualitativa. In: **Desenho da pesquisa qualitativa**. 2009. p. 164-164.

FONSECA JR, Wilson Corrêa da. Análise de conteúdo (2009). **Métodos de pesquisa em comunicação**.

FRONE, Michael R.; YARDLEY, John K. Workplace family-supportive programmes: Predictors of employed parents' importance ratings. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 1996, 69.4: 351-366.

GHOBRIL, Alexandre Nabil; BENEDETTI, Mauricio Henrique; FRAGOSO, Nelson Destro. Práticas Inovadoras no Setor de Bares, Restaurante e Lanchonetes. **VIII Encontro de Estudos Empreendedorismo Gestão de Pequenas Empresas. Goiânia Anais EGEPE**, 2014.

GODOI, C. K.; BALSINI, C. PV(2010). A pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais brasileiros: uma análise bibliométrica. *SILVA, A. B.; GODOI, CK; BANDEIRA--DEMELO, R.(orgs)*. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**, 2.

GÓMEZ-SALCEDO, Mónica Sofía; GALVIS-APONTE, Luis Armando; ROYUELA, Vicente. Quality of Work Life in Colombia: A Multidimensional Fuzzy Indicator. **Social Indicators Research**, v. 130, n. 3, p. 911-936, 2017.

GONÇALVES, Anderson Tiago Peixoto. ANÁLISE DE CONTEÚDO, ANÁLISE DO DISCURSO E ANÁLISE DE CONVERSAÇÃO: ESTUDO PRELIMINAR SOBRE DIFERENÇAS CONCEITUAIS E TEÓRICO-METODOLÓGICAS/CONTENT ANALYSIS, DISCOURSE ANALYSIS, AND CONVERSATION ANALYSIS: PRELIMINARY STUDY ON CONCEPTUAL AND THEORETICAL METHODOLOGICAL DIFFERENCES. **Administração: Ensino e Pesquisa**, 2016, 17.2: 275.

GONDIM, Sonia Maria Guedes; BENDASSOLLI, Pedro Fernando. Uma crítica da utilização da análise de conteúdo qualitativa em psicologia. **Psicologia em Estudo**, 2014, 19.2: 191-199.

GRANDE, Antonio José *et al.* Determinantes da qualidade de vida no trabalho: ensaio clínico controlado e randomizado por clusters. **Revista Brasileira de Medicina do Esporte**, 2013.

GREENHAUS, Jeffrey H.; ALLEN, Tammy D. **Work–family balance: A review and extension of the literature**. 2011.

GREENHAUS, Jeffrey H.; COLLINS, Karen M.; SHAW, Jason D. The relation between work–family balance and quality of life. **Journal of vocational behavior**, 2003, 63.3: 510-531.

GREGORY, Abigail; MILNER, Susan; WINDEBANK, Jan. Work-life balance in times of economic crisis and austerity. **International Journal of Sociology and Social Policy**, v. 33, n. 9/10, p. 528-541, 2013.

GRIMALDO, Mirian; BOSSIO, Mario Alexander Reyes. Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima. **Revista Latinoamericana de Psicología**, v. 47, n. 1, p. 50-57, 2015.

GRÜNSPAN, M. Qualidade de vida no trabalho em escritórios de contabilidade de Santa Maria/RS. **Revista Eletrônica de Contabilidade**. Santa Maria/RS, v.1, n.2, p. 148-163, dez. 2004 a fev. 2005.

GRZYWACZ, Joseph G.; CARLSON, Dawn S. Conceptualizing work—family balance: Implications for practice and research. **Advances in developing human resources**, 2007, 9.4: 455-471.

HAMID, Femida Abdul. **Práticas de conciliação trabalho/família em organizações de excelência**. 2013. Dissertação de Mestrado. FEUC.

HAMMER, Leslie B.; ZIMMERMAN, Kristi L. **Quality of work life**. 2011.

HAN, Su Jin; BONN, Mark A.; CHO, Meehee. The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. **International Journal of Hospitality Management**, 2016, 52: 97-106.

HOLLOWAY, Immy; TODRES, Les. The status of method: flexibility, consistency and coherence. **Qualitative research**, 2003, 3.3: 345-357.

JAVADI, Mostafa, et al. Understanding thematic analysis and its pitfall. **Demo**, 2016, 1.1: 33-39.

JOFFE, Helene. Thematic analysis. **Qualitative research methods in mental health and psychotherapy**, 2012, 1.

JULIEN, Mark; SOMERVILLE, Karen; CULP, Neil. Going beyond the work arrangement: The crucial role of supervisor support. **Public Administration Quarterly**, 2011, 167-204.

KAMI, Maria Terumi Maruyama, et al. Trabalho no consultório na rua: uso do software IRAMUTEQ no apoio à pesquisa qualitativa. **Escola Anna Nery**, 2016, 20.3.

KINMAN, Gail; MCDOWALL, Almuth. Does work/life balance depend on where and how you work?. **EAWOPinPractice**, 2009, 3: 3-10.

KIRCHMEYER, Catherine. **Work-life initiatives: greed or benevolence regarding workers' time?**. 2000.

LAPERRIÈRE, Ève; MESSING, Karen; BOURBONNAIS, Renée. Work activity in food service: The significance of customer relations, tipping practices and gender for preventing musculoskeletal disorders. **Applied ergonomics**, 2017, 58: 89-101.

LEWIS, Suzan *et al.* Public sector austerity cuts in Britain and the changing discourse of work–life balance. **Work, employment and society**, p. 0950017016638994, 2016.

LEWIS, Suzan. 'Balancing Work and Family: Current Issues and Policy Directions', **2008 International Symposium in Seoul**, Korean Women's Development Institute.

LEWIS, Suzan; BEAUREGARD, T. Alexandra. **The meanings of work-life balance: a cultural perspective**. 2018.

LEWIS, Suzan; GAMBLES, Richenda; RAPOPORT, Rhona. The constraints of a 'work–life balance' approach: An international perspective. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 18, n. 3, p. 360-373, 2007.

LUQUIENS, Amandine, et al. Health-related quality of life in alcohol dependence: Similar cross-cultural impact beyond specific drinking habits. **Journal of ethnicity in substance abuse**, 2019, 18.2: 279-295.

MARTA, Janet KM *et al.* Perceptions about ethics institutionalization and quality of work life: Thai versus American marketing managers. **Journal of Business Research**, v. 66, n. 3, p. 381-389, 2013.

MAZIERI, Marcos Rogério, et al. **Patentes e inovação frugal em uma perspectiva contributiva**. 2016.

MCCARTHY, Alma *et al.* WORK-LIFE BALANCE 2007 RESEARCH REPORT. **Galway: National University of Ireland, Galway**, 2007.

MCCARTHY, Alma; DARCY, Colette; GRADY, Geraldine. Work-life balance policy and practice: Understanding line manager attitudes and behaviors. **Human Resource Management Review**, v. 20, n. 2, p. 158-167, 2010.

MCDOWALL, Almuth; LINDSAY, Allison. Work–life balance in the police: The development of a self-management competency framework. **Journal of Business and Psychology**, 2014, 29.3: 397-411.

MENDES FRP, ZANGÃO MOB, GEMITO MLGP, SERRA ICC. Social representations of nursing students about hospital assistance and primary health care. **Rev Bras Enferm**. 2016

MENDES, Rosana Maria; MISKULIN, Rosana Giaretta Sguerra. A análise de conteúdo como uma metodologia. **Cadernos de Pesquisa**, 2017, 47.165: 1044-1066.

Miles, MB, & Huberman, M. **Qualitative data analysis: an expanded sourcebook** (2. ed.). London. (1994).

MIRKAMALI, Seyed Mohammad; THANI, Fatemeh Narenji. A study on the quality of work life (QWL) among faculty members of University of Tehran (UT) and Sharif University of Technology (SUT). **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 29, p. 179-187, 2011.

NADLER, D. A.; LAWLER 3RD, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational dynamics**, v. 11, n. 3, p. 20, 1983.

NOWELL, Lorelli S., et al. Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. **International Journal of Qualitative Methods**, 2017, 16.1: 1609406917733847.

O'CONNOR, Ellen. Minding the Workers: The Meaning of Human and Human Relations' in Elton Mayo. **Organization**, v. 6, n. 2, p. 223-246, 1999.

ONS.Diponível em:

<<https://www.ons.gov.uk/businessindustryandtrade/business/activitysizeandlocation/adhocs/010295restaurantsinlondon>>. Acesso em: 20 jan. 2020.

ORLANDI, Eni Puccinelli. O lugar das sistematicidades lingüísticas na análise de discurso. **DELTA: Documentação e Estudos em Linguística Teórica e Aplicada**, 1994, 10.2.

PALLESEN, Ståle et al. Measures to counteract the negative effects of night work. **Scandinavian journal of work, environment & health**, p. 109-120, 2010.

PATTON, Michael Quinn. **Qualitative evaluation and research methods**. SAGE Publications, inc, 1990.

PEARSON, Chad J. Achieving a Work–Life Balance. **The Reference Librarian**, v. 56, n. 1, p. 78-82, 2015.

PINTO, João Custódio; MAZIERI, Marcos Rogério; VILS, Leonardo. Análise léxica automatizada em administração de empresas. **SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE PROJETOS, INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE**, 2017, 1-12.

POULOSE, S., & SUDARSAN, N. Work life balance: A conceptual review. **International Journal of Advances in Management and Economics**, (2014)3(2), 1-17.

PRADHAN, Rabindra Kumar; JENA, Lalatendu Kesari; KUMARI, Itishree Gita. Effect of Work–Life Balance on Organizational Citizenship Behaviour: Role of Organizational Commitment. **Global Business Review**, v. 17, n. 3\_suppl, p. 15S-29S, 2016.

REIS, Pedro Ferreira et. al. O uso da flexibilidade no programa de ginástica laboral compensatória, na melhoria da lombalgia em trabalhadores que executam suas atividades sentados. In: Congresso Internacional de Educação Física – FIEP. **Anais...** São Paulo, 2003.

RIBEIRO, Cibele Arrieiro Oliveira; CAMPOS, Leonor Natividade Medeiros. Qualidade de vida no trabalho <http://dx.doi.org/10.15601/1983-7631/rt.v2n2p28-39>. **Revista Tecer**, v. 2, n. 2, 2012.

RODRIGUES, A. L. A.; SANTOS, F. V.; ROSA, A. R. A contribuição da atividade física na qualidade de vida no trabalho. **VII SEMEAD, Relato de experiência, Recursos Humanos. Curitiba, PR**, 2003.

SALVIATI, Maria Elisabeth. Manual do Aplicativo Iramuteq, compilação, organização e notas. **Iramuteq.org. Planaltina, DF**, 2017, 31.

SARAJI, G. Nasl; DARGAHI, H. Study of quality of work life (QWL). **Iranian journal of public health**, v. 35, n. 4, p. 8-14, 2006.

SILVA, Andressa Hennig, et al. Análise de conteúdo: fazemos o que dizemos? Um levantamento de estudos que dizem adotar a técnica. **Conhecimento Interativo**, 2017, 11.1: 168-184.

SILVA, Maurílio Barbosa de Oliveira. **Boca a boca online (eWOM) no Turismo: análise netnográfica a partir das avaliações do Tripadvisor**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Curso de Pós-Graduação em Administração. Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, 2020.

SILVA, J.; TARANTO, I. C.; PIASECKI, F. Ginástica laboral: alongamento x flexionamento. **SaBios-Revista de Saúde e Biologia**. Campo Mourão, v.1, n.2, p.6-12, jul./dez. 2006.

SIRGY, M. Joseph; LEE, Dong-Jin. Work-life balance: An integrative review. **Applied Research in Quality of Life**, 2018, 13.1: 229-254.

SOUZA, Marli Aparecida Rocha de, et al. O uso do software IRAMUTEQ na análise de dados em pesquisas qualitativas. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, 2018, 52.

SRIVASTAVA, Shefali; KANPUR, R. A study on quality of work life: key elements & It's Implications. **IOSR-JBM**, v. 16, n. 3, p. 54-59, 2014.

STRAUB, Caroline. A comparative analysis of the use of work-life balance practices in Europe. **Gender in Management**, 2007, 22.4: 289.

SWAMY, Devappa Renuka; NANJUNDESWARASWAMY, T. S.; RASHMI, Srinivas. Quality of work life: scale development and validation. **International Journal of Caring Sciences**, v. 8, n. 2, p. 281, 2015.

THOMAS, Linda Thiede; GANSTER, Daniel C. Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. **Journal of applied psychology**, v. 80, n. 1, p. 6, 1995.

TRANSPORT FOR LONDON. Disponível em:  
<<https://madeby.tfl.gov.uk/2019/07/29/tube-trivia-and-facts/>>. Acesso em: 20 jan. 2020.

TREMBLAY, Diane-Gabrielle; GENIN, Émilie; DI LORETO, Martine. Advances and ambivalences: Organisational support to work-life balance in a police service. **Employment Relations Record**, 2011, 11.2: 75-93.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Pesquisa qualitativa. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987, 116-173.

TUCKETT, Anthony G. Applying thematic analysis theory to practice: a researcher's experience. **Contemporary nurse**, 2005, 19.1-2: 75-87.

VAISMORADI, Mojtaba; TURUNEN, Hannele; BONDAS, Terese. Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. **Nursing & health sciences**, 2013, 15.3: 398-405.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 14ªed. 2010.

VILAS BOAS, Ana Alice; MORIN, Estelle M. Qualidade de Vida no Trabalho: Um Modelo Sistemático de Análise. **Revista Administração em Diálogo-RAD**, v. 19, n. 2, p. 62-90, 2017.

WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it?. **Sloan management review**, v. 15, n. 1, p. 11, 1973.

WARREN, Tracey. Working part-time: achieving a successful 'work-life' balance? 1. **The British journal of sociology**, 2004, 55.1: 99-122.

WELSH, Elaine. Dealing with data: Using NVivo in the qualitative data analysis process. In: **Forum qualitative sozialforschung/Forum: qualitative social research**. 2002.

WHITE, Michael *et al.* 'High-performance' Management Practices, Working Hours and Work-Life Balance. **British Journal of Industrial Relations**, v. 41, n. 2, p. 175-195, 2003.

WILSON, Eli. Matching up: Producing proximal service in a Los Angeles restaurant. **Research in the Sociology of Work**, 2016, 29: 99-124.

ZHAO, XiaoWen *et al.* The impact of quality of work life on job embeddedness and affective commitment and their co-effect on turnover intention of nurses. **Journal of clinical nursing**, v. 22, n.5-6, p. 780-788, 2013.

## APÊNDICES

## APÊNDICE 1 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

PESQUISA DE TESE EM PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL, BIRKBECK, UNIVERSITY OF LONDON

### CONVITE PARA PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA SOBRE WORK-LIFE BALANCE

Meu nome é Wellington Matias Salomoni Mansano, sou um estudante de Doutorado visitante na Birkbeck, University of London. Eu estou estudando para receber o grau de Doutorado em Administração, e estou conduzindo uma pesquisa para minha tese em um projeto que explora o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional de trabalhadores em bares, pubs e restaurantes. Eu gostaria de convidá-lo(a) para participar nesta pesquisa, que irá envolver sua participação em uma entrevista de aproximadamente 20 minutos. O estudo trará questões sobre seus dias de trabalho e como você usa o seu tempo livre. Seus dados serão tratados confidencialmente, e seu nome e detalhes pessoais serão totalmente anônimos.

#### Por favor, leia todos os itens a seguir antes de sua participação nesta pesquisa

- Eu li as informações e todos os detalhes deste estudo foram explicados a mim. Minhas dúvidas foram respondidas satisfatoriamente, e eu entendo que posso tirar outras dúvidas a qualquer momento.
- Eu entendo que minha participação neste estudo é voluntária. Eu posso decidir não participar a qualquer momento, se eu quiser.
- Eu entendo que tenho o direito de me retirar do estudo a qualquer momento e de não responder a qualquer questão em particular.
- Eu concordo em fornecer informações ao pesquisador sabendo que meu nome não será divulgado sem a minha permissão. As informações desta pesquisa serão utilizadas apenas para essa pesquisa e publicações decorrentes deste projeto de pesquisa; seu nome e detalhes pessoais nunca serão identificados aos leitores.
- Eu concordo com a gravação em áudio da entrevista.
- Eu entendo que tenho o direito de pedir para a gravação de áudio ser interrompida a qualquer momento durante a entrevista.
- Eu concordo em participar deste estudo sob as condições descritas acima. Se eu tiver qualquer dúvida sobre como este estudo está sendo conduzido, entendo que posso entrar em contato com a supervisora da pesquisa, Dra. Alexandra Beauregard, através do e-mail [a.beauregard@bbk.ac.uk](mailto:a.beauregard@bbk.ac.uk)

Por favor, circule a frase que se aplica abaixo:

Eu concordo em participar desta pesquisa.	Eu não concordo em participar desta pesquisa.
Data: ____/____/____	
Assinatura:	

## APÊNDICE 2 – CONSENT FORM

ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY THESIS RESEARCH, BIRKBECK, UNIVERSITY OF LONDON

### INVITATION TO PARTICIPATE IN RESEARCH ABOUT WORK-LIFE BALANCE

---

My name is Wellington Matias Salomoni Mansano. I am a visiting PhD student at Birkbeck, University of London. I am studying for a PhD Management degree, and I am conducting research for my thesis in a project that is exploring the balance between the personal and professional lives of workers in pubs and restaurants. I would like to invite you to participate in this research, which will involve you participating in an interview for approximately 30 minutes. The study will ask questions about your working days and how you use your free time. Your data will be treated confidentially, and your name/personal details will be anonymised.

**Please read the following before participating in this research and tick each box:**

- I have read the information and I have had the details of the study explained to me. My questions have been answered to my satisfaction, and I understand that I may ask further questions at any time.
- I understand that my participation in this research is voluntary. I can choose not to take part, if I wish.
- I understand I have the right to withdraw from the study at any time and to decline to answer any particular questions.
- I agree to provide information to the researcher on the understanding that my name will not be used without my permission. The information from this research will be used only for this research and publications arising from this research project; your name and personal details will never be identifiable to readers.
- I agree to the interview being audio recorded.
- I understand that I have the right to ask for the audio recording to be turned off at any time during the interview.
- I agree to participate in this study under the conditions set out above. If I have any concerns about the way that this study is being conducted, I understand that I can contact the research supervisor, Dr Alexandra Beauregard at [a.beauregard@bbk.ac.uk](mailto:a.beauregard@bbk.ac.uk).

Please now circle the applicable statement below:

I agree to take part in this research.	I do not agree to take part in this research
Date: ____/____/____	
Signature:	

**APÊNDICE 3 – FICHA DE DADOS PESSOAIS**  
**DADOS PESSOAIS**

**1) IDADE:** \_\_\_\_\_

**2) IDENTIDADE DE GÊNERO:**

- HOMEM
- MULHER
- HOMEM TRANSGÊNERO
- MULHER TRANSGÊNERO
- OUTRO

**3) ESTADO CIVIL:**

- SOLTEIRO(A)
- CASADO(A) / UNIÃO ESTÁVEL / MORANDO COM O(A) PARCEIRO(A)
- DIVORCIADO(A)
- VIÚVO(A)

**4) ORIENTAÇÃO SEXUAL:**

- HETEROSSEXUAL
- HOMOSSEXUAL
- BISSEXUAL
- OUTRO

**5) VOCÊ É RESPONSÁVEL POR ALGUÉM?**

- SIM
  - POR CRIANÇAS MENORES DE 18 ANOS
  - POR IDOSOS DEPENDENTES
  - POR ADULTOS COM NECESSIDADES ESPECIAIS
- NÃO

**6) QUAL O NÍVEL DE ESCOLARIDADE MAIS ELEVADO QUE FINALIZOU?**

- PRIMEIRO GRAU
- SEGUNDO GRAU
- GRADUAÇÃO
- PÓS-GRADUAÇÃO

**7) A QUANTO TEMPO TRABALHA PARA O ATUAL EMPREGADOR? (EM MESES):**

\_\_\_\_\_ MESES

**8) NACIONALIDADE (PAÍS EM QUE NASCEU):** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**APÊNDICE 4 – PERSONAL DATA FORM****PERSONAL DATA**

**1) AGE:** \_\_\_\_\_

**2) GENDER IDENTITY:**

- MALE
- FEMALE
- TRANSGENDER MAN
- TRANSGENDER WOMAN
- OTHER

**3) CIVIL STATUS:**

- SINGLE
- MARRIED / CIVIL UNION / LIVING WITH PARTNER
- DIVORCED
- WIDOWED

**4) SEXUAL ORIENTATION:**

- HETEROSEXUAL
- HOMOSEXUAL
- BISEXUAL
- OTHER

**5) DO YOU HAVE CARING RESPONSIBILITIES?**

- YES       FOR CHILDREN UNDER 18 YEARS OLD
- FOR ELDERLY DEPENDENTS
- FOR ADULTS WITH SPECIAL NEEDS
- NO

**6) WHAT IS THE HIGHEST EDUCATION LEVEL THAT YOU HAVE COMPLETED?**

- LESS THAN SECONDARY SCHOOL
- SECONDARY SCHOOL QUALIFICATION(S)
- FURTHER EDUCATION COLLEGE AWARD
- UNDERGRADUATE DEGREE
- POSTGRADUATE DEGREE

**7) HOW LONG HAVE YOU BEEN WORKING FOR YOUR CURRENT EMPLOYER? (IN MONTHS):** \_\_\_\_\_ MONTHS

## APÊNDICE 5 – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO

### *WORK-LIFE BALANCE* INTERVIEW QUESTIONS

- 1) Tell me about your work.
- 2) Can you walk me through a day when you are working?
- 3) Tell me about your routine when you get home after work.
- 4) What do your family and friends think about your work?
- 5) How is it for you to work at night or weekends?
- 6) What are the times your partner works?
  - How do you handle it?
- 7) Tell me about your responsibilities at home.
- 8) Did you ever have to miss work because of your personal responsibilities?
- 9) If you couldn't come to work for any reason, what you are supposed to do?
  - Can then probe further: Have you ever been in this situation? What happened then?
- 10) How would you describe your relationship with your supervisor?
- 11) What do you like to do in your spare time?
- 12) How do you feel about the amount of time you have to spend with your family and friends?

## APÊNDICE 6 - INTERVIEW 1

### **Me fale sobre o seu trabalho.**

Eu amo meu trabalho. Meu trabalho é oitenta por cento da minha realização. Porque... De tudo o que eu faço, eu faço com muito amor, então assim toda vez que eu venho trabalhar de manhã ou à noite eu digo assim: "ah, que delícia que eu vou trabalhar, obrigada Senhor que eu estou indo trabalhar", tão feliz, tão realizada, e ainda me pagam pra isso. Eu amo meu trabalho, meu trabalho é tudo na minha vida.

### **E o que você faz?**

Eu trabalho limpando mesa, sou supervisora, mas como eu sempre digo, eu sou supervisora, mas eu limpo mesa, eu faço café, eu faço o melhor capuccino que tem, eu limpo o terraço, fico o dia inteiro na correria. Vou no escritório quando tem que fazer alguma coisa, os papéis que precisa e essa parte burocrática, teórica, mas eu amo estar na ativa, em contato com os hóspedes, porque já faz muito tempo que eu trabalho na mesma firma, onze anos! Então é uma família. Os regular guests que vem, porque eu trabalho em um hotel, vem e me tratam como se eu fosse uma pessoa da família que eu estou revendo e é muito bom. É isso que eu faço.

### **Você está no hotel há 11 anos. Você trabalha no período noturno desde o começo?**

No começo, dois anos eu fiz café da manhã, que era a minha cara, eu odiava trabalhar a noite. Então café da manhã eu acordava feliz, alegre, já ia atender todo mundo alegre, feliz. Eu achava que a pessoa precisa entrar cedo e dar de cara com alguém alegre, feliz. E sou eu, prazer! Então depois de uns três ou quatro anos eu ganhei uma promoção para supervisora que era pra mim uma mudança, porque essa promoção me pedia que eu ficasse a noite, fechando o bar até duas horas da manhã, coisa que eu não gostava de fazer. E não era do meu feitio. Mas aceitei e foi uma das melhores coisas da minha vida. Agora eu trabalho a noite.

### **Você disse que não gostava. Agora você gosta de trabalhar a noite?**

Amo! Amo! Olha, eu sou assim: se tiver que trabalhar de manhã eu trabalho, à noite eu trabalho, qualquer hora eu to feliz, à tarde também não dá nada não, eu vou. Se precisar eu estou pronta.

### **Descreva pra mim como é um dia seu quando você vem trabalhar. Toda a sua rotina.**

Quando eu venho trabalhar eu acordo, eu descanso, eu fico com a minha família, eu me preparo psicologicamente pra vir trabalhar. Então assim, eu arrumo meu cabelo... Eu já saio de casa pronta para trabalhar. Por exemplo, eu não venho arrumada, eu já começo a minha preparação psicológica em casa, eu arrumo meu cabelo, perante o que eu preciso no meu trabalho, eu prendo para trás, eu arrumo perfeitamente porque eu sou muito detalhista, eu faço uma maquiagem sutil, porque eu não sou de... E quando eu chego no hotel, que eu estou terminando de colocar meu uniforme, eu estou psicologicamente me preparando, dizendo assim: "estou no meu backstage, daqui a pouco eu estreio". Eu passo meu perfume, eu passo meu batom, e quando eu vou subindo a escada eu vou fazendo minhas orações dizendo assim: "já estou quase para estreiar". E quando eu subo é o meu palco, a hora que eu entro no lobby, eu já brilho, já vou passando e cumprimentando todo mundo, eles já beijam. Então aquela luz já irradia, porque eu amo o que eu faço. Para mim é toda noite uma estreia, e na hora que eu chego é sempre aplausos. E é isso que eu procuro. Porque o dia que eu não estou muito bem, fico lá no meu cantinho lavando uma loucinha, lavando os copos que tem

no bar, mas graças a Deus são pouquíssimos dias da minha carreira que isso aconteceu. Amém!

### **Me fala da sua rotina quando você chega em casa depois do trabalho.**

Então, como eu fecho o bar à uma e meia, eu chego em casa, ainda estou com meu sangue quente, vou tomar um banho para relaxar, já encontro com o meu marido, já deito na minha cama e falo: "que delícia essa cama gostosa", já deitamos e vamos dormir. Então não tenho muita coisa depois do meu trabalho por conta do horário, até que eu chego animada e sem sono algum, porque estou com o sangue quente, mas eu tenho que entender que preciso dormir, então não dá. Tenho que relaxar, desligar tv, celular, tudo, pensar: "vamos dormir que agora é a hora".

### **Você entra no trabalho que horário?**

Eu entro às cinco e meia da tarde, mas eu sempre chego meia hora antes. Às vezes eu fico enlouquecida porque eu estou atrasada para o meu adiantamento. Então eu preciso sair de casa em um horário que no mínimo eu chegue meia hora antes. Eu quero não ter correria para eu trocar meu uniforme, pra eu me arrumar, pra eu subir com tempo, se eu precisar subir no escritório para imprimir algum papel eu vou, mas eu sempre chego antes. Então meu horário é cinco e meia... Até isso virou motivo de piada, porque sempre eu estou no bar antes e as pessoas me veem e falam: "nossa, mas você sempre chega cedo, você não tem nada para fazer não?". Com certeza eu tenho, mas como eu amo meu trabalho eu chego antes porque para mim é um prazer. Ainda sabendo que talvez eu fique depois ou não, eu não me importo, eu fico feliz e vou fazer isso sempre.

### **O que a sua família e seus amigos pensam sobre o seu trabalho?**

Que é a minha cara. Que é tudo para mim. Que eu não tinha outra coisa para fazer na minha vida. Eu nunca imaginei que eu fosse trabalhar atendendo mesa, mas eu sempre achei que qualquer coisa que eu fosse fazer eu iria fazer com o meu coração, eu iria me dedicar. E quando eu descobri esse trabalho eu não queria outra coisa para mim, porque eu pensei: "gente, eu sirvo a mesa mais feliz do mundo, eu limpo cinzeiros, eu encontro os hóspedes, eu sirvo a comida. Não é fácil, porque é o joelho, é o cansaço físico. Requer um preparo físico. Depois de tanto tempo..., mas eles acham que é a minha cara e que eu brilho no que eu faço. Todos eles. Então os que tiveram oportunidade de vir aqui, que para mim é um prazer trazê-los aqui para conhecerem o meu ambiente de trabalho, eles acham que não teria coisa melhor para mim.

### **Como é para você trabalhar a noite e nos fins de semana?**

Eu não me importo de forma alguma, porque quando eu vim para Londres eu já sabia que eu não teria sábado e domingo, eu iria ter dia off, que poderia ser terça e quarta, poderia ser segunda e sexta. Então quando eu tenho minha folga eu descanso meu físico eu faço alguma coisa com o meu namorado, com os meus amigos, eu invento de limpar uma casa, fazer um bolo, uma coisa que talvez me dê prazer, que me agrada. Mas eu não tenho nenhum problema com isso. Tanto é que as pessoas que trabalhavam comigo, a maioria mais adolescentes, gostavam de sábado e domingo off, eu sempre trabalhei sábados e domingos, porque eu não me importo de forma alguma. Para mim, de jeito algum é um empecilho. O dia que eu tiver que trabalhar, lindamente eu vou trabalhar.

### **E você mora só o seu marido?**

Então, hoje tem minha mãe e meu pai comigo, eles estão passeando por período. Normalmente sou só eu e meu marido.

**Me fala sobre as suas responsabilidades na sua casa.**

Ai... Tudo! Em casa quem leva sou eu, no quesito a organizar, contas, eu administro tudo, as contas, as coisas que a gente faz, os contratos, sou encarregada dos pagamentos. Então a parte financeira toda da casa eu que administro. Então, a casa quem toma conta sou eu, sou bem possessiva nesse lado de que eu que tenho que tomar conta. Então eu como conta de tudo. De limpar a casa, de organizar, de comida, eu penso exatamente em tudo. Aqui e lá. Então no meu trabalho, na minha casa, eu sou a encarregada, digamos.

**E quando seus pais estão aqui você é responsável por eles aqui.**

Sou a responsável por eles aqui.

**Altera alguma coisa na sua rotina o fato de eles estarem aqui?**

Não... Eu tento dar um pouco mais de atenção, eu tento ficar um pouquinho mais com eles, então as vezes eu acordo de manhã, eu sempre tento dar uma voltinha com a minha mãe, levar ela ao mercado, porque como eles ficam em casa muito tempo, e a minha rotina de trabalho, eu não tenho como dar cem por cento de atenção a eles, assim, de sair, de estar lá fora com eles. Então eu tento conciliar, ao menos uma vez no dia de levar ela no mercado, num shopping, dar uma voltinha que eles já ficam contentes de ao menos sair de dentro de casa, e não me atrapalha em nada não. Como eu adoro, eu não me importo não.

**Eles já reclamaram alguma vez do horário que você trabalha, de você trabalhar no fim de semana?**

Não. Não porque eles sabem que eu amo o que eu faço e tudo que eles forem falar ou pensar sobre o meu trabalho é conforme eu passar para eles e como eu passo tanta felicidade, tanta alegria e tanto sucesso, nunca eles reclamaram. De dizer: "nossa, esse seu horário é ingrato". Não, nunca. Muito pelo contrário. Quando eu morava em outro lugar, há alguns anos atrás que eles vieram, eram duas horas da manhã eles estavam na porta me esperando, que eu chegava de ônibus, eles estavam na porta me esperando, bonitinhos. Porque sabiam que eu iria chegar cansada e aí minha mãe sempre dava um jeitinho de não fazer barulho de manhã, porque sabia que eu estaria descansando. Então eles me ajudam e muito. Eles super entendem.

**Como você descreveria o seu relacionamento com o seu supervisor ou o seu superior?**

Eu sempre tive um relacionamento muito bom, porque eu entendo que eu não trabalho para o meu gerente, eu trabalho para a minha companhia. E eu vesti a camisa, a companhia é minha família, é minha casa. Então eu respeito, indico, gostaria que as pessoas que tivessem seriedade no que fazem, trabalhassem na mesma companhia, porque é muito difícil você indicar mas quando você conhece alguém que você sente que pode indicar um trabalho, com certeza, como eu já fiz, trouxe uma amiga minha, indiquei, ela trabalha já há 7 ou 8 anos no hotel. Mas eu nunca tive problema com superior porque eu respeito, acato, talvez em alguns momentos eu aprendo a ouvir um pouco mais... porque as vezes eu acabo ouvindo e acabo fazendo do jeito que eu gosto de fazer. Mas as vezes eu tento assimilar um pouco mais a mensagem que eles passam. Então eu não tenho problema algum, nunca tive problema algum. Se de tudo eu não simpatizar, eu só mantenho distância e respeito. Aí a pessoa pergunta: "mas você é sempre assim séria?". Eu disse: "então...". Uma vez um gerente, quando eu comecei a trabalhar, me falou assim: "você é sempre assim séria com os funcionários e sorridente com os hóspedes?". Eu olhei para ele e disse assim: "é o que eu tenho que ser, não é?". Enfim, eu acho que você tem que ter o mínimo de convivência, com respeito, respeito é a palavra mais importante que eu canso de falar, que nós temos que ter

uma convivência, e profissionalismo. E dar o seu melhor no quesito a tratar com quem você tem que tratar.

**Muito bem. Se você não puder vir trabalhar por algum motivo, o que você precisa fazer? Qual é o procedimento?**

Se eu não puder trabalhar por algum motivo é porque eu estou quase morrendo, então eu vou ter que pedir pra alguém ligar porque eu não vou estar nem conseguindo conversar, porque de onze anos de firma, eu liguei duas vezes doente, porque eu precisava e foi ordens médicas e foi quando eu tive que ficar em casa. Então foram momentos que me deixaram muito triste porque não pude comparecer. Uma gripezinha, uma coisinha qualquer, ainda assim eu venho. Nem que eu venha e depois acabo saindo um pouco mais cedo, mas para eu ligar doente a pessoa sabe que eu já estou quase fazendo meu testamento, porque está feia a coisa. Eu nunca ligo doente. Eu acho que comprometimento é a palavra.

**E quando isso aconteceu, dessas duas vezes, como foi?**

As pessoas ficaram muito preocupadas, porque pensaram: "pra ela ligar doente é porque ela está bem mal mesmo". Então eu sempre tento organizar alguém para estar no meu lugar antes de eu ligar doente. Então eu faço o que? Eu já dou um jeito de mandar uma mensagem para a pessoa que está trabalhando para saber quem vai vir mais tarde, se tem como me substituir, se tem como trocar o dia da folga. Aí a pessoa vem me cobrir naquele dia e eu venho no outro dia para que não deixe a firma desamparada, digamos. Eu não tenho coragem de dizer: "sabe o que? Eu não vou, não estou bem, eu não vou e não estou nem aí". Não, eu não tenho essa coragem. Eu tenho que no mínimo estar tudo ok, eu tenho que sentir que eles têm um suporte, pra eu poder dizer ok, eu posso me permitir ficar doente.

**Digamos que seus pais tenham uma emergência, já aconteceu alguma vez?**

De eu ter que escolher entre a emergência dos meus pais e meu trabalho?

**Isso.**

Ah não, pelo amor de Deus, minha família é tudo na minha vida. Meu trabalho é muito importante, mas meu pai e minha mãe são tudo na minha vida. Então com certeza, meu foco é voltado para eles cem por cento. Se um dia eles precisarem, nunca aconteceu, mas se um dia eles precisarem de uma atenção de alguma coisa em relação à saúde ou alguma coisa assim, não hesitarei em momento algum... primeiro, como eu disse, eu vou tentar conciliar as duas coisas, eu vou tentar organizar alguém que possa vir me cobrir, mas eu não vou deixar de ficar em casa e dar atenção a eles, com certeza. Isso não aconteceu, espero que não aconteça, mas se acontecer é assim que eu vou agir, dessa forma.

**O que você gosta de fazer no seu tempo livre?**

Eu adoro cozinhar, adoro estar com meus amigos, adoro receber gente em casa. Quando não tem outra opção, que não tem amigo, não tem gente para vir em casa, então eu vejo uma Netflix, porque eu sou hiperativa e adoro fazer alguma coisa, mas quando tem que sossegar, eu vejo um filme com o meu marido, bem bonita.

**Alguma vez já aconteceu de você deixar de fazer alguma coisa que você gostaria muito por conta do trabalho?**

Não, não me lembro. Talvez se aconteceu, nada que me marcou, porque eu não me lembro nada com detalhes de dizer assim: "ah, isso foi muito chato"... Não. Nesses anos todos de

firma, não me lembro de nada que tenha marcado assim para eu ter me arrependido, por eu ter me chateado. Não. Não me lembro.

**É isso. Muito obrigado! Tem mais alguma coisa que você queira me dizer sobre o que conversamos?**

Nao, acho que não.

## APÊNDICE 7 - INTERVIEW 2

**Please, talk to me about your work: what do you do, at what time do you come to work, how is your work.**

I come to work when they ask me. I am a bartender girl, this is not what I like to do, but I am. Anyway, I like the place that I am working. Probably is not that interesting but, you know, like in every single place you are not in charge, then you need to agree to what you're doing.

**Por favor, me fala sobre o seu trabalho: o que você faz, a que horas você vem para o trabalho, como é o seu trabalho.**

Eu venho trabalhar quando eles me pedem. E sou uma bartender, não é o que eu gosto de fazer, mas eu sou. De qualquer maneira, eu gosto do local onde eu estou trabalhando. Provavelmente não é tão interessante, sabe, como eu todo lugar você não está no comando, então você precisa concordar com o que você está fazendo.

**For how long have you been a bartender?**

Let me think now. Five years, I think.

**Desde quando você é bartender?**

Deixa eu pensar. Cinco anos, eu acho.

**In a day that you need to come to work, how is your day? You wake up, how is your routine that day?**

Everyday is different. It depends on which time I am starting, if I am starting in the morning at 8h, if I am doing a middle shift, starting at lunch time or evening. Then, let's say if I am starting in the morning, then it is very very easy for me. I have a son.

**Em um dia que você vem trabalhar, como é o seu dia? Você acorda... Qual é a sua rotina naquele dia?**

Todo dia é diferente. Depende do horário que eu vou começar. Se eu começo de manhã às oito da manhã, se eu estou no turno do meio, começando na hora do almoço ou à noite. Então, vamos dizer que eu estou começando de manhã, então é muito, muito fácil para mim. Eu tenho um filho.

**How old is he?**

Four and a half. Then I am very lucky because I have my mom. She's helping me. And if I need to come to work at eight o'clock, I need to start... I need to wake up actually at four o'clock in the morning, because I'm living very very far and all the traffic, for me it takes two hours to come to work. Then, this is like if I am working in the morning. It is nothing like very very difficult for me. Then, if I am working in the evening is even better for me, because I can play with my son, I can see my son in daytime, I can take him to the nursery, I have more time to spend, I have more time to do a shopping, you know? Probably I sleep less, but I have more time for myself. Then, I take my son to the nursery, after he started at one o'clock then all the time is for me. And I am leaving my house at four o'clock to be at work in time. For me it is okay, I am happy.

**Quantos anos ele tem?**

Quatro anos e meio. Eu tenho muita sorte porque eu tenho minha mãe, ela está me ajudando. E se eu preciso estar no trabalho às oito da manhã, eu preciso começar... Eu preciso acordar na verdade às quatro da manhã, porque eu estou morando muito, muito longe e todo o trânsito, eu levo duas horas para vir trabalhar. É assim quando eu estou trabalhando de manhã. Não é nada muito, muito difícil para mim. Então, se eu estou trabalhando a noite é ainda melhor para mim, porque eu posso brincar com o meu filho, eu posso vê-lo durante o dia, eu posso leva-lo para a creche, eu tenho mais tempo para gastar, eu tenho mais tempo para fazer uma compra, sabe? Provavelmente eu durmo menos, mas eu tenho mais tempo para mim mesma. Então, eu levo meu filho para a creche, ele começa à uma da tarde, então eu tenho todo o tempo para mim. E eu saio de casa às quatro da tarde para estar no trabalho a tempo. Para mim está tudo bem, eu estou feliz.

**So, your son is four and a half, right? And he comes to the nursery in the afternoon.**

In the afternoon, yes, from one o'clock.

**Então seu filho tem quatro anos e meio, certo? E ele vai para a creche à tarde.**

À tarde, sim, à uma da tarde.

**And do you live with your husband, your mother and him?**

Yes.

**E você mora com o seu marido, sua mãe e ele?**

Sim

**Tell me about when you come home after work. What do you do, what is your routine when you get home.**

Tell me, if you're gonna come back at home at 12 o'clock at night, what you gotta do? You gotta go to sleep and that is it. And my day is just in the next day. If I am in the morning, then I am trying to cut short still have time because my son is out of the nursery at 6:30pm, so I am trying to go back home and to take him home from the nursery, if I am not stuck in the traffic. If I am not stuck in the traffic, then I pick my son up from the nursery and try to go somewhere. This is like no chance to avoid because he wants to go still out, then we are going to the swimming pool, or we are going to play tennis, or we trying to find some place to play, to be out. For me is very easy because I have my mom, I don't have stress. I don't have stress. If I am late, then my mom, she'll going to do everything for me, I am just the lucky one. Not everybody is lucky like this.

**Me fala sobre quando você chega em casa depois do trabalho. O que você faz, qual é a sua rotina quando você chega em casa.**

Me diz, se você chega em casa à meia noite, o que você vai fazer? Você tem que ir dormir e é isso. E meu dia é só no dia seguinte. Se eu estou de manhã, então eu tento economizar tempo porque eu ainda tenho tempo de pegar meu filho na creche, ele sai às seis e meia da tarde. Então eu tento chegar em casa a tempo e pegar ele na creche, se não ficar presa no trânsito. Se eu não ficar presa no trânsito, então eu pego meu filho da creche e tento ir a algum lugar. Não tem nem a possibilidade de evitar isso porque ele ainda quer sair, então nós vamos para a piscina, ou vamos jogar tênis, ou tentamos achar um lugar para brincar, para estar fora de casa. Para mim é muito fácil porque eu tenho a minha mãe, eu não tenho estresse. Eu não

tenho estresse. Se eu estou atrasada, então minha mãe vai fazer tudo para mim, eu sou tão sortuda. Nem todo mundo tem essa sorte.

### **What do your family and friends think about your work?**

I never had a discussion with my friends, I don't know. To be honest with you, I don't know. Because usually when I meet with friends we never talk about work, never ever! Even with my husband, I am telling you, I don't talk about work. We never share the things, what we do at work, we are like having separate lives. He never say anything, because my husband has his own business, and I see sometimes he have stress and everything but we try to avoid the conversation in the house about work. We just keep it separate. And even with my friends, I never talk about work, never ever had this conversation. I am even trying to remember now. Really, never! Maybe I am so bad, know? I don't talk about the work!

### **O que sua família e seus amigos pensam sobre o seu trabalho?**

Eu nunca tive essa conversa com meus amigos, eu não sei. Para ser sincera com você, eu não sei. Porque geralmente quando eu encontro com meus amigos nós nunca falamos de trabalho, nunca mesmo! Mesmo com o meu marido, estou te dizendo, eu nunca falo sobre trabalho. Nós nunca dividimos essas coisas, o que fizemos no trabalho, nós vivemos como vidas separadas. Ele nunca diz nada, porque meu marido tem seu próprio negócio, e às vezes ele está estressado e tudo, mas nós tentamos evitar conversar sobre trabalho em casa. Nós só mantemos isso separado. E mesmo com meus amigos, eu nunca falo sobre trabalho, nunca mesmo tive essa conversa. Eu estou tentando lembrar agora. Realmente, nunca! Talvez isso seja ruim, sabe? Eu não falo sobre trabalho!

### **No! Maybe you don't want to mix things.**

Maybe, I don't know.

### **Não! Talvez você não queira misturar as coisas.**

Talvez, eu não sei.

### **How it is for you to work at weekends and at night?**

It is fine. It does not affect my life at all. I am fine, maybe I am a very flexible person, I know how to organize my things in my life, then I don't have any stress. Okay, if I don't have my mom, then it could be a different way with things. But because though I have my mom, she's helping me a lot, I don't have stress. It doesn't affect at all. I can be flexible because I have someone here, I have my mom.

### **Como é para você trabalhar aos fins de semana e à noite?**

Tudo bem. Não afeta minha vida de jeito nenhum. Eu estou bem, talvez eu seja uma pessoa muito flexível, eu sei organizar as coisas na minha vida, então eu não tenho nenhum estresse. Certo, se eu não tivesse minha mãe, então as coisas seriam diferentes. Mas como eu tenho minha mãe, ela me ajuda muito, eu não tenho estresse. Não me afeta em nada. Eu posso ser flexível porque eu tenho alguém aqui, eu tenho minha mãe.

### **Are you responsible for her? Or she is independent?**

My mom? Independent!

**Você é responsável por ela? Ou ela é independente?**

Minha mãe? Independente!

**At what time to your husband work?**

He is working in the morning. He is leaving the house at six o'clock and come back can be seven, can be eight, nine, it depends. It depends.

**A que horas o seu marido trabalha?**

Ele trabalha de manhã. Ele sai de casa às seis da manhã e volta pode ser às sete, pode ser às oito, nove da noite, depende. Depende.

**He doesn't work in the hospitality business.**

No, no. He has a company, he is doing landscaping, everything about the gardens. Then, usually he is going to meet with the clients and the architects that is working for my husband, he does the things like the gardening, the big jobs like London's square or something.

**Ele não trabalha no ramo da hospitalidade?**

Não, não. Ele tem uma empresa, ele faz jardinagem, tudo sobre jardins. Então, geralmente ele vai encontrar com os clientes e arquitetos que trabalham para ele, ele faz coisas como jardinagem, grandes trabalhos como praças em Londres e tal.

**Tell me about what your responsibilities at home are.**

Not much. I'm responsible, let's say, to buy the food. That is what is coming for me, I am responsible even to clean the house sometimes, not always. Because we have one lady that comes to clean up the house, then, my mom is preparing the food. Everything about my son. Just to take him out, to look after my son. Yeah, not many.

**Me fale sobre as suas responsabilidades em casa.**

Não tenho muitas. Eu sou responsável, digamos, por comprar a comida. Isso é o que eu preciso fazer, eu sou responsável às vezes por limpar a casa, não sempre, porque nós temos uma senhora que vem limpar a casa. Minha mãe prepara a comida. Tudo relacionado ao meu filho. Levar ele para passear, cuidar dele. Sim, não muitas.

**Did you ever needed to miss work because of your responsibilities with your son or with your mother?**

If I missed work? No. Never happened. Never happened.

**Você já teve que faltar ao trabalho por causa das suas responsabilidades com o seu filho ou sua mãe?**

Se eu faltei no trabalho? Não, nunca aconteceu. Nunca aconteceu.

**If you couldn't come to work, for any reason, what you should do for the company?**

Okay, if I can't come to work it would be very simple, very easy, I just calling the company and saying I have a problem, my son is sick or I am felling unwell, this never happened but it would be... And they don't have a problem with that. I am just calling and mention I am sick and that is it.

**Se você não puder vir trabalhar, por qualquer razão, o que você precisa fazer em relação à empresa?**

Certo, se eu não posso vir trabalhar é muito simples, muito fácil, eu só tenho que ligar para a empresa e dizer que eu tenho um problema, meu filho está doente ou eu não estou me sentindo bem, isso nunca aconteceu, mas poderia. E eles não tem problema com isso. Eu só preciso ligar e dizer que estou doente e é isso.

**Have you been in this situation, to call sick or your son?**

Of course, specially when my son was small and he was having the fever and I need to come to work at eight o'clock and my son is sick and I am in the hospital. I has happened and I was calling to them at night, one of the two manager, and of course I was staying at home with him, it doesn't matter.

**Você já esteve nesta situação, de ligar por estar doente ou seu filho?**

Claro, principalmente quando meu filho era pequeno e ele estava tendo febre e eu tinha que vir trabalhar as oito da manhã e meu filho doente, e eu estava no hospital. Já aconteceu e eu liguei para eles de noite, para um dos gerentes, e claro que eu iria ficar com ele em casa, não importa.

**And how was the manager response?**

Very good. Never had any problem with that. Never ever.

**E como foi a reação do gerente?**

Muito boa. Nunca tive problema com isso. Nunca mesmo.

**How you describe your relationship with your manager?**

Okay. My manager she has just started, she is working for now maybe six months, then I believe we have a good relationship and believe she is very understanding. Probably she is not very good like a manager, to managing the things, but this is just my opinion about her, and we are ok, she is a very nice person. She is very understanding if you need, you can call, she can speak, you can talk to her, you can ask the things as well, and I believe her still so I can trust in her, because I believe she is not the person who is going to around and to tell my things, what I trusted her to say. Generally, I really trust my manager.

**Como você descreve sua relação com o seu gerente?**

Certo. Minha gerente acabou de começar, ela está trabalhando agora talvez por seis meses, então eu acredito que temos uma boa relação e eu acho ela muito compreensiva. Provavelmente ela não é uma gerente muito boa, em administrar as coisas, mas é só minha opinião sobre ela. Nós nos damos bem, ela é uma pessoa muito legal. Ela é muito compreensiva se você precisa, você pode ligar, você pode falar, você pode conversar com ela, você pode perguntar coisas também. E eu ainda acredito que posso confiar nela, porque

eu acredito que ela não seja uma pessoa que vá sair por aí contando minhas coisas, o que confiei a ela. No geral, eu realmente confio na minha gerente.

### **And what do you like to do in your spare time?**

Oh my God, when I have... When I have a day off I would like to stay in the bed and watch TV. I'm not joking, I would like that, I can't, I would love to. But I can't, unfortunately. Unfortunately I can't stay in the bed and watch tv, because I have the little one, everything is depend my son, what he likes to do, not what I like to do. Then if I am off, I am taking him on see sighting, or we are going to meet friends, or maybe to the park or eat something, I am taking him to the cinema, I am taking him everywhere. Like, my life is, let's say, the quality it is a bit down, because I have to look after my son. But now it is more important to me him, not me. It is my choice.

### **E o que você faz no seu tempo livre?**

Meu Deus, quando eu tenho... Quando eu tenho um dia de folga eu gostaria de ficar na cama vendo TV. Não estou brincando, eu adoraria, eu não posso, mas eu adoraria. Mas eu não posso, infelizmente. Infelizmente eu não posso ficar na cama e assistir TV, porque eu tenho o pequeno, tudo depende do meu filho, o que ele gosta de fazer, não o que eu gosto de fazer. Então se eu estou de folga, eu levo ele para ver a cidade, ou vamos nos encontrar com amigos, ou talvez ao parque ou comer alguma coisa, eu o levo ao cinema, eu levo ele a todos os lugares. Tipo, minha vida é, digamos, a qualidade é um pouco baixa, porque eu preciso cuidar do meu filho. Mas agora ele é mais importante para mim, não eu. É a minha escolha.

### **How do you feel about the amount of time that you spend with your family and your friends?**

If I think I would like to spent more time together with my husband, because we don't have much days off together. Like my husband's off is only on sundays, sometimes in saturdays. Then, at work I don't have many days on sunday, but I cannot complain as well, because we have so many people who would like to have a sunday off and I need to understand that I cannot have this, but if I could I would like some more days off together with him. But when you have a lot of days off together than you start to fight, all that... (laughs).

### **Como você se sente quanto à quantidade de tempo que você passa com a sua família e seus amigos?**

Eu acho que eu gostaria de passar mais tempo junto com o meu marido, porque nós não temos muitas folgas juntos. A folga do meu marido geralmente é somente aos domingos, às vezes sábados. Então, aqui no trabalho eu não tenho muitas folgas aos domingos. Mas eu não posso reclamar também, porque nós temos muitas pessoas que gostariam de ter o domingo de folga e eu preciso entender que eu não posso. Mas eu gostaria de mais folgas junto com ele. Mas quando temos muitas folgas juntos começamos a brigar e tudo isso...

### **Does he ever complain about you working on weekends or at night?**

No.

### **Ele já reclamou sobre você trabalhar nos fins de semana ou à noite?**

Não.

### **Or your son maybe?**

No.

**Ou talvez o seu filho?**

Não.

**Never?**

Never.

**Nunca?**

Nunca.

**Your mother?**

Never. We are very... I don't know how to say but we are very understanding. We have a connection together. Nothing to complain with the live.

**Sua mãe?**

Nunca. Nós somos muito... Eu não sei como dizer, mas nós somos muito compreensivos. Nós temos uma conexão juntos. Nada a reclamar da vida.

**Is there something more that you would like to tell me about your work, about your personal life?**

I don't think so. My life is not that interesting, you know.

**Tem mais alguma coisa que você gostaria de me dizer sobre o seu trabalho ou sua vida pessoal?**

Acho que não. Minha vida não é tão interessante, sabe?

**No, it is!**

You have to find someone who can complain, you know?

**Nao! É sim!**

Você tem que encontrar pessoas que possam reclamar.

**No, no.**

If you want to do your life difficult, you can do. If you want to make your life easy, you gotta do it easy. That is what I think. It is everything about how you going to react in every single situation.

**Não, não.**

Se você quer tornar sua vida difícil, você pode. Se você quer tornar sua vida fácil, você tem que torná-la fácil. É isso que eu penso. Tudo é sobre como você reage a cada situação única.

**Thank you very much.**

**Obrigado.**

## APÊNDICE 8 - INTERVIEW 3

**Please tell me about your work**

So, my work is... I do waitress and bartender and whatever is needed, pretty much, and I've been doing this for a long time. This job was the one of the first jobs I had in London and I've been doing this for a long time.

**Por favor, me fale sobre o seu trabalho.**

Então, meu trabalho é... Eu sou garçoneiro e bartender, e tudo o que precisarem, na verdade, e eu tenho feito isso há muito tempo. Esse emprego foi um dos primeiros que eu tive em Londres e eu tenho trabalhado nele há muito tempo.

**Where are you from?**

Italy.

**De onde você é?**

Itália.

**And what are your shifts?**

I work part time, two days a week. Usually I do two doubles but sometimes I do single shifts. Two double shifts would be like from 10h30 to either closing or 22h, with a one-hour break.

**E quais são os seus turnos?**

Eu trabalho meio período, dois dias por semana. Geralmente eu faço dois dobrados, mas às vezes faço turnos normais. Dois dobrados seria como das dez e meia da manhã até fechar ou até às dez da noite, com uma hora de intervalo.

**Do you have any other jobs or just this one?**

No. I study in university and I do volunteering, but no.

**Você tem outro emprego ou somente este?**

Não. Eu estudo na universidade e eu faço trabalho voluntário, mas não.

**Can you tell me how is your routine when you are working? Like, what you do when you wake up, in your house.**

When I wake up, I usually wake up next to my son, because he is in the room with us. So, usually getting dress, put him to have breakfast, and after I will have breakfast and dress up. On Thursday usually his dad takes him to school because he is off and, on a Saturday, when he is not going to school, obviously, I don't have to do anything. So, then I go take the bus, take the train, take another bus and come here, so it is like one hour, one hour and ten minutes journey, it's quite long.

**Você pode me dizer como é sua rotina quando você está trabalhando? Por exemplo, o que você faz quando você acorda, na sua casa.**

Quando eu acordo, geralmente eu acordo perto do meu filho, porque ele está no quarto com a gente. Então, geralmente o visto, dou café da manhã para ele, e depois eu tomo café da manhã e me visto. Nas quintas-feiras geralmente é o pai dele que leva ele para a escola porque ele está de folga, e no sábado, quando ele não vai para a escola obviamente, eu não tenho que fazer nada. Então, eu pego o ônibus, pego o trem, pego outro ônibus e chego aqui, então é uma viagem de mais ou menos uma hora, uma hora e dez minutos, é bem longa.

### **Tell me about your routine when you get home, after work.**

So, after a double shift, usually not much, just like having shower and go to sleep, and then when... Now, for example, sometimes I go to pick him up because he have afternoon class on Thursday, so I finish 16h30 and I am going to pick him up, and go home and making food, make food for everybody and all the other things that I might need to be doing in the house. But yes, this is pretty much like what I do.

### **Me fale sobre a sua rotina quando você chega em casa, após o trabalho.**

Depois de um turno dobrado geralmente não faço muito, só tomo um banho e vou dormir, e então quando... Agora, por exemplo, às vezes eu pego ele porque ele tem aula à tarde nas quintas-feiras, então eu termino às quatro e meia da tarde e eu vou busca-lo, vou para casa e faço comida, faço comida para todo mundo e todas as outras coisas que eu precise fazer na casa. Mas sim, é isso que eu faço.

### **What do your family and your friends think about your work?**

So, well, I guess they never had like a very big opinion, I mean, my family is pretty open, they are really like "as long as you happy, if it's what makes you happy", you know? In the beginning when I started, when I move to London, before I have a child, it was a bit... My mom was telling me that: "if that's what you want to do, or if you want to do this maybe like some course, like sommelier or bartending course". After that, I just continued and I decided to signed up to Uni after having my child. Now, they would like to see me somewhere else, because I am working towards something else. But they are supportive, they know that is not easy as I said to change, because for now is two days a week, it doesn't put too much pressure on me, if would be more it would be too much. But this is not too bad. So they are ok.

### **O que sua família e amigos pensam sobre o seu trabalho?**

Bem, eu acho que eles nunca tiveram uma opinião formada, quero dizer, minha família é muito aberta, eu são assim "enquanto você estiver feliz, se isso te deixa feliz", sabe? No início quando eu comecei, quando me mudei para Londres, antes de ter um filho, era um pouco... Minha mãe dizia: "se é isso que você quer fazer, ou se você quer fazer algum curso como de sommelier ou de bartender". Depois disso, eu só continuei e decidi me matricular na universidade depois de ter meu filho. Agora, eles gostariam de me ver em outro lugar, porque eu estou trabalhando para avançar para alguma outra coisa. Mas eles me apoiam muito, eles sabem que não é fácil mudar, como eu disse, porque por enquanto são dois dias da semana, não é muita pressão sobre mim, se fosse mais seria demais. Mas não é tão ruim. Então tudo bem para eles.

### **How old is your son?**

Five, in July. Almost five.

### **Quantos anos tem seu filho?**

Cinco, em julho. Quase cinco.

### **I think he is too young to complain about you coming to work at night or weekends.**

He does sometimes, he asks me all the time I go he ask me if I am coming back at night or if I'm coming back when it is sunny. He doesn't like when I come back when it is night because I am usually the one who tucks him in bed, and this is one of the things why I don't like this type of job. He doesn't really like the fact that I am not there in the evening, it is kind of our moment, so he does complain.

### **Acho que ele é muito novo para reclamar de você trabalhar aos fins de semana ou à noite.**

Ele reclama às vezes, ele me pergunta, sempre que eu saio, ele me pergunta se eu vou voltar à noite ou se eu vou voltar quando estiver com sol. Ele não gosta quando eu volto quando já é noite porque sou eu que geralmente coloco ele para dormir, e essa é uma das coisas pelas quais eu não gosto deste tipo de trabalho. Ele realmente não gosta do fato de eu não estar lá à noite, é tipo nosso momento, então ele reclama sim.

### **How it is for you to work at night or at weekends.**

I don't mind the weekends; I don't really care. No, actually no. Because when I work on Saturday the only thing now that is starting to be a little annoying is the fact that as my son goes to school Monday to Friday, obviously that remain just the Sunday to spend time with him. And you know, in Sunday anyway, in Monday he has to go to school, so you can't be so relaxed in the Sunday as you could be in the Saturday. So no, I don't like it. I don't like it. The nights, to be honest, what I mind a lot now is the commute, that's the thing that bother me, because I am quite far away. If I would be living here it would be easier, but because I live quite far so it is like bad.

### **Como é para você trabalhar à noite e aos fins de semana?**

Eu não ligo pelo fim de semana, realmente não ligo. Não, na verdade, não. Porque quando eu trabalho no sábado, a única coisa que agora está começando a incomodar um pouquinho é o fato de que meu filho vai para a escola de segunda a sexta, obviamente sobre somente o domingo para passar um tempo com ele. E você sabe, mesmo no domingo, na segunda-feira ele tem aula, então você não consegue relaxar no domingo como você conseguiria no sábado. Então não, eu não gosto. À noite, para ser sincera, o que me incomoda muito agora é a ida do trabalho para casa, é a única coisa que me incomoda, porque eu estou bem distante. Se eu pudesse morar aqui seria mais fácil, mas como eu moro longe então é ruim.

### **What are the times that your partner works?**

He works full time, and he works the days that I don't work. So basically, he is off on the Thursday and Saturday when I work, and he work all the rest of the other days, so we have mixed. And he has a, his job is not fixed timings, because he works in events, so he is doing mounting lights, stages for concerts, now he is working in Wimbledon. So he doesn't really have fixed times, depends on when we can caught up. Sometimes he is working a lot and we don't see each other for a week.

### **Quais são os horários que o seu parceiro trabalha?**

Ele trabalha período integral, e ele trabalha nos dias que eu não trabalho. Então, basicamente, ele está de folga nas quintas e sábados quando eu trabalho, e ele trabalha todos os outros dias, então nós dividimos. E ele tem um emprego, o emprego dele não tem horário fixo, porque ele trabalha com eventos, ele monta iluminação, palcos para shows, agora ele está

trabalhando em Wimbledon. Então ele não tem horários fixos, depende de quando ele é chamado. Às vezes ele está trabalhando muito e nós não nos vemos por uma semana.

**How do you handle this situation, when you are working, he's off and when he's working, you're off?**

We kind of set our minds that this is temporary, but it has been a while really, and sometime. Now it is becoming really heavy, because we don't really spend much quality family time together doing this, because he is off to work and when I'm back it is night, so it is not ideal. It is no ideal, no. We are trying to work on that, to change that.

**Como vocês lidam com essa situação, quando você está trabalhando ele está de folga e quando ele está trabalhando, você está de folga?**

Nós meio que colocamos na cabeça que isso é temporário, mas já estamos assim por um tempo, na verdade. Agora está se tornando realmente pesado porque, fazendo isso, nós não temos muito tempo em família juntos com qualidade, porque ele está fora trabalhando e quando eu volto já é de noite, então não é o ideal. Não é o ideal, não. Nós estamos tentando trabalhar nisso, para mudar isso.

**Tell me about your responsibilities at home.**

We pretty much share responsibility, I would say. Obviously, he being more outside the house more than me, I do most of the house work, but just because he's not there. So, cooking... Cooking I do it anyway because he can't cook. So cooking is definitely something that I am really in charge of. Cleaning, we do it both of us, he is very happy to help me with the cleaning, he doesn't mind at all. Cleaning, washing, the machine, all these things we do it together.

**Me fala sobre as suas responsabilidades em casa.**

Nós dividimos a responsabilidade, eu diria. Claro, ele estando fora de casa mais do que eu, eu faço a maioria do trabalho de casa, mas só porque ele não está lá. Então, cozinhar... Cozinhar eu que faço de qualquer jeito porque ele não sabe cozinhar. Então cozinhar definitivamente é algo que eu estou realmente encarregada. Limpar, nós dois limpamos, ele está muito feliz em me ajudar com a limpeza, ele não liga mesmo. Limpar, lavar, lavar roupa, todas essas coisas nós fazemos juntos.

**And about your kid?**

Most of the days I take care of him, I pick him up and bring him to school and pick him up because he's at work, apart of Thursday. All the days apart of Thursday I do this, and we come back home, I give him food, do homework if he has, this is what we do. Thursdays and Saturdays are his days, fully, and then I have to rest, basically.

**E sobre seu filho?**

A maioria dos dias eu tomo conta dele, eu pego ele e levo para a escola e busco porque ele está trabalhando, a não ser na quinta-feira. Todos os dias a não ser quinta-feira eu faço isso, e quando nós voltamos para casa, eu dou comida para ele, fazemos tarefa se ele tiver, é isso que fazemos. Quintas e sábados são os dias dele, integralmente, e então eu posso descansar, basicamente.

**Did you ever had to miss work because of your responsibilities at home?**

Yes, I did. Not often, to be honest, it happened... Last year, for example, my partner on Thursday morning is working because my son is anyway at school, so he was sick, so one of us needed to stay home. The thing is that he earns more than me, so obviously for us is more convenient for me to stay home.

**Você já teve que faltar ao trabalho por causa de suas responsabilidades em casa?**

Sim, já faltei. Não é comum, para ser sincera, já aconteceu... Ano passado, por exemplo, meu parceiro estava trabalhando na quinta-feira de manhã porque meu filho está na escola de qualquer maneira, então ele ficou doente, então um de nós precisou ficar em casa. Acontece que ele ganha mais que eu, então obviamente para nós é mais conveniente que eu fique em casa.

**And how it was, in the company, how was the procedure?**

It is ok. I have a good relationship with the manager, so obviously, I've been working for them a long time so they know I wouldn't lie, let's say, it was a proper matter or otherwise I would never...

**E como foi, na empresa, como foi o procedimento?**

Tudo bem. Eu tenho uma boa relação com o gerente, então obviamente, eu tenho trabalhado para eles há muito tempo, então eles sabem que eu não mentiria, digamos, era um assunto sério, porque se não fosse eu jamais...

**And what are your supposed to do?**

I have to call them, let them know. The trick things to be honest with you about this is that if it is something I have in the morning, I have to contact somebody on the mobile, on the person mobile, because nobody is gonna be in the restaurant. So that's the annoying thing. Because they mostly are living locally so they obviously wake up after me, so I would call them on their personal mobile, and let them know that something happened. This is a bit annoying.

**E o que você deve fazer?**

Eu tenho que ligar para eles, avisá-los. O chato, para ser sincera com você, sobre isso é que se acontece alguma coisa pela manhã, eu tenho que ligar para alguém no celular, no seu celular pessoal, porque ninguém vai estar no restaurante. Então essa é a parte chata. Porque quase todos eles moram aqui perto então eles obviamente acordam depois de mim, então eu teria que ligar para eles no celular pessoal, e avisá-los de que alguma coisa aconteceu. Isso é um pouco chato.

**So, it is ok for them.**

Yes, it is ok, if it would be often, I don't know if it would be ok, but because it happened just a few times, it's ok.

**Então, para eles tudo bem.**

Sim, tudo bem, se fosse com mais frequência, eu não sei se seria tudo bem, mas como isso só aconteceu poucas vezes, tudo bem.

**How do you describe your relationship with your superior?**

Good! My manager and I were being working together for quite long time, so we have a good... Ups and lows, obviously, sometimes, you have some misunderstanding, but not anything that was not resolved. Everything was resolved and everything... It is like any friendship, let's say, something like. So, we have a good relationship. With my boss, as well, I have to say, I have a good relationship. When I came back to the restaurant, because I worked for them before I had a child, I needed the job as soon as possible, part time. They were really happy to adjust to my schedule, so they were really nice to me.

### **Como você descreve seu relacionamento com o seu superior?**

Bom! Minha gerente e eu trabalhamos juntas há um bom tempo, então nós temos um bom... Altos e baixos, claro, às vezes você tem algum mal-entendido, mas nada que não fosse resolvido. Tudo foi resolvido e tudo... É como qualquer amizade, vamos dizer, algo assim. Então, nós temos um bom relacionamento. Com meu chefe, também, eu tenho que dizer, eu tenho um bom relacionamento. Quando eu voltei para o restaurante, porque eu trabalhava para eles antes de ter um filho, eu precisei de um emprego o mais rápido possível, meio período. Eles ficaram muito satisfeitos em se ajustar aos meus horários, então eles foram realmente legais comigo.

### **Were you working there when you got pregnant?**

No. I was working on another restaurant, and there I was treated really badly. I told my manager that I was... You know, you have a three months' probation, so basically, I was working less than three months, so I told her that I was pregnant, and it was not expected, it happened. So I told her, and for some reason she assumed that I would have an abortion, I don't know why! It was so strange, such a strange feeling. I told her that I had to go to the scan, and she said "so, you're keeping the child? You're just a waitress!". Harsh, I know. And I said, yes, I love my partner, we have a good relation, so yes, I am keeping my child. And she said: "just for you know, there is no maternity (leave) here, and you are on probation, so you will have to give me a date when you leave". Really bad. So, it was like in October, and I started to work there in September and I stayed until December and that's it. And then I didn't work anymore, because who would hire me? That was the problem, so my partner would say ok, he went full on to the work and I would stay home. So I started to work again when my son was nine months old.

### **Você trabalhava aqui quando estava grávida?**

Não, eu estava trabalhando em outro restaurante, e lá eu fui tratada muito mal. Eu disse para a minha gerente que eu estava... Você sabe, você tem os três meses de experiência, então basicamente eu estava trabalhando a menos de três meses lá, e eu disse a ela que eu estava grávida, que não estava planejado, que aconteceu. Então eu disse a ela, e por alguma razão ela supôs que eu faria um aborto, eu não sei por quê! Foi muito estranho, um sentimento tão estranho. Eu disse a ela que eu iria fazer um ultrassom e ela disse: "então, você vai ter mesmo a criança? Você é só uma garçonete!". Difícil, eu sei. E eu disse: "sim, eu amo meu parceiro, nós estamos em um bom relacionamento, então sim, eu vou ter minha criança". E ela disse: "só para você saber, não temos licença maternidade aqui, e você está em período de experiência, então você precisa me dar uma data de quando vai sair". Muito mal. Então, isso foi em outubro, e eu comecei a trabalhar lá em setembro e fiquei até dezembro e foi isso. E então eu não trabalhei mais, por que quem iria me contratar? Isso foi um problema, então meu parceiro disse "tudo bem", ele entrou de cabeça no trabalho e eu ficava em casa. Voltei a trabalhar novamente quando meu filho tinha nove meses.

### **And you started working again on this restaurant? And how was for you to come back?**

Weird. I was really out of shape, nine months pregnancy plus nine months with him. I remember my first shift, the manager today was an assistant manager in the time, and I

remember that I had a very big table and I felt a bit overwhelmed, because I was coming back to that, it was strange. But I picked up, it is not a difficult job after all, it is tiring but it is not difficult. Once you get used to it, it's easy breezy.

### **E você voltou a trabalhar neste restaurante? Como foi voltar para você?**

Esquisito. Eu estava fora de forma, nove meses de gravidez mais nove meses com ele. Eu lembro que no meu primeiro turno, a minha gerente atual era gerente assistente na época, e eu lembro que eu tinha uma mesa grande e eu me senti um pouco sobrecarregada, porque eu estava voltando a fazer aquilo, era estranho. Mas eu peguei o jeito, não é um emprego difícil afinal, é cansativo, mas não é difícil. Uma vez que você se acostuma, é muito fácil.

### **What to do you like to do in your spare time?**

I don't know, do I have a spare time? I am trying to think which one it is. I don't really do much, to be honest, because whenever I have a spare time I have always to do something at home. The only thing I am doing now is the volunteering, I volunteer with a cancer charity, I do that, this is also related to what I am studying. So it is reading, washing, cleaning, all this kind of things. But nothing impossible.

### **O que você gosta de fazer no seu tempo livre?**

Eu não sei, eu tenho tempo livre? Eu estou tentando pensar que tempo é esse. Eu não faço muito, para ser sincera, porque qualquer que seja meu tempo livre eu sempre tenho alguma coisa para fazer em casa. A única coisa que eu faço agora é o trabalho voluntário, eu trabalho em uma caridade para o câncer, eu faço isso, é algo também relacionado ao que estou estudando. Então é ler, lavar, limpar, todas essas coisas. Mas nada impossível.

### **How do you feel about the amount of time that you spent with your family and friends?**

Very bad. I would say very bad, yes. Because, well, family, whenever we get the chance to see each other, because they don't live here. I have two cousins who lives here, but we almost don't see each other at all. We don't get to see each other much because in London you know how it is, it is very difficult. And friends... Friends who don't have kids, are like "can we get a drink in central London?". For sure not. "Let me call my babysitter", that I don't have. This is one thing that I think is a little bit missing for both of us, we have some friends who are like our family, friends who can count if you need something because they live very close and also have two kids, so they are the ones we see the most. Because if I have an emergency, I can always call her "go pick up my son", she can stay with him. So apart of them, all the others, we see them very not often, unless them... There is another friend that we see him often because he's so sweet, he always come to us, instead of go drinking outside he is just come home and we spent time chatting at home. Unless they don't come at home, I have to sort out like a date that they can manage and come.

### **Como você se sente sobre a quantidade de tempo que você passa com a sua família e amigos?**

Muito mal. Eu diria muito mal, sim. Porque, bem, família, sempre que temos a oportunidade de nos vermos, porque eles não vivem aqui. Eu tenho dois primos que vivem aqui, mas a gente quase não se vê. Nós não nos vemos muito, porque em Londres, você sabe como é, é muito difícil. E amigos... Amigos que não tem crianças, são tipo: "vamos beber alguma coisa no centro de Londres?". Claro que não. "Deixa eu ligar para a minha babá", que eu não tenho. Essa é a única coisa que eu acho que falta um pouco para nós dois. Nós temos alguns amigos que são como nossa família, amigos que você pode contar se precisar de alguma coisa porque eles moram muito próximo a nós e também tem duas crianças, então eles são os que nós

vemos mais. Porque se eu tenho uma emergência, eu sempre posso ligar para ela e pedir para pegar meu filho na escola, ela pode ficar com ele. Fora eles, todos os outros, nós não os vemos com muita frequência, a não ser eles... Tem um outro amigo que nós o vemos bastante porque ele é tão querido, ele sempre vem até nós, ao invés de sair para beber ele vem até nossa casa e nós passamos um tempo conversando em casa. A não ser que eles venham até nossa casa, eu tenho que escolher uma data e eles tentarem se organizar para vir.

**Do you have anything more that you would like to comment about all these matters?**

Yes, that this job is not for having kids. I think that it is definitely not suitable, unless you really have... Like, full time? I don't know how people can work full time doing this. Because that would mean that you have to really put aside time with your child in fact, because if you work full time, whenever is the time the child is at home, you gonna be at work. So that means you don't gonna have any time for them. And I don't think is it good for the kids, in long term, they would be affected.

**Você tem mais alguma coisa que gostaria de comentar sobre esses assuntos?**

Sim, que esse não é um trabalho para se ter filhos. Eu acho que é definitivamente inadequado, a não ser que você tenha... Tipo, tempo integral? Eu não sei como as pessoas conseguem trabalhar em tempo integral fazendo isso. Porque isso significaria que você realmente tem que colocar de lado seu tempo com seu filho de fato, porque se você trabalha em tempo integral, qualquer que seja o tempo que a criança esteja em casa, você estará trabalhando. Então isso significa que você não terá qualquer tempo com eles. E eu não sei se isso é bom para as crianças, a longo prazo, eles seriam afetados.

**Even part time, he already misses you, right?**

Yes, but two days a week is ok. Sometimes I see this in a way, he has his own time with his dad, because sometimes is also nice that he is exclusively for him, if I am there, we spend a lot of time just me and him and it is nice that they have it. But they could have this time with me being at home by myself, and them going out.

**Mesmo em meio período, ele já sente sua falta, certo?**

Sim, mas dois dias por semana tudo bem. Às vezes eu vejo isso dessa maneira, ele tem um tempo só dele com seu pai, porque às vezes é bom também que ele esteja exclusivamente com ele, se eu estou lá, nós passamos muito tempo juntos, eu e ele, e é bom que eles tenham isso. Mas eles poderiam ter esse tempo comigo em casa sozinha, e eles saindo.

## APÊNDICE 9 - INTERVIEW 4

### **Me fala um pouco sobre o seu trabalho, o que você faz, que hora você entra.**

Eu trabalho geralmente mais no período do meio dia do restaurante, então eu entro sempre as dez e meia, para abrir, eu abro as onze e meia, e aí eu trabalho como garçomete mesmo, servindo, atendendo os clientes, limpando mesa. Basicamente é isso. Eu trabalhava antes, full time, então eu trabalhava durante o dia e trabalhava a noite, mas eu estou grávida e eu estou trabalhando só quatro dias e só das dez e meia as cinco da tarde. Mas eu já fiz shift de doze horas, dez horas. Eu preferia trabalhar três dias ou quatro dias dobrado e ter três dias de folga, era melhor. Mas agora só estou com estes quatro dias mesmo.

### **E nestes quatro dias as vezes você pega fim de semana também ou mais durante a semana?**

Geralmente eu pego um dia no final de semana, sempre eu tenho um dia de folga no fim de semana, já tem alguns meses que eu pedi isso para ter um dia dedicado à minha filha.

### **Em um dia que você vem trabalhar, como é sua rotina?**

Vixi, é uma loucura. Eu preciso acordar assim umas duas horas antes de sair porque eu preciso me arrumar, preparar tudo, para depois acordar minha filha, preparar ela, dar banho, arrumar, dar café da manhã, organizar lancheira, fazer tudo. Aí levo ela na escola e venho pro trabalho. Isso eu gasto mais ou menos duas horas, porque com criança a gente sempre gasta mais tempo. Eu gasto umas duas horas mais ou menos organizando tudo isso, umas sete e meia até nove e meia. Nove e meia geralmente já é o horário que eu pego o ônibus e chego dez e meia.

### **Qual é a idade dela?**

Cinco.

### **E a escola dela e o dia todo?**

E, até as três e meia da tarde. Meu esposo pega ela na escola, porque o trabalho dele é mais flexível que o meu, ele é self employed, então ele pode parar. Ele pega ela na escola, e quando eu chego ele sai pra trabalhar novamente. Quando eu estou de folga eu levo e busco. Ele fica mais livre.

### **Me fala sobre a sua rotina quando você chega em casa depois do trabalho.**

Vou falar antes de ficar grávida, porque agora eu estou muito cansada, normal! Eu chego em casa, geralmente meu marido já deu comida pra minha filha, e eu só vou... Às vezes vou brincar com ela um pouco, vou organizar alguma coisa da casa, fazer alguma tarefa da escola que tenha, ler um pouco de livro. Geralmente eu fico mais dedicada a ela, faço uma coisinha da casa, quando ela dorme eu faço mais alguma coisa em casa, que geralmente oito horas ela já dormiu. Aí eu faço mais alguma coisa e aí também durmo cedo. Agora grávida mais ainda, só fico com ela um pouco, tomo um banho e já durmo mais cedo, já não estou aguentando muito.

### **Voce mora com seu esposo e sua filha, mais alguém?**

Não, só nos três.

### **O que a sua família e seus amigos pensam sobre o seu trabalho?**

Na verdade algumas pessoas da minha família como moram no Brasil acham que é loucura sair do Brasil, mesmo com a situação do Brasil não estando muito boa, porque eu sou formada no Brasil, sou enfermeira no Brasil, então assim: “ah, você vai sair para trabalhar numa coisa que não é da sua área”, eu falei que é diferente, eu estou em outro país, é muito mais fácil para você viajar, eu tenho minhas razões. Eles não falam muito, não opinam muito não. Já aceitaram que eu moro longe mesmo e pronto. Acho que é mais saudade mesmo, de eu estar distante, vontade de eu estar perto o tempo todo, principalmente depois que eu tive filho, porque fica distante. Meus amigos vários trabalham na mesma área, os que moram aqui trabalham mais ou menos na mesma área que eu, de bar, restaurante, hotel, então é mais ou menos a mesma coisa. E no Brasil na verdade ninguém nunca comentou nada assim referente ao trabalho. Só pergunta se eu gosto, como é. Tem muito interesse em saber, porque na verdade quando a gente mora no Brasil é mais difícil a gente fazer o mesmo tipo de trabalho que a gente faz aqui. Mas não opinam muito, não.

### **E você gosta do seu trabalho?**

Eu gosto do meu trabalho. Eu gosto de lidar com pessoas, eu gosto de atender o público. Claro que às vezes é um pouco cansativo, às vezes pega um cliente mais difícil de lidar, mas no geral eu gosto. Eu gosto do trabalho. Eu gosto, foi um trabalho que eu achei para desenvolver a língua também. Principalmente porque neste restaurante que eu trabalho, vem muitas pessoas mais velhas, então eles acabam puxando papo e conversando e aí você vai treinando o inglês.

### **Como é para você trabalhar aos finais de semana? Tem alguma diferença?**

Na verdade, tem, eu não gostaria de trabalhar o final de semana todo. Mas aqui é um restaurante pequeno, nós não temos um número de staff muito grande, então já tenho uma colega que não trabalha aos finais de semana porque ela trabalha há muitos anos aqui. E eu não consegui o final de semana. É difícil quando você trabalha em bar ou restaurante você pedir o final de semana. Quando minha filha não estudava, para mim não fazia diferença o final de semana, você até ganha mais, então é até melhor. Mas agora que ela estuda ela só tem o final de semana livre, então minha opção seria ter sempre o final de semana. Quando eu voltar da licença maternidade eu não quero mais trabalhar final de semana, eu vou procurar, ou aqui ou em algum outro que eu trabalhe só durante a semana. Porque eu quero me dedicar esses dois dias aos filhos. Não é fácil, mas depois de um tempo de casa que você já está trabalhando, você acaba tendo uma flexibilidade maior na empresa.

### **Como que funciona a licença maternidade?**

Na verdade, eu não sei se a política daqui é diferente da política do país, provavelmente deve ser mais ou menos igual. Aqui você pode sair, acho que na Inglaterra toda, mas aqui também, onze semanas antes da data prevista do parto. Aí fica a sua escolha, se você quiser ficar mais, você fica mais tempo depois, se quiser ficar menos... eu vou sair no tempo mais ou menos certo mesmo, por minha gravidez ser de risco, não dá para ficar muito mais tempo. Quando você está trabalhando você faz uns cálculos lá e você recebe seis semanas mais ou menos a média do que você ganha, no trabalho, depois de seis semanas você tem uma quantia fixa por semana, depende do seu salário também. Mais ou menos 148 e alguma coisa. E você tem pagas as trinta e nove semanas, mas você pode ficar até 52 semanas em casa, com 39 semanas pagas. E o restante você não recebe, mas você pode ficar. O que é muito mais do que no Brasil, de tempo, mas também o dinheiro é bem menos. Porque no Brasil eu

acho que você fica 4 meses, mas você fica com o salário mais ou menos igual durante esses 4 meses. Então se você for sozinha aqui, sinceramente, eu não sei como uma mãe faz sozinha, com esse salário assim. Não sei o que tem que fazer com o governo, como que é, porque não dá para sobreviver. Quando você tem um parceiro, aí tudo bem, porque aí segura as pontas. Mas não consigo imaginar você viver com menos de 150 por semana.

### **Quais são os horários que seu marido trabalha?**

Como ele trabalha de delivery de comida, então é meio maluco o trabalho. Ele mesmo fala: eu sempre dependi do seu horário! Ele fica meio refém do meu trabalho. Agora como o meu está mais fixo, está mais fácil para ele. Antes ficava maluco. No horário que eu não estava trabalhando, ele estava trabalhando. E a gente sempre tira um dia juntos, geralmente é o domingo, para a gente ficar junto com a nossa filha. Mas é assim, dependendo, se for uma época, por exemplo no inverno que é bom, ele trabalha um pouquinho de manhã, busca minha filha, fica com ela à tarde e trabalha um pouquinho à noite. Agora tem dia que ele trabalha até 2 ou 3. Ontem mesmo ele trabalhou até 3, porque o verão é mais parado, pessoal fica em parque até tarde, então pessoal começa a pedir comida tarde. É assim, é maluco. Ele faz uma meta do dinheiro, de quanto ele quer mais ou menos por dia, e aí ele segue até aquela meta.

### **E vocês resolvem isso, vocês conseguem tirar um dia da semana off juntos?**

Ai a gente consegue, porque senão a gente não vê, a gente é só oi e tchau. Durante a semana, é oi e tchau.

### **Me fala sobre as suas responsabilidades em casa.**

As responsabilidades financeiras ou de tudo?

#### **Todas elas**

As financeiras, a gente não tem muita divisão, nosso dinheiro é junto, eu trabalho, ele trabalha e a gente paga tudo junto. A gente nem sabe o que é, é tudo junto mesmo. A gente decidiu isso desde o início do relacionamento, o que é muito bom. Não tem “eu pago isso, eu te dou isso”, nada disso. A gente não tem esse problema. E em casa também é muito dividido, ele me ajuda muito. Ele cozinha muito mais do que eu, ele adora cozinha. E eu acabo organizando a casa, limpando, muito mais que ele. E com a pequena a gente também divide. Ele acaba dando comida, quando precisa dar banho, na verdade ele é aquele homem que ajuda com tudo em casa, não é muito só eu trabalho fora e... não. Inclusive com o bebê, quando o bebe nasceu, eu já falei: “eu não vou ficar sem trabalhar até entrar na creche. A gente vai dividir os horários como a gente faz e ele vai ajudar também”. Porque eu estou acostumada a trabalhar desde nova, não sei parar.

### **Você já teve que faltar ao trabalho alguma vez por causa das suas responsabilidades em casa.**

Já tive que faltar porque a minha filha estava doente. Ai mesmo que meu marido, como ele trabalha por conta, ele fala “eu fico”, claro que dependendo se ela estiver com uma febre alta, dependendo do grau da doença, eu não vou ter cabeça pra trabalhar. É muito pouco, logo que a gente mudou para a Inglaterra ela adoeceu um pouquinho mais, pela diferença de clima, então eu acabei faltando um pouquinho mais. Agora ela só tem uma gripezinha, então já tem muito tempo que isso aconteceu, mas é muito difícil.

### **E quando aconteceu, como é que foi? Você teve que ligar, como funciona?**

A empresa funciona assim, você tem que ligar no mínimo duas horas antes para avisar, ou que você está doente, ou no caso quem tem filho também, que o filho está doente, que alguma coisa aconteceu. Geralmente se eu sei um dia antes eu já aviso antes porque dá oportunidade de o gerente conseguir outra pessoa para colocar no seu lugar. Senão, eu aviso e pronto. Quando é a gente, a gente tem direito a receber, quando é filho, a gente não recebe.

**Você disse que já aconteceu algumas vezes, como foi a reação do gerente, ou da empresa.**

Na verdade, a empresa ela apoia muito, o que eu ouço falar é que no geral ela apoia muito pessoas que tem filhos. Aqui eu já tive um gerente que ele não apoiava muito, dependendo do humor dele ele aceitava de boa. Um dia eu já falei e ele já não gostou, já foi meio grosseiro. Eu já tive até problemas com ele, minha filha é minha prioridade. Eu respeito muito meu trabalho, mas minha prioridade são meus filhos, claro. E ele ficou meio chateado. Mas agora mudou o gerente, um gerente bem mais flexível, que conversa mais, que aceita. Apesar de eu não ter precisado faltar por conta da minha filha, mas eu sei que ele é bem mais... Eu já precisei faltar por conta da gravidez e ele aceita de uma maneira bem mais tranquila. Dependendo gerente. Não é a política da empresa, a empresa é muito grande, é uma rede muito grande, não tem como seguir à risca aquilo.

**Como você descreveria sua relação com o seu supervisor, com o seu gerente.**

Meu gerente atual, eu tenho uma relação muito boa, ele me pede opinião sobre as coisas aqui no restaurante, acho que por eu já ter, ser uma das mais velhas desta branch aqui. Enfim, a gente conversa bastante o que precisa melhorar no restaurante, na verdade ele sempre me chama para ser supervisora, eu que não quero porque acaba ganhando menos, eu já sei mais ou menos como funciona. Eu ajudo ele quando precisa, pego um shift se for necessário, mas não dá para pegar essa responsabilidade, agora é menos dinheiro ainda, porque você não trabalha com tips. Mas é bom, ele sempre ouve os funcionários, respeita, com os horários, tudo. Então, é legal. Esse eu não tenho muito o que falar não, o outro eu já tive bastante problema, não por mim, pelo jeito dele assim. Eu não aceitava muito o jeito que ele falava com o colega, com os funcionários, então eu peitava um pouco, eu falava “não concordo”. Não desrespeitando, sabendo a hierarquia, mas... Eu falava. Esse é bem mais fácil de lidar.

**O que você gosta de fazer no seu tempo livre, no seu dia off.**

Geralmente eu vou pro parque, em algum momento, porque minha filha, eu sempre levo ela no playground, ela já fica na espera a semana inteira. Vou muito no museu, que ela também gosta, mais no Museu de História Natural que tem parque também, ela gosta, tem dinossauros, tem aquela coisa mais para criança. Agora quero até começar a explorar uns outros para ela começar a ter interesse também, porque no Brasil a gente não tem muito essa oportunidade e aqui tem, da gente crescer com a história. Adoro ir em restaurante também, gosto de beber também, mas agora não posso, mas tomo minha cervejinha sem álcool. E assim, geralmente eu faço algum passeio com a família e depois a gente sempre para em algum restaurante para beber e comer alguma coisa e vamos para casa descansar.

**Como você se sente sobre a quantidade de tempo que você passa com a sua família ou com seus amigos?**

Na verdade, como eu gasto um pouco de tempo para chegar no trabalho, no próximo ano eu já quero me organizar para ter um trabalho mais próximo de casa. Aí vou acabar tendo mais tempo. Claro que a gente nunca acha que é suficiente o tempo que a gente passa com o filho, mas no momento agora que eu só estou trabalhando de 28 a 30 horas, está melhor. Mas logo que eu cheguei, porque no início é sempre mais difícil, eu já cheguei a trabalhar até 50 horas, então era muito pouco tempo que eu passava com a minha filha, mas agora já está tranquilo.

Não dá muito tempo de ver amigos, porque cada um está na sua loucura de trabalho, a cidade é muito grande, não dá para ficar encontrando o tempo todo. Meu irmão mora aqui, eu acabo vendo mais ele no tempo de folga. Então, amigo está meio complicado de manter uma rotina, ainda mais quando você tem criança, filho pequeno, as vezes os amigos não querem fazer a mesma programação de criança, é meio chato, então você fica meio limitado. Mas com a minha família, no momento está bom, mas no ano que vem quero me organizar para melhorar, para ter mais tempo.

**Alguma vez seu irmão, seu esposo ou até sua filha já reclamou de você trabalhar no fim de semana ou quando você trabalhava a noite.**

Minha filha sempre reclama porque ela quer estar comigo, ela quer vir para o trabalho comigo e não dá para trazer, as vezes meu marido vem com ela para comer alguma coisa e ela fica aqui, para ela estar me vendo. Então ela sempre, se ela pudesse... Ela até falou agora: "mamãe, eu queria voltar para dentro da sua barriga, igual o João está, porque eu queria ir para o seu trabalho todo dia com você". Mas ela entende, desde pequena que eu trabalho, então eu dou tchau, aviso que eu estou indo trabalhar, ela nunca chora, ela entende minha saída e minha volta. Meu marido quando eu trabalhando muito, quando ele não estava trabalhando, ele reclamava claro, um pouco, mas era necessário porque era o nosso começo de vida aqui neste país, a gente precisou fazer isso. E agora já está mais tranquilo, que eu estou trabalhando menos que ele, então ele já não reclama muito.

**Você tem mais alguma coisa que você queira me falar sobre o seu trabalho, sobre sua rotina.**

Não, só se você tiver mais alguma coisa para perguntar.

## APÊNDICE 10 - INTERVIEW 5

**First of all, thank you. Then, please, tell me about your work.**

I am the owner of a café, it is a Christian themed café and right now I met you we were popping up in a café space at the Fulham Methodist Church, in London SW6. Because our café is actually based in Harrow, but we had a flood over the New Year's period, and it was really devastating because it was dirty water from the sewage, came into our place and it was going for a week, we were close and it was just happening. So there's been a lot of rambling between insurance companies and... And the 12<sup>th</sup> of this month they are going to start work, finally. So I am the co-owner of the café, and it is called (xxx). And my cousin, the other co-owner, but she does more of the back office and I am front line. I am a nutritional therapist as well as own the café. I am a foodie, I like food, I like preparing food and nice things for people to eat and so I do everything. I cook the food, I present the food, I serve the food, I take the money. Every aspect of the business, advertising, everything. So it is very busy, it's a long day. I leave home about 6h30, I get to work for like 7h. Depending on what location we're in, I'll open either at 8h30 or open at 10h. So, it depends, you know? And then the day, we normally close at 17h, but since we're been here, and there's been really hot weather, we're closing it like 19h. Yes, it's up and down, we were at our actual place, we did everything, we painted, we tiled, we picked every piece of furniture, every ornament, every single thing, the colours for the walls, everything. We have a lovely bar that I sand it and sand it and varnished it, and sand it again several times to get it just perfect, so. That's kind like what I do. And I am also, I am very chatty, and I love people, so I always try to make everybody feel very welcome when they come in, very at ease. And I just want them to feel at peace, and let them know that it is a place where they are always welcome, and they can just relax, they don't even have to buy anything, they can just come here and just sit down and relax. And that's what we like to encourage people to do. And at our old place, at the cafe in Harrow, we even had a child's area, we had a really long table that was painted with the chalkboard material, so the kids can come and do their chalk, and underneath the table is all the games and the toys for the babies, so it is a family atmosphere. And you'd have days when you got the kids, the boys from the private school coming for their lunch, you got the builders coming, the moms coming, the old pensionist coming, and everybody is here chatting and eating and I am going crazy because I am trying to make the eggs and the grillers working... So, and by the end of the day sometimes you don't get to go, you can't go peeing until 16h30, and OMG. It is full on. But it's lovely because you get to see you are in fact changing people's lives and that's what we want to do, we want to have a positive effect in people's lives. Because it is so much out there today, There's no place you can go and have a nice conversation and just feel relaxed and not feel obliged that you have to buy something or that you are taking up space in the place, just to make people feel relaxed. And also, in many communities, there's not a hob for anyone, a lot of attention in the highs streets it's all these chains, but there's nothing that is personal. So we like to keep it personal. We would like to replicate it, but its gotta take time. That's kind what we do.

**Em primeiro lugar, obrigado. Então, me fale sobre o seu trabalho.**

Eu sou a dona de um café, é um café com temática cristã e agora nós estamos provisoriamente em um espaço na Igreja Metodista de Fulham, em Londres. Porque nosso café na verdade fica em Harrow, mas nós tivemos uma enchente na época do Ano Novo, e foi realmente devastador porque era água suja de esgoto, entrou no nosso local e ficou acontecendo por uma semana, nós estávamos fechados e isso aconteceu. Então, nos últimos tempos houve muita discussão com a companhia de seguros e... E no dia 12 deste mês eles vão começar a trabalhar, finalmente! Então, eu sou uma das donas do café e ele se chama (xxx). E minha prima, a outra dona, mas ela faz mais o trabalho administrativo e eu estou na

linha de frente. Eu sou uma terapeuta nutricional assim como dona do Café. Eu sou viciada em comida, eu adoro comida, eu gosto de preparar a comida e coisas gostosas para as pessoas comerem então eu faço tudo. Eu cozinho a comida, eu apresento a comida, eu sirvo a comida, eu recebo o dinheiro. Cada aspecto do negócio, publicidade, tudo. Então sou muito ocupada, é um longo dia. Eu saio de casa por volta das seis e meia da manhã, eu chego no trabalho por volta das sete horas. Dependendo do local onde estamos, nós abrimos às oito e meia ou dez horas. Então depende, entende? E normalmente nós fechamos às cinco da tarde, mas desde que estamos aqui o tempo esteve muito quente, então nós estamos fechando às sete da noite. Sim, são altos e baixos. Nós estávamos no nosso lugar de verdade, nós fizemos tudo, nós pintamos, nós colocamos os azulejos, nós escolhemos cada móvel, cada enfeite, todas as coisas, as cores para as paredes, tudo. Nós temos um bar lindo que eu lixei e lixei e envernizei, e lixei de novo várias vezes até ficar perfeito. É isso o que eu faço mais ou menos. E eu também, eu sou muito conversadeira, e eu amo pessoas, então eu sempre tento fazer todos se sentirem bem-vindos quando eles entram, muito à vontade. E eu quero só que eles possam se sentir relaxados, eles não precisam nem comprar nada, eles podem só vir aqui e se sentar e relaxar. E é isso que nós gostamos de encorajar as pessoas a fazerem. No nosso antigo local, no café em Harrow, nós tínhamos até uma área para as crianças, nós tínhamos um grande mesa que era pintada com tinta para quadro negro, então as crianças podiam e desenhar com giz, e debaixo da mesa está todos os jogos e brinquedos para os bebês, então é uma atmosfera familiar. E tinha dias que você tinha as crianças, os meninos da escola privada que vinham para o almoço, você tinha os pedreiros vindo, as mães vindo, os senhores pensionistas vindo. E todos estavam aqui conversando e comendo e eu ficando louca porque eu tinha que fazer os ovos e cuidar dos grillers... Então, no fim das contas às vezes você não consegue ir, você não consegue nem fazer xixi até quatro e meia da tarde, meu Deus! É o tempo todo. Mas é maravilhoso porque você pode perceber que está mudando a vida das pessoas e isso é o que nós queremos fazer, nós queremos ter um efeito positivo nas vidas das pessoas. Porque há tanto por aí hoje em dia, mas não existe um lugar onde você possa ir e ter uma conversa legal e só relaxar e não se sentir obrigado a comprar alguma coisa ou que você esteja tomando o lugar de outra pessoa. Só fazer as pessoas se sentirem relaxadas. E também, em muitas comunidades, não tem um cantinho para qualquer um entrar, há uma grande atenção para as grandes cadeias de restaurantes nas avenidas, mas não há um lugar mais íntimo e pessoal. Nós gostamos de manter o ambiente pessoal. Nós gostaríamos de replicar isso, mas vai levar tempo. E é isso que fazemos.

**And you do a very good job, by the way.**

Thank you.

**E você fez um ótimo trabalho, inclusive.**

Obrigada.

**Can you walk me through a day when you're coming? At what time do you wake up, what do you do at home before you come.**

Normally I get up about 5h45 or 6h. I just jump in the shower, come up with my clothes on, spread my bed, have a glass of water, take my vitamins. Grab my trolley and just get on the train, I use to square a straight to Harrow on the hill or come to Fulham Broadway, for this location. On a Monday morning is the busiest day of the week because I have to shop. So I do the shopping, because we are a small outfit, we don't have deliveries of food. And because we are in a location that is not made for a proper running café, we don't have storage in fridge and freezers, we don't have our own stuff here. So we have to buy anything. But what's good about Fulham Broadway is that there's a Sainsbury's just when you come up the train. So it is more expensive but you save in time and you save in headache of waiting for deliveries and things like that. So I do the shopping, I come here, and I put the bread on to bake, then I put the

sausages and the bacon in, then I started making cakes. So this morning I've made a banana cake and a carrot cake. I came upstairs while the cakes were in the oven and I made the coffee, and I boiled water for the teas. I set up the chafers to keep the sausages and bacon and beans warm, and the jacket potatoes were in the oven. What else did I do then? Then I started making the salad and I started seasoning the chicken breast for the chicken and avocado everything. And then I do something, I have to get eyes on the cakes, make sure the tables are set properly, everything is clean. Make sure I am wearing my right clothes, shoes, apron. I just present everything nicely, make sure everything is clean and presented properly. And then at 10h I open the doors, put the sign outside, put the chairs and tables outside, and people start coming in. And then people will come in because in this place here we have meetings rooms, so today we had two meetings, one upstairs in the sanctuary, and one downstairs in one the conference rooms. So people are coming in and out, you have to direct them where to go. So this is one of the extras of being here, because anything happens in the sanctuary, I am right here, I can see through the glass, they ask me "can we have this or can we have that", so I provide for them if I can. The people downstairs they have guests coming in for their meetings, you have to direct them to it. Then you get costumers coming in, or just people wanting to use the toilet, and you have to be checking the toilets constantly to make sure that they haven't messed it up. And then you get people here ordering their foods and their drinks, so I have to do a lot of things all at once, I have to constantly washing my hands, because I am handling money. Every time I handle money I have to wash my hands because I don't wear gloves and I am handling the food. And then if I touch somethings that's not food I have to wash my hands again. So it is continuously, I am surprised I have any skin left. So, it's like that. And because we are located here in Fulham Broadway, on Fulham Road, just down the street from Stanford Bridge to Chelsea Football ground, you get so many different tourists coming from all over the world. Today we had people from Germany today, and somebody from Spain and someone from I think it might have been El Salvador, so you have people coming every day, you get a new set of people. So it is really nice because I know a little tiny bit of different languages. So when they say, the germans came in today and they had a seven years old daughter, and I said "where are you from?" and they said "Germany" and I "oh, you're from Deutschland" and they went "yah, yah". So I studied german when I was in high school, like 30 years ago, so then I asked the little girl in german how old she was, and she was looking at me like "that's the wrong accent", but anyway, I know, but you are gonna tell me how old are you but I wasn't saying it right. So we just have, it's about having fun, and just making the costumers feel relaxed, and you have to be on the ball constantly, you're always looking to see that everything is neat, everything is tidy, nothing is in a mess. And if there's a floor dirty, let me sweep that up really quick before the next costumer comes and if you can't, because sometimes you can't get to it. You have so much going on, you have so many people coming sometimes, or they are outside in the front of the building, people... We have tables and chairs outside, but anyone can sit in them. We have signs up there, saying this is a non-smoking zone, but every day I have to tell like 5 people: it says no smoking, so please don't smoke. The doors are open, and we don't want the smoke coming in and also this is our property, we don't want to be sweeping up cigarette buds. And people who are smokers, I know they have their addiction but sometimes they can be very selfish, and they just dash their stuff there. So it's not very pleasant. But they are very apologetic anyways, when you tell them about the sign. You have to be like "the police". And it is really, you are like, "OMG, I have to tell them again..." But I am really into this, so no no. So now, it's just gone 18h so I have brought the tables and chairs in, and locked the door, and doing the cashing up, I am just recording all the sales and what not and then I got everything in the dish washer, I loaded that several times a day. And then I start to wiping and clean down all those things, and soak them with hot soapy water, and spray them with disinfectant, and sometimes I leave it or just spray and wipe that. And I do all the tables and all that kind of thing, make sure everything, check the dates on all my goods on the fridge, making sure everything is labelled and put away. And then I have to sweep and mop the floor. And I have to make a list of all the wasted items, and then I have to look at what am I missing, what did I have run out of? Today, I went to buy the backing potatoes, and they didn't have the ones that are loose, they just have those little ones

in the packing, oh it is such a waste of time. So I prefer not to sell those little ones, I prefer just to be out, rather than trying to sell someone that, because I don't really agree that I should give them those little things, it is not worth it. And it's not worth me putting them on the oven for two hours, what for? So I really try to ensure that my clients have the best quality that we can afford so that they can afford it. Some people say that our prices are too low, but then, we are not trying to break the bank. I cannot justify certain prices on certain things because I just find it ridiculous. Because I am a business owner, but I am also a consumer and I want to be treated fairly. So I try to treat my costumers how I just to be treated. And I wouldn't serve substandard food to myself, so why am I going to give it to my costumers? I am not gonna over over charge them. Why? You have to have fairness in life, and if you are unfair, it comes back one way or the other. So I like to keep things on an even... If I am let to increase a price on something, then ok I will increase the price. But I won't jack it up like a 100% or something, I am not paying a rent that would justify that. I wanna have more numbers, for me it is a numbers game. Haven't get more people in, but I gotta do more work on my advertising and things like that. So, yes, when I was in Harrow, I also had to do all the social media every day, so the Facebook, and the Instagram, and get things done, let people know what is happening. But because we are popping up, it doesn't make sense really to do that at the moment, because we don't know, we might be only here for another month and a half, and then I just need to tell my regular costumers that we are coming back. We are coming, so. As it comes next week, I am going to put something like "man at work", so they know the work is started, so we can expect to come back. Because we are like a family out there. All my neighbours, all the kids, all the families that would come in they are like wondering "where are they?". And we should be in our way back soon. But it has been lovely being here, and I want to almost, I want to clone myself, so I can also be here, because it is about... In this kind of business, when you're not a chain, when you are just a small outfit, it's about relationships, it's about building relationships with the local community. And if you're not, those relationships break down... So, I'd like even if I come here or if I could get someone to run the shop here and I visit every other day, that would be great. We'll got a lot of logistics to sort out, because it's been great being down here, really nice.

**Você pode me conduzir por um dia que você venha trabalhar? A que horas você acorda, o que você faz em casa antes de vir.**

Normalmente eu acordo às cinco e quarenta e cinco ou seis horas da manhã. Eu já pulo no chuveiro, levando com as minhas roupas, arrumo minha cama, tomo um copo d'água, tomo minhas vitaminas. Pego meu carrinho de compras e já pego o trem, eu ia direto para Harrow e agora venho para Fulham Broadway, para este local. Na segunda-feira de manhã é o dia mais corrido da semana porque eu preciso fazer compras. Então eu faço as compras, porque nós estamos em um lugar muito pequeno, nós não recebemos entregas de comida. E porque nós estamos em um local que não é apropriado para se manter um café, só não temos armazenamento suficiente nos refrigeradores e freezers, nós não temos nossas próprias coisas aqui. Então nós temos que comprar tudo. Mas o bom de Fulham Broadway é que temos um supermercado ao sair do metrô. É mais caro, mas você poupa tempo e dor de cabeça de esperar uma entrega e coisas assim. Então, eu faço as compras, eu venho para cá, eu coloco o pão para assar, então eu coloco as linguiças e o bacon no fogo, então eu começo a fazer bolos. Hoje de manhã eu fiz um bolo de banana e um de cenoura. Eu venho para cima enquanto os bolos estão no forno e eu faço café, e ferver água para os chás. Eu arrumo os réchauts para manter as linguiças, o bacon e o feijão aquecidos, e as batatas recheadas vão para o forno. O que eu faço depois? Então eu começo a fazer as saladas e eu começo a temperar o peito de frango para o frango com abacate e tudo. E então eu faço alguma coisa, eu tenho que manter os olhos nos bolos, ter certeza de que as mesas estão postas corretamente, tudo está limpo. Eu tenho que ter certeza que estou usando as roupas certas, sapatos, avental. E eu apresento tudo bonito, me certifico de que tudo está limpo e apresentado corretamente. E então às dez da manhã eu abro as portas, coloco as placas lá fora, coloco as cadeiras e mesas lá fora e as pessoas começam a entrar. E então outras

peessoas começam a entrar, porque neste local nós temos salas de reuniões, hoje nós tivemos duas reuniões, uma lá em cima na igreja e outra lá embaixo em uma das salas de conferências. Então as pessoas estão entrando e saindo, você tem que direcioná-las para onde tem que ir. Esse é um dos trabalhos extras por estar aqui, porque tudo acontece na igreja, e eu estou aqui, eu posso ver através do vidro, eles me perguntam “pode me servir isso ou aquilo”, e eu os atendo se eu posso. As pessoas lá embaixo, elas têm seus convidados entrando para suas reuniões, você tem que direcioná-los para lá. E você tem seus clientes entrando, ou pessoas que só querem usar os banheiros, e você precisa estar checando constantemente os banheiros para ter certeza de que não fizeram uma bagunça. E você tem as pessoas aqui fazendo seus pedidos de comidas e bebidas, então eu tenho que fazer tudo ao mesmo tempo, preciso lavar minhas mãos constantemente, porque eu estou manuseando dinheiro. Toda vez que eu pego dinheiro eu preciso lavar as minhas mãos porque eu não uso luvas e eu estou lidando com comida. E então se eu toco em alguma coisa que não é comida, eu tenho que lavar as minhas mãos de novo. Então é continuamente, eu estou surpresa de ainda ter pele. Então, é assim. E como estamos localizados aqui em Fulham Broadway, na Fulham Road, logo ali no final da rua nós temos o estádio do Chelsea Football, Stamford Bridge, você tem tantos turistas diferentes vindo de todo lugar do mundo. Hoje nós tivemos pessoas da Alemanha aqui, e alguém da Espanha, alguém de um lugar que eu acho que era El Salvador. Então as pessoas estão vindo, todos os dias você tem um novo grupo de pessoas. Então é muito legal porque eu conheço um pedacinho bem pequeno de línguas diferentes. Então quando eles dizem... os alemães vieram hoje e eles tem uma filha de sete anos de idade, e eu disse: “de onde vocês são?”, e eles disseram: “da Alemanha” e eu “Oh, vocês são de Deutschland” e eles ficaram “yah”. Eu estudei alemão quando eu estava no ensino médio, mais ou menos trinta anos atrás, então eu perguntei para a garotinha em alemão quantos anos ela tinha, e ela ficou me olhando tipo “não é esse nosso sotaque”, mas de qualquer maneira, “eu sei, mas você vai me dizer qual a sua idade?” Mas eu não estava perguntando direito. Então nós temos... é tudo sobre se divertir, e fazer os clientes se sentirem relaxados, você precisa estar alerta constantemente, você está sempre olhando para ver se está tudo certo, tudo arrumado, nada bagunçado. E se o chão está sujo, deixe-me varrer isso rapidinho antes que o próximo cliente entre e se você não consegue, porque às vezes você não consegue resolver. Você tem tanta coisa acontecendo, tantas pessoas entrando às vezes, ou então eles estão sentados lá fora... Nós temos mesas e cadeiras lá fora, mas qualquer um pode se sentar nelas. Nós temos avisos lá, dizendo que esta é uma área para não fumantes, mas todos os dias eu tenho que falar para mais ou menos cinco pessoas: “está dizendo não fume, então por favor não fume”. As portas estão abertas, e nós não queremos fumaça entrando aqui e também essa é nossa propriedade, não queremos ter que ficar varrendo pontas de cigarro. E pessoas que são fumantes, eu sei que elas têm um vício, mas às vezes elas podem ser bem egoístas, e elas só jogam suas coisas lá. Então não é muito agradável. Mas eles pedem desculpas, de qualquer maneira, quando você fala para elas sobre o aviso. Mas você tem que ser “a polícia”. E é realmente, você fica: “Ai meu Deus, eu tenho que ir lá falar com eles de novo”. Mas eu fico em cima, então não, não, não. Agora são seis da tarde, então eu trouxe as mesas e cadeiras para dentro, e tranquei a porta, estou fazendo o caixa, registrando todas as vendas e o que não vendeu e colocando tudo na máquina de lavar louça, que eu encho várias vezes ao dia. Então eu vou começar a varrer e limpar todas essas coisas, e colocá-las de molho em água morna com sabão, e jogar um spray desinfetante, e às vezes eu deixo agir ou logo passo o pano. E eu arrumo todas as mesas e todas essas coisas, me certifico que chequei todas as datas dos meus ingredientes na geladeira, tendo certeza que tudo está etiquetado e guardado. Então eu tenho que varrer o chão e passar o mop. E eu ainda tenho que fazer uma lista de todos os itens desperdiçados, e tenho que olhar o que está faltando, o que foi que acabou? Hoje eu fui comprar batatas para assar e eles não tinham aquelas soltas, só tinham aquelas pequenas que vem no pacote, uma perda de tempo enorme. Então eu prefiro não vender aquelas pequenas, eu prefiro dizer que acabou, ao invés de tentar vender aquilo para alguém, porque eu realmente não concordo que eu deveria servir aquelas coisinhas pequenas, não vale a pena. E não valem a pena para eu colocá-las no forno por duas horas, para que? Eu realmente tento ter certeza de que meus clientes têm a

melhor qualidade que nós podemos oferecer para que valha seu dinheiro. Algumas pessoas dizem que nossos preços são muito baixos, mas nós não estamos tentando quebrar o banco! Eu não posso justificar certos preços em certas coisas porque eu acho isso ridículo! Porque eu sou a dona de um negócio, mas eu também sou uma consumidora e eu quero ser tratada justamente. Então eu tento tratar meus clientes como eu gosto de ser tratada. E eu não serviria comida de baixa qualidade para mim mesma, então por que eu daria isso para os meus clientes? Eu não vou cobrá-los acima do preço. Por quê? Você precisa ter justiça na vida, e se você é injusto, isso acaba voltando para você de uma maneira ou de outra. Então eu gosto de manter as coisas de uma maneira certa... Se eu preciso aumentar o preço de alguma coisa, ok, eu vou aumentar o preço. Mas eu não vou me aproveitar e colocar 100% em cima ou coisa assim, eu não pago um aluguel que justifique isso. Eu quero mais números, para mim é um jogo de números. Não tem tido muitas pessoas entrando, mas eu preciso trabalhar mais minha publicidade e coisas assim. Então, quando eu estava em Harrow, eu também fazia todas as mídias sociais todos os dias, então Facebook, Instagram, fazia todas elas, deixava as pessoas saberem o que estava acontecendo. Mas como nós estamos aqui provisoriamente, não faz sentido agora, neste momento, porque eu não sei, nós podemos ficar aqui somente mais um mês e meio, e então eu preciso dizer aos nossos clientes regulares que estamos voltando. Nós estamos voltando! No começo da próxima semana eu vou colocar uma postagem como “homens trabalhando”, para que eles saibam que o trabalho começou, então vão estar nos esperando voltar. Porque nós somos como uma família lá. Todos os meus vizinhos, todas as crianças, todas as famílias que costumavam frequentar devem estar se perguntando “onde elas estão?”. E nós devemos estar de volta logo. Mas tem sido muito agradável estar aqui, e eu quase queria poder me clonar para que eu pudesse ficar aqui também. Porque tem tudo a ver com... Neste tipo de negócio, quando você não é uma cadeia, quando você é só um pequeno negócio, tudo tem a ver com relacionamentos, é sobre criar relacionamentos com a comunidade local. E se você não está, esses relacionamentos se quebram. Então eu gostaria de poder ficar aqui ou de arrumar alguém que tocasse a loja aqui e eu visitasse dia sim dia não, seria ótimo. Nós temos uma grande logística para resolver, porque tem sido ótimo estar aqui, realmente bom.

### **Please, tell me about your routine when you get home.**

By the time I leave here, after I did all the cleaning and all that, I leave here about 19h, and then I get home by 19h30, 19h45, hopefully my son is at home, but he's 17, so he's out in the summertime riding his bike, he is out with his friends and I'll get home, and I'll start cooking dinner or sometimes like today is Monday, so we had leftovers of yesterday, Sunday dinner. So I don't really have to cook, I just have to do some more salad or something, and I am so glad because I don't want to cook after a whole day of cooking again. Oh God! And then it's about... I just kind of veggie out. I always have this intention that I'm gonna do some paperwork, or whatever, but I can't. I just can't manage it! And I just veggie, I watch a little bit of TV, and then by 21h, I wanna go to bed, I am tired. But then something happens, or somebody will call me, or I am waiting for my son to come home, and I am calling him: “where are you?” and he is not answering the phone kind of thing. So I will go to bed and then the day starts all over again 5h45, 6h. And then I have, Tuesday to Friday, I am a Christian, so my church does 5 am prayer. So, Tuesday to Friday! And I wanna be on the call, I set the alarm to 4h55, and I call in, and I press the mute button and I listen to the prayer, I try to participate on my end with the prayers, and then I fall sleep and then it's time to get up again to go to work. So, it is all about that. So the days are very long and quite intense. And because I am a nutritional therapist as well, I do have some clients that I look after, so fitting them in, to fit them after work or if I see them in a Saturday, I don't wanna see anyone in the Sunday because that is my day to go to church and to have time with my family and stuff like that, but that can be really difficult, trying to manage that as well. It is not easy. Because it takes a lot of time. A lot of people's cases are very complex, so it is hours and hours that you have to spend in research, into planning, and looking at the medications they're on also, stuff like that. So that can be really hard.

### **Por favor, me fala sobre a sua rotina quando você chega em casa depois do trabalho.**

Eu saio daqui, depois que eu limpei tudo e tudo mais, eu saio daqui por volta das sete horas da noite, e então eu chego em casa às sete e meia, sete e quarenta e cinco. Eu espero que meu filho esteja em casa, mas ele tem dezessete anos, então ele está sempre fora no verão andando de bicicleta, saindo com os amigos dele. E eu chego em casa e vou começar a fazer o jantar, ou quando é segunda-feira como hoje, nós temos o que restou de ontem, do jantar de domingo, então eu não preciso cozinhar, só fazer mais salada ou coisa assim, e eu fico tão feliz porque eu não quero cozinhar depois de um dia inteiro cozinhando! Meu Deus! E então é só... Eu só fico vegetando. Eu sempre tenho a intenção de fazer algum trabalho administrativo, ou coisa assim, mas eu não consigo. Eu não consigo lidar com isso. E eu só vegeto, eu assisto um pouco de TV, e então lá pelas nove horas da noite, eu quero ir para a cama, eu estou cansada. Mas então alguma coisa acontece, alguém me liga, ou eu fico esperando meu filho voltar para casa. Eu fico ligando para ele, "onde você está?" e ele não me atende, coisas do tipo. Então eu vou para a cama e então o dia começa novamente às cinco e quarenta e cinco, seis horas. E eu tenho, de terça a sexta, eu sou cristã, então minha igreja faz a oração das cinco horas da manhã. Então, terça a sexta! E eu quero estar presente, eu coloco o alarme para quatro e cinquenta e cinco e eu ligo, aperto o botão do mudo e ouço a oração, eu tenho participar com a minha parte no final das orações, mas então eu caio no sono e já é hora de levantar para ir trabalhar. Então, é assim. Os dias são muito longos e bem intensos. E como eu sou uma terapeuta nutricional também, eu tenho alguns clientes que eu tomo conta, então encaixá-los, encaixá-los num horário após o trabalho ou atende-los aos sábados, eu não quero atender ninguém aos domingos porque esse é o meu dia de ir à igreja e de passar algum tempo com a minha família e coisas assim, mas isso pode ser bem difícil, tentar administrar isso também. Não é fácil. Porque toma um tempo muito grande. Muitos dos casos das pessoas são muito complexos, então são horas e horas que você gasta pesquisando, planejando, analisando medicamentos que eles estejam tomando também, coisas assim. Então pode ser realmente difícil.

### **What do your family and friends think about your work?**

I think that they really are, they are quite proud of me, but I think that they think that I work really too hard. I am 49, so I feel like I am 20 something, in my mind I am 20 something, but my body is starting to tell me, no, you are not 20 something. And I am like: "yeah? Yes I am! So I am going to take more magnesium and more vitamin C and I AM 20 something, and have some fish oils". And I think they wish that we were making more money, because it is a new business, so the first couple of years you are just about break even. So now, it is about now developing the business so we can make more money. And so we have to think about "are we going to have the café's space and just have it as a café, because I also teach in health lifestyle and health living, so, maybe a couple a days we would have it as a place of educational projects. So those days would be dedicated to that, and if I have clients, then maybe on half a day I can see clients half a day. So I have to work out which days are the most lucrative days and then those are the days we would really have the café open, and the other two days would be doing something else, that could give me a second string of income. And also try to see if we can hire someone. So if we open three days a week for the cafe, we can hire someone to help, so that I can do other things, because it is really hard to... Because my cousin, my business part, she has another full time job, and her family, she got 5 children, and a husband, and a mother, and a father in law, and a step dad, all living in the same house with her, it's like just a managing position job. So I can't pull on her too much, so I really got to be more creative within myself about what we're doing, or what I am doing. And my mom she is like: "you're not really making any money, are you sure you want to continue with this?". But it is a new business, nobody makes money that quick in the first two years! And look what has happened in the end of the second year, we have this big "onset". My friends are really happy and my family is really happy but they concern that I need to be making more money.

### **O que sua família e amigos pensam sobre o seu trabalho?**

Eu acho que eles realmente, eles são bem orgulhosos de mim, mas eu acho que eles pensam que eu trabalho muito pesado. Eu tenho quarenta e nove anos, e eu sinto como se eu tivesse vinte e poucos. Em minha mente eu tenho vinte e poucos, mas meu corpo está começando a me dizer “não, você não tem vinte e poucos”. E eu digo para ele: “ah é? Eu tenho sim! Então eu vou tomar mais magnésio e mais vitamina C, e eu tenho SIM vinte e poucos, e também vou tomar algum óleo de peixe”. E eu acho que eles gostariam que eu ganhasse mais dinheiro, porque é um negócio novo, então os primeiros dois anos é só uma questão de empatar! Então agora, é só agora, desenvolvendo o negócio, que vamos começar a ganhar mais dinheiro. E temos que pensar agora: “nós vamos ter o café e vai ser somente um café neste espaço?”, porque eu também dou aulas de estilo de vida saudável e vida saudável, então, talvez durante dois dias nós poderíamos fazer deste lugar um espaço para projetos educacionais. Então aqueles dias seriam dedicados a isso, e se eu tiver clientes, então em metade do dia eu posso atender meus clientes. Eu preciso então descobrir quais dias são os mais lucrativos e nestes dias nós manteríamos somente o café aberto, e nos outros dois dias poderíamos estar fazendo outra coisa, que pudesse me trazer um segundo fluxo de dinheiro. E eu tenho que tentar ver se nós poderíamos contratar alguém. Então se tivermos o café aberto três dias na semana, nós poderíamos contratar alguém para ajudar, para que eu possa fazer outras coisas, porque realmente é muito difícil. Porque minha prima, minha sócia no negócio, ela tem um outro emprego em tempo integral, e sua família, ela tem cinco filhos, e um marido, e uma mãe, e um sogro, e um padrasto, todos vivendo na mesma casa com ela, e ela faz apenas as tarefas administrativas. Então eu não posso cobrar muito dela, então eu tenho que ser mais criativa comigo mesmo sobre o que estamos fazendo, sobre o que eu estou fazendo. E minha mãe fala às vezes: “você não está ganhando nada de dinheiro, tem certeza que quer continuar com isso?”. Mas é um negócio novo, ninguém ganha dinheiro tão rápido nos primeiros dois anos. E olha o que nos aconteceu no fim do segundo ano, nós tivemos esse grande contratempo. Meus amigos estão felizes e minha família está feliz, mas eles se preocupam que eu preciso ganhar mais dinheiro.

### **You said that sometimes the Sundays are the more busiest day.**

No, Monday is the busiest day. But Sunday is kind as busy as well, in just my personal life, because I have to get up early, I serve at my church, so church starts at 10h, but I have to be there at 9h to help to prepare the sanctuary and to set up and it's about the whole church service you're serving. You can hear the word as well, but just have to be alert of what's happening in the sanctuary. And by the time I leave it is 14h in afternoon, so I come home and I have to have something to eat, and then I have a nap, and then I get up and then I start cooking the dinner and then... Oh God, uniform, clothes have to be washed, the house needs to be cleaned out, because most of the time I spend Saturday in my bed or on the sofa, because I need to recover! Standing all day in a hard floor, that has an effect on your wellbeing, if you're not using the correct shoes. Today I came in my trainers, but these are not appropriate for standing on a hard floor. I forgot to change into my other shoes because my feet were so comfortable and enclosed, I forgot to change to my proper work trainers, which are really thick and really supportive.

### **Você disse que às vezes o domingo é o dia mais corrido...**

Não, segunda-feira é o dia mais corrido. Mas domingo também é cheio, mas na minha vida pessoal, porque eu tenho que acordar cedo, eu sirvo na minha igreja, então a igreja começa às dez da manhã, mas eu tenho que estar lá às nove para ajudar a preparar o santuário e para arrumar. E isso é durante todo o culto que você está servindo. Você pode acompanhar a Palavra, mas tem que ficar alerta a tudo o que está acontecendo no santuário. E quando eu saio é duas horas da tarde, então eu venho para casa e tenho que ter algo para comer, e então eu tiro um cochilo, e então eu acordo e tenho que começar a cozinhar o jantar e... Oh

Deus, uniforme, roupas para lavar, a casa precisa ser limpa, porque na maioria das vezes eu passo o sábado na minha cama ou no sofá, porque eu preciso me recuperar! Ficar o dia todo de pé em um chão duro, isso tem um efeito no seu bem-estar, se você não usar os sapatos corretos. Hoje eu vim de tênis, mas esses não são apropriados para ficar de pé no chão duro. Eu esqueci de trocar para meus outros sapatos porque meus pés estavam confortáveis e aquecidos, eu esqueci de trocar para meus tênis de trabalhar apropriados, que são bem grossos e dão bastante suporte.

### **So, you don't work at weekends.**

No. At first, when we first came here, we were doing Tuesday to Saturday, but what I found was I worked Tuesday to Saturday, then I had church, so you're working, you don't have no breaks. Then it is not until the Monday, you're trying to rest, but you can't because you got try to, you're thinking about Tuesday. Have I got everything there? If you didn't do it on Saturday night. So your mind is continuously on it, it is like having a baby, you can't stop thinking about the baby. It is really a lot. And all it takes is really to forget one major thing. Like today I forgot that I had to get desiccated coconut for the carrot cake. So I had to leave, and go to the shop, and then looking for the desiccated coconut and they are sold out. Then I am looking for real coconut, they don't have real coconut. So I think: "ok, do you have any snack boxes of coconut?". He said yes, so he got that and then I came back and I grave it up and I put It on the cake and then it went in the oven. So it is like that, you spend half an hour in the grocery store. You come back here, you are in the flow, and you are missing an ingredient. So it is like that. And there's no one to.... When you are by yourself, you have no one to lean on at that moment. Unless, the lady who manages this building, the administrator, Leslie, unless she is here then I can, if I have to go downstairs and get something on the oven and we are opened already, I can say: "Leslie, can you just watch the front for me, please". But she is doing her work. But it was worse at Harrow, because it was just me. So, If I forget something, I had to close the door and put a sign: I'll be back in 20 minutes. Time now is such as such as. And run down the road to Waitrose, get in there, get what I need and come back. It's a lot of work. But until we start making money, because at one point I had some assistance, but they just let you down. This young people, OMG! They just are a nightmare! You have to say: ok, and you're paying them good money! I am not getting paid, and you are taking all my money! I can't get paid because I am paying you to be here and then they don't show up. It's really hard!

### **Então, você não trabalha aos fins de semana.**

Não. De início, quando nós viemos para cá, nós estávamos fazendo de terça a sábado, mas eu descobri que eu trabalhando de terça a sábado, então tinha igreja no domingo, e você também está trabalhando, então eu não tinha folga. Então era só na segunda, você ficava tentando descansar, mas você não consegue porque você está pensando na terça. "Eu tenho tudo pronto lá?", se você não deixou no sábado à noite. Então sua mente está constantemente nisso, é como ter um bebê, você não consegue parar de pensar no bebê. É muita coisa. E tudo que precisa é você esquecer uma coisa importante. Como hoje, eu esqueci que eu tinha que comprar coco desidratado para o bolo de cenoura. Então eu tive que sair, e ir até a loja, e então procurar pelo coco desidratado. Eles não tinham. Então eu procurei por coco de verdade, eles não têm coco de verdade. Então eu pensei: "vocês têm alguma caixa de aperitivos de coco?". Ele disse que sim, então ele pegou para mim e eu voltei para cá, deixei de molho e coloquei no bolo e o bolo no forno. Então é assim, eu gastei meia hora no mercado. Você volta para cá, você está no ritmo, e você percebe que falta um ingrediente. Então é assim. E não tem ninguém para... Quando você está sozinha, você não tem com quem contar nesse momento. A não sei q senhora que administra este prédio, a administradora, a não ser que ela esteja aqui então eu posso, se eu tenho quer ir lá embaixo ver alguma coisa no forno e a loja já está aberta, eu posso dizer: "você pode dar uma olhada na porta da frente para mim, por favor?". Mas ela está fazendo o trabalho dela. Mas era muito pior em Harrow, porque era só eu. Então se eu esqueci alguma coisa, eu tinha que fechar as portas e colocar um

aviso: “volto em vinte minutos, agora é tal hora”. E correr até o supermercado mais próximo, chegar lá, pegar o que eu precisava e voltar. É muito trabalho. Mas até nós começarmos a ganhar dinheiro, porque em algum momento eu tive ajuda, mas eles te deixam na mão! Esses jovens, meu Deus! Eles são um pesadelo! Você tem que dizer: “tudo bem”, e você está pagando um bom dinheiro a eles! Eu não estou sendo paga, e você está tomando todo o meu dinheiro! Eu não posso ser paga porque eu estou pagando você para estar aqui e então eles não aparecem! É muito difícil!

### **You said your mom is still alive, right? Does she live with you?**

She used to live with me, but now she lives in her own place. It's in south London. But she is great, so Friday afternoon tea here, I invited her and my aunt to come for the afternoon tea, but my mom said to me, when she got here if she could help me with anything and I said oh yes! I had her cutting the crust of the ham sandwiches and the salmon sandwiches. So she is great at helping me, she is retired, she is 79 and she is in really good shape, she is really looking after herself. And she is awesome, she goes to the gym three times a week which is so cool! She doesn't look her age and she have an authentically positive attitude. So, she is really, she is somebody really special to me because she always wants to help me. Of course, she has an intense... If I ask her to do something, she says “no, I am tired”, or “I don't want to do it” or “I am going to somewhere else”, and I'd say “ok, that's great mom, don't worry, because I know when I ask and you can you do it”. She moved out from my place in February of this year, but she's been living with me for the last three years. It was about three years she'd been living with us. And in those three years she was very helpful to me, because when we were setting up the Harrow café, she was always there. I've been there from 7h painting or sanding, or you got to help lay tiles, or we were sanding and painting skirting boards, or we got to go in search for furniture. Looking at lighting, looking for appliances, all these different things and she was there! I got home at 21h in the night, and for about six months I really see my son in the evening, I glimpsed at him in the weekends, it was terrible. When you are setting up something like that, it takes a lot of energy and a lot of time, it is not like it's on our doorstep, it was in Harrow. So by the time you take the train and get on a bus it's 45 minutes. So my mom was really helpful, I can't repay her for the amount of... She was always there, she cooked. My dinner was always cooked. Just everything, my house was clean, the groceries were bought, she was running the household. She didn't say she didn't wanna do it, she just did it! She saw the need because I was trying to build something. And that was really important. And once we opened, it was still long days because you've never done anything like this before, so you're trying to get your head around everything, and I realize now that when by all that time I was losing touch with my child. And it was that time when he was... Let me see, we opened in March of 2016, so my son had just turned 14. And that's when I noticed that he was starting to behave not in a very good way. But it's the changes, 13, 14, 15, 16... These are the years of change for a young man. Our relationship... I couldn't talk to him, he just wouldn't talk to me, wouldn't share anything with me, he was always angry, I was always angry, we were just on a mess, constantly. Because I didn't had time to spend with him, and he didn't wanna spend time with me anyway. It's been very difficult, and it was only in the last I'd say couple of months, now that he is just gone 17, almost 17 and a half, that we are starting to come back together again. Because we were very close all the time, and then it was like this alien just came, like “Invasion of the body snatchers” ... It was horrible! And then my mom, it's her eldest grandson, she loves him to bits, you know? Her face was the first face he saw when he came out, that's his nanny. And in nanny's eyes he's her special boy. She tells him off. I mean, he listens to her, he has respect for her. But when I try to tell him off, he would just not even listen to me! It was like, at one point, I felt like I was almost jealous of my mom's relationship with my him, because he would ask that questions that he should ask me, he would ask nanny, as we call my mom nanny. So I would like: “why are you asking her” and he: “you were not here!”. Oh, ok. “you weren't here” and I was “Oh, yeah, I wasn't”.

### **Você disse que sua mãe ainda é viva, certo? Ela mora com você?**

Ela costumava morar comigo, mas agora ela mora na casa dela, no sul de Londres. Mas ela é ótima, às sextas-feiras nós temos o chá da tarde aqui, e eu convidei ela e minha tia para virem para o chá da tarde. Mas minha mãe disse para mim, quando ela chegou, se ela poderia me ajudar com alguma coisa e eu disse “siiim!” Eu a coloquei para cortar as cascas dos sanduíches de presunto e de salmão. Então ela é ótima me ajudando, ela está aposentada, ela tem setenta e nove anos, e está em ótima forma, ela realmente toma conta de si. E ela é sensacional, ela vai para a academia três vezes por semana, o que é muito legal! Ela não parece ter a idade que tem e ela tem uma atitude autenticamente positiva. Ela é realmente, ela é alguém realmente especial para mim porque ela sempre quer me ajudar. Claro, ela tem uma rotina intensa... Se eu pedir para ela fazer alguma coisa, ela diz “não, estou cansada”, ou “não quero fazer isso” ou “eu tenho que ir a outro lugar”, e eu digo “tudo bem, está ótimo mãe, não se preocupe porque eu sei que quando eu peço e você pode, você faz”. Ela se mudou da minha casa em fevereiro deste ano, mas ela esteve morando comigo pelos últimos três anos. Foi mais ou menos três anos morando conosco. E naqueles três anos ela me ajudou muito, porque quando estávamos montando o café em Harrow, ela estava lá. Eu estava lá das sete da manhã pintando ou lixando, ou tinha que ajudar a colocar azulejos, ou estávamos lixando e pintando bancadas, ou tínhamos que procurar por móveis. Cuidando da iluminação, procurando por utensílios, todas essas coisas e ela estava lá. Eu chegava em casa às nove da noite, e por mais ou menos seis meses eu só via meu filho à noite, só botava o olho nele aos fins de semana, era terrível. Quando você está montando algo assim, toma muita energia e muito tempo, e não era um lugar próximo, era em Harrow! Então até você pegar o trem e o ônibus são quarenta e cinco minutos. Então minha mãe ajudou muito, eu não tenho como pagá-la pela quantidade... Ela estava sempre lá, ela cozinhava. Meu jantar estava sempre pronto. Tudo, a casa limpa, as compras feitas, ela era a dona de casa. Ela não disse que não queria fazer isso, ela só fez! Ela viu que eu precisava porque eu estava tentando construir alguma coisa. E isso foi realmente importante. E depois que abrimos, eram longos dias porque você nunca fez algo assim antes, então você está tentando manter sua cabeça em tudo isso, e eu percebo agora que durante todo aquele tempo eu estava perdendo o contato com meu filho. E foi um tempo que ele estava... Deixe me ver, nós abrimos em março de 2016, então meu filho tinha acabado de fazer 14 anos. E foi quando eu comecei a notar que ele não estava se comportando muito bem. Mas são as mudanças, 13, 14, 15, 16... Esses são anos de mudança para um jovem. Nosso relacionamento... E não podia falar com ele, ele simplesmente não queria falar comigo, não queria dividir nada comigo, estava sempre bravo, eu estava sempre brava, nós estávamos uma bagunça, constantemente. Porque eu não tinha tempo para passar com ele, e ele não queria passar nenhum tempo comigo de qualquer maneira. Foi muito difícil, e eu diria que foi só nos últimos meses, agora ele está com 17 anos, quase 17 e meio, que nós começamos a nos aproximar novamente. Porque nós éramos muito próximos todo o tempo, e então veio esse alienígena, como nos “Invasores de corpos”. Foi terrível! E minha mãe, ele é o neto mais velho, ela o ama demais, sabe? O rosto dela foi a primeira coisa que ele viu quando veio ao mundo, é a vovó dele. E aos olhos da vovó, ele é o garoto especial. Ela dá bronca nele! Quero dizer, ele a ouve, ele respeita ela. Mas quando eu tento dar bronca nele, ele não me escuta! Em um dado momento, eu senti quase ciúmes do relacionamento da minha mãe com ele, porque ele fazia perguntas a ela que ele deveria fazer para mim, ele perguntava para a vovó dele, porque nós a chamamos de vovó. Então eu perguntava: “por que você está perguntando para ela?”, e ele: “porque você não estava aqui”. Bem, tudo bem. “Você não estava aqui”, e eu, “é, eu não estava”.

### **So he did complain sometimes how much you work.**

Yes. But then, because it was an advantage, because I when I was at work he could do the hell he want! And my mom could only say so much to him. And I said: “mom, why didn’t you tell him to not to do that?” She was like: “I am not his mother!”. And I would be like: “oh my god! Take this, woman!”.

### **Então ele reclama às vezes de quanto você trabalha.**

Sim. Mas na época, era uma vantagem para ele, porque quando eu estava no trabalho ele podia qualquer coisa que ele quisesse! E minha mãe não podia falar muita coisa para ele. E eu dizia: “mãe, porque você não disse para ele não fazer isso?”. E ela dizia: “eu não sou a mãe dele!”. E eu ficava: “oh meu Deus! Toma isso, mulher!”

### **You already told me a little bit but tell me about your responsibilities at home.**

Well, I am separate from my husband, so everything is on me, all the bills, everything for my son, everything! So I have to try to look at myself, my health hasn't been well in the last three years, I was really sick, My neuro system wasn't doing too good. And it's been a lot of stress and pressure. Well, over the last probably ten years since we'd been... No, seven years, since my husband left, it has been really really not good, because all the responsibility is on me, and there's a lot of family issues that have been very very heavy, not me and my son, but my brothers and their families, and I am the eldest, so I have a responsibility to all of that. Both of them were, at one point, different issues with their health, and because I am a nutritional therapist everybody was looking at me. And in the meantime, I was not looking at me, so my health would start to go down. So I think my son for seeing me being this mom that was always on it, to this person that was just like starting to go down, and all the sudden she made a decision to start a business. So he's looking at me like: “I don't know what is wrong with this woman”.

### **Você já me falou um pouco, mas me diga quais são suas responsabilidades em casa.**

Bem, eu sou separada do meu marido, então é tudo sobre mim! Todas as contas, tudo para o meu filho, tudo! Então eu tenho que tentar cuidar de mim, minha saúde não anda muito boa nos últimos três anos, eu estava muito doente, meu sistema neurológico não estava muito bom. E tem sido muito estresse e pressão. Bem, provavelmente nos últimos dez anos, desde que nós... Não, sete anos, desde que meu marido foi embora, não tem sido muito boa, por causa de toda a responsabilidade sobre mim. E há muitos assuntos familiares que têm sido muito, muito pesados. Não eu e meu filho, mas meus irmãos e suas famílias. E eu sou a mais velha, então eu tenho uma responsabilidade sobre tudo isso. Em um determinado momento, os dois estava com problemas diferentes com sua saúde, e como eu sou uma terapeuta nutricional, todos estavam me procurando. Enquanto isso, eu não estava cuidando de mim, então minha saúde começou a decair. Então eu acho que meu filho me viu ir desta mãe que estava com tudo sobre controle sempre, para essa pessoa que estava começando a decair, e de repente ela toma a decisão de começar um negócio. Então ele estava olhando para mim tipo: “eu não sei qual o problema dessa mulher!”.

### **Did you ever had to miss work because of your personal responsibilities at home.**

Yes, sometimes definitely yes. Sometimes I would have to. If I had a meeting with my son's school, which was in that point he was really getting in to a lot of problems at school, and he wouldn't say what's wrong or why he was behaving like that. So, at one point, we had to change his school, it was a lot of things going on. There was many times when I had to not come to work

### **Você já teve que faltar ao trabalho por causa de suas responsabilidades pessoais em casa.**

Sim, às vezes sim, definitivamente. Às vezes eu tinha que faltar. Se eu tinha uma reunião na escola do meu filho, naquela época em que ele estava se metendo em um monte de problemas na escola, e ele não me dizia qual era o problema ou porque ele estava se

comportando daquela maneira. Então, num determinado momento, nós tivemos que mudá-lo de escola, muita coisa estava acontecendo. Foram muitas vezes que não pude vir trabalhar.

### **And then you just close the doors.**

Yes, I just say to my cousin, can you run it for now I got this appointment or if I knew the appointment was coming up, I would write a note saying: “this shop will not be open this Thursday”, so would people know. Because the costumers, they love communication, specially... Like, I had some that would come everyday! One of my costumers... He call me his second wife! I say: “Why do you call me?” He would say: “because my first wife is in Sri Lanka, her papers, I’m waiting for the papers, in the meantime you have to cook for me everyday”. And I am like: “Kyle, can you please stop it?” And he is like: “no! you’re definitely my second wife, you really look after me, you cook me good food, it is very healthy, I come in here, you talk to me, you’re always happy. So, that makes me feel good”. We had the flood, two weeks later the first wife arrived and I haven’t met her yet, so he keeps sending me every morning he send me a text: “what’s happening?” And so I write back to him, “please tell the first wife I am looking forward to meeting her”. It’s like that. You have those kind of costumers or this gentleman named Bill, he is an old gentleman but he comes everyday. He has his lunch or he would come on the Friday and we do fabulous Friday when we have a big cook meal like jerk chicken, and spicy rice, spicy couscous, macaroni and cheese, and then I see some of my clients: hi ladies! How cute they are, they are in the 80’s, they are so sweet, they are beautiful. And so Bill is probably thinking, “I can’t have the jerk chicken, I can’t get the mac and cheese, what happened to the salad?” You know, all of this seems, because I am not there, so I know it’s affecting them, because it is lovely, he comes and we have a conversation. He and his wife split up, he is in his late 70’s, early 80’s, they got divorced when they’re like 69, after 40 years of marriage. And I was: “what?”. When they come to the café, it is the place for people to meet and talk, they don’t feel lonely, and we can discuss, we have all the free newspapers and the magazines, we can chat and see other costumers: “oh, hi, I saw you down the street, how you doing?” That kind of thing. It’s nothing deep personally, but you are recognized, and people love recognition. They want to have that recognition. I saw Bill in the road, I would stop him, or he would stop me, and say: “Bill, what’s going on, man?” And he would: “Hi, what’s happening!”. I remember one day I was in South Harrow and one of the clients saw me and he said to me: “what are you doing down here?” And I said: “you know, I don’t live in the café”. He says: “really?”. “I am not chained to it”. He said: “well, you could have fooled me!”. Because he always see me there, and he would bring his daughter to come to get the ice cream or the milk shake, so he only see me at the café. So, it’s hard when you have to close, now we’ve been closed now for nearly eight months. That’s very difficult. So, yes, when you have something personal going on you have to close it, because you have to get that done. And it is really hard, like tomorrow I am going to the dentist, I have a 16h30 appointment, I couldn’t get a later appointment, and if I don’t see this lady tomorrow, I can’t see her until October. So, I have to close, I have to put a sign up tonight that the café is closing tomorrow at 15pm. So, if anyone is walking and passing, oh, I have to get before 15h tomorrow. So it’s like that, and it affects your business, because: “OMG I have to take time off for this, and I need to earn that money, and I got the bills to pay, I got the rent to pay” and you’re still not getting paid yourself.

### **E então você fechava as portas.**

Sim, eu dizia para a minha prima: “você pode tomar conta daqui agora? Eu tenho um compromisso”. E se eu sabia que teria um compromisso, eu escrevia uma nota dizendo: “essa loja não vai abrir na próxima quinta-feira”, para as pessoas saberem. Porque os clientes amam comunicação, especialmente... Tipo, eu tinha alguns que vinham todos os dias! Um dos meus clientes, ele me chamava de segunda esposa! Eu dizia: “por que você me chama assim?”. E ele dizia: “porque minha primeira esposa está no Sri Lanka, eu estou aguardando os documentos dela, e enquanto isso você cozinha para mim todos os dias”. E eu dizia: “Kyle, você pode parar, por favor?”. E ele falava: “não! Você é definitivamente minha segunda

esposa, você toma conta de mim, você cozinha boa comida para mim, ela é muito saudável, eu venho aqui, você conversa comigo, você está sempre feliz”. Isso faz eu me sentir bem! Nós tivemos a enchente, duas semanas depois a primeira esposa chegou e eu não a conheci, e ele continuou me mandando mensagens todos os dias de manhã: “o que está acontecendo?”. Então eu respondia ele: “por favor, diga à primeira esposa que eu estou ansiosa para conhecê-la”. É assim. Você tem esse tipo de clientes como esse senhor chamado Bill. Ele é um senhor idoso, mas ele vem todos os dias. Ele almoça ou ele vem nas sextas-feiras quando fazemos a Sexta Fabulosa, nós cozinhamos uma refeição grande como frango jamaicano, arroz picante, cuscuz picante, macarrão com queijo. E então esse cliente chegava e dizia: “olá senhoras!”. Como eles são bonitinhos! Eles já estão na casa dos oitenta anos, eles são tão queridos, eles são lindos! Então Bill provavelmente pensava: “eu não posso comer frango jamaicano, eu não posso comer macarrão com queijo, o que aconteceu com as saladas?”. Então tudo isso parece que está afetando-os porque eu não estou lá. Porque é muito querido, ele vem e nós conversamos. Ele e a esposa se separaram, ele no final dos setenta anos, começo dos oitenta, eles se divorciaram quando eles tinham sessenta e nove anos, depois de quarenta anos de casamento. E eu dizia: “que?”. Quando eles vêm ao café, é um lugar para as pessoas se encontrarem e conversarem, eles não se sentem sozinhos, nós podemos discutir, nós temos todos os jornais e revistas grátis, nós podemos conversar e eles veem outros clientes: “olá, eu vi você outro dia na rua, como você está?”. Esse tipo de coisa. Não é nada profundamente íntimo, mas você é reconhecido, e as pessoas adoram ser reconhecidas. Elas querem ser reconhecidas. Se eu visse Bill na rua, eu pararia ele, ou ele me pararia, e diria: “Oi Bill, como você está, cara?”. E ele diria: “Oi! Como está?”. Eu me lembro uma vez que eu estava em South Harrow e um dos clientes me viu e disse para mim: “o que você está fazendo aqui?”. E eu disse: “você sabe que eu não moro no café, não é?”. E ele disse: “sério?”. “Eu não estou presa lá”. Ele disse: “bem, você poderia ter me enganado”. Porque ele sempre me via lá, e ele trazia sua filha para tomar sorvete ou milk shake, então ele só me via no café. Então, é difícil quando você tem que fechar, agora nós estamos fechados por quase oito meses. É muito difícil. Então, sim, quando você tem um problema pessoal você precisa fechar, porque você precisa resolver aquilo. E é muito difícil, como amanhã, eu vou à dentista, eu tenho hora marcada às quatro e meia da tarde, eu não consegui um horário mais tarde e se eu não for nessa mulher amanhã, ela só tem horário em outubro. Então, eu tenho que fechar, eu tenho que colocar um aviso hoje a noite que o café vai fechar amanhã às três da tarde. Então, se alguém estiver passando, vai pensar “eu tenho que vir antes das três da tarde”. Então é assim, e isso afeta o seu negócio, porque você pensa: “Meu Deus, eu tenho que tirar um tempo para resolver isso, e eu tenho que ganhar esse dinheiro, e eu tenho as contas para pagar, e eu tenho o aluguel para pagar”. E você mesma não está sendo paga ainda!

### **Please, how do you describe your relationship with your co-owner.**

With my cousin? It's a good relationship. We wouldn't have gone in the business together... We are almost like sister, our moms are sisters, so we know each other... I've known her all my whole life, she is five years older than me. So we have good communication, sometimes it can be a little bit stressful only because sometimes when you are there on your own and you want that other person there, but they can't be there. Sometimes, you're just like a 4 year old tantrum, I would be like: I am skin up myself, what are you doing? And she said: "Come on, I am making sure that this has to be paid! I have to make sure that... if you don't earn enough money in the café I have to pay for it, so I do my work, I can't be there with you all the time!". So it's like that, we have that understanding we still can both have a moan, but we can't break up and say, "no I'm not gonna be in the business anymore", because we know what we started for, we want to do this and we want to be able to replicate it again and again and again. But we have to learn how to do it properly first, and develop the blueprint, so that we can do this again because this is needed, but of course we needed to be, because it is a Christian café, we need it to be if we are going have more people, if we're going to replicate this, we have it like here, in the side of a church. Or in a place where there's maybe no spiritual place for

anyone, and this they can come in, they sit and see the Word of God in the window, on the notice board, in the bathroom, they're getting that love, that care and attention that they don't get anywhere else. And they're getting good food. So, we're trying to develop this properly so we can duplicate it. It is just painful sometimes.

### **Por favor, como você descreveria sua relação com a sua sócia?**

Com minha prima? É um relacionamento muito bom. Nós não teríamos entrado em um negócio juntas... Nós somos como irmãs, nossas mães são irmãs, então nós nos conhecemos. Eu conheço ela desde que nasci, ela é cinco anos mais velha que eu. Então nós temos uma boa comunicação, às vezes é um pouco estressante só porque às vezes quando você está sozinha e você quer que a outra pessoa esteja lá, mas ela não pode. Às vezes, eu faço uma birra como uma criança de quatro anos: "eu estou me matando, o que você está fazendo?". E ela diz: "vamos lá, eu estou me certificando de que isso tudo seja pago! Eu tenho que ter certeza que se você não ganhar dinheiro suficiente no café, eu tenho que pagar por ele! Então eu faço meu trabalho, eu não posso estar lá com você o tempo todo!". É assim, nós temos esse entendimento de que nós duas ainda podemos choramingar, mas não podemos nos separar e dizer: "não, eu não vou estar mais no negócio", porque nós sabemos para que nós começamos, nós queremos fazer isso e nós queremos ser capazes de replicar isso de novo, e de novo e de novo. Mas nós temos que aprender como fazer isso adequadamente primeiro, desenvolver o projeto, então nós podemos fazer isso de novo porque é preciso. Mas é claro que nós precisamos que seja, porque nós somos um café cristão, nós precisamos que se houverem mais pessoas, se formos replicar isso, que seja ao lado de uma igreja. Ou em um lugar que seja um recanto espiritual para alguém. E que eles possam entrar, sentar e ver a Palavra de Deus na janela, no quadro de recados, no banheiro. Eles estão sentindo aquele amor, aquele cuidado e atenção que eles não estão recebendo em nenhum outro lugar. E eles estão recebendo boa comida. Então nós estamos tentando desenvolver isso adequadamente para podermos duplicá-lo. É só doloroso às vezes.

### **What do you like to do in you spare time?**

In my spare time, I like to watch my YouTube videos, is it really bad, isn't? I watch YouTube videos on anything to do with the things of God, I like to watch anything to do with health, I like to watch things on recipes that are healthy, and I see how I can modify them or if there's not so healthy, how can I change that, how can I utilize that in my space. I like to spend time with my friends. I don't get to see them very often, but I really like, like I had a time one Saturday with my best friend, she called me and was like: "what are you doing?" And I said: "I just got out the bed and I am going to the post office". She said: "ok, I just finish work what should we do?" And then says: "Oh, let's go this exhibition on the Serpentine Gallery, I meet you in 45 minutes". And then we just did that, and then we just had lunch, we walked up and down, we had such a good time, we took selfies, just enjoying each other's company. And discussing the current of fears, I love talking about what's happening at the moment and just been with other people. I love people. And I like to sleep. Oh, I enjoy a good sleep. Oh, I love sleeping. Because I am up early all the time now, so I really like to have a good lying, just chill. Just thank God for every moment like this, for everything.

### **O que você gosta de fazer no seu tempo livre?**

No meu tempo livre eu gosto de assistir meus vídeos no Youtube, é muito ruim isso, não é? Eu assisto vídeos no YouTube sobre tudo relacionado às coisas de Deus, eu gosto de assistir qualquer coisa relacionada com saúde, eu gosto de assistir receitas que são saudáveis, e eu vejo como eu posso modifica-las ou se não são tão saudáveis, como eu posso mudar isso, como posso utilizá-las no meu espaço. Eu gosto de passar um tempo com meus amigos. Eu não os vejo muito regularmente, mas eu realmente gosto. Como num sábado, eu tive um tempo com a minha melhor amiga, ela me ligou e disse: "o que está fazendo?". E eu disse:

“eu acabei de levantar da cama e eu estou indo ao correio”. Ela disse: “ok, eu acabei de sair do trabalho, o que vamos fazer? Oh, vamos nessa exibição na Serpentine Gallery, encontro você lá em quarenta e cinco minutos”. E nós fizemos aquilo, depois almoçamos, andamos para cima e para baixo, nós nos divertimos tanto, nós tiramos selfies, só apreciando a companhia uma da outra. Conversamos sobre o passar dos anos, eu amo conversar com as pessoas sobre o que está acontecendo no momento e só estar com outra pessoa. Eu amo pessoas. E eu amo dormir. Ah, eu adoro um bom sono. Ah, eu amo dormir. Porque eu acordo cedo o tempo todo agora, então eu realmente gosto de me deitar, só relaxando. Somente agradecer a Deus por cada momento assim, por tudo.

**You already told me a little bit but how do you feel about the amount of time that you have for your friends and your family?**

I know I don't have that much time for them, but what I try to do is when I do see them, make it really count, make it really memorable. Have a really nice time, like my friend and I. Her daughter is going off to uni in September, so we took selfies together, we look at it and we said: “we got get one of this and put it on a cushion”. We left from where we were, and we went to the place and we got some printed and we put one in a cushion, I have to pick it up on Friday, so that's gonna go in her box with all her stuff to the university, so when she's feeling lonely she can look at this silly picture of us on the cushion. Things like that. I like to do things that are really special with my friends, or make them something that they like, like one of my friends, I make a cake that's apple, run and sultana cake. So I have to soak the sultanas for a long time in the run, and she's just... OMG! I have to do that for her birthday, it's in the 13<sup>th</sup>, I hope I can remember that. I need to get run tonight! Oh, it's next week! I need to get the run. She's expecting it. She said to me: Diane, you know what I want for my birthday” and I said “I know, darling”. She's expecting, so I have to make sure it's done right. So I like to give people things they really like, and things that are very practical. I like to just spend nice time with them, and if I can cook them a really nice meal, these are the things I do to show my love. So I don't have a lot of time to spend with you but the time I do spend with you I want us to eat, and break bread together and have a laugh. And just reminisce on stupidity we used to do and create new memories. And plan for little things, or just do something spontaneous, let's go skating, or just let's do silly stuff. Just have some fun because we are all so serious at the moment, because we're getting on the half century and some of us just had pass that. And life is really challenging. So, yes, like I love spending time with my mom, I'm always hugging her, and always kissing her on her cheeks, and always squeezing her cheeks, and she says: “you love doing that”, and yes I do. And she loves it. And she is always laughing with me, and she is always teasing me, because my mother is really witty and really quick. She has a great sense of humour, so she is always telling me something, and she's just great. And I love being able to spend time with her, it's really important to me. That's how I like to do with people, because at the end of the day if we don't have hardly any money, it doesn't really matter to me, I'm rich in other ways. And if I am doing something that I love, like I love to help people, with things about their health, their wellbeing, and I like to make food and present things nice. So when people come in here they are like WOW! It's amazing!” And I love that. That makes me feel good and I feel proud of what I've done, makes me feel even better seeing that someone has received it and enjoyed it. In my spare time, I like to do silliness, and I need to do some exercise.

**Você já me falou um pouco sobre isso, mas como você se sente com a quantidade de tempo que você tem para a sua família e amigos?**

Eu sei que eu não tenho tanto tempo para eles, mas o que eu tento fazer é, quando eu tenho tempo para vê-los, fazer realmente valer a pena, tornar realmente memorável. Passar um tempo gostoso juntos, como minha amiga e eu. A filha dela está indo para a universidade em setembro, então nós tiramos selfies juntas, nós olhamos para elas e dissemos: “nós precisamos pegar uma dessas e colocar em uma almofada”. Nós saímos de lá, fomos a um

lugar e mandamos imprimir e colocar em uma almofada, eu tenho que buscar na sexta-feira, então ela vai junto na caixa com as coisas dela quando ela for para a universidade, para quando ela estiver se sentindo sozinha ela pode olhar para essa foto boba nossa na almofada. Coisas assim. Eu gosto de fazer coisas que são realmente especiais com meus amigos, ou fazer alguma coisa que eles realmente gostem. Como uma das minhas amigas, eu faço um bolo com maçãs, rum e uvas passas. Então eu tenho que colocar as uvas passas de molho no rum por um longo tempo, e ela simplesmente... Meu Deus! Eu tenho que fazer o bolo para o aniversário dela, é no dia 13! Eu espero me lembrar disso. Eu preciso comprar rum hoje à noite! É semana que vem! Eu preciso comprar o rum. Ela está esperando por isso! Ela disse para mim: “amiga, você sabe o que eu quero de aniversário” e eu disse “eu sei, querida”. Ela está esperando, então eu tenho que ter certeza que vou fazer direito. Eu gosto de dar às pessoas o que elas realmente gostam, e coisas que são muito práticas. Eu gosto de passar um bom tempo com eles, e se eu puder cozinhar uma boa refeição, essas são as coisas que eu faço para mostrar meu amor. Eu não tenho muito tempo para passar com você, mas o tempo que eu passar com você eu quero que nós comamos, e que partamos o pão juntos e demos boas risadas. Relembrar as bobagens que fazíamos e criar novas memórias. E planejar coisas pequenas, ou só fazer alguma coisa espontânea, vamos patinar no gelo, ou fazer coisas bobas. Só nos divertirmos porque nós estamos tão sérios ultimamente, porque estamos chegando há meio século de vida e alguns de nós já passamos disso. E a vida é desafiadora. Então, sim, eu amo passar um tempo com a minha mãe, eu estou sempre abraçando ela, e sempre beijando ela nas bochechas, sempre apertando suas bochechas, e ela diz: “você adora fazer isso, não é?”. E sim, eu amo. E ela também ama. Ela está sempre rindo comigo, e ela sempre me provoca, porque minha mãe é muito esperta e muito rápida. Ela tem um grande senso de humor, então ela sempre está me contando alguma coisa, o que é ótimo. E eu amo poder passar esse tempo com ela, é muito importante para mim. É assim que eu gosto de ser com as pessoas, porque no fim das contas nós não estamos ganhando quase nenhum dinheiro, isso não importa para mim, eu sou rica de outras formas. E se eu estou fazendo algo que eu amo, como eu amo ajudar as pessoas, com coisas sobre a sua saúde, seu bem-estar, e fazer comida para elas e apresentar as coisas de um jeito bonito. Quando as pessoas vêm aqui e eles ficam “uau! Isso é sensacional!”. E eu amo isso. Isso faz eu me sentir bem e me sentir orgulhosa do que eu tenho feito, me sinto ainda melhor vendo que alguém recebeu isso e gostou. No meu tempo livre, eu gosto de fazer bobagens, e eu preciso fazer um pouco de exercício.

### **Do you have anything more that you have to comment about these subjects that we talked about**

I think that when you are going in to business specially the food business, anything to do with hospitality and service, you have to think long and hard about what you're doing because it is not what you think it is. It is not what you thought it was going to be, it's a lot harder. And I think doing it at this age in some aspects is really tough, because to be standing all day, you feel it, and I learned very quickly you better have the right pair of shoes, because I thought like a 80 year woman, that's how I feel, and that's terrible. So you have to be well equipped, you have to be organized, you have to really like people. You can't fake it. People just know. We know, if we go somewhere and we get a fake smile. You don't feel good about it. But if you welcome somebody and they come in and you say that you're going to have them something really good! “What do you have?” “I don't know what you might like” Oh, come on, surprise me”. Oh, yeah, that's awesome. So you have to love serving people, you have to love interacting with people. If you don't love people and if you are not afraid of being disappointed, or if you are afraid of being disappointed, don't come into this business. You really have to want to do it. It's not easy. And I have greater appreciation for people who are waiters, waitresses, chefs, managers, cleaners, because I do all of that. I am all in one. So I have a greater appreciation for that. And I love when people leave tips for me, I really appreciate that. I don't ask for tips, and I didn't have a little tip jar where I was. You don't have to give me a tip, but many people do give me a tip because they like the service. So I think that, when people are working in this

industry, if they do a good job, they will be well rewarded, eventually. It cost a lot more than you think it does, in money, in time, in energy. You really, you don't know until you're in it, how hard it actually is. But when I come home and if I've had a costumer that really enjoyed the food or we'd have a chat and they feel that something has changed in their life, that makes my day. It's nice. Sometimes I have my costumer, they come in, I've had a set of moms that used to come every single day. I would say: "girls, you're spending all your money in here" and they were like "you don't even know, girl, we used to go to this place down the road and the bread was mouldy, we don't eat that food. Sometimes we ate it because we didn't know it was mouldy on the other side. You don't even know, your food is so off the chain". I am like "really" and they "yes, that's why we come every day". Good service, good food, and we'd have a laugh, we'd have a cry, the relationship was... you were building the relationships. They would call me. They used to come because their kids were in primary school. The kids are gone to secondary school but they would still come even so often. They still call me, they still send messages. That is what is so beautiful. That you can have a positive effect on people's lives. And they know. If you care, people know. I don't know, I was a different person, a lot of people say: I don't know where you take energy from. I don't know how you do it". I'd say: I know I was created to do this. Because I can do it. God has made me into a people person. He's made me to like food and understand food and how it works in the body. And how to present food and prepare food. I've been given all those gifts over the years, so I have to utilize them. I am very chatty! Fifteen minutes!!!

**Você tem mais alguma coisa que queira me falar sobre esses assuntos que conversamos?**

Eu acho que quando você entra em um negócio, especialmente no ramo de alimentação, qualquer coisa com hospitalidade e serviço, você precisa pensar muito e por muito tempo o que vai fazer porque não é como você pensa que é. Não é o que você pensou que seria, é muito mais difícil. E eu acho que fazer isso na minha idade é muito difícil sob alguns aspectos, porque ficar de pé o dia todo, você sente isso, e eu aprendi muito rápido que é bom você ter o par de sapatos adequado, porque pode parecer o de uma mulher de oitenta anos, é assim que eu me sinto, e é horrível. Então você precisa estar bem equipado, você precisa ser organizado, você precisa realmente gostar de pessoas. Você não pode fingir isso. As pessoas sabem. Nós sabemos, se vamos a algum lugar e nós recebemos um sorriso falso. Você não se sente bem com isso. Mas se você dá as boas vindas a alguém e eles entram e você diz que vai preparar para eles algo muito bom... "O que você tem?", "eu não sei o que vocês irão gostar", "vamos lá, me surpreenda". Ah, isso é maravilhoso. Você precisa amar servir as pessoas, você precisa amar interagir com pessoas. Se você não ama pessoas e se você não tem medo de se desapontar, não entre neste negócio. Você realmente precisa querer fazer isso. Não é fácil. E eu tenho uma admiração muito maior por pessoas que são garçons, garçonetes, chefs, gerentes, faxineiros, porque eu faço tudo isso. Eu sou todos em uma. Então eu tenho muito mais admiração por eles. E eu amo quando as pessoas deixam gorjetas para mim, eu fico realmente agradecida. Eu não peço gorjetas, mas eu tinha um pequeno jarro de gorjetas onde eu estava. Você não precisa me dar uma gorjeta, mas muitas pessoas me dão gorjetas porque elas gostam do serviço. Então que acho que, quando as pessoas trabalham nessa indústria, se elas fazem um bom trabalho, mais cedo ou mais tarde elas serão bem recompensadas. Isso custa muito mais do que você pensa, em dinheiro, em tempo, em energia. Você, com certeza, você não sabe até estar dentro, o quão difícil realmente é. Mas quando eu chego em casa e se eu tive um cliente naquele dia que gostou mesmo da comida ou nós tivemos uma boa conversa e eles sentiram que algo mudou na sua vida, eu ganho meu dia. É muito legal. Às vezes eu tenho meus clientes, eles vêm, eu tenho um grupo de mães que costumavam vir aqui todos os dias. Eu dizia: "meninas, vocês estão gastando todo o seu dinheiro aqui". E elas diziam: "você não sabe, garota, nós íamos a outro lugar ali na outra esquina e o pão era mofado, nós não vamos comer aquela comida. Nós já comemos às vezes, porque não sabíamos que estava mofado do outro lado. Você não tem noção, sua comida é muito diferente das outras. "Sério?", e elas "sim, por isso a gente vem aqui todos os

dias”. Bom atendimento, boa comida, e nós sempre rimos, nós choramos, a relação era... você constrói relacionamentos. Elas me ligavam. Elas vinham porque seus filhos estavam na escola primária. As crianças já estão na escola secundária, mas elas ainda vêm frequentemente. Elas ainda me ligam, ainda mandam mensagens. Isso é tão bonito. Que você possa ter um efeito positivo na vida das pessoas. E elas sabem. Se você se importa, as pessoas sabem. Eu não sei, eu era uma pessoa diferente, muitas pessoas dizem: “eu não sei de onde você tira toda essa energia! Eu não sei como você faz isso!”. E eu digo: “eu sei que fui criada para fazer isso. Porque eu posso fazer isso. Deus me fez uma pessoa das pessoas. Ele me fez gostar de comida, entender a comida e como ela funciona no corpo. E como apresentar a comida e preparar a comida. Todos esses presentes me foram dados durante os anos, então eu tenho que utilizá-los. E eu falo muito! Quinze minutos!!!

**That's absolutely fine.**

**Não tem nenhum problema.**

## APÊNDICE 11 - INTERVIEW 6

### **Por favor, me fala sobre o seu trabalho.**

Meu trabalho basicamente é a saída e a liberação de pedidos, aqui eles chamam de coordenação. Então eu recebo dos grillers os pratos, eu faço os complementos e aí libero para os clientes. Essa é a minha função principal, foi pra isso que eu fui contratada. Só que com o passar do tempo eles me colocaram no caixa e também no floor para atendimento das mesas.

### **Me fala como é o seu dia, o dia que você vem trabalhar, como é? Que hora você acorda, qual é a sua rotina?**

Eu não tenho uma rotina específica porque a rota oscila muito. A única coisa que eu consegui por enquanto é o sábado e domingo off. Então minha carga horaria é toda concentrada na semana e eu tenho o final de semana por enquanto off porque eu tenho as meninas. Tem essa adaptação. Aqui eles são bem flexíveis em relação a isso. Agora normalmente eu tenho duas rotas mais prováveis, uma que eu começo ao meio dia e aí pode ser que eu termine às quatro, e tem dia que eu começo ao meio dia e vou até meia noite, eu faço o que eles chamam de double. Ou pode ser que eu pegue só o horário da noite. Então tem semana que eu entro às quatro e saio à meia noite, entro às cinco e saio à uma. Aí depende. Mas são os dois horários mais prováveis de rota. Quando eu pego meio dia, eu acordo, quando eu durmo, eu acordo umas dez horas. Depende. Se eu precisar fazer alguma coisa, eu acordo um pouco mais cedo. Mas senão, eu costumo às dez horas, porque provavelmente eu fui dormir muito tarde, eu saio da minha casa, tenho que sair às onze, porque eu venho de ônibus, e da mais ou menos quarenta e cinco a cinquenta minutos para chegar aqui, eu tenho uma margenzinha. Mais ou menos isso.

### **E você mora com quem?**

Eu, meu esposo e minhas duas filhas, uma de quinze e uma de doze.

### **E quando você vem trabalhar, elas ficam sozinhas?**

Elas já ficam sozinhas, mas nem sempre, porque meu marido também tem uma rota diferente. Ele trabalha quatro e folga quatro, quatro ele está de dia e quatro ele está à noite. Então as vezes elas ficam por uma ou duas horas, dependendo do horário dos dois. Porque sempre as rotas acabam intercalando para elas não ficarem literalmente sozinhas, por isso eu consegui o final de semana também, porque tem final de semana que ele está trabalhando direto, então para elas não ficarem sozinhas a gente faz isso.

### **Qual sua rotina quando você chega em casa depois do trabalho?**

Morta, né? Estou morta. Basicamente é um banho e arrumar as crianças. Se for uma rota que eu finalizo às quatro ou cinco, eu chego em casa e vou fazer tudo de casa, arrumar uma roupa, lavo uma roupa, uniforme tem que lavar todo dia porque eles não dão muito uniforme. Você tem duas camisetas, um avental e um boné, então você tem que lavar todo dia, não tem como. E os afazeres de casa, dar uma limpada, porque a casa não é muito grande, dar uma faxina geral e janta. Todos os dias.

### **E as meninas te esperam?**

Então, quando eu vou chegar cedo sim, a noite passada por exemplo, eu fiquei acordada e elas ficaram acordadas juntos comigo. Elas adoram porque estão de férias, elas adoram. Mas normalmente não. Quando está no horário de colégio, eu chego em casa e elas estão dormindo.

**O que a sua família, você falou que não tem amigos ainda, a família então. O que a sua família pensa sobre o seu trabalho.**

Minha mãe não gosta, não gosta. Porque, sei lá por quê. Tadinha, eu acho que na cabecinha dela... eu entendo. Quando você se sacrifica tanto para conseguir estudar, fui a primeira a me formar da família, eu sei que ela, na cabeça dela, o melhor seria o melhor dos mundos, na cabecinha dela. Para mim não, eu não me importo. Não quero fazer isso para sempre, mas foi uma porta de entrada. Mas eu sei que ela não gosta porque na cabeça dela eu acho que ela imagina que eu deveria estar fazendo outra coisa, mas ela sabe que eu preciso aprender ainda muita coisa para poder começar a trabalhar em uma outra coisa. Mas eu também não sei se eu quero voltar para banco. Todo mundo aqui diz que aqui é diferente do Brasil. Lá era uma pressão muito grande, meta, segurança, porque você lida com dinheiro, lida com a segurança das pessoas. Então é uma pressão muito grande, é um estresse, eu tive crise de depressão, de ansiedade também. Então ela sabe que isso não seria talvez meu universo aqui, eu tentaria outras coisas, sempre com pessoas, não tem jeito, porque eu sou dessas. Mas eu sei que ela não é muito fã, não. Meu irmão fala que é por um tempo, ele entende, mas eu sei que ele também fica chateado de saber das coisas que a gente passa aqui, porque às vezes eu conto uma coisinha ou outra, mas também não fico contando tudo porque eu sei que eles não vão poder ajudar mesmo, eu já estou sofrendo aqui, fazer eles sofrerem lá não adianta, não é? Mas todos me apoiam, no fim das contas me respeitam, independente, até porque quem vai pagar as contas sou eu, quem quer ter minhas coisinhas sou eu, quem quer dar as coisinhas para as meninas sou eu. Então é isso, não tem o que fazer.

**E as meninas, o que elas pensam?**

Na verdade, elas são muito admiradoras da pessoa mãe em si, da pessoa pai. Porque elas sabem que ele também lavou muito prato, limpou chão, que ele fez faxina, quando eu vim pra cá eu fiz faxina, trabalho aqui, limpo banheiro, você faz de tudo, me machuquei na fritadeira. Elas sabem de tudo isso, mas elas são admiradoras do que a gente faz, independente do que se faz, da pessoa mesmo.

**Você falou que você não trabalha aos fins de semana.**

Muito difícil.

**Como é para você trabalhar a noite, quando você trabalhava no fim de semana.**

Foi uma mudança para mim, porque lá eu trabalhava das oito e meia às cinco e meia, das nove às dezoito; segunda a sexta. E aqui você não tem um horário fixo, você não tem uma rota fixa, você pega de dia, você pega de noite. Por exemplo, hoje eu vou sair mais cedo, às onze horas, mas eu chego em casa e não consigo dormir, eu não me adaptei ainda ao fuso ou sei lá o que. Eu ainda tenho essa dificuldade de dormir, me cansa bastante. É um cansaço mental e físico. Tem dias que você não tem pé, eu não aguento. Mas ok, você levanta, vai, às vezes você tem que dar uma sentada quando dá, você tem que se adaptar, mas não é fácil, é muito difícil.

**Quais são os horários que seu marido trabalha?**

Ele faz doze horas por dia, são quatro dias de trabalho, quatro de folga. Quatro dias ele está de dia, quatro dias ele está à noite. Por exemplo, essa semana ele estava de dia. Aí ele

trabalha doze horas durante o dia, durante quatro dias. Ele folga quatro dias e quando ele volta, ele volta à noite. No meu caso aqui não, por exemplo, aqui se eu terminar uma hora da manhã e no dia seguinte minha rota for meio dia, eu tenho que estar aqui, se eu dormi, se eu não dormi, ninguém quer saber, tenho que estar aqui. É isso.

**E como vocês lidam? Vocês acabam se vendo pouco, você falou que seus horários não batem muito.**

A gente comprou uma moto, então ele vem, por exemplo, no dia que ele está de dia, e eu vou sair a noite muito tarde, ele me traz a moto aqui. Ele vem do trabalho, deixa ela aqui e vai de ônibus e de trem para casa. É a hora que a gente se viu. Quando eu chego em casa ele está dormindo. Tem dia que você quer acordar a pessoa, tem dia que você nem aguenta né. Então você... ok, é assim. No dia seguinte, a mesma coisa, é uma rotina que vai virando. Quem vê mais ele é as meninas, a gente se desencontra bastante.

**Ele já reclamou alguma vez do horário, ou as meninas?**

Para as meninas era mais difícil quando eu estava trabalhando de final de semana e elas estavam estudando, a gente se via muito pouco. Você quer passear... A gente não conheceu quase nada. Por que os horários... Eu cheguei e já comecei a trabalhar. Eu cheguei dia 31 de março, dia 22 eu estava trabalhando aqui. Então eu não tive tempo, a gente não teve tempo de sair, conhecer nada. Então elas sentem falta disso, até porque no Brasil a gente fazia coisas juntas. E aqui não da. O que é muito parecido com o Brasil é que ele tinha uma rotina maior de tempo com elas do que eu. Era a mesma coisa. As vezes eu saía muito tarde, aí ele trabalhava à noite e elas ficavam com ele de dia. Então elas já tinham uma rotina muito mais presente com ele do que eu. Aqui ficou muito parecido. Como eu consegui o final de semana eu consigo mais proximidade com elas, porque eu sinto muita falta. Eu tenho muito medo assim, de elas sofrerem bullying, a gente tem que estar próxima e conversar.

**Fala para mim quais são as suas responsabilidades em casa.**

Pagar conta. A gente sempre dividiu assim, aqui ele tem um peso maior, ele paga o aluguel, o aluguel é alto, não é barato, é caro. A gente divide as despesas, assim, eu fico mais com as despesas mais leves, com um peso mais inferior, mas eu acho que está bem dividido assim.

**Você já teve que faltar ao trabalho por causa de algum problema pessoal seu?**

Uma vez eu fiquei doente, acho que estafa mesmo. Não sei. Simplesmente assim, do nada, eu gripei, eu tenho rinite e sinusite, mas eu fiquei muito ruim, muito mesmo, sem explicação, nem sei. Fiquei muito ruim. Aí eu não vim trabalhar.

**E como foi aqui?**

Isso é muito diferente do Brasil também, não sei. Pelo menos aqui. Eu liguei, eu disse: “não tenho condições de trabalhar”. “ok, não tem problema”. Férias, gente, férias eu falei assim... Eu tenho uma ação no Brasil. Então eu falei: “eu preciso ir ao Brasil, uma semana, porque eu tenho uma viagem e tal”. “ok, não tem problema”. Meu marido sempre fala: “não esquece de pedir, senão você passa e passou”. Então eu achei muito diferente, para mim é ótimo.

**Como é a sua relação com seu supervisor?**

Assim como no banco, tem muito cacique. Às vezes a gente tem acho que são cinco supervisores, aí temos quatro gerentes e um que eles chamam de boss mesmo, que é como se fosse o dono da franquia. No começo eu tive mais dificuldade, justamente porque eu não falava o inglês, era difícil de entender, e assim: não são ingleses mesmo. O único que é inglês

é esse branquinho. Os outros eles são a maioria italiano, então eles têm um sotaque diferente, um jeito de falar diferente, o italiano fala alto. Então eu me assustei um pouco. Porque eu não sou de gritar com as pessoas, meu jeito de gestão era muito diferente, então eu estranhei bastante. Mas depois eu fui aprendendo a lidar com o jeito das pessoas e acabei ok. Você percebe que não estava gritando com você, é o jeito da pessoa falar e tal. Às vezes não, mas ok. Algumas pessoas têm que colocar no lugar delas, mas ok. E eles, pelo menos o boss mesmo, ele aceita o seu feedback sobre alguma coisa. Entendeu? Um dia eu acho que ele percebeu que eu não estava muito bem, ele me chamou e falou: “eu vou fazer um feedback para você e você faz um feedback para mim”. OK, fiz, com meu inglês maravilhoso. Aí depois ele falou: “agora o feedback dessas pessoas”. Aí eu fiz, com a maior educação e citei duas situações que tinham acontecido que as pessoas tinham gritado não só comigo e que acabou passando uma situação assim de vergonha. E aí ele queria nomes. Eu falei: “não, nome não. Eu te conto a situação e você age com todo mundo, para todo mundo se perceber e não fazer aquilo”. OK, ele achou estranho, mas ok, porque ele achou que eu ia falar nomes, mas ele super ouviu e melhorou, melhorou de fato. Pelo menos não sei se é o boss daqui ou se... Mas pelo menos aqui eles ouviram.

### **O que você gosta de fazer no seu tempo off, quando esta off?**

Eu queria dormir, mas como eu não consigo, a gente gosta muito de ir ao parque, a gente mora do lado de um parque enorme. A gente vai bastante lá ficar sentado sem fazer nada. A gente assiste muita série. A gente gosta de sair, vai no centrinho e volta. Vai tomar um sorvete e volta. A gente gosta de fazer assim porque lá onde a gente morava, em Perus, que eu morei trinta anos em um bairro só, não tinha tanta facilidade porque era mais distante. Neste outro bairro que a gente foi, para a Freguesia, também era distante, tudo que você vai sair tem que sair de carro, a gente fazia menos, era mais no final de semana. Agora aqui não, se eu chegar às cinco em casa, ok, até seis horas você consegue ir no centro tomar uma coisinha e tal, “ah, estou com vontade de café”, elas adoram tomar um sorvete que tem lá perto, vamos lá. Mais assim coisas para elas mesmo, sabe?

### **E como você se sente em relação a quantidade de tempo que você passa com a sua família?**

Não é o ideal, não acho que é o ideal. Mas eu entendo que seja uma fase, pelo menos eu espero que seja uma fase, que isso vá melhorar. Mas o que a gente procura assim é sempre que está junto, estar junto de fato, não cada um no celular e tal. Fazendo coisas juntos. Essa noite mesmo foi muito engraçado, era uma fazendo palhaçada pra outra, aí meu marido acabou acordando, e assim todo mundo entra na dança. A gente tenta fazer coisas junto, tipo, o pessoal deixa muito livro, jogo, essas coisas assim, coisas que você nem imagina que isso aconteça lá. E a gente pega, brinca, porque a maioria, a gente não trouxe praticamente nada, não dá para trazer. Então o que a gente consegue fazer junto de diferente do que a gente já não faz, a gente aproveita para fazer junto. A gente tenta fazer assim, não são cinco horas. Não, não é isso. São duas horas assim, uma coisa que eu não tenho trabalho com elas é estudo. Ela tem um canal do Youtube de incentivo ao estudo, a mais velha. Elas não me dão trabalho. A única coisa que eu fiquei assim mais receosa foi que elas já entraram no final do semestre, do ano, e inglês e tal. E elas não tinham inglês também. A mais nova sentiu um pouco, a mais velha é mais dada, mais “safa”, então eu acho que ela se deu bem. Mas a minha preocupação com elas é assim com bullying e tal, mas graças a Deus hoje não estão passando não, até agora.

### **Você quer fazer algum comentário sobre o trabalho, sobre a questão de trabalhar em restaurante, à noite. Sobre trabalhar no fim de semana.**

Para mim é difícil a questão da segurança. A primeira vez que eu peguei a rota que eu saí uma hora da manhã, peguei o ônibus uma e meia e cheguei em casa duas e meia, e andar

na rua, é estranho, porque, no Brasil, quando você sai com o seu celular assim? Você não pode fazer isso. E aqui você se sente tranquila, para ir para casa ok. Só que o cansaço extremo. O cansaço. Não sei se estou ficando velha também. Eu falo assim: eu não gosto de julgar porque a gente nunca sabe o peso para o outro. Às vezes eu estou com uma gripe para mim zero de problemas, você pegar a mesma gripe que eu você está acabado. Mas é o corpo, eu acho que é o jeito da pessoa e tal. E eu me sinto muito cansada, muito cansada mesmo. Eu estava conversando com uma amiga... eu não sei também se tem influência de não ter família, de não ter amigos. Porque eu acho que quando você tem coisas que distraem, te ajuda, eu acho que ajuda. Aqui eu não tenho nada. No Brasil você está acostumada a fazer uma aula na academia, todo mundo sai do trabalho... Aqui se faz muito isso, mas aqui eu não tenho essa possibilidade ainda de sair e beber uma coisa, eu não tenho isso ainda. Então é casa trabalho, trabalho casa. Com as meninas, somos nós. Isso não posso reclamar. A gente ficou muito mais próxima, porque não tem ninguém, é a gente! Sempre que vai fazer qualquer coisa, sempre juntas. As meninas então, elas estão um grude assim que é inexplicável, porque são sempre as duas, tudo que vão fazer são as duas. Então isso foi muito bom, mas por outro lado assim, é um nível de cansaço, pelo menos para mim... E meu marido sempre me pergunta assim: mas eu te vejo menos estressada, as vezes mais disposta. Eu estou achando que eu estou acabada, que eu já besuntei minhas pernas e pés com aquele gel azul da Poundland e ele fala que eu estou mais disposta. Mas eu falo que é uma pressão diferente, é um estresse diferente. Como no banco você está mexendo com dinheiro, e não é pouco, então você sente aquela pressão o tempo todo. É fraude, você lida com outro estresse. Aqui o estresse é: tem que entregar tudo com muita qualidade, você tem que entregar no tempo hábil, você não pode desagradar ninguém, você tem que ser muito educado e tal e ao mesmo tempo o tempo não para. Então aqui é diferente por causa disso, restaurante tem isso. A gente que só vem para comer não percebe, mas quem está dentro, e aqui ainda não é um dos piores, o pessoal fala que tem lugar que o povo joga coisas, que o povo é muito mal educado na gestão e tal. Aqui pelo menos eu não passei isso. E sempre que parece que você está mais estressado o pessoal: dá um sorriso, você está bem e tal? Mas é o cansaço físico, é mais físico. E eu acho que o que atrapalha um pouquinho é o fato não ter as pessoas. Porque você não tem. Às vezes você quer conversar, mas aqui são quatro horas a mais, a pessoa nem acordou ainda. Até a hora que ela vai responder você já está trabalhando. O desencontro o tempo todo. Isso que não facilita. Mas a gente não tem mesmo muita coisa.

## APÊNDICE 12 - INTERVIEW 7

### **Me fala sobre o seu trabalho no hotel.**

Eu estou aqui há vinte e um anos, meu namorado naquele tempo, agora marido, veio primeiro, para hotelaria também. E depois eu vim e gosto, cheguei aqui em novembro. Trabalhava em um hotel em Portugal, no Sheraton e quando cheguei aqui tive essa oportunidade e fiquei trabalhando no hotel. Há vinte e um anos, este ano em novembro.

### **E você trabalha em que setor no hotel?**

Na cozinha. No closed section, no lugar de saladas, entradas, sanduíches.

### **E como é o seu trabalho lá?**

Cozinhas são estressantes. Você tem que gostar, sinceramente. É assim. O que eu posso te dizer? Meu trabalho é chegar de manhã, limpar tudo, arrumar tudo, ver as coisas que preciso fazer, fazer uma lista. A princípio temos lá três pessoas trabalhando vinte e quatro horas por dia naquela seção. E é assim. Não para, as vezes há tempo para almoçar, às vezes não há tempo para almoçar. É assim.

### **Me conta como é o seu dia no dia que você está trabalhando.**

Moro em Mitcham, então para chegar aqui no centro de Londres é longe, um bocado. Fim de semana eu levo uma hora de ônibus, venho, chego, mudo, começo às nove horas, começo a mudar as coisas. Trabalho, está lá a lista do dia anterior para a gente fazer pois vem uma colega minha às três horas. Fazemos mais coisas da lista. Se estivermos duas pessoas ali, se é para fazer mise en place, pode assumir, principalmente agora no verão com os árabes, estamos mais busy. Estou ali até as sete da noite, em um dia normal, janto, venho para Victoria outra vez pegar o trem para casa, chego em casa às oito da noite, nove horas. Isso no sábado e domingo é a mesma coisa.

### **Como é a sua rotina quando você chega em casa depois do trabalho?**

Ninguém pode dizer nada. Estressante. Ultimamente tem sido assim, não sei por que, mas ultimamente tem sido assim. Eu às vezes chego sexta-feira e penso: ah, amanhã já tenho que ir para o hotel...

### **Você trabalha no hotel só aos finais de semana?**

Só trabalho aos finais de semana. Há dez anos assim. Estou lá dez horas por dia, dez horas sábado e dez horas domingo. A princípio, quando eu tive minha segunda filha, há onze anos atrás, eu sequer queria voltar para o hotel. Mas depois começamos a pensar assim: já estou lá há tanto tempo, vamos facilitar as coisas para os dois: tanto para o casal quanto para o hotel. Então foi assim, a princípio disse a ele (marido): só posso fazer oito horas sábado, oito horas domingo. Ele disse: "oito horas? Com os impostos e tudo... Não consegue fazer dez horas?" Eu disse: "ok, está bem". Já se vão dez anos, onze anos este ano. Mas é assim, às vezes chega o sábado à tarde, você quer ir para casa e não quer mais nada. E domingo é a mesma coisa. Eu acho mesmo assim estressante.

**Quem mora com você?**

Meu esposo e duas meninas.

**Qual a idade delas?**

Uma de dezoito e uma de onze.

**Uma idade bem terrível...**

Hahaha, qual delas?

**As duas.**

É complicado.

**O que sua família e seus amigos pensam sobre o seu trabalho.**

Meu marido sabe por que viveu aquilo ali, começamos na hotelaria. Portanto ele sabe como que é isso. Por exemplo, há casos como ontem, uma colega minha ficou doente, eu disse: "ok, está bem, eu fico até às onze da noite". Mas foi uma coisa muito rara, mas ele compreendeu. Mas também fiz isso porque minhas filhas estavam em Portugal, então não havia problema nenhum em fazer. Mas é complicado. Eu acho que é complicado por uma boa ação. Meu marido compreende, mas às vezes minhas colegas dizem assim: "como você consegue trabalhar durante a semana aqui e depois no fim de semana ficar aquelas horas todas". Às vezes é mais difícil no inverno, frio, noite. Entra-se a noite, vai para casa à noite. Não vê o dia. Por ser a cozinha no primeiro andar, temos umas duas janelas, mas... Às vezes dizem: "não viu chover?" Não!

**E seu esposo trabalha no mesmo horário que você?**

Não. Quando chegou aqui, era assim, um trabalhava de noite, outro trabalhava de dia. Nós só nos víamos nos dias de folga. Assim que vieram as crianças, ele saiu da hotelaria. Mas também tinha um horário que não é um horário normal. Ele também é gerente, numa companhia de limpezas, então tem que estar sempre vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, você pode trabalhar de dia, pode trabalhar de noite. Não tem horário.

**As vezes o horário de vocês bate então. Como vocês lidam com isso?**

No início quando as meninas eram mais pequenas, nós tentávamos conciliar. Por isso que comecei logo só part time. A princípio era full time, mas assim que tive minha primeira filha eu disse: "olha, isso não dá para conciliar, trabalho com família. Então eu tive que fazer part time". É por isso que trabalho part time. Assim que ela começou a ir para a escola, eu a deixava na escola de manhã, ela estava na escola, eu ia trabalhar, às cinco eu vinha buscá-la. Claro, tinha que haver sempre after school clubs, porque a escola acaba muito cedo, às três da tarde, muito complicado. Eu e meu marido fomos nossas únicas ajudas, nunca tivemos pessoas que nos ajudassem. Nem vizinhos, nem amigos, cada um tem a sua vida.

**As meninas, ou ele, já reclamaram de você trabalhar no fim de semana?**

Às vezes. Porque, claro, o pai está de folga no fim de semana, quer descansar, quer paz e sossego também. Agora já compreendem, mas a princípio: "vamos ali?". Ou nas férias. Não pode ser assim. Elas já tem anos e dezoito anos, a de 18 anos também já trabalha aos fins de semana, então ela já sabe como é que é. Ela quer esse dinheiro para as coisas dela. Ela já sabe o quanto a vida custa, por ela sair fim de semana e trabalhar.

**Me fala sobre as suas responsabilidades em casa.**

UFA! Melhor dizer o que que eu não faço. TUDO! Tu-do. Tudo mesmo. Vou chegar agora em casa, limpar a casa, fazer o jantar, como está lá vazio agora, o marido chega às seis ou sete, não tem hora para chegar. Limpar a casa, colocar a roupa para lavar e secar... Cão, gato! Lista, comida, tudo.

**Você...**

TUDO!

**Hahaha, você já teve que faltar ao trabalho por conta de uma responsabilidade sua em casa, as meninas ficarem doentes, alguma coisa assim?**

Às vezes. Como meu marido pode trabalhar de casa, é mais fácil para ele ficar em casa, ele também tem carro, é mais fácil ele chegar do A ao B. O nosso transporte é complicado. Agora não mais. Por isso nós combinamos, eu trabalho sábado e domingo no hotel, enquanto ele fica em casa, se acontecer alguma coisa ele está lá para tomar conta delas. E vamos ter uma nova etapa porque a minha filha vai para a universidade fora de Londres. Quer dizer, não tem ninguém para tomar conta da mais nova, então vamos voltar um pouco à estaca zero. Por exemplo agora, nas férias de verão, se ela não tiver aqui, ela vai ter que ficar em casa sozinha. Mas como meu marido pode trabalhar de casa não tem problema. Mas teve vezes que, quando eram menores, se ficassem doentes, pronto.

**E já aconteceu algumas vezes. Como foi? Você avisou a empresa? Como funciona?**

Sim. A empresa mudou agora. Antigamente nós podíamos telefonar acho que era duas horas antes e dizer: “olha, desculpa, mas EU estou doente”. Porque se dizer que era outra pessoa eles não vão querer pagar, então é melhor dizer, se houver alguma coisa... É melhor avisar antes, mas as vezes é: “olha, desculpa, mas aconteceu isso, emergências acontecem a todo mundo”.

**E como é a sua relação com o seu supervisor?**

Uuu! Ele não trabalha no fim de semana, ele não está lá. O head chef não está lá, mas estão os sous chefs, portanto... Mas eu também falo tudo com eles e eles falam o que precisam falar, nada de complicado. Vinte e um anos de casa ali também.

**Você já manda em tudo.**

Já falo parte da mobília.

**E o que você gosta de fazer no seu dia off?**

Para ser sincera, ficar o dia todo em casa, sem fazer nada. Se for preciso, ficar o dia todo de pijama vendo televisão. Nosso Natal ultimamente é assim. Talvez seja um dia que estejamos todos em casa juntos, os quatro. Porque assim, pijama em casa, ver televisão, comida, coloca no forno e pronto, é assim. É o dia perfeito.

**Como você se sente em relação com a quantidade de tempo que você passa com seu marido e com as suas filhas?**

Eu acho que nunca deve ser suficiente. Não. Eu acho que tempo, tempo que temos todos juntos, talvez seja ao jantar. Estamos ali, falamos cada um pedacinho do dia, como que foi e

tal, acaba o jantar, cada um vai embora. Nestes dias de internet, cada um para o seu quarto, televisão... É isso.

**Tem mais alguma coisa que você queira me falar sobre esse trabalho em restaurante, na cozinha do hotel?**

Eu acho que a família tem que compreender. Há vários anos que estou no hotel vejo muitos colegas se apaixonarem por pessoas do hotel e depois é aquela relação, aquele horário... "Porque que você vai trabalhar este fim de semana? Por que vai trabalhar tantas horas, por que vai entrar às três da tarde, quando é um domingo ou sábado? Dias de ficar em casa". Então é preciso ter uma relação forte, compreender não é uma coisa fácil. E com família, pior ainda, com crianças. De início eu reparava que eu trabalhava das nove da manhã às onze da noite, eu vinha para o hotel e só voltava à noite, quando cheguei aqui. Meu marido trabalhava de noite, eu não o via! Era um saindo da cama, outro entrando na cama. Só nos víamos no dia de folga. Então é importante passar todos os minutos juntinhos, para ser sincera. Não é fácil.

**Você falou que você não teve muita ajuda de família, com relação a cuidar das meninas. E vocês sempre lidaram com isso, de adequar a escala de vocês para poder sempre ter alguém em casa com elas.**

Sim, ter alguém em casa com elas ou manter elas numa creche, o que fosse possível, nas férias, algo assim. Porque assim, meus pais já são velhinhos, meus sogros também. De início eles vinham para cá uma ou duas semanas para ver a gente, nós não íamos todos os anos a Portugal, se fossemos íamos uma vez por ano no verão. Porque com as crianças é quando temos mais tempo, nas férias, é o verão. São seis semanas. Claro que nenhuma empresa vai dar seis semanas de férias. Então a gente ia duas ou três semanas, às vezes eles vinham para cá, mas é isso, uma ou duas semanas. Meus sogros não falam a língua, não conheciam o lugar. Às vezes era só eu e o meu marido, tivemos que nos arriscar.

**Você acha que por aqui em Londres ser mais fácil, ser mais flexível, essa questão das escalas, você acha que isso ajuda? Você acha que é mais fácil que em Portugal, por exemplo?**

Acho. Para ser sincera, já faz muito tempo que não estou lá, não sei como está o sistema, mas não, aqui é muito melhor. Eu prefiro ficar de férias duas semanas e trabalhar o fim de semana. E à noite... Se vocês não sabem a riqueza que vocês têm. Vocês não sabem. Porque aqui, as coisas funcionam 24 horas. Eu às vezes fico assim... Agora não, mas há uns anos atrás... "Ah, eu vou ter que trabalhar Natal". "Ah, mas no Natal?". O hotel é como um hospital, não fecha! Ter que explicar isso às vezes para as amigas e tudo. "Você trabalhou no Natal?". Sim! É um dia normal! Eu acho que, agora talvez não, talvez a cabeça muda, mas não, a princípio era "vou trabalhar no final de semana? À noite? Sair às onze? Sozinha?". Com meus pais então, pior ainda. É complicado.

**Eles também já reclamaram? Não reclamaram, mas estranham...**

Sim, estranham. Às vezes eu digo: "trabalho no fim de semana". "Ah, é verdade, você trabalha no fim de semana". Sim, trabalho no hotel fim de semana, de tal a tal hora. Se estou em casa no final de semana por acaso, é porque estou de férias. Ou se por acaso tiver um programa, agora por exemplo estava em Portugal, perguntei: "que programa é esse?". "Você nunca viu esse programa???". Não, eu trabalho, não sei quantas horas, não sei o que é isso.

## APÊNDICE 13 - INTERVIEW 8

### **Me fala sobre o seu trabalho, o que você faz?**

Sou chef de cozinha, faço comida.

### **Quais são suas obrigações lá**

Obrigações? Fazer o preparo, organizar a cozinha para fazer o serviço e fazer uma boa comida.

### **Me fala como é o seu dia num dia que você vai trabalhar, o horário que você acorda, como que funciona.**

Eu acordo umas duas horas antes de eu ir trabalhar, dou uma relaxada, tomo um café, pego o transporte, vou, chego vinte a trinta minutos antes, pego meu uniforme e começo a trabalhar.

### **Você entra que hora mais ou menos?**

Depende, não tem hora fixa, a rota não é fixa, tem semana que eu trabalho, começo das três até às onze, tem dia que eu começo das seis até às duas da manhã, tem dia que eu começo às nove da manhã até às cinco, depende.

### **Como é a sua rotina quando você chega em casa depois do trabalho?**

Tem que dar uma relaxada antes de tomar um banho e dormir. Ver uma TV, comer alguma coisa, tomar uma cerveja.

### **E você mora com quem?**

Com a minha mulher. E meu filho.

### **O que a sua família e seus amigos pensam sobre o seu trabalho? O que eles acham sobre o seu trabalho?**

Não sei, eu acho que eu nunca conversei isso com os meus amigos, mas hoje chef está sendo um trabalho, uma profissão reconhecida. Antigamente não era, hoje já é.

### **E a sua esposa gosta?**

Gosta, incentiva. Mas é estressante.

### **Há quanto tempo você trabalha como chef?**

Cinco anos.

### **E você gosta do trabalho que você faz?**

Às vezes sim, às vezes não. Como todo trabalho.

### **Quando sim e quando não?**

Sim quando você tem um grupo de pessoas para servir, você está ali estressado, serve, depois dá tudo certo, você fica feliz por isso. E quando não é quando só tem stress na cozinha, quando tudo dá errado, essas coisas, como todo trabalho.

**Você trabalha a noite algumas vezes e fins de semana também, como é para você trabalhar a noite, fim de semana?**

A mesma rotina de durante a semana.

**Para você não faz diferença?**

Não, eu já acostumei com aqui.

**Você fala aqui porque aqui é diferente do Brasil?**

No Brasil você tem uma vida, aqui você tem uma vida de trabalho. Você faz tudo em função do trabalho. Você não tem final de semana, para você segunda-feira é final de semana, você faz as mesmas coisas que você faria se estivesse no Brasil e fosse sábado e domingo. Segunda, terça... Não tem essa coisa específica de final de semana, para mim todo dia é a mesma coisa.

**No Brasil você também trabalhava como chef?**

Não, no Brasil eu era representante de vendas, trabalhava de segunda a sexta como todo mundo, horário comercial. Tive que mudar, completamente.

**A sua esposa ela trabalha nos mesmos horários que você?**

Às vezes sim, às vezes não. A maioria é diferente.

**E como vocês lidam com isso?**

A gente tenta trabalhar junto para a gente ter uma vida fora do trabalho também, não é? Tenta lidar com isso, tenta organizar as rotas para fazer isso e também a questão de ficar com meu filho também. Mas é complicado, não é fácil não.

**Me fala sobre quais são as suas responsabilidades em casa.**

Ai, ai, ai. Nem eu sei te falar isso.

**Não tem muita responsabilidade em casa?**

Minha responsabilidade é trabalhar e trazer o dinheiro, só.

**Você já teve que faltar ao trabalho alguma vez por alguma responsabilidade pessoal, algum problema pessoal?**

Acho que foi só quando meu pai morreu, eu acho, que eu não tive condições de ir trabalhar. Acho que foi só isso.

**Uma vez só... E como que foi, você avisou, como que foi?**

Eu tinha avisado que não estava em condições de trabalhar. Acho que nem questão de doença eu faltei. Acho que não.

**Como você descreve sua relação com seu superior?**

Eu não tenho muita hoje porque é novo meu trabalho. A gente respeita, antigamente eu era o meu superior.

**Você mudou de trabalho agora?**

Mudei, antes eu era head chef e agora eu sou chef. Antes eu tinha uma responsabilidade maior, além disso, eu tinha meu superior. Me dava bem. Agora do mesmo jeito, pelo motivo que eu já fui um dia superior então eu sei o respeito que tem que ser dado na área de trabalho. É normal.

**E o que você gosta de fazer no seu dia off, no seu tempo livre?**

Se a minha mulher estiver em casa comigo eu gosto de sair, ir em um restaurante, passear, essas coisas. Agora se eu estiver sozinho, eu vou para um pub jogar poker com meus amigos, desligar de tudo.

**E quando seu filho está com você, a sua rotina altera, como é?**

No dia de off ou no dia de trabalho?

**Nos dois.**

No dia de off a gente faz as coisas todas ligadas a ele, os passeios, as comidas, tudo ligado a ele. E no dia de trabalho a gente tentar, como eu falei antes, organizar para ter um tempo livre para ficar com ele.

**Como que você se sente, o que você acha da quantidade de tempo que você passa com a sua esposa, com o seu filho.**

Uma merda, né? Porque é pouco. A gente passa mais tempo trabalhando do que em casa.

**O que você acha do trabalho em restaurante em si? Você gosta, você acha que é um trabalho diferente dos outros? Qual é a sua opinião sobre trabalhar com restaurante, com cozinha?**

É um trabalho diferente dos outros. Um trabalho de risco, porque tem gás, tem faca, essas coisas todas. E uma coisa é você estar preparando uma comida para uma pessoa. Se não tiver centralizado no que você faz, e saber as qualidades das comidas, você pode até matar uma pessoa. Então é um trabalho, para mim está sendo bom. Mas quando você é reconhecido! Quando você faz a comida, a pessoa vai lá e te agradece, essas coisas todas.

**Você não trabalhava com isso no Brasil. Quando você veio para cá, você tinha alguma expectativa do que seria? Foi diferente a realidade daqui com a que você esperava?**

A realidade sempre é diferente. Quando a gente chega aqui a gente espera tudo, trabalha com qualquer coisa: eu já lavei prato, já lavei banheiro, tudo. Até chegar onde eu cheguei. Mas a realidade assusta quando a gente chega. E depois a gente vai se acostumando.

**E como vê se vê daqui cinco anos, profissionalmente, pessoalmente, como você se enxerga? Você tem planos? Quais são os seus objetivos para o futuro?**

Crescer mais ainda no meu trabalho, ter dez filhos com a minha mulher. Comprar uma casa e dois cachorros.

## APÊNDICE 14 - INTERVIEW 9

**Me fala como que é a sua rotina no dia que você vem trabalhar. Que hora você acorda, como é a sua rotina.**

Geralmente como eu moro próximo ao restaurante, eu levanto às seis da manhã, tomo café com a minha família, meu filho vai para a escola e eu venho para cá, pego o ônibus às sete, oito horas eu estou aqui já no serviço. Eu trabalho das oito da manhã até às quatro da tarde, depois eu tenho um intervalo, volto às cinco, geralmente vou até às oito da noite, ou se eu entro um pouquinho mais tarde eu vou até às dez da noite.

**Me fala um pouco sobre o seu trabalho, sobre o que você faz aqui no restaurante.**

Eu trabalho como salada, eu sou responsável por mandar as saladas aqui para cima. Saladas e sobremesas.

**Como é a sua rotina quando você chega em casa à noite, depois do trabalho?**

Quando eu chego cedo eu dou um pouco de atenção para o meu filho, brinco um pouquinho com ele. E quando eu chego à noite é só tomar banho, jantar e cama.

**Você tem um filho só?**

Um filho de nove anos. Está no quinto ano, estudando.

**E o que a sua família acha do seu trabalho? Seus amigos, em relação ao seu trabalho?**

Como eu cheguei aqui, a gente quase não tem tempo assim para sair, é mais é família mesmo.

**E o que a sua esposa acha do seu trabalho?**

Acha bacana.

**Seu filho comenta alguma coisa?**

Sim, que sente a falta da presença, ele fala assim que eu poderia ter mais tempo com ele e eu tento explicar, né? Mas criança não entende...

**Você falou que eles chegaram aqui tem duas semanas. Quanto tempo você ficou aqui sem eles?**

Duas semanas. Eu fiquei seis meses na Itália fazendo cidadania italiana, vim para cá mais seis meses, estou aqui há um ano longe deles. Agora que eles chegaram.

**Como é para você trabalhar nos fins de semana e à noite? Como você se sente?**

Eu já estava acostumado, no Brasil eu trabalhava na faculdade, de segunda a segunda. Porque durante a semana eu tomava conta do escritório e fim de semana aulas de pós. Então para mim não muda muito. Já estou acostumado.

**A sua esposa trabalha já?**

Ainda não, pretende trabalhar.

**Me fala quais são as suas responsabilidades em casa. O que você precisa fazer quando você chega em casa ou no fim de semana, no seu dia off. Quais são as suas responsabilidades.**

Dar uma atenção para a família. Eu tento assim, mesmo cansado fisicamente, sair com eles, ir a um museu, porque aqui é bem acessível. Ir a museus, lugares pagos. Sair com eles, ficar um pouco com eles, para não ficar muito distante.

**Mas em casa você ajuda? Por exemplo, botar o lixo para fora.**

Ajudado, sim. Um ajuda o outro.

**Você alguma vez teve que faltar ao trabalho por conta de alguma responsabilidade sua pessoal?**

Não. Eu sempre aviso com antecedência, mas aqui não aconteceu ainda não.

**E se você tivesse que faltar por algum motivo, seu filho ficou doente ou alguma coisa assim e você precisasse faltar. Qual é o procedimento na empresa, o que você precisa fazer?**

Avisar, mesmo que seja... Se acontecer isso, eu ligo avisando para não deixar eles na mão, eles vão tentar entrar em contato com outro funcionário para vir no meu lugar, para me cobrir.

**Como você descreve sua relação com os seus superiores?**

É bem amigo, ele é brasileiro também, a gente tem uma relação muito boa.

**E o que você gosta de fazer no seu tempo livre, no dia off?**

Igual te falei, ficar com a família, curtir um pouco eles.

**Como você se sente sobre a quantidade de tempo que você passa com a sua família?**

Que precisaria um pouco mais. Mas a necessidade obriga a gente a trabalhar mais. Mas é isso.

**O que você acha de trabalhar em restaurante? Você falou que trabalhava na universidade, como é pra você trabalhar nessa área.**

É diferente. É muito puxado, é bastante serviço mesmo. Tem hora que está calmo como no dia de hoje mas tem horas que você coloca a mão na cabeça e fala: "Meu Deus do céu, o que eu estou fazendo aqui?". Mas a gente vai levando. Vou aprender o inglês porque aí eu posso pegar um serviço melhor.

**Você está estudando aqui ou você está só trabalhando?**

Ainda não, estou só trabalhando.

**Tem mais alguma coisa que você queira me contar sobre o seu trabalho, sobre a sua família?**

Não, de boa.

## APÊNDICE 15 - INTERVIEW 10

### Please, tell me about your work

I work as a waitress here, I am working Monday to Fridays, I am off Saturdays and Sundays because my son doesn't have school, so I need to work only Monday to Fridays. I just work in the mornings, I work from 11h to 16h.

### Por favor, me fale sobre o seu trabalho.

Eu trabalho como garçoneiro aqui, eu trabalho de segunda a sexta-feira, estou de folga aos sábados e domingos porque meu filho não tem escola, então eu preciso trabalhar apenas de segunda a sexta-feira. Eu trabalho apenas de manhã, eu trabalho das onze às quatro da tarde.

### Can you walk me through a day when you are working? What time do you wake up, what do you do to come here?

I wake up 6h in the morning, every day. I wake my son at 7h, I take him to the school 8h, he is going to the breakfast class, so he's gonna stay in the school from 8h to 17h30. He's going to the breakfast club, he stay at school until 15h15 and then he is going to the after school club, until 17h30. So every morning I wake up at 6h, I have my coffee, my breakfast, everything. At 7h I wake up my son, I dress him, he brushes his teeth, his face, everything, I prepare him for the school, at 8h I take him to the breakfast club, he's staying at school until 17h30, I finish work 16h, so normally I have my lunch from 16h to 17h and I leave the restaurant at 17h to pick up my son, before going home.

### Você pode me conduzir pelo seu dia quando você vem trabalhar? A que horas você acorda, o que você faz para chegar aqui.

Eu acordo às seis da manhã, todos os dias. Eu acordo meu filho às sete horas, levo ele para a escola às oito horas, ele vai para o clube do café da manhã, então ele fica na escola das oito da manhã até cinco e meia da tarde. Ele vai para o clube do café da manhã, ele fica na escola até três e quinze da tarde e então ele vai para o clube depois da escola, até cinco e meia da tarde. Então toda manhã eu acordo às seis horas, tomo meu café, meu café da manhã, tudo. Às sete horas eu acordo meu filho, eu visto ele, ele escova seus dentes, lava o rosto, tudo, eu preparo ele para a escola, às oito horas eu levo ele para o clube do café da manhã, ele fica na escola até cinco e meia da tarde, eu saio do trabalho às quatro da tarde, então normalmente eu almoço das quatro às cinco da tarde e eu saio do restaurante às cinco horas para pegar meu filho, antes de ir para casa.

### Tell me about your routine when you get home after work.

Depends on the day, normally Monday to Friday what do we do? We are going home, we do the homework with him, normally we spend like one hour doing the reading, the homework, if he has something to do. And at 19h he plays, he does whatever he wants to do, he plays, and at 19h we have dinner. We are going to sleep at 20h30. So, he sleeps from 20h30 to 7h in the morning. So, every day is the same, except on Wednesdays, he is going to swimming lesson, he's going to swimming. At 19h dinner and he's going to sleep at 20h30, every day. And we read before sleep.

### Me fala sobre a sua rotina quando você sai do trabalho.

Depende do dia, normalmente de segunda a sexta o que nós fazemos? Nós vamos para casa, nós fazemos a tarefa com ele, normalmente nós gastamos tipo uma hora lendo, fazendo a

lição de casa, se ele tiver alguma coisa para fazer. E às sete horas da noite ele brinca, ele faz o que ele quiser fazer, ele brinca e às sete horas nós jantamos. Nós vamos dormir às oito e meia da noite. Então ele dorme das oito e meia da noite até às sete da manhã. Então, todos os dias é a mesma coisa, exceto às quartas-feiras, que ele vai para a aula de natação, ele vai nadar. Às sete da noite jantar e ele vai dormir às oito e meia da noite, todo dia. E nós lemos antes de dormir.

### How many people lives with you in your house?

It is just me and my son. Alone.

### Quantas pessoas moram com você na sua casa?

Só eu e meu filho. Sozinhos.

### What do your friends and family think about your work?

They think I deserve more, obviously, because I am a single mom, so it is difficult to me to find a flexible job, so no any employer understand my situation, it is difficult to move on to a different area because if you go to, I mean, then you will say to your future employer that you can only work Monday to Friday, and just in the morning. They'll gonna say: "well I don't want you here". I was working in this company for a long time and my manager understand my situation, so he allow me to do this flexible job. In the other restaurant where I used to work more hours, I used to open it from 8h30 to 17h, but in this restaurant, because they closed it, they transferred me to this restaurant and now my manager allow me to just from 11h to 16h, so this is the hours that I am working.

### O que seus amigos e familiares pensam sobre o seu trabalho?

Eles acham que eu mereço mais, obviamente, porque eu sou uma mãe solteira, então é difícil para mim encontrar um emprego flexível, não é qualquer empregador que entende minha situação, é difícil seguir para uma área diferente porque se você chegar para o seu futuro empregador e dizer que você só pode trabalhar de segunda a sexta, e só de manhã, ele vai dizer: "bem, então eu não quero você aqui". E trabalhava para essa empresa há muito tempo e meu gerente entendia minha situação, então ele permitiu que eu tivesse esse emprego flexível. No outro restaurante onde eu trabalhava mais horas, eu costumava abrir e ir das oito e meia até as cinco da tarde, mas neste restaurante, porque o outro fechou, eles me transferiram para este restaurante e agora meu gerente permitiu que eu ficasse das onze às quatro da tarde, então são essas as horas que eu estou trabalhando.

### How long are you working here?

Five years.

### Há quanto tempo você trabalha aqui?

Cinco anos.

### When you got pregnant you were working here.

Yes. After working nine months in this restaurant, I got pregnant, so I decided to stay obviously, because I've got the maternity and I continued working here. My idea was to move to another, I didn't expect to be pregnant so I decided to carry on.

### Quando você ficou grávida, você estava trabalhando aqui?

Sim. Depois de trabalhar neste restaurante por nove meses, eu fiquei grávida, então eu decidi ficar, obviamente, porque eu tive a licença maternidade e continuei trabalhando aqui. Minha ideia era mudar para outro, eu não esperava ficar grávida, então eu decidi continuar.

**You don't work at night or weekends, right?**

No, I can't because I have no family. I have family but no one to look after my son.

**Você não trabalha à noite ou fins de semana, certo?**

Não, eu não posso porque eu não tenho família. Eu tenho família, mas ninguém que cuide do meu filho.

**Where are you from?**

From Spain.

**De onde você é?**

Da Espanha.

**For how long are you being here in London?**

This is my second time, and it's 2013. Almost six years. So this is my second time, the first time I came in 2008 and I left the country in 2011, I spent one year in Spain and came back the second time.

**Há quanto tempo está aqui em Londres?**

Essa é a minha segunda vez, desde 2013. Quase seis anos. Então essa é a minha segunda vez, a primeira vez eu vim em 2008 e deixei o país em 2011. Passei um ano na Espanha e voltei uma segunda vez.

**Tell me about your responsibilities at home.**

Everything! I do the cooking, I always follow this simple routine because for me, everything is me. I do the cleaning, I do the cooking, it is everything. I read to my son, I make my son trying to make him very independent, because this way I can do more, like dressing himself, things like that. I 'm just trying to do that. Yes, I do everything at home. Normally what I do, because during the week I don't have too much time for cleaning, so normally I cleaned during the weekend. During the week, I am doing the washing up, just tidy up, cleaning around, washing the clothes, just simple things, just that everything is fine. But at weekends is when I really clean.

**Me fale sobre as suas responsabilidades em casa.**

Tudo! Eu cozinho, eu sempre sigo essa rotina simples porque para mim, tudo sou eu. Eu faço a limpeza, eu cozinho, tudo. Eu leio para o meu filho, eu faço meu filho tentar ser muito independente, porque assim eu consigo fazer mais, como se vestir sozinho, coisas assim. Eu estou tentando fazer isso. Sim, eu faço tudo em casa. Normalmente o que eu faço, porque durante a semana eu não tenho muito tempo para limpar, então normalmente eu limpo aos fins de semana. Durante a semana eu lavo roupa, só arrumo tudo, dou uma limpadinha, lavo as roupas, só coisas simples, só para tudo ficar bem. Mas aos fins de semana é quando eu realmente limpo.

### Did you ever have to miss work because of a personal issue?

Yes, when my son is sick. Once I was coming to work and when my son has been sick, I have to call to. But he didn't get sick too many times, maybe once or twice per year, maybe, I have called on my son's to be sick, but that's it. No more than that. Two per year.

### Você já faltou ao trabalho por causa de um assunto pessoal?

Sim, quando meu filho estava doente. Uma vez eu devia vir trabalhar e meu filho estava doente, eu tive que ligar. Mas ele não fica doente muitas vezes, talvez uma ou duas vezes por ano, talvez, eu tenho que ligar para dizer que ele está doente, mas é isso. Não mais do que isso, duas vezes ao ano.

### When it happened, how did you manage with work?

The thing is, the good thing about this work is that if you're not coming to work, you don't get paid. And also, there are so more waitress so the manager can call someone else to cover you, so he's fine. So, they don't really need me. So, you don't get paid for that. And so, I don't know, I just... The time he got sick longer when he had chicken pots, he needed to spend ten days. I was really lucky because at that moment my father was in London. So, I also got one bank holidays, so this was the longest time he got sick. But normally it is just like one or two days maximum, no more than that.

### Quando aconteceu, como você agiu com o trabalho?

O que acontece é, o que é bom nesse trabalho é que se você não vem trabalhar, você não recebe. E também, há mais outras garçonetes que o gerente pode ligar e chamar alguém para te cobrir, então para ele tudo bem. Então, eles não precisam realmente de mim. Você não recebe por isso. E também, eu não sei, eu só... A vez que ele ficou doente por mais tempo foi quando ele teve catapora, ele precisou de dez dias. Eu tive muita sorte porque meu pai estava em Londres naquele momento. Então, eu também tinha alguns feriados para descontar, então foi a vez mais longa que ele esteve doente. Mas normalmente são um ou dois dias no máximo, não mais que isso.

### How would you describe your relationship with your supervisor?

With my manager? It's really good. He is very flexible, and also, he is very open mind, he talks to me about everything, he understands, he is very flexible with me. There are three half terms during the year, the restaurant is very busy, he always gives me off, or maybe any family is coming from Spain to help me during these weeks, he is so very good. He is very open mind, very flexible, he is very close, so I can talk to him about everything, he understands my situation. He is flexible not just with me, with everyone in the restaurant.

### Como você descreveria seu relacionamento com o seu supervisor?

Com meu gerente? Ele é realmente bom. Ele é muito flexível, e também, ele tem a cabeça aberta, ele fala comigo sobre tudo, ele entende, ele é muito flexível comigo. Durante o ano temos três férias, o restaurante sempre fica muito cheio, ele sempre me dá folga, ou talvez minha família venha da Espanha para me ajudar durante essas semanas, ele é muito bom. Ele tem a cabeça aberta, muito flexível, ele é muito próximo, então eu posso falar com ele sobre tudo, ele entende minha situação. Ele é flexível não só comigo, mas com todos no restaurante.

### What do you like to do in your spare time.

Well, I leave my son at 8h in the morning for the breakfast club, and now I am starting to work at 11h, so from 8h30 to 10h I try to look up after myself, so I am going to swimming, or going to the gym, every day I try a different activity, or I am going to the steam room. I have everything in my building, I am very lucky because I don't need to pay any extra money for that. So, I am living in a nice place. So normally in the morning I try to look after myself and do some exercise. And when are weekends, it just everything for chilling. Normally we are going to see a play or the park, or something for him. Anything park, aquarium, just anything for him in the weekend.

### **O que você gosta de fazer no seu tempo livre?**

Bem, eu deixo meu filho às oito horas no clube do café da manhã, e agora eu estou começando a trabalhar às onze da manhã, então das oito e meia até às dez da manhã eu tento cuidar de mim mesma, então eu estou indo nadar, eu vou todos os dias à academia, todo dia eu tento uma atividade diferente, ou vou à sauna. Eu tenho tudo isso no meu prédio, eu tenho sorte porque eu não preciso pagar nenhum dinheiro extra por isso. Eu moro em lugar legal. Então normalmente de manhã eu tento cuidar de mim e fazer algum exercício. E quando é fim de semana, é tudo para relaxar. Normalmente nós vamos ver uma peça, ou ao parque, ou alguma coisa para ele. Algum parque, aquário, qualquer coisa para ele no fim de semana.

### **And how do you feel about the amount of time that you spend with your family? With your son and your friends.**

I think it's very good... Well. I spend with him the weekend, the whole weekends, and also everyday from 17h30 I think, I wish I had more time but it is the time I give him. Yes, it's the time. I don't know if it is too much or no.

### **E como você se sente sobre a quantidade de tempo que você passa com sua família? Com seu filho e seus amigos.**

Eu acho que é muito bom. Bem, eu passo o fim de semana com ele, o fim de semana todo, e também todos os dias a partir das cinco e meia da tarde, eu acho. Eu gostaria que tivesse mais tempo, mas é o tempo que dedico a ele. Sim, é esse tempo. Eu não sei se é muito ou pouco.

### **What do you think?**

I think that there is a balance in my life. I think the balance is really good, I feel like I am doing everything, I'm working, I am looking after my son, I am looking after me, you know? I do everything. I think my balance is really good. I am very lucky. The only thing I would like to change obviously is to move on to a different job, I would like to go back to education. But this is the only thing I would like to change. I feel like because everything is flexible, I have people around me that understand my situation, everyone. And I see my life balance with my son is very good. We are alone in London, so our relationship is very close.

### **O que você acha?**

Eu acho que eu tenho um equilíbrio na minha vida. Eu acho que o equilíbrio é muito bom, eu sinto que eu estou fazendo tudo! Eu estou trabalhando, eu estou cuidando do meu filho, eu estou cuidando de mim, entende? Eu faço tudo. Eu acho que o meu equilíbrio é muito bom. Eu tenho muita sorte. A única coisa que eu gostaria de mudar obviamente é que eu gostaria de ir para um emprego diferente, eu gostaria de voltar para a Educação. Mas essa é a única coisa que eu gostaria de mudar. Eu sinto que, porque tudo é flexível, eu tenho pessoas ao meu redor que entendem minha situação, todos. E eu vejo que meu equilíbrio de vida com

meu filho é muito bom. Nós estamos sozinhos em Londres, então nossa relação é muito próxima.

**Did he ever complain about the time you have to spend with him?**

No, no. Obviously he doesn't want to go to school because he wants to be with me but he wants to be all the time with me.

**Ele já reclamou sobre o tempo que você passa com ele?**

Não, não. Claro que ele não quer ir para a escola porque ele quer ficar comigo, mas ele quer ficar comigo o tempo todo.

**How old is he?**

He is five. He is very little.

**Qual a idade dele?**

Ele tem cinco anos. Ele é bem pequeno.

**What do you think about working in a restaurant? You used to work with education?**

Yes, I used to be a teacher, I used to teach history in Spain. But you know the situation in Spain, so I came here I was working, before I had my son, I used to work for different agencies, educational agencies, and I used to work in different primary schools. In this country, you have history in primary school, not in secondary school. So now... Oh, and I think last year I did a teacher training. Plus everything in my routine. Every Friday I used to do a teacher training and now I'm going to start making classrooms training, because my idea is to move on to education, but it not so easy, it take time and my situation just...

**O que você acha de trabalhar em um restaurante? Você costumava trabalhar com educação?**

Sim, eu era professora, eu costumava ensinar História na Espanha. Mas você sabe a situação da Espanha, então eu vim para cá trabalhar, antes de ter meu filho. Eu costumava trabalhar para diferentes agências, agências educacionais, então eu costumava trabalhar em diferentes escolas primárias. Neste país, você tem História na escola primária, não na escola secundária. Então agora... Ah, eu acho que ano passado eu fiz um treinamento para professora. Além de tudo na minha rotina. Toda sexta eu ia para o treinamento para professoras e agora eu vou começar a fazer um treinamento para sala de aula, porque minha ideia é avançar para a Educação, mas não é fácil, leva tempo e minha situação é...

**And about working in a restaurant, what do you think? Do you like it?**

I like to look after people, and I like everything doing my job, it is just the only thing is boring, because I am doing for 5 years the same things, and I feel like I need to learn something new. But I really like looking after people, it doesn't matter how many years here, I really like them to have a nice experience in the restaurant and everything. I am always trying to help as much as possible. I really enjoy this part of the job, but on the other hand is quite boring because I feel like I am not learning something new. I feel like I need something else.

**E quanto a trabalhar em um restaurante? O que você acha? Você gosta?**

Eu gosto de cuidar das pessoas, eu gosto de tudo no meu trabalho, a única coisa é que é chato, porque eu estou fazendo isso há cinco anos, as mesmas coisas, e eu sinto que eu preciso aprender alguma coisa nova. Mas eu realmente gosto de cuidar das pessoas, não importa há quantos anos estou aqui, eu realmente gosto que eles tenham uma experiência legal no restaurante e tudo. E estou sempre tentando ajudar o máximo possível. Eu realmente gosto desta parte do trabalho, mas por outro lado é bastante chato porque eu sinto que eu não estou aprendendo nada novo. Eu sinto que eu preciso de alguma outra coisa.

**Is there anything else you like to share with me?**

I don't know. I think I said everything.

**Tem mais alguma coisa que você gostaria de compartilhar comigo?**

Não sei, eu acho que falei tudo.

**OK, thank you very much.**

**OK, muito obrigado.**

## APÊNDICE 16 - ENTREVISTA 1

### **ME FALA UM POUQUINHO SOBRE O SEU TRABALHO, O QUE É, O QUE VOCÊ FAZ...**

A rotina do dia a dia né?

#### **ISSO**

É uma rotina semanal né, como umas quarenta e oito horas trabalhadas né... quarenta e oito horas trabalhadas, semanal... geralmente essa profissão exige muito, você trabalha aos finais de semanas. Não é emprego de segunda a sexta... A parte da culinária eu costumo dizer que só vai pra ela quem tem realmente amor mesmo, quem gosta né. Porque hoje em dia o povo vive fugindo disso aí né, o cara quer um emprego na empresa, de segunda a sexta mesmo que isso venha a custar um salário até mais baixo, porque hoje em dia o mercado é muito competitivo né? Principalmente nessa área aí de segunda a sexta, mas onde nós encontramos boas oportunidades é exatamente nesse ramo da gente, o comércio em si, o restaurante, padarias, lanchonetes...

### **E COMO É SEU DIA EM DIA QUE VOCÊ VEM TRABALHAR? QUE HORAS VOCÊ ACORDA... COMO É O SEU DIA A DIA?**

É toda uma rotina... dependendo de onde você mora, é toda uma rotina. Eu no meu caso eu preferi sempre morar perto do trabalho. Tudo isso facilita, já facilita de você não pegar um ônibus, se você vem caminhando mesmo. E geralmente esse comércio exige que você entre muito cedo, as seis horas da manhã, das seis as quatorze, quinze horas por aí...

### **E COMO É SUA ROTINA QUANDO VOCÊ CHEGA EM CASA DEPOIS DO TRABALHO? VOCÊ TRABALHA ATÉ AS 4 DA TARDE?**

Até as quinze horas. Você se desloca até em casa, chega em casa já é final da tarde. Nada a mais do que buscar uma criança no colégio, o filho, e já voltar, cuidar da janta. Toda uma rotina normal, de uma família normal. Cuidar de uma janta, assistir o jornal, jantar todo mundo e ir dormir para o dia seguinte.

#### **VOCÊ TEM FILHOS?**

Tenho. Tenho uma bebê, uma menina de onze anos.

#### **E O SENHOR É CASADO?**

Sim.

### **E COMO QUE VOCE E SUA ESPOSA DIVIDEM ESSA RESPONSABILIDADE DE HORARIO COM FILHO, COMO O SENHOR ENTRA MUITO CEDO...**

Não... Nossa filha sempre foi criada com uma grande independência devida à necessidade. A minha esposa também trabalha.

#### **ELA TAMBÉM TRABALHA NESSE RAMO?**

Ela trabalha no ramo de confecções, no Bom Retiro, em lojas. E sempre tivemos essa preocupação, de quem tem filhos... Até mesmo que a lei prevê seis meses em casa, a minha filha nós 'corre' com ela nos braços desde os três meses de idade. Com três meses minha esposa já teve que retornar, infringindo até a lei. A empresa precisou... e esses onze anos é

'correria', deixando na casa de um, na casa de outro, põe em creche, leva para outro canto... é realmente um compromisso muito sério.

### **O QUE SUA FAMÍLIA E AMIGOS PENSAM SOBRE O SEU TRABALHO? ELES COMENTAM ALGUMA COISA COM VOCÊ?**

O trabalho, eu acredito, a gente tem que fazer o máximo de si. Dar o seu profissional, na área que você realmente escolhe e gosta, que é o meu caso. Eu nunca cursei uma faculdade... eu costumo dizer que nós viemos do Nordeste, pouca leitura, mas o próprio mundo acaba nos ensinando. Eu sou muito grato, eu sou da Paraíba, tenho vinte anos aqui em São Paulo no ramo de culinária, morei doze anos no Rio de Janeiro e sempre trabalhei com isso. E eu acredito que é você dar o seu melhor, dar o seu amor, seu melhor e as coisas fluem naturalmente. Nunca tive que cursar uma faculdade, o que hoje em dia se cobra muito isso, estudo e faculdade... Onde vem concursados ao nosso lado, mas eles sabem na teoria, eu quero ver é saber na prática igual nós sabemos e aprendemos na base do empurrão mesmo, na nossa época era na base do empurrão ou perde o serviço né?

### **E COMO É PRA VOCE TRABALHAR A NOITE, NOS FINS DE SEMANA?**

À noite, não

### **A NOITE VOCE NÃO TRABALHA?**

À noite não, nunca gostei. Sempre optei pelo lado de... Aqui nessa mesma rua, do mesmo dono eu trabalhei oito anos naquela casa. Mas na época eu era solteiro, então eu acredito que o cara solteiro a noite é um horário propício, muito bom, porque até então final de semana por exemplo, as casas costumam fechar onze horas, meia noite... então tem todo um tempo para o cara sair e se divertir, principalmente São Paulo que a balada começa depois da meia noite. Então tem todo o tempo pra sair, se divertir, vai pra casa de manhã, consegue dormir e vai começar só no outro dia a tarde... e eu já vivi todos esses momentos, pra mim não é propício hoje em dia, graças a Deus sou casado, tenho uma família abençoada e eu prezo muito o fato de trabalhar no período da manhã. Eu gosto de acordar cedo, eu gosto de fazer tudo, mas o final da tarde eu gosto de estar em casa com a minha família.

### **MAS NO FINAL DE SEMANA VOCE TRABALHA TAMBEM?**

Agora atualmente não. Atualmente eu estou numa empresa de segunda a sexta, acabei de sair da empresa deles aqui exatamente por esse motivo. Eu conheço o dono, nós somos amigos há mais de quinze anos, só que o horário para mim não estava conciliando... Eu entrava a tarde, as quatro da tarde e ia até meia noite aos finais de semana. Só que eu acredito que fica uma vida sem convívio, você chega em casa e a esposa está dormindo, a sua filha está dormindo, aí você toma um banho, fica ali enrolando... De manhã você está dormindo e ela acorda, a mulher trabalha, filha colégio... então não concilia, não tem horário. Com família, a noite não dá para conciliar, realmente.

### **E QUAL SÃO AS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA? BUSCAR A FILHA NO COLEGIO, AJUDAR A ESPOSA EM ALGUMA COISA... QUAIS SÃO?**

São todas como um casal normal, só que hoje em dia temos que ser versátil. Acabou o machismo, de só ela ter que fazer e eu sentar no sofá e ela vir com prato de comida... se você tentar levar um relacionamento dessa forma, pode esquecer. Estamos no século XXI, então o verdadeiro relacionamento é quando tem concordância em todas as áreas, e lá em casa, graças a Deus, nós vivemos superbem porque entra até a parte do amor que eu tenho pela culinária. Eu costumo dizer, estou casado há quinze anos e se minha mulher foi para a cozinha cinco ou seis vezes foi muito. Por que eu mesmo tenho o carinho de fazer a janta, o almoço,

eu lido com isso e a gente que lida tem uma praticidade mesmo dentro de casa... com meia hora ou quarenta minutos você tem três ou quatro tipos de comida, e minha esposa por exemplo tem que lavar a pia, lavar aqui, aí você vai ver isso amigo, são duas horas no pé da pia e já fica estressada. Então eu tomo a frente disso, e não só isso... tem todas as responsabilidades de cuidar da casa, lavar o banheiro, limpar, passar um pano, ir buscar a filha na escola, fazer a janta. A vida é uma rotina muito louca. A vida é uma coisa que você tem que pegar as vinte e quatro horas, jogar assim e dividir: oito dormindo, oito trabalhando, oito correndo e vai que vai.

### **E VOCE TEM QUE FALTAR AO TRABALHO ALGUMA VEZ POR CONTA DE SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA?**

Não pode, não pode jamais, porque o trabalho é a estrutura de tudo. Eu costumo dizer que é a coluna, principalmente do homem. O homem é o varão da casa, querendo ou não toda a responsabilidade passa... pode não ser dele, mas passa pela mão dele, pela liderança dele. Ou seja, a mulher trabalha e tem o dinheiro, mas na verdade na minha visão não pode nem ter uma divisão. Na minha visão um casal que se preza, que se ama e tem uma historia junto não pode nem ter divisão, mas ele querendo ou não é o cabeça, a conta maior é dele, a prestação do carro é dele, a despesa do mercado é dele, é uma coisa natural como qualquer casal.

### **SE SUA FILHA FICAR DOENTE, OU COM ALGUM PROBLEMA DE SAÚDE, TEM COMO VOCE FALTAR NO TRABALHO, COMO VOCE DIVIDIR ISSO COM A SUA ESPOSA? COMO VOCES LIDAM COM ESSE TIPO DE IMPREVISTO?**

Cada um pensa de uma forma. Eu tomava conta de uma padaria, gerenciei cinco anos uma padaria na Avenida Angélica, em Higienópolis. E por incrível que pareça, esses cargos só te sobrecarregam, financeiramente nem tanto (compensa). É muita responsabilidade e foi um período que eu passei na minha vida, que foi um período muito difícil... uma vez minha esposa falou pra mim "poxa, você pensa mais no seu serviço do que na família" e eu respondi com toda a convicção "primeiro é o meu serviço do que você". Na hora ela não entendeu e ficou chateada, depois eu fui explicar por quê. Porque eu acredito que o serviço, o trabalho, ele te dá dignidade para tudo. O teu trabalho que te faz cidadão, que você pode comprar, que você pode vender, que você pode doar, que você paga seus compromissos, que você tem realmente um postura, principalmente, de um pai de família, cidadão. Sem ele, infelizmente, você vira nada. Até dentro do próprio casamento... quer ver se um casamento é forte deixa ele passar por instabilidade financeira, aí você vê quem está contigo mesmo. Aí depois eu expliquei dessa forma, com esse sentido e ela acabou entendendo que nós somos totalmente dependentes. Hoje em dia eu costumo dizer que nós aprendemos da forma antiga, da forma que não podia faltar. Hoje em dia todos faltam, as próprias leis que foram criadas pra isso, o cara vai ali e já dá um atestado, chega lá e mente para o doutor que está com o dente doendo e é um atestado. Na minha época íamos com as mãos cortadas, com o dente inchado, com dor de cabeça... eu acredito que quem tem realmente responsabilidade pela empresa faz isso, a não ser que seja um caso muito sério de saúde com você, porque a sua dor só você sabe onde está. Eu já trabalhei muito doente, eu tive uma época que eu tinha uns problemas de furúnculo e me atacava, quando saía eram umas 'laranjas', isso te dá íngua, te dá febre e mesmo assim o patrão dizia 'não, fica em casa' mas eu sabia o tamanho da minha responsabilidade e nunca fiquei. E a própria lei te favorece a isso, se tá doente você tem um atestado, mas quem realmente tem um comprometimento mesmo (vai)... Agora, esse retorno tem que vir da empresa também, só vale a pena você dar o seu sangue se você receber também. Não adianta você depositar toda essa garra, eu já passei por essa experiência, toda a fé e no final do mês você não ter um retorno, você não ter um (re)conhecimento, você não tem um obrigado, não tem um parabéns. Eu acho que é isso também que motiva o profissional né?

### **VOCE COMENTOU SOBRE AS LEIS... VOCE ACHA QUE HOJE EM DIA AS LEIS ESTÃO MAIS BRANDAS PARA O TRABALHADOR... PARA O EMPREGADOR?**

Isso é que virou um monte de vagabundos. O País está rodeado de vagabundos por causa disso. Eu nunca trabalhei oito horas na minha vida só, eu sempre trabalhei dezesseis horas, principalmente nesse ramo da gente e aprendi dessa forma e pretendo não mudar, não me atualizar às leis de hoje porque você faz o seu valor, você faz as suas diferenças. Você quando entra em um ambiente você tem que entrar com garra, para mim tanto faz.... Ele aqui é minha testemunha, tinha dia que eu entrava aqui as seis da manhã e saia sete ou oito horas da noite. Para mim não me interessa se o sindicato não aprova, para mim o que me interessa é o “tete a tete” com o patrão. O meu trabalho é x, eu sei que por oito horas eu recebo x, para eu fazer isso aqui é x... e pensando dessa forma, graças a Deus sempre deu certo, sempre tive aí o meu melhor.

### **COMO VOCE DESCREVE SUA RELAÇÃO COM O SEU SUPERVISOR, SEU SUPERIOR, DONO (do estabelecimento), CHEFE...**

Acho que tem que ter uma relação aberta e sincera. Eu sou um cara que é impossível vender o meu caráter. Eu vou te contar um exemplo dessa própria padaria que eu gerenciei por cinco anos e se não fosse esse meu comportamento, que eu não sei se foi certo ou errado. Porque a gente quando é nordestino... não é nem isso, a gente quando é homem realmente honra seus princípios, seu caráter, sua postura eu acho que não tem preço. O caráter de um homem não tem preço. Não está no bolso dele nem na conta bancária, está na áurea dele... E esse patrão, por muitas vezes, eu fiquei cinco anos com ele, inclusive se estivesse com ele hoje eu estaria superbem financeiramente, na época eu já era bem financeiramente... Já ganhava uns quatro, cinco mil reais, mas aquilo me deixava indignado pelo fato dele ser mau caráter. Eu não sou muito com mau caráter, se o patrão for mau caráter essa casa não me serve. Eu acho que tem que ser homem, tem que ser cumprido o que é falado, como diz o nordestino “o combinado não é caro” e esse cara me desagradou muito. Eu fiquei cinco anos lutando pela empresa dele, só que era um coroa casado com uma mulher nova, chegava dia 7, dia de pagamento, quinto dia útil, numa sexta-feira, ele chegava de manhã na padaria e dizia pra mim que ia descer pra Santos com a esposa curtir o iate, curtir barco com os filhos, e ‘cadê o pagamento?’. E por algumas vezes passei momentos muito difíceis porque eu lutava, eu dava minha vida por aquela empresa, porque até mesmo eu tinha que fazer render para poder render para mim, eu dei sempre o meu melhor nesse sentido. Mas aquilo me corroía, me corrompia porque eu estava sendo tão mau caráter quanto ele. Eu lembro que teve um dia que uma senhorinha da cozinha... Eu gerenciava a casa, ela me perguntou “senhor, você sabe se tem pagamento hoje?”, ela é até evangélica, eu falei “Dona Maria, eu não sei” e ela “pelo amor de Deus, eu saí de casa hoje, o senhor tem noção? Só deixei água na minha geladeira, o senhor imagina se eu tiver que esperar para a segunda-feira?”. E eu sabia, porque o cara já tinha falado pra mim que não ia ter pagamento e aquilo foi me corroendo. Teve outro funcionário, que eu sempre exigia muito dele, ele meio bruto e eu tentando lapidar ele, um dia ele perguntou pra mim “tem pagamento?”, eu falei “eu não sei” e ele “engraçado, na hora de mandar você é chefe, você é patrão, na hora que eu pergunto você não sabe de nada?”. Então aquilo foi contra os meus princípios, o meu caráter, e chegou um dia que eu falei pra ele, ao meu patrão “você não é homem e eu não vou compartilhar essa sujeira com você”, discutimos e dentro de duas palavras e não me arrependo, porque o meu caráter não tem preço. Depois que eu saí de lá, que ganhava cinco mil, eu tive que passar por casas, voltar tudo de novo, ganhar mil e quinhentos de novo, mil e setecentos, mas de cabeça erguida, de cabeça levantada sem baixar o caráter por valor nenhum no mundo. Eu acho que o verdadeiro homem não baixa. E não me arrependo, faria tudo de novo. Tem que ter dignidade, a semente do homem é a dignidade.

### **E O QUE O SENHOR GOSTA DE FAZER NO SEU TEMPO LIVRE, COM A SUA FAMÍLIA?**

Hoje em dia... Antigamente era porta de bar. Já passei por essa fase, também não sou santinho não, já dei muito problema. Mas hoje em dia graças a Deus curto muito a minha família, hoje em dia eu adoro, amo ficar em casa e tem os passeios no final de semana, tem minha filha... Pego ela, levo no SESC, nós toma um banho e já come uma comida, e já dá um passeio mas o aconchego mesmo, hoje em dia, é a minha casa, é o meu lar, a minha família. É aí onde nós temos verdadeiramente guardados.

### **E COMO VOCE SE SENTE SOBRE O TEMPO QUE VOCE TEM PARA A SUA FAMILIA?**

Eu acho pouco. Porque... até mesmo porque eu me dedico muito, como falei para você. Porque se for para eu entrar em uma empresa e eu depender de ganhar um salário pequeno, se ela não tiver nada de recursos para me oferecer além... Porque o tamanho do meu conhecimento eu sei que tenho. Eu costumo dizer que, graças a Deus, eu trabalhei a minha vida inteira em padaria e eu nunca cursei uma faculdade. Mas hoje em dia esses “chefeinhos” que têm por aí, de ‘nomezinho’, eles não conseguem e não tem pique e segurança para tocar a garra que nós temos, que aprendemos da forma certa e do passado. Então, respondendo a pergunta, hoje em dia eu acho pouco tempo porque eu não me vendo só a oito horas, eu me vendo doze horas, me vendo dezesseis horas se a empresa precisar, até vinte horas cheguei a fazer já pelo rendimento financeiro melhor e isso causa exatamente a ausência em casa. Você tem que ter todo um controle psicológico para administrar isso também, poder explicar que é cada coisa no seu momento, (dizer) ‘olha o papai agora está corrido, mas vamos conseguir tal sonho, tal benção. Deus vai abençoar, vai mudar e assim Deus vai direcionando cada passo’ ...

### **SUA FILHA E SUA ESPOSA JÁ RECLAMARAM DE VOCE ESTAR MUITO AUSENTE?**

Ixi, já. Já me cobraram muito. Mas é uma ausência que é... Hoje em dia elas não me cobram mais porque é uma ausência santa. Hoje em dia quando eu não estou em casa, que eu estou ausente, eu estou ganhando o pão de cada dia. Eu acabei agora quatro horas, mas se o cara quiser nós ficamos até meia noite, não tem problema. E ali, quando chego em casa a noite, eu já chego com um retorno financeiro, tudo em prol da família. Hoje em dia é entendido dessa forma. Os momentos perdidos é quando ficava na cachaça na madrugada. Aí não tem retorno, além de estragar toda uma estrutura financeira e familiar.

### **O SENHOR TEM MAIS ALGO A DIZER SOBRE ESSE RAMO, SOBRE TRABALHAR EM BARES E RESTAURANTES...?**

É... Trabalhar nesse ramo de restaurante é como eu falei para você... Tem que ter amor, a culinária ela é amor. A faculdade não vai conseguir te passar isso, ela vai conseguir passar a instrução em si, mas se você não por a alma no fundo de uma frigideira, de um fogão, se você não tiver esse dom procure outro ramo porque esse ramo é sofrido, desgastante. Você imagina aqui fora está quarenta graus, dependendo da cozinha que você está, está setenta graus lá dentro. Então é uma coisa muito desgastante, muito corrido, mas quando se faz com prazer, com amor, é um ramo abençoado. eu só tenho a agradecer.

## APÊNDICE 17 - ENTREVISTA 2

### **FALA PRA MIM COMO É O SEU TRABALHO, O QUE VOCE FAZ AQUI.**

Meu trabalho é operadora de caixa, mas eu ajudo bastante porque eu não gosto de ficar só parada. Então eu ajudo os meninos no salão a servir bebida, almoço porque eu não gosto de ficar só parada no caixa. Aí eu faço dois horários, eu saio as quatro para descansar e volto as seis, aí vou até fechar. Tenho um descanso e fico só no caixa mesmo. Mas como eu falei pra você, eu não gosto de ficar para então eu sempre procuro um serviço pra fazer. É só isso que eu faço. E quando precisa de mim no outro, da mesma rede, não tem problema nenhum, não tenho medo de trabalho. Se me chamar eu faço.

### **VOCE FAZ DOIS HORARIOS ENTÃO... QUAL É O HORARIO QUE VOCE ENTRA?**

Meio dia até as quatro. E das seis até fechar.

### **FECHA MAIS OU MENOS QUE HORAS?**

Umás onze e quarenta. Só na sexta que é final de semana que a gente leva mais um pouquinho, daí fecha meia noite e meia, uma hora.

### **E AÍ VOCE TRABALHA NOS SABADOS TAMBÉM?**

Sábado também.

### **DOMINGO NÃO?**

Domingo fico em casa e descanso.

### **VOCE É CASADA?**

Sim

### **VOCE TEM DUAS FILHAS?**

Isso, dois filhos. Uma menina e um menino.

### **ME FALA COMO É SUA ROTINA NO DIA EM QUE VOCE VEM TRABALHAR. QUE HORAS VOCE ACORDA, O QUE VOCE FAZ EM CASA...**

Olha, eu acordo as oito, aí eu arrumo a casa, faço comida, que é para quando eu chegar em casa já ter comida pronta. Por que eu chego perto da meia noite, então eu já deixo comida pronta. Se tem alguma coisa para lavar, eu já lavo. Se tem alguma coisa para limpar, eu limpo. Aí depois desse horário eu tomo banho e venho para o serviço. E aí aos domingos é o dia que faço faxinão em casa. Acordo nove e meia, dez horas e já começo a rotina. Arrumar a casa, fazer faxinão porque não dá para fazer durante a semana, então eu faço no domingo o faxinão.

Então minha rotina é essa e ficar com meus bebês. Depois que eu termino de arrumar a casa a gente vai passear com eles, ficamos com eles no Mc onde eles gostam, parquinho, essas coisas de brinquedo... Minha rotina é essa com eles.

### **E QUANDO VOCE VEM TRABALHAR VOCE VEM DE ONIBUS,...?**

Venho de ônibus. Às vezes, muito raramente, eu pego o metro porque eu tenho medo. Eu sou muito medrosa com esses negócios fechados, eu fico desesperada. Então é de vezes em quando, sempre eu venho de ônibus.

### **E QUANTO TEMPO MAIS OU MENOS VOCE LEVA?**

Eu levo de vinte e cinco minutos a meia hora, é rápido. Não demoro muito.

### **E COMO É SUA ROTINA QUANDO VOCE CHEGA EM CASA DEPOIS DO TRABALHO?**

Chego em casa e vou tomar um banho. Como já tem tudo arrumado, então não vou arrumar mais nada. Então o que eu faço é tomar um banho, meu marido toma um banho, a gente sai de pijama normal, e eu vou esquentar a comida que deixei pronta pela manhã. Só ele que janta, eu não porque eu não posso jantar depois das dez que eu passo mal. Então eu tomo um chá, como uma bolachinha e pronto. Aí a gente fica até duas horas assistindo filme, para não ser só trabalho e dormir, trabalho e dormir. Aí a gente dorme mais ou menos duas horas, duas horas e meia da manhã todos os dias por que gostamos de assistir um filminho. Minha rotina é essa. O pesadão é só no domingo, que eu falei para você, que é o dia que eu pego pesado e faço o faxinão.

### **O SEU MARIDO TAMBEM TRABALHA?**

Trabalha sim, trabalha fora. E ele me ajuda muito também. No sábado quando eu venho trabalhar, que eu faço dois horários é como eu falei pra você. Ele já é diferente. Ele entra as onze e sai as três, que o serviço dele é só de fazer uma faxina no dia de sábado, não trabalha, é só faxina. Então ele vai pra casa, pega as crianças na casa da minha sogra e vai pra casa e o que não deu tempo da gente fazer na semana ele faz pra mim no sábado. Me ajuda bastante também. As vezes faz comida para as crianças, sai com eles como eu não posso sair. Aí ele sai no sábado às vezes a tarde com as crianças, vem aqui com eles, me ver. Mas é assim nossa rotina.

### **E DURANTE A SEMANA, AS CRIANÇAS FICAM COM QUEM?**

Ficam com a minha sogra, mas a gente fica com eles todos os dias. Meu marido vem meio dia e meia, que ele entra as duas, ele vem meio dia e meia e sempre fica com eles. E eu saio agora e fico com eles até umas seis e meia. Saio no intervalo e vou ficar com eles, todos os dias.

### **E O QUE SUA FAMILIA E SEUS AMIGOS PENSAM SOBRE O SEU TRABALHO? ELES FALAM ALGUMA COISA SOBRE VOCE TRABALHAR NO FINAL DE SEMANA...**

Não. Não falam, porque eu não trabalho de domingo. Era para eu trabalhar, mas o acordo com o meu patrão foi de não trabalhar, porque assim eu ia ficar muito longe da minha família e isso eu não queria para mim. Então ninguém me fala nada, eu só ganho elogios que eu trabalho, que sou guerreira, que eu tenho dois filhos e trabalho muito. Mesmo estando cansada, estressada, eu venho trabalhar, dou o meu melhor, não deixo nada me abater. Eu só ganho elogios por causa disso. Porque se eu estou triste, não deixo ninguém perceber que eu estou triste. Tento brincar, tento pra não ficar triste, não demonstrar. Não vou mentir, tem dias que eu tenho vontade de sair correndo porque é um cansaço muito forte, mesmo que eu fique só ali no caixa. Você ficar em pé, o dia inteiro, cansa, e é muito stress, cliente ignorante às vezes, mas graças a Deus eu tiro de letra. O patrão mesmo, o meu gerente me elogia sempre que o meu serviço é ótimo, não tem do que reclamar então eu fico feliz por isso.

### **COMO É PRA VOCE TRABALHAR AOS SABADOS OU A NOITE?**

É tranquilo. Assim, para mim 'só pega' um pouquinho a noite, porque eu queria ficar com a família, e eu não fico. Aí eu fico com eles só durante o dia tipo eu saio, no sábado, para ficar com eles. Às vezes meu marido me espera, porque eu saio quatro e ele me espera até umas seis horas, aí a gente fica junto, depois eu subo para cá para o serviço e ele vai embora com as crianças. Mas tranquilo, só isso que me chateia um pouco no sábado. Mas eu não fico longe deles nem nada, dá pra ficar pertinho.

**QUAIS SÃO AS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA? VOCE JÁ COMENTOU UM POUCO, MAS COMO VOCES DIVIDEM AS TAREFAS, QUEM FAZ O QUE?**

Assim, na verdade quando eu vou fazer faxinão completo ele não deixa, ele já briga comigo porque eu tenho problema nas costas e ele não me deixa fazer de jeito nenhum. Só que eu não consigo ficar parada, ontem mesmo ele brigou comigo por que ele estava lá fora lavando o quintal e enquanto ele estava lá fora lavando o quintal eu estava dentro da cozinha tentando limpar o armário, em cima da escada e eu não posso fazer esforço... "Você é teimosa, vou pegar você e vou te amarrar". Então assim, ele não me deixa fazer muita coisa em casa, mas eu sempre estou fazendo. Ele fala assim "então já que você quer fazer, só forra a cama e lava as roupas, passa as roupas, nada de esforço". Mas o faxinão que eu falo é tirar um negócio do lugar com ele, tirar pó das coisas, mas esfregar chão, banheiro é tudo ele que me ajuda. Aí durante a semana tem as roupas das crianças, os uniformes. Eu levo durante a semana, chego em casa, como eu chego onze e meia, meia noite... então como não tem muito barulho eu posso colocar na minha máquina, que não faz muito barulho, lavo. Aí de noite como bate vendo, seca, eu trago de volta para eles usarem no outro dia e só.

**VOCE JÁ TEVE QUE FALTAR AO TRABALHO ALGUMA VEZ POR CAUSA DAS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA?**

Não, nunca. Só por motivo de doença mesmo, mas é muito difícil.

**E QUANDO VOCE PRECISOU FALTAR, COMO FOI AQUI NA EMPRESA? VOCE PRECISOU AVISAR COM ANTECEDENCIA, COMO É?**

Não, eles são de boas. Vamos supor, eu falei pra você que tenho problema na coluna. Em cinco meses que eu estou aqui, dois meses atrás eu fiquei muito cansada por causa da minha coluna. Acabei pegando muito, porque essas cadeiras são muito pesadas. Eu sou teimosa, os meninos não deixam, mas eu sempre quero ajudar eles. Foi um dia que eu exagerei, peguei muito peso e cheguei em casa e não aguentei, comecei a chorar de dor na minha coluna. Eu não conseguia nem tossir porque parecia que estava quebrando um pedaço de mim. Aí no outro dia eu vim para o serviço, tranquila, cheguei ali na ladeira não consegui subir, comecei a chorar e meu marido falou assim: "você não vai conseguir trabalhar desse jeito". Aí eu liguei, falei assim "não vou aguentar ir, estou aqui perto do serviço, mas não vou aguentar ir e prefiro ir pro hospital", daí ele falou "não, pode ir." E fui pro hospital. O médico me afastou quatro dias. Aí eu vim aqui a noite, depois da hora que eu sai do hospital, já vim enfaixada e falei 'oh o médico me afastou quatro dias, tem algum problema?', Porque eu estava no comecinho também, medo... E ele "não, não precisa ter medo, você é funcionaria daqui, pode descansar os quatro dias, uma semana se você precisar", aí foi de boa, graças a Deus. Mas é muito difícil, eu nunca faltei. Se eu precisar tenho certeza que eles vão ser generosos comigo e me ajudar. Mas graças a Deus nunca precisei faltar não, por questão de casa não.

**COMO VOCE DESCREVE A SUA RELAÇÃO COM OS SEUS SUPERVISORES, SEUS CHEFES?**

Como assim?

**COMO É SUA RELAÇÃO COM ELAS, É UMA RELAÇÃO BOA?**

Boa. Tranquilo, graças a Deus. Respeito, nunca tivemos desentendimentos. Essa é a primeira empresa que eu estou entrando que nunca tive desentendimento, nunca faltou com respeito comigo. Eu já trabalhei em uma empresa, que eu não quero falar, que eu fui muito desrespeitada. Se eu chegasse mal, com dor de cabeça, porque eu tenho enxaqueca também... falavam que era moleza, que isso não existia, mas graças a Deus aqui eu não tenho isso. O gerente e o dono, a gente brinca e ri, graças a Deus não tenho o que reclamar daqui.

### **O QUE VOCE GOSTA DE FAZER NO SEU TEMPO LIVRE?**

Eu gosto de ficar com os meus filhos. É a única coisa que eu gosto de fazer, não importa se vou cuidar de mim, o importante é cuidar dos meus filhos, ficar com eles. O tempo que eu tenho livre é só deles, a minha prioridade é eles e meu marido. A prioridade maior são eles. 'vamos ali?', sozinha eu não vou. Meu marido fala "vai curtir um pouco as suas amigas, vai tomar uma cervejinha que gosta, uma caipirinha..." e eu "não, eu prefiro ficar com vocês". Muito raramente eu saio, e quando eu saio vou com ele e peço "mô, vamos comigo, os maridos também vai" e ele "não, vai sozinha se divertir" e eu "não, quero ir com você". Mas só com eles mesmo que eu gosto de me divertir, não me divirto só não, porque sozinha não tem muita graça, então eu prefiro ficar com eles.

### **E COMO VOCE SE SENTE EM RELAÇÃO A QUANTIDADE DE TEMPO QUE VOCE PASSA COM ELES?**

Eu me sinto feliz. É pouco, mas é uma coisa que é para o bem deles. Eu estou fazendo esses dois horários que é para no futuro a gente comprar um lugarzinho para a gente, uma casinha, apartamento ou casa. Porque queremos um futuro melhor pra eles, a gente mora de aluguel. A minha pequena de seis anos ela já entende e o pequeno de quatro anos também, eles entendem. Falam 'mamãe você trabalha pra dar o melhor pra gente né?' aí eu respondi com meu marido "é, a gente trabalha sim". "Por isso que a gente fica na casa da vovó, não é?", "é". Mas sobre isso eu não tenho do que reclamar, eles não reclamam que a gente fica longe, que a gente dorme sem eles. Porque a gente dorme sem eles de segunda a sexta, mas eles não reclamam, eles entendem, por mais que sejam crianças pequenas eles entendem superbem. Graças a Deus, não tenho problema com isso. Meu medo maior quando eu comecei a trabalhar aqui, em dois horários, meu medo maior era deles ficarem chateados comigo, se afastar de mim, mas não, eles entendem muito bem, graças a Deus. Então não tenho perigo com isso.

### **E VOCE GOSTA DE TRABALHAR AQUI? NESSA AREA DE BAR, DE RESTAURANTE?**

Gosto muito.

### **FAZ TEMPO QUE VOCE TRABALHA NESSA AREA?**

Vai fazer quatro, cinco anos. Mas esse é o primeiro que eu estou gostando. Muito mesmo, gosto muito. Porque nos outros eu trabalhava, mas eu me sentia muito cansada. Trabalhava, trabalhava, mas não me deixava abater, mas eu saí mais pela ignorância do patrão, que eu também não era obrigada. Esse é o primeiro que eu estou gostando, minha primeira experiência como caixa. Eu nunca trabalhei de caixa, o patrão confiou em mim, em deixar eu no caixa, falou "oh eu vi que você é inteligente, que você pega rápido". Eu fiquei um dia só pra ser treinada, no segundo eu já fiquei sozinha. Não tenho problema, nunca dei quebra no caixa, nunca deu falta de dinheiro. Então eu tiro de letra. Estou amando trabalhar de caixa.

### **SOBRE TRABALHAR ASSIM EM BAR E RESTAURANTE, SE ALGUEM TE PERGUNTASSE: COMO É TRABALHAR NESSA AREA PRA VOCE?**

É assim, tem seus problemas. Tem muito cliente mal educado, não respeita a gente. Como várias vezes a gente fica aqui, nosso limite é até a uma da manhã, mas tem cliente que quer ficar até uma e meia, duas horas e a gente não pode ficar até esse horário. A gente pede com delicadeza, fala sobre o horário, se não a polícia passa aqui e fecha as portas... Aí mandam a gente... As meninas me perguntam, muita gente me pergunta “é bom?”, eu falo “é, mas também tem seus lados ruins, tem cliente que não entende, cliente ignorante”. Igual sexta-feira passada, teve uma mesa que começaram a beber e só pedindo e pedindo, e falaram que não beberam aquilo. Até a gente explicar e tal, o cara começou a xingar, eu saí do caixa e vim, porque sou eu que lanço. Peguei o relatório, lancei tudo certinho, aí eles começaram a me xingar, eu falei “desculpa, vou deixar vocês sozinhos com o garçom e vou voltar para o meu caixa”, e fui educada. Eu respondo pra quem me pergunta “gosto muito, muito legal, mas também tem seus problemas”.

### **E SUAS AMIGAS RECLAMAM DE VOCE TRABALHAR A NOITE, FIM DE SEMANA?**

Não, porque a gente trabalha juntas. Entra junto, sai junto. Tem uma ali esperando eu descer pra gente descansar. Graças a Deus, não tem do que reclamar.

**APÊNDICE 18 - ENTREVISTA 3****ME FALA UM POUCO SOBRE O SEU TRABALHO. O QUE VOCE FAZ AQUI NA EMPRESA?**

Atendo clientes, mexo com o público, faço drinks e mexo com comida.

**COMO É A SUA ROTINA EM DIA QUE VOCE ESTÁ TRABALHANDO? A QUE HORAS VOCE ACORDA, QUE HORA VOCE VEM PRA CÁ...**

Acordo nove horas, cuido da minha família. Duas horas o deixo na escola, vou para a academia e depois eu venho para cá. Aqui eu chego as quatro e vou até a uma da manhã.

**VOCE TEM FILHOS?**

Sim, um.

**QUAL A IDADE DELE?**

Dela. 10.

**ELA MORA COM VOCE?**

Sim.

**COMO É SUA ROTINA QUANDO VOCE CHEGA EM CASA DEPOIS DO TRABALHO?**

Ela está dormindo. Eu tomo banho e vou dormir. Normalmente é isso, eu não faço mais nada. Chego em casa e tomo banho, não incomodo ninguém. Aí acordo de manhã e já começa. Como ela acorda nos duzentos e vinte, as oito horas ela está levantando, já nove horas pula em cima de mim e tenho que levantar, não tem o que fazer. Tem a rotina dela também. Tem a nataçãõ dela, tem que fazer comida e como minha esposa trabalha durante o dia, funciona desse jeito.

**QUEM MORA COM VOCE NA SUA RESIDENCIA?**

Eu, minha esposa e minha filha.

**E A SUA ESPOSA TRABALHA TAMBEM NESSE MESMO HORARIO?**

Não, ela trabalha de dia e eu trabalho a noite.

**E COMO VOCES DIVIDEM A QUESTAO DOS HORARIOS DA SUA FILHA?**

Então, funciona assim: como ela vai para a escola duas horas, aí ela fica até as seis. Como minha esposa chega as seis e meia, meia hora ela fica com a babá. Então ela vem, chega da escola, fica um pouquinho com a babá, minha esposa passa e pega ela e vem pra casa. Normalmente faço almoço e já fica pra janta, ela dá comida pra ela e fica tudo bem, em casa.

**E AI DE MANHÃ ELA FICA SÓ COM VOCE?**

Sim

**E A LEVA NO COLEGIO?**

Sim

**O QUE A SUA FAMÍLIA E AMIGOS ACHAM DO SEU TRABALHO?**

Interessante. Porque a minha família todinha é dessa área de restaurante. Só os meus dois irmãos que não, que trabalham com programação, mas os demais todos trabalham com comida.

**HÁ QUANTO TEMPO VOCE TRABALHA COM COMIDA?**

Acho que desde os quinze... e estou com vinte e nove. Faz tempo.

**E VOCE GOSTA?**

Sim. Se não já tinha pulado fora né? Então eu gostei.

**COMO É PRA VOCE TRABALHAR A NOITE, NOS FINS DE SEMANA?**

Corrido. Porque é o dia que dá para ganhar mais dinheiro, entre aspas. É onde o movimento realmente começa, principalmente sexta e sábado. É o único dia que o pessoal sai para lazer então é o dia que você consegue ganhar dinheiro, digamos assim. Na semana é simples, mas sexta-feira eu vou chegar em casa, no mínimo, as duas horas da manhã. Não tem pra onde correr. Já na semana eu sempre chego cedo, mas o resto é duas horas, duas e meia... na semana é uma e meia. Sexta e sábado é duas, duas e meia sem dúvida, não tem nem o que questionar.

**E COMO VOCE VAI PRA CASA?**

Eu tenho uma motinha.

**QUAIS SÃO AS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA?**

Arrumar, cuidar da filha, talvez da minha esposa se ela precisar e só. Não tem muito o que dizer.

**VOCE JÁ TEVE QUE FALTAR NO SEU TRABALHO ALGUMA VEZ POR CONTA DAS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA, ALGUM PROBLEMA COM SUA FILHA?**

Sempre tem algum acaso ou outro. Já teve de doença ou então de realmente não poder vir. Mas aí como o pessoal aqui é muito unido, um cobre o outro, um ajuda o outro.

**SE VOCE NÃO PUDER VIR O QUE VOCE TEM QUE FAZER?**

Geralmente eu ligo para avisar, primeiramente. Aí a partir do momento que eu liguei o gerente vai tomar uma atitude, falar 'não, é isso, isso e isso'. O gerente do horário. Se for o caso ele fica pra cobrir o meu lugar. Aí no outro dia eu vou para cobrir o lugar dele e assim vai, mas deixar à vontade não. Não existe isso, não tem o que fazer. Se não tem alguém pra te cobrir daí eu vou ter que dar um jeito em casa pra poder vim, porque na teoria aqui é o que paga o lazer da minha filha e minhas contas então, também, a minha prioridade é aqui, não tem pra onde correr.

**COMO VOCE DESCREVE A SUA RELAÇÃO COM OS SEUS SUPERIORES?**

Bem, não tem o que dizer muito. Porque é o convívio, gente boa, todo mundo é educado e se respeita. As vezes tem um estresse ou outro, como qualquer comercio. Então não tem o que dizer. Acho que bem, tranquilo.

### **O QUE VOCE GOSTA DE FAZER NO SEU TEMPO LIVRE?**

Passear, sem dúvida. Conhecer outros lugares, principalmente outros comércios de comida. Adoro levar ela pra comer em algum lugar diferente. Quando tem alguma novidade ou alguma coisa, ou alguma casa temática eu sempre levo ela. É porque a minha esposa trabalha durante o dia e eu fico com ela (filha), e quando minha esposa chega ela também quer tirar um lazer, então já leva todo mundo. Eu vou em hamburguerias artesanais também, temáticas ou então levo ela no parque ou até mesmo no cinema. Alguma coisa tem que fazer, ficar em casa sem chance, não tem condições. Fica a semana toda em casa, ficar em casa na sua folga quando se pode sair não dá.

### **COMO VOCE SE SENTE SOBRE A QUANTIDADE DE TEMPO QUE VOCE PASSA COM A SUA FAMILIA?**

Tem dias que elas estão chatas, estão de TPM aí só deus na causa. Mas tirando isso é de boa. Ela não dá muito trabalho, me ajuda, não tem estresse. A minha esposa o que ela pode fazer a noite ela faz, me ajuda. O que eu posso fazer por ela também, então é aquele convívio ...

### **ELAS JÁ RECLAMAR SOBRE VOCE TRABALHAR FINAL DE SEMANA OU TRABALHAR A NOITE?**

Graças a Deus ela sempre entendeu. Sempre, toda a minha vida eu trabalhei em final de semana, de dia ou de noite. Quando trabalhava de dia, fazia as coisas a noite e quando passei pra noite, automaticamente ela não ligava, então... Ela nunca reclamou. Ela entende, tem que entender, não tem o que fazer.

### **E O QUE VOCE PODERIA ME DIZER QUE TEM DE DIFERENTE NESSE RAMO DE RESTAURANTE, DE BAR QUE NÃO TEM EM UM OUTRO TIPO DE TRABALHO?**

Mexer com o público, sem dúvida. Interagir, conversar, brincar. Quando você é programador, é aquele espaço fechado. Se trabalha em escritório é sempre o mesmo pessoal. Aqui não, todo dia você conhece alguém diferente e se você é educado, conversar como pessoal, comunicativo, você acaba interagindo. Chega um cliente que não sabe o que pedir, você conversa, dá risada, “eu queria beber uma coisa diferente”, você oferece um drink. Não é à toa que estou sempre estudando, aprendo novidades, para não acabar falando besteira, ficar falando qualquer coisa e saber o que vender para o cliente. Então esse é o diferencial, é você poder interagir com o cliente à vontade e não ficar em algo fechado ou então como fazer uma reunião. Toda hora você tem o lazer, conversa. O que acontece, com o cliente, quando você interage e conversa o cliente fala “vou voltar lá, gostei do atendimento do cara, vou lá de novo”. É assim, esse é o diferencial pra mim, poder mexer com o publico à vontade, não tem nem o que dizer.

**APÊNDICE 19 - ENTREVISTA 4****ME FALA SOBRE O SEU TRABALHO. O QUE É, O QUE VOCE FAZ...**

Eu sou hostess aqui. Entro das nove da manhã e fico até as dez e meia ajudando fazer alguma coisa. Tenho meu horário de almoço que é uma hora, das dez e meia até as onze e meia e sigo até as cinco.

**TODOS OS DIAS?**

Todos os dias.

**FINAL DE SEMANA TAMBEM?**

Também.

**COMO FUNCIONA A FOLGA?**

Uma folga na semana.

**VOCE ESCOLHE O DIA OU É ESCALA?**

É escala.

**ME FALA COMO É SUA ROTINA EM UM DIA QUE VOCE VEM TRABALHAR.**

Desde sair de casa ate chegar aqui?

**ISSO, É.**

Acordo, arrumo meus filhos para ir para a escola, deixo eles na escola e de lá eu venho trabalhar.

**VOCE TEM QUANTOS FILHOS?**

Três.

**ELES TODOS MORAM COM VOCE?**

Todos.

**QUEM MAIS MORA COM VOCE NA SUA CASA?**

Meu irmão e minha mãe.

**E VOCE QUE LEVA ELES PARA A ESCOLA?**

Levo para a escola.

**QUAL A IDADE DELES?**

M tem seis anos, E tem oito e W vai fazer quinze.

**E QUANDO VOCE VAI PRA CASA, COMO É SUA ROTINA QUANDO VOCE CHEGA EM CASA?**

Eles já estão alimentados porque minha mãe já chegou em casa e ter feito janta. Brinco um pouco com eles, vou tomar meu banho, vou dormir para no outro dia estar fazendo a mesma coisa. Todos os dias.

**ENTAO SUA MAE TE AJUDA UM POUCO COM ELES NÉ?**

Ajuda. E meu filho mais velho também, que olha eles durante o dia até minha mãe chegar e eu chegar.

**ELES FICAM COM O MAIS VELHO ENTAO?**

Sim

**O QUE A SUA FAMILIA E AMIGOS ACHAM DO SEU TRABALHO?**

Minha mãe me cobra muito porque fala que eu não tenho muito tempo para a família. Não tenho tempo muito pra lazer, porque eu trabalho e quem tem o lazer com eles é a minha mãe. Eu quase não tenho tempo. A minha mãe folga de sábado e domingo então ela que sai com eles. Ela é um pouco contra eu trabalhar nesse ramo devido a isso, falta de tempo para os meus filhos. Não que ela não me apoie a trabalhar, mas devido a isso... falta de tempo.

**E PRA VOCE, COMO É ISSO?**

Já acostumei, eu gosto.

**COMO É PRA VOCE TRABALHAR AOS FINS DE SEMANA?**

Eu gostaria realmente de estar em casa. Você vê todo mundo passeando..., mas para mim não tem diferença, semana e final de semana é a mesma coisa. Não tem muita diferença.

**SUA MÃE TAMBEM TRABALHA DURANTE O DIA NÉ?**

Sim, trabalha.

**QUAIS SÃO AS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA?**

Chego em casa e lavo louça. Se tiver alguma comida para adiantar, quem chegar primeiro faz. Na folga, limpo a casa durante o dia, fico a parte da manhã sozinha porque eles vão para a escola, a tarde o almoço já está pronto e a casa está limpa. Fico um pouco com eles e vou dormir. Essa é a minha rotina de todo dia de folga e na semana quando eu chego também é isso. Chego, ajudo a fazer alguma coisa, brinco um pouco com eles, vou tomar banho e vou dormir.

**VOCE JÁ TEVE QUE FALTAR ALGUMA VEZ POR CONTA DE ALGUM IMPREVISTO EM CASA...**

Ou eles doente, alguma coisa?

**ISSO.**

Não. Acontece de eu ter que ir em alguma reunião e chegar um pouco mais tarde... Dependendo se for alguma coisa muito séria eu já cheguei a faltar sim, mas não aqui, no outro

em que eu trabalhava. Mas se for alguma coisa, febre ou alguma coisa, tendo alguém em casa, no caso meu irmão às vezes fica, dá uma olhada neles. Mas muito difícil eu faltar. Chego um pouco atrasada, mas, dependendo da situação como uma reunião eu pego uma declaração de horas e trago para o serviço, mas é muito difícil.

### **E COMO É AQUI NO SEU TRABALHO QUANDO ACONTECEM ESSES IMPREVISTOS?**

Eles sabem reconhecer, não são de ficar no pé. Só não direto acontecer, mas uma vez ou outra não tenho problema não. Se eu precisar trocar o dia da minha folga pra fazer alguma coisa, eles trocam. Se eu precisar de dois dias e depois eu vou cobrindo, eles trocam. Não tem problema em relação a isso.

### **COMO VOCE DESCREVE SUA RELAÇÃO COM SEUS SUPERIORES?**

É muito bacana, principalmente com a minha gerente do dia, tem o da noite, a gente se dá superbem. Não tenho o que reclamar em relação a nada.

### **SE VOCE TIVER UM IMPREVISTO...**

Eles são bem compreensivos nessa parte. Ainda mais eu que tenho filho e porque eu faço a minha parte direitinho. Se você faz as suas coisas direitinho você tem crédito com os donos, com tudo. Eles são muito bons comigo, não tenho do que reclamar.

### **O QUE VOCE GOSTA DE FAZER NO SEU TEMPO LIVRE?**

Que eu quase não tenho... Ficar com os meus filhos. Quando eu arrumo tempo prefiro ficar com eles, evito de sair ou saio perto com eles. Mas é muito difícil pra sair pra algum lugar e deixar eles, não. É mais ficar com eles mesmo.

### **E ELES RECLAMAM SOBRE VOCE TRABALHAR NO FIM DE SEMANA?**

O caçula. O caçula é muito apegado comigo, ele fala 'mãe, falta pra ficar comigo', eu falo 'filho, não dá'. Eu não posso reclamar porque tem a minha mãe que fica em casa com eles no final de semana, então substitui eu um pouco, mas não em tudo. Mas o caçula ele pede muito. E se eu sair desse ramo um dia é pra arrumar uma coisa que eu fique sábado e domingo pra ficar com eles mais tempo.

### **E VOCE PENSA NISSO, EM SAIR DESSE RAMO?**

Não agora, mas eu penso. Eu penso sim.

### **E COMO VOCE SE SENTE SOBRE A QUANTIDADE DE TEMPO QUE VOCE PASSA COM ELES?**

Eu me sinto um pouco falha na minha parte de mãe porque não é o tempo que eu queria dar pra eles. Eu queria ter muito mais tempo pra eles, mas infelizmente eu não posso porque se eu deixar de trabalhar também não tem como estar arcando com as dívidas em casa, pra vestir eles, dar um dinheiro pra minha mãe levar eles pra passear... Então é uma opção que eu tenho que escolher e por enquanto eu estou tendo essa opção. Tem menos tempo com eles, mas para ajudar e fazer meus afazeres como mãe e como filha dentro de casa, é isso.

### **E VOCE É A ÚNICA RESPONSÁVEL FINANCEIRA POR ELES? O PAI AJUDA EM ALGUMA COISA?**

Ajuda. Ele manda pensão, mas não está muito presente porque a gente mora muito longe. Eu coloquei até casada porque eu sou casada com ele no papel ainda, mas em corpos eu estou separada. A cada uma, duas vezes no mês ele pega as crianças porque ele também trabalha direto, então não tem como. Mas ele me ajuda.

#### **ELE TRABALHA NESSA AREA TAMBEM?**

Ele trabalha em petshop. Banho e tosa, cachorro.

#### **O QUE VOCE ACHA QUE TEM DE DIFERENTE NESSE RAMO QUE NÃO TEM NOS OUTROS?**

Na verdade eu nunca pensei em entrar nesse ramo. Aquela menina grávida trabalhou comigo numa fábrica de pelúcia, que era o que eu trabalhava em logística e não tinha nada a ver com isso. E ela entrou e no fim ela me indicou lá e eu acabei estando até hoje. Mas não que eu tenho procurado. Eu nunca imaginei, mas estou gostando.

#### **ERA O QUE EU IA TE PERGUNTAR AGORA. VOCE GOSTA?**

Gosto. Gosto de lidar com os clientes. Converso, brinco, conheço muita gente, gosto. Eu acabei que aprendi a gostar, porque eu achei que era um bicho de sete cabeças, mas é uma coisa bem legal, divertida. Não tenho o que reclamar, não venho forçada, venho porque eu gosto.

#### **E VOCE VEM TRABALHAR COMO?**

Então, de manhã eu levo meus filhos, quando dá meu namorado me leva até a estação e eu pego o metro. Quando não, que ele sai mais cedo pra trabalhar, eu venho de ônibus. Dois ônibus pra ir, dois ônibus pra voltar.

#### **E QUANTO TEMPO VOCE GASTA?**

Se não estiver muito trânsito de manhã, uma hora e meia. Agora na hora da volta, umas duas horas por conta do trânsito.

## **APÊNDICE 20 - ENTREVISTA 5**

### **ME FALA UM POUCO, POR FAVOR, SOBRE O SEU TRABALHO. O QUE VOCE FAZ, QUAL A SUA...**

Eu sou ajudante de cozinha. Eu faço de tudo, mas aqui o principal é o kebab. Eu trabalho mais na cozinha mesmo.

### **QUAL É O HORARIO QUE VOCE ENTRA...**

Dia de semana até na quarta-feira, das quatro às onze. Final de semana, das quatro a uma da manhã.

### **VOCE TRABALHA SABADO E DOMINGO?**

Sábado e domingo.

### **COMO É O SISTEMA DE FOLGA?**

Tenho uma folga na semana e um domingo do mês.

### **QUAL A SUA ROTINA EM UM DIA QUE VOCE VEM TRABALHAR? QUE HORAS VOCE ACORDA, O QUE VOCE PRECISA FAZER EM CASA...**

Eu acordo cedo, dependendo do dia se for de semana, acordo cedo pra ajeitar as crianças pra ir pra escola. E eu tenho uma bebê de um ano. Quando eu saio minha filha que fica. Meu tempo em casa é pra cuidar das minhas coisas, cuidar dos meus filhos. Um vai para a escola de manhã, outro a tarde. Eu tenho uma filha de quinze, um filho de onze e uma bebê de um ano.

### **E QUEM MAIS MORA COM VOCE NA SUA CASA?**

O meu marido.

### **VOCE, SEU MARIDO E OS TRES FILHOS?**

Isso.

### **QUE HORARIO VOCE CHEGA AQUI, COMO VOCE VEM PARA O TRABALHO?**

De ônibus e de metro.

### **QUANTO TEMPO DEMORA MAIS OU MENOS?**

De ônibus, eu demoro uma hora e vinte. De metrô, quarenta minutos.

### **E VOCE CHEGA AQUI POR VOLTA DE QUE HORAS?**

Três, três e meia. Chego mais cedo um pouco.

### **COMO É SUA ROTINA QUANDO VOCE CHEGA EM CASA, DEPOIS DO TRABALHO?**

A minha rotina quando eu chego em casa é dormir. Chego em casa, deito, dou de mamar para a pequeninha e apago. Vou dormir. Final de semana tem umas baladinhas, mas de boa.

**O QUE A SUA FAMILIA E AMIGOS PENSAM SOBRE O SEU TRABALHO, SOBRE VOCE TRABALHAR A NOITE E FIM DE SEMANA...**

Assim, pra eles eu creio que seja o mesmo pra mim... É o horário que eu mais gosto. Porque de dia dá tempo de eu fazer minhas coisas, cuidar das crianças e a partir da tarde eu estou mais livre. É o horário melhor para mim e eu acho que eles concordam porque o que é bom para mim é bom para eles também. Então para mim é o melhor horário, para eles não vejo reclamação. Pro meu lado, assim, não... em questão da minha família, não.

**O SEU ESPOSO ELE TRABALHA DURANTE O DIA TAMBEM?**

Também, à tarde. Ele entra no trabalho às duas da tarde e sai às dez.

**VOCES TRABALHAM ENTÃO MAIS OU MENOS NO MESMO HORARIO?**

Quase o mesmo horário, ele sai mais cedo que eu.

**E COMO VOCES DIVIDEM AS QUESTOES DAS CRIANÇAS, AS RESPONSABILIDADES COM HORARIOS DAS CRIANÇAS, ESSAS COISAS...?**

Então, é assim. Do horário das sete horas até meio dia minha filha está na escola, a de quinze. E eu fico com os dois, o de onze e a de um. Ela chega meio dia, eu já estou me preparando pra sair. E meu marido dorme mais um pouquinho, que homem é mais folgado, para sair quase no horário de só tomar banho e ir trabalhar. Mas ele também é muito cuidadoso com tudo, me ajuda bastante também nos deveres de casa, ele me ajuda bastante. Tanto um quanto o outro, quando ele está de folga ele fica mais, aí a partir de duas horas em diante minha filha que fica até o horário que eu chego.

**ELA QUE FICA RESPONSAVEL PELOS IRMAOS?**

Ela que fica.

**ME FALA UM POUCO DE COMO SÃO SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA.**

Cozinho, lavo, tomo conta das crianças, ajeito e arrumo para ir para a escola, descanso um pouco também... É isso, minha vida, apesar dos 3 filhos, graças a Deus não é turbulenta, aquela coisa cheia de pressão. Não sou estressada com meu marido, só quando tem alguma coisa assim, mas a nossa vida é bem mais tranquila. Eu sou tranquila então eu tento passar essa tranquilidade também para eles, para a casa.

**VOCE JÁ TEVE QUE FALTAR AO TRABALHO ALGUMA VEZ POR CONTA DE ALGUM DELES TER FICADO DOENTE OU ALGUMA COISA ASSIM?**

Só uma vez. Dessa vez foi assim: a minha filha adoeceu, ela teve um pouquinho de febre, aí eu tive que levar ela no pediatra às pressas. Eu já estava pronta para vir daí eu tive que faltar no trabalho. A única vez foi essa só. É difícil eu faltar por doença deles, tanto que eu tenho uma filha de quinze anos que ela é uma mãe para mim também. Ela é uma menina extraordinária, minha filha é tudo, é como se fosse eu. Às vezes ela me dá conselho, ela é muito mãezona também para eles, ela é muito responsável. Ela sustenta também a casa.

**DESSA VEZ QUE VOCE TEVE QUE FALTAR, COMO FOI? VOCE TEVE QUE LIGAR PRA AVISAR, COMO FOI AQUI NA EMPRESA...?**

Sim, eu mandei mensagem para o meu patrão e mandei o atestado, mandei por via WhatsApp. Eles são sempre tranquilos com tudo, é muito de boa. Não tem nenhuma pressão no trabalho. Enquanto trabalho eu me sinto muito feliz. Muito, muito feliz com meu trabalho.

**E COMO VOCE DESCREVE A SUA RELAÇÃO COM OS SEUS SUPERIOR, PATRAO?**

A gente tem uma ligação muito boa. Não tenho nada a reclamar dele não, simplesmente eu só tenho que agradecer, a nossa relação é muito boa. Logo no início, era porque tinha bastante funcionários e a rotina do trabalho era outra, mesmos horários, mas era mais conturbado, tinha muita gente, sabe? Aquela coisa. A pressão era bem mais do que quando eu estou trabalhando só na cozinha hoje. Hoje eu trabalho das quatro às onze na cozinha, eu dou conta, só eu. A moça trabalha de dia e eu trabalho à noite. Então eu dou conta, ele sempre tá ali me ajudando, me orientando, ele é uma pessoa super de boa. Tanto que só tem nós três e ele passou o final de semana viajando, na confiança que ele tem com a gente, comigo principalmente. Nossa, sou muito grata. Gosto muito, só tem o que agradecer, dele não tenho o que falar mal. Tem os estressezinhos que sempre tem, normal de um trabalho, perdeu uma coisinha aqui, isso acontece... mas na questão pessoal, ele é muito bom, nossa ligação é muito boa.

**E O QUE VOCE GOSTA DE FAZER NO SEU TEMPO LIVRE, NO DIA EM QUE VOCE ESTÁ DE FOLGA?**

Eu gosto de sair com os meus filhos, vou para um parque, vou para um shopping, se tiver algum evento da minha filha eu também acompanho ela... Amanhã mesmo ela vai completar quinze anos, aí amanhã tem uma sessão de fotos. Vou fazer uma sessão de fotos com ela, vou acompanhar ela. Vai ser por aqui mesmo, mais tarde eu passo aqui. Mas amanhã eu estou de folga e minha rotina é assim: trabalho, casa, trabalho, folga, ir passear com meus filhos quando dá, quando não dá ficamos mais em casa descansando também.

**COMO VOCE SE SENTE SOBRE A QUANTIDADE DE TEMPO QUE VOCE PASSA COM ELLES?**

Ave Maria, com meus filhos? Eu me sinto bem, até tanto eles, meu filho às vezes fala “mãe vai estar de folga” eu digo e ele “sim!”, e ele “graças a Deus, mais tempo pra ficar com a senhora”. Somos muito ligados, eu sou muito família, muito, muito. Não deixo pra sair com meus amigos, não. Estou sempre com eles, eles sempre estão comigo. Eu sou muito família, muito, sou apaixonada por meus filhos, então é uma troca. Lá em casa é muito tranquilo, a minha casa, a minha família é muito tranquila. Tem seus estresses de vez em quando, mas a gente é uma família muito tranquila, muito de boa mesmo.

**O SEU ESPOSO OU SEUS FILHOS JÁ CHEGARAM A RECLAMAR ALGUMA VEZ DE VOCE TRABALHAR A NOITE E FINS DE SEMANA?**

Não, não reclamam porque eles entendem. Eu converso com eles, explico a situação, o porquê, o motivo e eles entendem. Eu sempre falo para eles “quando eu passo do horário, às vezes, é por causa disso. O dia que não tem movimento a mãe sai mais cedo, o dia que tem mais movimento eu fico mais um pouco”. Então eles entendem. Às vezes meu marido vem me buscar, porque ele trabalha próximo, mas não muito, aí vamos para casa... Mas questão de reclamação, não.

**SEU ESPOSO TRABALHA TAMBEM EM BAR, RESTAURANTE, ALGO ASSIM?**

Trabalha, também cozinha árabe. Esfirraria, trabalha com massas.

**E VOCE GOSTA DE TRABALHAR NESSA AREA?**

Gosto. Assim, logo no inicio que eu não conhecia nada do mundo, não sabia o que é... Mas hoje é amor. Eu trabalho com uma coisa que hoje eu gosto, amo mesmo trabalhar com isso. Não me arrependo, se um dia sair daqui não vou falar que me arrependo, não. Eu estava com as pessoas que eu queria, gosto muito daqui, gosto muito das pessoas que trabalham junto comigo, sou agradecida por isso.

**O QUE VOCE ACHA QUE TEM DE DIFERENTE NESSE RAMO DE TRABALHO DE COMIDA, DE RESTAURANTE DE OUTROS TRABALHOS?**

Eu já trabalhei em escola, trabalhei de ajudante de secretaria também. A questão é assim, é com o publico. O público é totalmente diferente, eu trabalhei em uma escola então é mais com aluno, com nota, secretaria, com isso e aquilo. Aquilo é outro público. Cozinhar é uma paixão que já vinha de tempo. Então dizer que reclamo para vir trabalhar, não! Já vem de tempo minha paixão pela cozinha.

## APÊNDICE 21 - ENTREVISTA 6

### **ME FALA UM POUCO SOBRE O SEU TRABALHO, O QUE VC FAZ AQUI, QUE HORAS VOCE CHEGA, QUAIS DIAS VOCE TRABALHA...**

Aqui no bar a gente trabalha de terça a domingo, das cinco até meia noite durante a semana e das cinco até as duas no final de semana. Conforme o cotidiano, hoje mesmo eu cheguei era cinco e quinze, cinco e vinte. A gente chega, faz toda a nossa produção diária, o mise en place, cortar insumos, fazer xaropes, fazer preparação das estações, pegar gelo e tal, para poder atender o público e a demanda. E aí no decorrer da noite tem o nosso atendimento, nosso serviço normal e o fechamento por volta... hoje mesmo será onze e meia, meia noite.

### **E COMO QUE VOCE VEM PARA O TRABALHO? QUANTO TEMPO LEVA MAIS OU MENOS?**

Eu venho de moto. Uns trinta minutos, vinte e cinco, trinta minutos. De carro se tornaria uma hora e meia, mas eu optei pela moto porque pega um horário que é chatinho, horário de pico.

### **COMO É UM DIA EM QUE VOCE VEM TRABALHAR, QUE HORAS VOCE ACORDA, QUAL SUA ROTINA EM CASA...**

Em casa, todos os dias eu acordo às nove. Minha mulher entra às dez no trabalho dela. Nosso filho tem dez meses, fez dia onze agora... eu acordo as nove, a gente se fala, toma café, ela sai para trabalhar e entra às dez. De manhã depois que eu tomo café eu já vou preparar o almoço do bebê, ele já almoça, a gente vai lá, brinca. Preparo o banho dele, toma banho, depois eu brinco mais um pouquinho com ele e dá a hora dele dormir. Quando ele dorme é a hora que eu vou limpar toda a bagunça que foi do almoço, juntar brinquedo, dar uma atenção para os cachorros também e ver se está tudo certo, água e ração. Ele fica dormindo por uma hora e meia, duas horas. Duas da tarde ele já acorda e já é aquilo de novo, dá atenção, coloca um desenho que ele gosta de assistir. À tarde tem a papinha da tarde, uma frutinha leve que eu preparo e aí minha mulher chega. Minha mulher chega em casa sempre quatro horas e daí eu tenho das quatro às quatro e meia para poder tomar banho, me arrumar e pegar a moto e sair de casa, para chegar aqui às cinco. Às vezes ela chega um pouquinho mais tarde e, conseqüentemente, vai atrasar, mas... aí a rotina é essa, vem para cá, tem toda aquela rotina de trabalho, de montar, de servir e aí saindo daqui eu ainda dou um pulinho na academia antes de ir para casa.

### **A PROXIMA PERGUNTA É ESSA. COMO É SUA ROTINA DEPOIS DO TRABALHO?**

Eu faço uma hora mais ou menos de academia, vou para casa, dou uma checada, vejo se tem alguma coisa relacionada ao trabalho, algum pedido para fazer. No caso agora especificamente eu estou reformulando o cardápio, então eu fico em torno de uma hora no computador fazendo algumas pesquisas, ajustando algumas receitas e aí eu vou dormir lá pelas 3 da manhã, três, quatro da manhã para aguentar no outro dia de novo às nove horas estar em pé.

### **O QUE SUA FAMILIA E AMIGOS ACHAM DO SEU TRABALHO?**

Ah, na verdade eu sempre trabalhei com isso. Minha mãe ela achava que eu deveria fazer outra coisa, deveria ter focado mais nos estudos e hoje ter um trabalho de segunda a sexta. Mas a necessidade, quando eu era adolescente, já me forçou a arrumar um emprego e bar, restaurante era muito fácil de você entrar e aí consegui adquirir muita experiência, fui fazendo cursos, eu gostei. Inicialmente era só dinheiro, ir para balada, comprar roupa, celular mas eu acabei gostando da coisa, me especializei e me vi numa fase que eu perderia muito tempo se

eu fosse voltar e tentar fazer outra coisa, focar em estudo e tentar fazer outra carreira. Então eu acabei me aprofundando ainda mais no bar e acabei gostando disso, fui evoluindo, passando de bares em bares. Já trabalhei em casas renomadas, participei de campeonatos. Meus amigos muitos são da mesma área, então não falam nada. Os que são de outra área falam 'pô, a gente nunca se vê, você só marca, só fala", mas todo mundo tem uma admiração, falam 'o cara é bartender bacana, conhecido" e é legal, eu gosto disso.

### **ENTAO VOCE TRABALHOU A VIDA INTEIRA EM BAR, RESTAURANTE?**

Sim, na verdade, até eu me achar, eu já trabalhei em loja, vendedor, mas foi no bar mesmo que eu uni o útil ao agradável. Pensei 'aqui vai ser onde eu vou deslanchar'.

### **COMO É PRA VOCE TRABALHAR A NOITE E NOS FINS DE SEMANA?**

No início, quando se é mais jovem e que todos os seus amigos saem final de semana, fica aquela coisa "nós vamos em uma festa e tal" e você pensa 'poxa, poderia estar indo', mas depois se torna comum. É como se eu trabalhasse de segunda a sexta, os horários eu acabei adaptando muito bem. Então tem gente que fala 'pô, você dorme até tarde na sua folga' e eu falo 'não, não durmo até tarde". Eu vivo um pouquinho diferente os horários, então a pessoa está acordando eu estou indo dormir, a pessoa está voltando do trabalho e eu estou indo para o trabalho. Mas acabou se tornando bem normal e depois que eu fui pai então, está tudo certo! Porque para minha mulher é ótimo, porque ela tem o trabalho dela, a gente não precisa deixar em creche, a gente conseguiu cuidar dele tranquilamente. Lógico que depois vamos por ele numa creche para fazer parte do desenvolvimento dele e ter contato, aprender a ter uma rotina, enfim. Mas nesse primeira fase pra gente está perfeito.

### **E SUA ESPOSA TRABALHA TAMBEM NESSE RAMO?**

Ela é garçonete. A gente se conheceu eu trabalhava em um bar, ela trabalhava em um restaurante e se conheceu numa festa, por coincidência os dois trabalhavam na mesma área e foi ficando junto e casou que deu certo.

### **COMO VOCE DIVIDEM AS RESPONSABILIDADES EM CASA? QUAIS SÃO AS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA?**

Na verdade é tudo dividido por igual. Tudo que eu faço em casa ela também faz. Então eu estou lá com a criança, cuidando dela, eu limpo a casa, eu faço comida, eu cuido dos cachorros, dou uma ajeitada no geral. Quando eu não estou ela faz essas mesmas funções, então a gente acaba dividindo tudo por igual.

### **E VOCE JÁ TEVE QUE FALTAR ALGUMA VEZ NO TRABALHO POR ALGUM COMPROMISSO SEU, ALGUM PROBLEMA PARTICULAR E VOCE NÃO PODE VIR?**

Já, já aconteceu. Na verdade falta teve um dia que aconteceu de nós dois faltarmos. O bebê não estava muito legal, eu o levei no médico e fiquei com ele uma parte do tempo e a outra parte do tempo ela que ficou. Então os dois tiveram que revezar. Mas foram pouquíssimas vezes, no máximo um atraso, a falta mesmo não acontece.

### **E QUANDO ACONTECE, QUAL PROCEDIMENTO QUE VOCE TEM QUE FAZER AQUI NA EMPRESA? VOCE TEM QUE AVISAR?**

Acho que como em todo lugar, você avisa com certa antecedência se você vai atrasar, se você não vai poder ir porque aí na empresa tem que haver um descolamento para alguém suprir a necessidade, mas sempre avisando mesmo.

**COMO VOCE DESCREVE O SEU RELACIONAMENTO COM O SEU SUPERIOR, SEUS COLEGAS?**

A gente tem um bom relacionamento, baseado em confiança e transparência, tudo muito limpo entre mim e ele. Ele confia no meu trabalho e é uma coisa bem bacana. Já teve sim alguma coisa de 'tal coisa não está certo' mas normal, como em qualquer lugar um subordinado ter algum tipo de cobrança, mas é simples. No geral é uma relação muito boa. Já tive piores.

**EM BARES TAMBEM?**

Em bares. E nem era um cargo superior, não era nem gerente e rolou até uma situação de assédio moral, foi uma coisa bem complicada e por motivos banais. Então é basicamente uma pessoa com a síndrome do pequeno poder, mas depois foi tudo resolvido e no caso agora, com o dono, é tudo bem tranquilo, tudo bem de boa.

**E O QUE VOCE GOSTA DE FAZER NO SEU TEMPO LIVRE?**

Meu tempo livre é pouco, é pequeno, mas durmo um pouco mais, estendo um pouco mais. Saio para parque, vou passear com o cachorro, a gente vai dar um pulo em algum clube com piscina, pega o bebê e a gente vai fazer essas coisinhas assim mais família. Antes era aquela coisa mais aventureira, pegava e ia pra praia de moto, mas hoje tem que ser uma coisa mais de vai no shopping, na piscina e por aí vai...

**E COMO VOCE SE SENTE SOBRE A QUANTIDADE DE TEMPO QUE VOCE PASSA COM SUA FAMILIA?**

Poderia passar mais. Mas a rotina infelizmente não deixa e a gente fica assim 'pô, poderia passar mais', se sente mal, mas sabe que é para poder construir um futuro, que é para lá na frente poder suprir esse tempo.

**E VOCES CONSEGUEM CONCILIAR OS DIAS EM QUE VOCES ESTÃO DE FOLGA OS DOIS NO MESMO DIA?**

Sim, na verdade só a folga semanal. A gente trabalha em bar e restaurante, geralmente a escala é seis por um e tem um domingo no mês. Aí no caso dos domingos, como a gente precisa ficar com o nosso filho porque não tem alguém que fique, a gente faz domingos alternados: quando eu folgo, ela não folga e vice-versa. Eu folgo dois domingos e ela folga dois domingos. Agora na segunda-feira que é folga fixa, é folga minha e dela, aí a gente está junto a folga toda.

**O QUE VOCE ACHA QUE TEM DE DIFERENTE EM TRABALHAR NESSA AREA QUE É DIFERENTE DE TRABALHAR EM QUALQUER OUTRA AREA?**

A questão dos horários, dos dias. Se for ver em parte de descolamento, o transporte a noite se você não tiver transporte próprio o transporte público é travado. Para sair de casa para vir para o trabalho pega um pouco de contrafluxo, apesar de na verdade ser horário de pico, mas pega um pouco de contrafluxo, é mais fácil. Porém pra ir embora se não tiver transporte próprio você acaba tendo que pegar vários ônibus, já não é aquela coisa mais tranquila, o metrô fecha... Mas no geral é bom, é tranquilo. No meu caso eu tenho moto, vou embora não tem trânsito, não tem nada, é bem tranquilo. Os dias também são, de segunda-feira o povo se matando para ir trabalhar e eu estou em casa, tranquilo então para mim não muda muita coisa. Eu consegui adaptar bem essa questão da rotina.

**APÊNDICE 22 - ENTREVISTA 7****ME FALA UM POUCO SOBRE O SEU TRABALHO, O QUE VOCE FAZ AQUI?**

Eu faço bolo, pão, doce, comida.

**VOCE TRABALHA NA COZINHA AQUI DO RESTAURANTE?**

Isso.

**QUAIS SÃO OS DIAS QUE VOCE TRABALHA, OS HORARIOS QUE VOCE TRABALHA?**

Do meio dia às oito e vinte. Folgo sábado ou domingo.

**EM UM DIA QUE VOCE VEM TRABALHAR, COMO É SUA ROTINA? A QUE HORAS VOCE TEM QUE ACORDAR, COMO É?**

Eu acordo cedo porque tenho que arrumar a casa. Saio de casa dez e meia, dez para meio dia já estou aqui.

**E VOCE VEM COMO PARA O TRABALHO?**

De ônibus.

**QUANTO TEMPO LEVA?**

Se não tiver trânsito, cinquenta minutos a uma hora.

**QUAL A SUA ROTINA QUANDO VOCE CHEGA EM CASA, DEPOIS DO TRABALHO?**

Eu chego, tomo meu banho e vou descansar.

**O QUE SAI FAMILIA E SEUS AMIGOS PENSAM SOBRE O SEU TRABALHO?**

Eles gostam, acham bacana.

**QUANTO TEMPO FAZ QUE VOCE TRABALHA COM RESTAURANTE, COZINHA?**

Uns dezenove, vinte anos.

**VOCE GOSTA?**

Gosto.

**COMO É PRA VOCE TRABALHAR AOS FINAIS DE SEMANA?**

Tranquilo, normal. Já acostumei.

**VOCE MORA COM SEU ESPOSO? ELE TAMBEM TRABALHA NESSA AREA?**

Moro. Não, ele trabalha na área de construção civil.

**VOCES TRABALHAM MAIS OU MENOS NO MESMO HORARIO ENTAO?**

Ultimamente não porque ele trabalha durante o dia e eu pego um pedacinho da noite, mas é quase que a mesma coisa.

### **E SEU FILHO FICA COM QUEM ENQUANTO VOCES ESTÃO TRABALHANDO?**

A minha filha fica só, ela já tem quatorze anos. Antes eu pagava uma moça para olhar, mas agora já está mocinha.

### **ELA ESTUDA? QUAL HORARIO ELA ESTUDA?**

Sim, à tarde.

### **QUAIS SÃO AS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA?**

Minha responsabilidade é a limpeza da casa, preparar o alimento pra eles. Manter a casa limpa, roupa lavada, comida pronta, por aí...

### **VOCE JÁ TEVE QUE FALTAR AO TRABALHO ALGUMA VEZ POR CONTA DAS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA?**

Já sim. Quando minha filha adoece e eu preciso levar no médico, eu aviso a empresa e levo, depois eu retorno a empresa. Ou se caso precisar eu pego um atestado.

### **VOCE TEM QUE AVISAR ANTES, COMO FUNCIONA?**

Não. Caso de doença não tem como avisar antes, não tem como prever quando é criança, adolescente... Daí vai para o hospital, liga para a empresa e avisa que vai se atrasar e aí depois fica tudo bem, volta ao trabalho...

### **COMO É O SEU RELACIONAMENTO COM OS SEUS SUPERIORES?**

Tranquilo, a gente se dá bem.

### **O QUE VOCE GOSTA DE FAZER NO SEU TEMPO LIVRE?**

Ah, eu gosto de jogar dominó. Gosto de ficar em casa com a família, jogar um dominó, tomar uma cervejinha.

### **O QUE VOCE ACHA SOBRE A QUANTIDADE DE TEMPO QUE VOCE PASSA COM A SUA FAMILIA?**

Acho que é bom, as vezes a gente fica com aquele gostinho de quero mais, mas a gente entende que tem que trabalhar. Todo mundo tem que trabalhar, então todo mundo passa esse período de oito horas fora, então a gente já se acostumou.

### **A SUA FILHA JÁ RECLAMOU DE VOCE TER QUE TRABALHAR NO FIM DE SEMANA, A NOITE?**

Não, não pode. Tem que ir.

### **O QUE VOCE ACHA QUE TEM DE DIFERENTE EM TRABALHAR EM COZINHA, RESTAURANTE QUE É DIFERENTE DE OUTRA ÁREA?**

Na verdade, meu primeiro emprego foi em restaurante e então eu já comecei a aprender e facilitou. Como eu não tenho o estudo completo, não tenho faculdade. Restaurante é a melhor

área pra quem não tem estudo aqui em São Paulo e é onde eu achei oportunidade. Estou aqui até hoje.

## APÊNDICE 23 - ENTREVISTA 8

### **ME FALA UM POUCO DO SEU TRABALHO. QUE HORAS VOCE VEM TRABALHAR, QUAIS DIAS VOCE TRABALHA, QUAL SEU HORARIO...**

Meu horário é... Eu entro ao meia dia e saio às nove. Aí sábado saio um pouco mais cedo, saio as cinco. Sou garçõnete e só.

### **QUE DIAS VOCE TEM FOLGA?**

Todo domingo e feriado.

### **EM UM DIA QUE VOCE VEM TRABALHAR, COMO É SUA ROTINA, QUE HORA VOCE ACORDA...**

Primeiro eu acordo seis e vinte, arrumo meu filho para ir para a escola, ele entra às sete. Volto para casa e vou para academia, fico até as nove, nove e meia na academia, volto para casa e faço a janta dele para a noite, onze horas eu saio de casa e venho para o trabalho.

### **COMO VOCE VEM PRO TRABALHO?**

Venho de ônibus.

### **QUANTO TEMPO LEVA?**

Trinta a quarenta minutos.

### **QUAL A IDADE DO SEU FILHO?**

Seis anos.

### **QUEM MORA COM VOCES DOIS?**

Eu e ele só.

### **VOCE DEIXA ELE NA ESCOLA ANTES DE VIR PRA CÁ...**

É, e depois a mulher que olha ele o pega na escola e fica com ele até eu chegar, dez horas.

### **ME FALA COMO É SUA ROTINA QUANDO VOCE VAI PRA CASA.**

Quando saio daqui às nove horas, pego o ônibus nove e meia, chego em casa às dez e vou pegar meu filho que é na rua de cima. Aí eu dou banho nele, dou janta para ele e coloco ele para dormir e aí vou fazer minhas coisas, lavar um prato, fazer alguma coisinha que tem que fazer e aí vou dormir. Aí no outro dia mesma coisa, acordar cedo, levar pra escolar, mesma coisa.

### **ESSA MULHER QUE VOCE FALOU QUE CUIDA DELE, VOCE PAGA ELA?**

Pago, pago duzentos reais. Fica do meio dia às dez.

### **O QUE SUA FAMILIA E SEUS AMIGOS PENSAM SOBRE O SEU TRABALHO?**

Não falam muita coisa do meu trabalho, não. Minha família mora longe então não tenho muito contato, é mais só eu mesmo e meu filho.

### **COMO É PRA VOCE TRABALHAR A NOITE E NOS FINS DE SEMANA?**

Eu gostaria do horário da manhã, daí eu teria mais tempo de ficar com o meu filho. No horário da manhã entraria das seis às três, ia chegar em casa três e meia, ia pegar ele e ficar o resto da tarde com ele. Ia ficar mais tempo. Mas o horário que tinha disponível era a noite, eu estava precisando trabalhar, então eu aceitei. Mas se fosse para escolher... é mais por conta disso.

### **AS RESPONSABILIDADES DA CASA SÃO TODAS SUAS NÉ**

Isso

### **E O PAI AJUDA?**

Dá pensão.

### **ELE FICA COM O PAI?**

Não, não fica muito, não. O pai dele pega, fica trinta minutos e depois já me entrega de novo.

### **FAZ TEMPO QUE VOCES SÃO SEPARADOS?**

Cinco anos.

### **VOCE JÁ TEVE QUE FALTAR AO TRABALHO ALGUMA VEZ POR ALGUM IMPREVISTO COM SEU FILHO?**

Não. Não, ele não é muito de ficar doente não, às vezes quando fica eu peço para a madrinha dele levar no médico. Dou um jeitinho, mas nunca falto.

### **COMO VOCE DESCREVE O SEU RELACIONAMENTO COM O SEU GERENTE?**

É bom.

### **O QUE VOCE GOSTA DE FAZER NO SEU TEMPO LIVRE?**

Dormir. Fico muito tempo em pé aqui, então quando estou em casa gosto de limpar a casa, por uma musiquinha e dormir. Só dormir.

### **COMO VOCE SE SENTE SOBRE A QUANTIDADE DE TEMPO QUE VOCE PASSA COM SEU FILHO?**

Eu fico pouco tempo com ele, então eu gostaria de ter mais tempo porque ele está precisando de um psicólogo, porque ele é muito ouriçado, eu não tenho tempo de correr atrás das coisas, às vezes ele tem umas atitudes que ele é nervoso, ele não tem paciência e eu gostaria de estar mais perto dele pra poder passar mais tranquilidade para ele, ensinar as coisas direitinho, mas como eu fico muito tempo fora, quando ele faz coisa errada eu não consigo nem ficar... Não gosto de bater, de dar sermão. Porque como eu passo pouco tempo com ele, esse pouco tempo eu não quero ser chata. Então eu acabo deixando correr solto e aí ele fica pior. Gostaria de ter mais tempo para poder pôr ele no eixo.

### **FAZ TEMPO QUE VOCE TRABALHA COM BAR E RESTAURANTE?**

Faz tempo. Sete anos mais ou menos.

### **E VOCE GOSTA?**

Gosto, mas gostaria de fazer outra coisa. Se eu tivesse uma oportunidade de fazer uma faculdade assim, não sei do que ainda mas gostaria de fazer uma faculdade. É muito cansativo, fica muito em pé, mas tem emprego pior. Eu já passei por tantos restaurantes e é um pior que o outro, esse aqui é até melhor que os outros então eu vou ficar quieta aqui.

### **O QUE VOCE ACHA QUE TEM DE DIFERENTE EM TRABALHAR EM RESTAURANTE QUE TRABALHAR EM OUTRA AREA?**

A maioria das outras áreas você ganha se você passar do horário, aqui a gente não ganha. Aqui você não tem hora para sair. Tem hora para entrar, mas não tem hora para sair. Nos outros lugares você bate o cartão, tem horário para tudo, se passar você ganha um pouco a mais. Aqui não, aqui a gente ganha o valor nosso, se passar do horário uma hora, a gente ganha o mesmo valor, não acrescenta em nada. Fica muito tempo em pé, a gente almoça uma e quarenta, aí fica até duas e meia, duas e quarenta, depois quando a gente volta a gente só vai tomar um cafezinho seis horas e dez minutos e depois fica direto, é cansativo. E a gente faz outras funções também, passar pano no chão, não tem uma pessoa específica para isso. Se fosse só atender os clientes, atender mesa era fácil, mas tem todas outras coisas que a gente faz também. Se eu fosse especializada em alguma área eu ia fazer só aquela área, não iria estar fazendo outras tarefas.

## **APÊNDICE 24 - ENTREVISTA 9**

### **ME FALA UM POUCO SOBRE O SEU TRABALHO, O QUE FAZ AQUI, QUE DIAS TRABALHA, QUAL HORARIO?**

Eu sou registrado como chapeiro. Eu entro meio dia e vou até às dez, de segunda a sábado, sábado é meio período, do meio dia às quatro.

### **VOCE PARA O TRABALHO COMO?**

Eu venho de ônibus.

### **QUANTO TEMPO GASTA PRA CHEGAR?**

Quando não tem trânsito é uma hora. Quando tem algum enrosco no trânsito é uma hora, uma hora e vinte, uma hora e meia.

### **QUEM MORA JUNTO COM O SENHOR?**

Só eu, minha esposa e meu filho.

### **SUA ESPOSA TRABALHA TAMBEM?**

Não. Ela trabalha com vendas, ela vende lingerie, perfume, essas coisas.

### **ELA TRABALHA EM CASA MESMO?**

Exatamente.

### **EM UM DIA QUE VEM TRABALHAR, COMO É A SUA ROTINA? QUE HORA ACORDA?**

Como eu trabalho do meio dia às dez da noite, eu acordo nove horas, nove e meia, não passa disso.

### **O QUE O SENHOR FAZ EM CASA ANTES DE VIR PRA CA?**

Eu acordo, tomo um banho, tomo um cafezinho, faço a higiene, a limpeza da boca, escovo os dentes, pego o ônibus. Tranquilo, normal.

### **O QUE A SUA FAMILIA ACHA DO SEU EMPREGO?**

Eles nunca reclamaram de nada, porque para mim está bom. Para mim estando bom, para eles também está bom.

### **ALGUÉM JÁ RECLAMOU, SUA ESPOSA, SEU FILHO?**

Não, nunca reclamaram.

### **E COMO É PRA VOCE TRABALHAR A NOITE, NO SABADO?**

Pra mim é o dia a dia normal, tranquilo. Bem tranquilo.

### **QUAIS SÃO AS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA, O QUE VOCE TEM QUE FAZER, NO QUE AJUDA?**

Eu ajudo em tudo em casa, pagar as contas, tomo conta da minha residência, dou atenção para minha família que é o mais importante, isso daí.

**O SENHOR JÁ TEVE QUE FALTAR NO TRABALHO ALGUMA VEZ POR CONTA DE ALGUM PROBLEMA EM CASA OU ALGUÉM ESTAR DOENTE?**

Já faltei uma vez só.

**E COMO FOI, PORQUE TEVE QUE FALTAR?**

Foi uma briga. Um cidadão lá na minha rua me provocou e eu tive que sair na porrada com ele e infelizmente eu fiquei com o ombro deslocado e tive que ficar quinze dias parado.

**E COMO FOI AQUI NA EMPRESA? VOCE JÁ TRABALHAVA AQUI?**

Já trabalhava aqui.

**E COMO FOI, VOCE AVISOU?**

Avisei tudo, normal, atestado tudo.

**COMO É SUA RELAÇÃO COM SEU SUPERIOR, SEU GERENTE?**

É tranquilo, a amizade é normal, amizade super boa, não tem atrito nenhum.

**O QUE GOSTA DE FAZER NO SEU TEMPO LIVRE?**

Eu gosto de ficar ouvindo música, filme.

**COMO SE SENTE SOBRE A QUANTIDADE DE TEMPO QUE VOCE PASSA COM A SUA FAMÍLIA?**

É apertado. Eu queria passar mais tempo com eles, mas como a gente tem que trabalhar, então fica um pouco menos, mas eles entendem isso.

**VOCE TRABALHA EM RESTAURANTE FAZ TEMPO?**

Nossa, faz muitos anos já. Muitos anos mesmo.

**E VOCE GOSTA?**

Gosto.

**O QUE TEM DE DIFERENTE NO RAMO DE RESTAURANTE DOS OUTROS TRABALHOS?**

É o horário. O horário que eu trabalhava em outras firmas, eu trabalhava das oito da manhã até às seis. Agora é ao contrário, é do meio dia até às dez da noite. Mas eu já acostumei.

**VOCE PREFERIRIA TRABALHAR EM UM HORARIO MAIS CEDO?**

Não, esse horário é o melhor. Eu tenho muita preguiça de acordar muito cedo... Eu prefiro do meio dia até às dez. É o melhor horário que existe no mundo.

**APÊNDICE 25 - ENTREVISTA 10****ME FALA UM POUCO SOBRE O SEU TRABALHO, O QUE VOCE FAZ, QUAIS DIAS VOCE TRABALHA, QUAL HORARIO?**

Eu trabalho de segunda a sábado, trabalho uma semana cedo e outra à noite para sair da rotina. Todo dia no mesmo horário, acaba estressando muito. Aí para não estressar tanto eu fico uma semana à noite e uma cedo.

**E VOCE TEM UMA FOLGA POR SEMANA?**

Tenho o domingo. Duas vezes no mês, porque tem domingo que eu trabalho também, faço extra.

**COMO VOCE VEM PRO TRABALHO?**

Venho de ônibus.

**QUANTO TEMPO?**

Uns quarenta minutos.

**EM UM DIA QUE VOCE VEM TRABALHAR, COMO É SUA ROTINA?**

Eu acordo uma hora antes de vir para o serviço. Quando eu trabalho cedo eu acordo quatro horas, aí cinco horas da manhã eu já saio de casa e fico até às quatro. E a semana que eu trabalho à noite eu saio de casa às dez e fico até às nove horas aqui.

**E COMO É SUA ROTINA QUANDO VOCE CHEGA DO TRABALHO?**

Quando eu chego à noite, a mulher e o meu filho estão dormindo, por que eles estudam cedo, aí dormem mais cedo. Já na semana que eu trabalho cedo, eu chego cinco horas, cinco e meia em casa e daí já tenho um tempo a mais com eles, já dá para curtir mais.

**JUNTO COM VOCE MORA SUA ESPOSA E SEU FILHO? MAIS ALGUÉM?**

Sim. Não.

**QUAL A IDADE DO SEU FILHO?**

Cinco anos.

**ELE JÁ VAI PRA ESCOLA?**

Vai sim.

**SUA ESPOSA TRABALHA?**

Ela está estudando.

**ENQUANTO ELA ESTÁ ESTUDANDO E VOCE ESTÁ AQUI NO TRABALHO COMO É? SEU FILHO FICA NA ESCOLA?**

Ele fica na escola, eu pago a perua, a perua leva e traz ele pela manhã.

**O QUE SUA FAMÍLIA E SEUS AMIGOS ACHAM DO SEU TRABALHO?**

Na verdade, a maioria dos meus amigos trabalha no mesmo serviço, em restaurante. Já estou há quatorze anos trabalhando em restaurante e eu tenho meus primos, meus tios, todo mundo trabalha com restaurante. Então a maioria dos meus amigos trabalha em restaurante.

**E VOCE GOSTA?**

Sim. Estou há quatorze anos, única profissão que eu tive.

**COMO É PRA VOCE TRABALHAR A NOITE E AOS FINAIS DE SEMANA?**

Eu prefiro trabalhar à noite. O tempo passa mais rápido e cansa menos eu acho.

**E NO SABADO, TUDO BEM?**

Sábado é sossegado, tranquilo. Sábado é bom trabalhar.

**QUAIS SÃO AS SUAS RESPONSABILIDADES EM CASA?**

Em casa eu que tomo conta. Minha mulher não trabalha, então eu que tenho que trabalhar para sustentar minha mulher e meu filho. Por isso eu gosto de fazer uns extras no domingo para ajuda na renda.

**VOCE JÁ TEVE QUE FALTAR ALGUMA VEZ NO TRABALHO POR CONTA DE ALGUM PROBLEMA EM CASA, ALGUMA COISA COM SEU FILHO?**

Já. Às vezes quando está doente eu que tenho que correr atrás para levar no médico.

**E QUANDO ACONTECE COMO É, VOCE AVISA?**

É tranquilo, eu aviso. O pessoal libera.

**NUNCA TEVE PROBLEMA?**

Não. Tem que avisar antes, 'não vai dar pra ir', aí depois a gente trabalha umas horas a mais para cobrir.

**COMO É SUA RELAÇÃO COM OS SEUS SUPERVISORES?**

É tranquilo, porque o patrão é meu tio, meu primo. Então estamos em família.

**O QUE VOCE GOSTA DE FAZER NO SEU TEMPO LIVRE?**

Eu gosto de sair, às vezes eu saio, vou para um bar, essas coisas assim. Com a minha família, meu tempo livre eu me dedico à minha família. Saio, vou para o cinema, saio com eles para dar uma volta.

**COMO VOCE SE SENTE SOBRE A QUANTIDADE DE TEMPO QUE PASSA COM A SUA FAMÍLIA?**

Suficiente não é muito não, porque como eu trabalho de segunda a sábado, fica praticamente só o domingo para sair com eles. Eu acho que é pouco tempo.

**O QUE VOCE ACHA QUE TEM DE DIFERENTE NESSA AREA QUE TEM DIFERENTE PRA OUTROS TRABALHOS?**

Ah, não sei. Desde criança eu trabalho com isso, eu nunca trabalhei com outra coisa a não ser restaurante. Mas aqui na área do restaurante eu trabalho em tudo, churrasqueira, vou para o salão, garçom, na chapa, copa, cozinheiro, faço tudo.



## APÊNDICE 27 – QUADRO TEMÁTICO – SÃO PAULO

SÃO PAULO	TRABALHO						FAMILIA			FILOSOFIA DE VIDA	
	CLIENTES	SUPERIOR	ROTINA	PRÁTICA	COLEGAS	AUSENCIA	WORK-LIFE BALANCE	ROTINA FAMILIAR	RESPONSABILIDADES EM CASA		FILOSOFIA DE VIDA
trabalho em são paulo	relacionamento com clientes	relacionamento com superior	rotina de trabalho	o que pensa sobre o trabalho	relacionamento com colegas	falta	sobre o tempo que passa com a família	rotina da família	responsabilidades em casa	filhos	o que pensa sobre a vida
legislação trabalhista	experiencia negativa com clientes	apoio dos superiores	rotina antes do trabalho	cansaço		procedimento quando precisa faltar	levar filhos para o trabalho	trabalho do conjugue	divisão de tarefas	cuidado com dependentes	o que pensa sobre si mesmo
oportunidade		experiencia negativa com superiores	rotina após o trabalho	tempo de trabalho nessa area			equilibrio	quem mora junto		independencia do filho	
imigração acostumar			horario comercial trabalhar no fim de semana	trabalho e familia reconhecimento			qualidade de vida tempo	conciliar rotinas		ajuda de terceiros ajuda de familiares	
formação planos para o futuro			trabalhar a noite trajeto	trabalho enquanto outros se divertem cargo que ocupa			folga			ajuda do pai das crianças	
flexibilidade			locomotoão	tarefas que executa cargo de chefia			reclamação da familia				
			trabalho extra	trabalho extra			cuidar de si mesmo				
				opinião dos amigos							
				opinião da familia							

## APÊNDICE 28 – DEZ SEGMENTOS DE TEXTO MAIS REPRESENTATIVOS DAS CLASSES GERADAS POR CHD PELO IRAMUTEQ

### CLASSE 2 – LONDRES

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 239.91

eu sou viciada  
em **comida** eu **adoro comida** eu **gosto** de **preparar** a **comida** e **coisas** gostosas para as **pessoas comerem** então eu faço tudo  
eu **cozinho** a **comida** eu **apresento** a **comida** eu **sirvo** a **comida** eu **recebo** o dinheiro

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 188.62

só fazer as **pessoas** se **sentirem** relaxadas e também em muitas comunidades não tem um cantinho para qualquer um **entrar** há uma grande **atenção** para as grandes cadeias de restaurantes nas avenidas mas não há um **lugar** mais íntimo e **pessoal**

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 187.44

e se eu estou fazendo algo que eu **amo** como eu **amo ajudar** as **pessoas** com **coisas** sobre a sua **saúde** seu bem\_estar e fazer **comida** para elas e **apresentar** as **coisas** de um **jeito bonito**

\*\*\*\* \*Entr\_13\_LD

score : 181.40

eu **gosto** de **cuidar** das **pessoas** eu **gosto** de tudo no meu trabalho a única **coisa** é que é **chato** porque eu estou fazendo isso há 5 anos as mesmas **coisas** e eu **sinto** que eu preciso

aprender alguma **coisa** nova

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 180.86

nós podemos **conversar** e eles veem outros **clientes** olá eu **vi** você outro dia na **rua** como você está esse tipo de **coisa** não é nada profundamente íntimo mas você é **reconhecido** e as **peessoas adoram** ser **reconhecidas**

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 179.39

então ela sempre está me contando alguma **coisa** o que é ótimo e eu **amo** poder passar esse tempo com ela é muito **importante** para mim é assim que eu **gosto** de ser com as **peessoas**

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 175.17

e eu também eu sou muito conversadeira e eu **amo pessoas** então eu sempre **tento** fazer todos se **sentirem** bem\_vindos quando eles **entram** muito à vontade

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 170.55

e nós não **queremos** fumaça **entrando** aqui e também essa é nossa propriedade não **queremos** ter que ficar varrendo pontas de cigarro e **peessoas** que são fumantes eu sei que elas têm um vício mas às vezes elas podem ser bem egoístas e elas só **jogam** suas **coisas** lá

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 166.55

eu **gosto** de **dar** às **pessoas** o que elas realmente gostam e **coisas** que são muito práticas eu **gosto** de passar um bom tempo com eles e se eu puder **cozinhar** uma boa refeição essas são as **coisas** que eu faço para mostrar meu **amor**

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 165.43

you have so much **coisa acontecendo** so many **pessoas entrando** sometimes or then they are sitting out there we have tables and chairs out there but anyone can sit on them we have notices there

### CLASSE 3 – LONDRES

\*\*\*\* \*Entr\_13\_LD

score : 145.99

he will say well then I don't want you here I worked for this company a lot of **tempo** and my manager **entendia** my **situação** then he allowed me to have this **emprego flexível**

\*\*\*\* \*Entr\_13\_LD

score : 131.48

he is very close then I can **falar** with him about everything he **entende** my **situação** he is **flexível** not only with me but with everyone in the restaurant

\*\*\*\* \*Entr\_13\_LD

score : 123.31

eu **acho** que o meu **equilíbrio** é muito **bom** eu tenho muita **sorte** a **única** coisa que eu **gostaria** de **mudar** obviamente é que eu **gostaria** de ir para um **emprego diferente** eu **gostaria** de voltar para a **educação**

\*\*\*\* \*Entr\_13\_LD

score : 119.59

mas essa é a **única** coisa que eu **gostaria** de **mudar** eu sinto que porque tudo é **flexível** eu tenho pessoas ao meu redor que **entendem** minha **situação** todos

\*\*\*\* \*Entr\_5\_LD

score : 117.65

não só nos 3 na verdade algumas pessoas da minha **família** como **moram** no **brasil acham** que é **loucura** sair do **brasil mesmo** com a **situação** do **brasil** não estando muito **boa**

\*\*\*\* \*Entr\_9\_LD

score : 116.48

justamente porque eu não **falava** o inglês era **difícil** de **entender** e assim não são ingleses **mesmo** o **único** que é inglês é esse branquinho

\*\*\*\* \*Entr\_13\_LD

score : 114.61

ele é realmente **bom** ele é muito **flexível** e também ele tem a **cabeça aberta** ele **fala** comigo sobre tudo ele **entende** ele é muito **flexível** comigo durante o ano temos 3 férias

\*\*\*\* \*Entr\_13\_LD

score : 114.18

não é qualquer empregador que **entende** minha **situação** é **difícil** seguir para uma **área diferente** porque se você chegar para o seu futuro empregador e dizer que você só pode trabalhar de segunda a sexta e só de manhã

\*\*\*\* \*Entr\_12\_LD

score : 113.75

**acha** bacana sim que **sente** a **falta** da presença ele **fala** assim que eu poderia ter mais **tempo** com ele e eu tento explicar mas **criança** não **entende** duas **semanas**

\*\*\*\* \*Entr\_5\_LD

score : 104.92

é muito mais **fácil** para você viajar eu tenho minhas razões eles não **falam** muito não opinam muito não já **aceitaram** que eu **moro** longe **mesmo** e pronto

#### CLASSE 4 – LONDRES

\*\*\*\* \*Entr\_10\_LD

score : 146.49

mas como meu **marido** pode **trabalhar** de **casa** não tem **problema** mas teve **vezes** que quando eram menores se **ficassem doentes** pronto sim a **empresa mudou** agora

\*\*\*\* \*Entr\_3\_LD

score : 143.47

e eles não tem **problema** com isso eu **só** preciso **ligar** e **dizer** que estou **doente** e é isso **claro** principalmente quando meu **filho** era pequeno e ele estava **tendo** febre e eu tinha que vir **trabalhar** às 8h e meu **filho doente** e eu estava no hospital

\*\*\*\* \*Entr\_3\_LD

score : 143.06

**certo** se eu não posso vir **trabalhar** é muito **simples** muito **fácil** eu **só** tenho que **ligar** para a **empresa** e **dizer** que eu tenho um **problema** meu **filho** está **doente** ou eu não estou me sentindo bem isso nunca **aconteceu** mas poderia

\*\*\*\* \*Entr\_5\_LD

score : 123.63

eu já tive até **problemas** com ele minha **filha** é minha prioridade eu **respeito** muito meu trabalho mas minha prioridade são meus **filhos claro** e ele **ficou** meio chateado mas agora **mudou** o **gerente**

\*\*\*\* \*Entr\_3\_LD

score : 121.90

já **aconteceu** e eu **liguei** para eles de noite para um dos **gerentes** e **claro** que eu iria **ficar** com ele em **casa** não importa muito **boa** nunca tive **problema** com isso nunca mesmo

\*\*\*\* \*Entr\_13\_LD

score : 110.72

uma **vez** eu devia vir **trabalhar** e meu **filho** estava **doente** eu tive que **ligar** mas ele não **fica doente** muitas **vezes** talvez 1 ou 2 **vezes** por **ano** talvez eu tenho

que **ligar** para **dizer** que ele está **doente** mas é isso

\*\*\*\* \*Entr\_4\_LD

score : 104.41

minha **gerente** e eu **trabalhamos** juntas há um **bom** tempo então nós temos um **bom relacionamento altos** e baixos **claro** às **vezes** você tem algum mal\_entendido mas nada que não **fosse** resolvido tudo foi resolvido e tudo

\*\*\*\* \*Entr\_4\_LD

score : 91.46

não é o ideal não nós estamos tentando **trabalhar** nisso para **mudar** isso nós **dividimos** a **responsabilidade** eu **diria claro** ele estando fora de **casa** mais do que eu faço a maioria do trabalho de **casa** mas **só** porque ele não está lá

\*\*\*\* \*Entr\_5\_LD

score : 91.14

eu já precisei **faltar** por conta da **gravidez** e ele aceita de uma **maneira** bem mais tranquila dependendo **gerente** não é a política da **empresa** a **empresa** é muito grande é uma rede muito grande não tem como **seguir** à risca aquilo

\*\*\*\* \*Entr\_13\_LD

score : 88.81

então são essas as horas que eu estou **trabalhando** 5 **anos** sim depois de **trabalhar** neste restaurante por 9 **meses** eu **fiquei grávida** então eu **decidi ficar** obviamente porque eu tive a **licença maternidade** e **continuei trabalhando** aqui

## CLASSE 5 – LONDRES

\*\*\*\* \*Entr\_9\_LD

score : 257.05

a única coisa que eu **consegui** por enquanto é o **sábado** e **domingo** de **folga** então minha carga horaria é toda concentrada na semana e eu tenho o **fim\_de\_semana** por enquanto de **folga** porque eu tenho as **meninas**

\*\*\*\* \*Entr\_10\_LD

score : 200.61

por que que você vai **trabalhar** este **fim\_de\_semana** por que vai **trabalhar** tantas **horas** por que vai entrar às 15h quando é um **domingo** ou **sábado dias** de ficar em casa

\*\*\*\* \*Entr\_4\_LD

score : 188.27

e você sabe mesmo no **domingo** na **segunda-feira** ele tem aula então você não **consegue** relaxar no **domingo** como você **conseguiria** no **sábado** então não eu não gosto à **noite** para ser **sincera**

\*\*\*\* \*Entr\_6\_LD

score : 185.00

de **início** quando nós viemos para cá nós estávamos fazendo de **terça** a **sábado** mas eu descobri que eu **trabalhando** de **terça** a **sábado** então tinha **igreja** no **domingo** e você também está **trabalhando** então eu não tinha **folga**

\*\*\*\* \*Entr\_11\_LD

score : 182.58

no brasil você tem uma vida aqui você tem uma vida de **trabalho** você faz tudo em função do **trabalho** você não tem **fim\_de\_semana** para você **segunda-feira** é **fim\_de\_semana** você faz as mesmas coisas que você faria se estivesse no brasil e fosse **sábado** e **domingo**

\*\*\*\* \*Entr\_10\_LD

score : 180.49

então foi assim a **princípio** disse a ele só posso fazer 8 **horas sábado** 8 **horas domingo** ele disse 8 **horas** com os impostos e tudo não **consegue** fazer 10 **horas**

\*\*\*\* \*Entr\_13\_LD

score : 171.79

eu **trabalho** como garçoneiro aqui eu **trabalho** de segunda a **sexta-feira** estou de **folga** aos **sábados** e **domingos** porque meu **filho** não tem escola então eu preciso **trabalhar** apenas de segunda a **sexta-feira**

\*\*\*\* \*Entr\_5\_LD

score : 170.84

e eu não **consegui** o **fim\_de\_semana** é **difícil** quando você **trabalha** em **bar** ou restaurante você pedir o **fim\_de\_semana** quando minha **filha** não **estudava** para mim não fazia diferença o **fim\_de\_semana** você até **ganha** mais então é até **melhor**

\*\*\*\* \*Entr\_10\_LD

score : 168.14

meu marido **compreende** mas às vezes minhas **colegas** dizem assim como você **consegue trabalhar** durante a semana aqui e depois no **fim\_de\_semana** ficar aquelas **horas** todas às vezes é mais **difícil** no inverno frio **noite**

\*\*\*\* \*Entr\_1\_LD

score : 167.55

eu não me importo de forma alguma porque quando eu vim para londres eu já sabia que eu não teria **sábado** e **domingo** eu iria ter **dia** de **folga** que poderia ser **terça** e **quarta** poderia ser segunda e sexta

## CLASSE 1 – SÃO PAULO

\*\*\*\* \*Entr\_1\_SP

score : 162.60

então eu **tomo** a frente disso e não só isso tem todas as responsabilidades de **cuidar** da **casa lavar** o banheiro **limpar** passar um pano ir buscar a **filha** na **escola** fazer a **janta**

\*\*\*\* \*Entr\_9\_SP

score : 157.25

manter a **casa limpa** roupa lavada **comida pronta** por aí já sim quando minha **filha** adoece e eu preciso **levar** no **médico** eu aviso a **empresa** e **levo** depois eu retorno à **empresa**

\*\*\*\* \*Entr\_13\_SP

score : 154.74

minha **mulher** está **estudando** meu **filho** fica na **escola** eu **pago** a perua a perua **leva** e traz ele pela **manhã** na verdade a maioria dos meus amigos trabalha no mesmo trabalho em

restaurante

\*\*\*\* \*Entr\_10\_SP

score : 142.14

venho de ônibus 30 a 40 **minutos** 6 **anos** eu e meu **filho** só é e depois a **mulher** que **olha** meu **filho** o pega na **escola** e fica com ele até eu **chegar** 22h

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 139.59

eu **levo** de 25 **minutos** a **meia\_hora** é rápido não demoro muito **chego** em **casa** e vou **tomar** um **banho** como já tem tudo arrumado então não vou arrumar mais nada

\*\*\*\* \*Entr\_4\_SP

score : 138.18

se tiver alguma **comida** para adiantar quem **chegar** primeiro faz na folga **limpo** a **casa** durante o dia fico a parte da **manhã** sozinha porque eles vão para a **escola** à tarde o **almoço** já está **pronto** e a **casa** está **limpa**

\*\*\*\* \*Entr\_4\_SP

score : 133.73

todos moram comigo meu irmão e minha mãe **levo** para a **escola** um tem 6 **anos** a outra tem 8 e o outro vai fazer 15 eles já estão alimentados porque minha mãe já **chegou** em **casa** e fez **janta**

\*\*\*\* \*Entr\_3\_SP

score : 133.21

então ela vem **chega** da **escola** fica um pouquinho com a babá minha **esposa** passa e pega ela e vem para **casa** normalmente faço **almoço** e já fica para a **janta** ela dá **comida** para ela e fica tudo bem em **casa**

\*\*\*\* \*Entr\_4\_SP

score : 127.18

brinco um pouco com eles vou **tomar** meu **banho** vou dormir para no outro dia estar fazendo a mesma coisa todos os dias minha mãe me ajuda e meu **filho** mais velho também que **olha** eles durante o dia até minha mãe **chegar** e eu **chegar**

\*\*\*\* \*Entr\_3\_SP

score : 122.61

é porque a minha **esposa** trabalha durante o dia e eu fico com a minha **filha** e quando minha **esposa chega** ela também quer tirar um lazer então já **leva** todo mundo

## CLASSE 2 – SÃO PAULO

\*\*\*\* \*Entr\_10\_SP

score : 175.80

eu **entro** ao **meio\_dia** e **saio** às **21h** aí **sábado saio** um pouco mais cedo **saio** às **17h** sou garçonete e **só** todo **domingo** e feriado primeiro eu **acordo** às 6h20 **arrumo** meu filho para ir para a escola ele **entra** às 7h

\*\*\*\* \*Entr\_9\_SP

score : 169.13

eu faço bolo pão doce comida isso do **meio\_dia** às 20h20 **folgo sábado** ou **domingo** eu **acordo** cedo porque tenho que **arrumar** a casa **saio** de casa às 10h30 11h50 já estou aqui

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 159.02

**só** na sexta que é **fim\_de\_semana** que a gente leva mais um pouquinho daí **fecha meia\_noite** e meia **1h sábado** também **domingo fico** em casa e **descanso** sim isso 2 filhos

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 156.97

aí eu faço 2 **horários** eu **saio** às **16h** para descansar e volto às **18h** aí vou até **fechar** tenho um **descanso** e **fico só** no caixa mesmo

\*\*\*\* \*Entr\_5\_SP

score : 155.13

**fim\_de\_semana** das **16h** à **1h sábado** e **domingo** tenho 1 **folga** na **semana** e 1 **domingo** do mês eu **acordo** cedo dependendo do **dia** se for de **semana acordo** cedo para ajeitar as crianças para ir para a escola

\*\*\*\* \*Entr\_4\_SP

score : 132.30

e se eu **sair** desse ramo um **dia** é para **arrumar** uma coisa que eu **fique sábado** e **domingo** para **ficar** com eles mais tempo não agora mas eu penso eu penso

sim

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 132.14

não tem problema nenhum não tenho medo de trabalho se me chamar eu faço **meio\_dia** até às **16h** e das **18h** até **fechar** umas 23h40

\*\*\*\* \*Entr\_13\_SP

score : 130.43

eu trabalho de segunda a **sábado** trabalho 1 **semana** cedo e outra à **noite** para **sair** da rotina todo **dia** no mesmo **horário** acaba estressando muito aí para não estressar tanto eu **fico** 1 **semana** à **noite** e 1 cedo

\*\*\*\* \*Entr\_1\_SP

score : 121.24

mas na época eu era solteiro então eu **acredito** que para o **cara** solteiro a **noite** é um **horário** propício muito bom porque até então **fim\_de\_semana** por exemplo as casas costumam **fechar 23h meia\_noite**

\*\*\*\* \*Entr\_5\_SP

score : 117.48

ele **entra** no trabalho às **14h** e **sai** às **22h** quase o mesmo **horário** ele **sai** mais cedo que eu então é assim do **horário** das 7h até **meio\_dia** minha filha está na escola a de 15

**CLASSE 3 – SÃO PAULO**

\*\*\*\* \*Entr\_5\_SP

score : 161.16

tem seus **estresses** de **vez** em quando mas a **gente** é uma família muito **tranquila** muito de **boa mesmo** não **reclamam** porque eles **entendem** eu **converso** com eles explico a situação o porquê o **motivo** e eles **entendem**

\*\*\*\* \*Entr\_3\_SP

score : 113.50

ela nunca **reclamou** ela **entende** tem que **entender** não tem o que fazer mexer com o público sem **dúvida interagir conversar brincar** quando você é programador é aquele espaço **fechado**

\*\*\*\* \*Entr\_9\_SP

score : 99.62

**gosto** de ficar em casa com a família jogar um dominó tomar uma cervejinha **acho** que é **bom** as **vezes** a **gente** fica com aquele **gostinho** de **quero** mais mas a **gente entende** que tem que trabalhar

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 99.34

as meninas me perguntam muita **gente** me pergunta é **bom** eu falo é mas também tem seus lados ruins tem **cliente** que não **entende cliente** ignorante

\*\*\*\* \*Entr\_4\_SP

score : 93.50

**converso brinco conheço** muita **gente gosto** eu **acabei** que **aprendi** a **gostar** porque eu **achei** que era um bicho de 7 cabeças mas é uma **coisa** bem legal divertida

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 87.41

e é muito stress **cliente** ignorante às **vezes** mas graças a deus eu tiro de letra o **patrão mesmo** o meu **gerente** me elogia sempre que o meu trabalho é ótimo não tem do que **reclamar** então eu fico **feliz** por isso

\*\*\*\* \*Entr\_3\_SP

score : 80.69

se trabalha em escritório é sempre o **mesmo** pessoal aqui não todo dia você **conhece** alguém **diferente** e se você é educado **conversar** com o pessoal comunicativo você **acaba interagindo**

\*\*\*\* \*Entr\_3\_SP

score : 79.36

para não **acabar** falando besteira ficar falando qualquer **coisa** e saber o que vender para o **cliente** então esse é o diferencial é você poder **interagir** com o **cliente** à vontade e não ficar em algo **fechado** ou então como fazer uma reunião

\*\*\*\* \*Entr\_12\_SP

score : 78.94

**tranquilo normal** eles nunca **reclamaram** de nada porque para mim está **bom** para mim estando **bom** para eles também está **bom** não nunca **reclamaram** para mim é o dia a

dia **normal tranquilo**

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 78.38

eles não **reclamam** que a **gente** fica longe que a **gente** dorme sem eles porque a **gente** dorme sem eles de segunda a sexta mas eles não **reclamam** eles **entendem** por mais que sejam crianças **pequenas** eles **entendem superbem**

#### CLASSE 4 – SÃO PAULO

\*\*\*\* \*Entr\_1\_SP

score : 151.79

**trabalhar** nesse **ramo** de **restaurante** é como eu falei para você tem que ter **amor** a **culinária** ela é **amor** a **faculdade** não vai conseguir te **passar** isso ela vai conseguir **passar** a instrução em si

\*\*\*\* \*Entr\_1\_SP

score : 141.77

principalmente nessa **área** aí de segunda a sexta mas onde nós encontramos boas **oportunidades** é exatamente nesse **ramo** da **gente** o comércio em si o **restaurante padarias** lanchonetes é toda uma **rotina**

\*\*\*\* \*Entr\_9\_SP

score : 136.67

**restaurante** é a **melhor área** para quem não tem **estudo** aqui em são **paulo** e é onde eu achei **oportunidade** estou aqui até hoje

\*\*\*\* \*Entr\_10\_SP

score : 120.93

não sei do que ainda mas **gostaria** de fazer uma **faculdade** é muito cansativo fica muito em **pé** mas tem **emprego** pior eu já **passei** por tantos **restaurantes** e é um pior que o outro

\*\*\*\* \*Entr\_7\_SP

score : 115.51

a **gente** se conheceu eu **trabalhava** em um **bar** ela **trabalhava** em um **restaurante** e se conheceu em uma festa por coincidência os 2 **trabalhavam** na mesma **área** e foi ficando junto e casou que deu certo

\*\*\*\* \*Entr\_13\_SP

score : 115.50

desde criança eu trabalho com isso eu nunca **trabalhei** com outra **coisa** a não ser **restaurante** mas aqui na **área** do **restaurante** eu trabalho em tudo churrasqueira vou para o salão garçom na chapa copa cozinheiro faço tudo

\*\*\*\* \*Entr\_10\_SP

score : 111.41

esse aqui é até **melhor** que os outros então eu vou ficar quieta aqui a maioria das outras **áreas** você **ganha** se você **passar** do horário aqui a **gente** não **ganha** aqui você não tem **hora** para sair

\*\*\*\* \*Entr\_7\_SP

score : 108.18

então eu acabei me aprofundando ainda mais no **bar** e acabei **gostando** disso fui evoluindo **passando de bares em bares** já **trabalhei** em casas renomadas participei de campeonatos meus **amigos** muitos são da mesma **área** então não falam nada

\*\*\*\* \*Entr\_9\_SP

score : 105.75

na verdade meu primeiro **emprego** foi em **restaurante** e então eu já comecei a **aprender** e facilitou como eu não tenho o **estudo** completo não tenho **faculdade**

\*\*\*\* \*Entr\_3\_SP

score : 101.48

sim interessante porque a minha família todinha é dessa **área** de **restaurante** só os meus 2 irmãos que não que **trabalham** com programação mas os demais todos **trabalham** com comida

## CLASSE 5 – SÃO PAULO

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 162.12

então ele vai para **casa pega** as **crianças** na **casa** da minha sogra e vai para **casa** e o que não **deu** tempo de a gente fazer na **semana** ele faz para mim no sábado me **ajuda** bastante também

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 154.73

**arrumar** a **casa** fazer **faxinão** porque não **dá** para fazer durante a **semana** então eu faço no

domingo o **faxinão** então minha **rotina** é essa e ficar com meus bebês

\*\*\*\* \*Entr\_5\_SP

score : 117.48

mas amanhã eu estou de **folga** e minha **rotina** é assim  
trabalho **casa** trabalho **folga** ir **passar** com meus filhos quando **dá** quando não **dá** ficamos  
mais em **casa** descansando também

\*\*\*\* \*Entr\_7\_SP

score : 117.29

me **arrumar** e **pegar** a moto e sair de **casa** para **chegar** aqui às **17h** às **vezes** ela **chega** um  
pouquinho mais tarde e conseqüentemente vai atrasar mas a **rotina** é essa **vem** para cá

\*\*\*\* \*Entr\_13\_SP

score : 114.06

já na **semana** que eu trabalho cedo eu **chego 17h** 17h30 em **casa** e daí já tenho um tempo a  
mais com eles já **dá** para curtir mais sim não 5 anos vai sim

\*\*\*\* \*Entr\_7\_SP

score : 112.98

na verdade é tudo dividido por igual tudo que eu faço em **casa** ela também faz então eu estou  
lá com a **criança** cuidando dela eu limpo a **casa** eu faço comida eu cuido  
dos **cachorros dou** uma ajeitada no geral

\*\*\*\* \*Entr\_3\_SP

score : 112.50

fica a **semana** toda em **casa** ficar em **casa** na sua **folga** quando se pode sair não **dá** tem dias que elas estão chatas estão de tpm aí só deus na causa mas **tirando** isso é de boa

\*\*\*\* \*Entr\_5\_SP

score : 110.36

de metrô 40 minutos 15h 15h30 **chego** mais cedo um pouco a minha **rotina** quando eu **chego** em **casa** é **dormir** **chego** em **casa** deito **dou** de mamar para a pequeninha e apago

\*\*\*\* \*Entr\_7\_SP

score : 99.47

tem toda aquela **rotina** de trabalho de montar de servir e aí saindo daqui eu ainda **dou** um pulinho na academia antes de ir para **casa**

\*\*\*\* \*Entr\_4\_SP

score : 98.34

voê **vê** todo mundo **passeando** mas para mim não tem diferença **semana** e fim\_de\_semana é a mesma coisa não tem muita diferença sim trabalha **chego** em **casa** e lavo louça

## CLASSE 6 – SÃO PAULO

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 95.85

peguei o relatório lancei tudo certinho aí eles **começaram** a me xingar eu **falei** desculpa vou **deixar** vocês **sozinhos** com o garçom e vou voltar para lá fui educada

\*\*\*\* \*Entr\_5\_SP

score : 93.60

ave maria com meus filhos eu me **sinto** bem até tanto eles meu filho às vezes **fala mãe** vai estar de folga eu  **digo** a ele sim e ele **graças** a **deus**

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 88.78

não eles são de boas vamos supor eu **falei** para você que tenho **problema** na coluna em 5 meses que eu estou aqui 2 meses atrás eu fiquei muito **cansada** por **causa** da minha coluna

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 87.05

esse é o primeiro que eu estou gostando minha primeira experiência como caixa eu nunca trabalhei de caixa o **patrão** confiou em mim em **deixar** eu no caixa **falou** eu vi que você é inteligente que você pega rápido

\*\*\*\* \*Entr\_4\_SP

score : 84.71

mas é muito difícil para sair para algum lugar e **deixar** eles não é mais ficar com eles mesmo o caçula o caçula é muito apegado comigo ele **fala mãe** falta para ficar comigo

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 84.65

então ninguém me **fala** nada eu só ganho elogios que eu trabalho que sou guerreira que eu tenho 2 filhos e trabalho muito mesmo estando **cansada** estressada eu venho trabalhar dou o

meu melhor não **deixo** nada me abater

\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 75.99

porque nos outros eu trabalhava mas eu me **sentia** muito **cansada** trabalhava mas não me **deixava** abater mas eu saí mais pela ignorância do **patrão** que eu também não era obrigada

\*\*\*\* \*Entr\_5\_SP

score : 73.87

eu sempre **falo** para eles quando eu **passo** do horário às vezes é por **causa** disso o **dia** que não tem movimento a **mãe** sai mais cedo o **dia** que tem mais movimento eu fico mais um pouco

\*\*\*\* \*Entr\_1\_SP

score : 68.74

ela é até evangélica eu **falei** dona maria eu não sei e ela pelo amor de **deus** eu saí de casa hoje o **senhor** tem noção

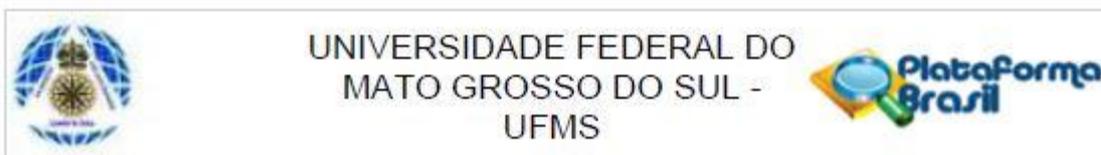
\*\*\*\* \*Entr\_2\_SP

score : 64.51

eu **respondo** para quem me pergunta gosto muito muito legal mas também tem seus **problemas** não porque a gente trabalha juntas entra junto sai junto tem uma ali **esperando** eu descer para a gente descansar **graças** a **deus** não tem do que reclamar

**ANEXOS**

## ANEXO 1 – PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** A INFLUÊNCIA DAS PRÁTICAS DE WORK-LIFE BALANCE NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE FUNCIONÁRIOS DE BARES E RESTAURANTES NO BRASIL E NA INGLATERRA

**Pesquisador:** Wellington Matias Salomoni Mansano

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 80235917.0.0000.0021

**Instituição Proponente:** Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 2.407.292

#### Apresentação do Projeto:

Trata-se de estudo realizado em 3 fases, onde na primeira etapa, pretende-se descobrir qual porcentagem de organizações da cidade de São Paulo utilizam práticas gerenciais de Work-life Balance (WLB). Fase 2: mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos funcionários de organizações que possuam e que não possuam as práticas gerenciais de WLB, sendo comparado depois os resultados obtidos nestes dois grupos. Na fase 3, serão coletados os dados de QVT em funcionários de organizações da cidade de Londres que utilizam práticas de WLB e esses resultados serão comparados com os resultados obtidos nas organizações brasileiras que utilizam as práticas.

#### Objetivo da Pesquisa:

##### Objetivo geral:

Para responder a pergunta de pesquisa e confirmar as hipóteses, determinou-se como objetivo da pesquisa avaliar a influência das práticas gerenciais de WLB na QVT de trabalhadores de bares e restaurantes na Inglaterra e no Brasil.

##### Objetivos específicos:

Descobrir a porcentagem de bares e restaurantes da cidade de São Paulo que adotam práticas gerenciais de WLB;

**Endereço:** Pró Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação/UFMS  
**Bairro:** Caixa Postal 549 **CEP:** 79.070-110  
**UF:** MS **Município:** CAMPO GRANDE  
**Telefone:** (67)3345-7187 **Fax:** (67)3345-7187 **E-mail:** bioetica@propp.ufms.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DO  
MATO GROSSO DO SUL -  
UFMS



Continuação do Parecer: 2.407.292

Mensurar e comparar a QVT em bares e restaurantes que possuam e não possuam práticas gerenciais de WLB na cidade de São Paulo;

Mensurar e comparar a QVT percebida nos trabalhadores de bares e restaurantes que possuam práticas gerenciais de WLB na Inglaterra e no Brasil;

Descrever e comparar as práticas gerenciais de WLB na Inglaterra e no Brasil.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Os riscos mínimos (citado constrangimento) e benefícios indiretos são previstos e adequados ao projeto de pesquisa.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

O estudo está adequado ao que se propõe, com cartas de anuência dos responsáveis dos países envolvidos.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Apresentação de TCLE, carta de anuência, instrumento de coleta de dados, orçamento, cronograma, projeto detalhado.

**Recomendações:**

Garantir a aplicação do questionário em local adequado para que o participante tenha liberdade e tranquilidade em responder ao questionário, sem nenhum tipo de influência ou coação.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Após análise e deliberação, o Colegiado manifesta-se pela aprovação do projeto.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

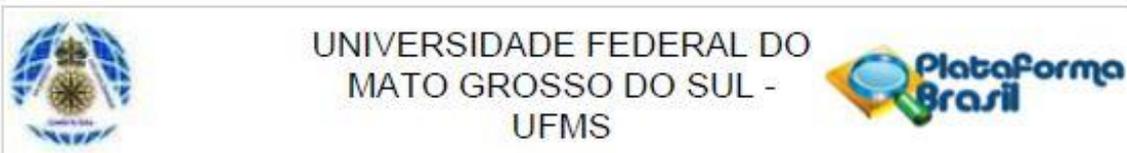
Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1032150.pdf	20/11/2017 18:21:12		Aceito
Folha de Rosto	folhaderostook.pdf	20/11/2017 18:19:36	Wellington Matias Salomoni Mansano	Aceito
Outros	authorization_letter.pdf	12/11/2017 09:33:02	Wellington Matias Salomoni Mansano	Aceito
Outros	carta_de_anuencia.pdf	12/11/2017 09:32:33	Wellington Matias Salomoni Mansano	Aceito
Outros	instrumentoen.pdf	12/11/2017 09:32:00	Wellington Matias Salomoni Mansano	Aceito
Outros	instrumentopt.pdf	12/11/2017	Wellington Matias	Aceito

Endereço: Pró Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação/UFMS

Bairro: Caixa Postal 549 CEP: 79.070-110

UF: MS Município: CAMPO GRANDE

Telefone: (67)3345-7187 Fax: (67)3345-7187 E-mail: bioetica@propp.ufms.br



Continuação do Parecer: 2.407.292

Outros	instrumentopt.pdf	09:31:20	Salomoni Mansano	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO.pdf	12/11/2017 09:30:05	Wellington Matias Salomoni Mansano	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLEEN.pdf	12/11/2017 09:26:36	Wellington Matias Salomoni Mansano	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLEPT.pdf	12/11/2017 09:26:21	Wellington Matias Salomoni Mansano	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

CAMPO GRANDE, 30 de Novembro de 2017

---

**Assinado por:**  
Edilson José Zafalon  
(Coordenador)

**Endereço:** Pró Reitoria de Pesquisa e Pós Graduação/UFMS  
**Bairro:** Caixa Postal 549 **CEP:** 79.070-110  
**UF:** MS **Município:** CAMPO GRANDE  
**Telefone:** (67)3345-7187 **Fax:** (67)3345-7187 **E-mail:** bioetica@propp.ufms.br