

Trabalho emocional realizado por imigrantes brasileiras cuidadoras de pessoas idosas em Portugal

Flavia Maria da Silva

Orientadora Professora Doutora Fátima Maria de Jesus Assunção

Dissertação para obtenção de grau de Mestre em Sociologia

Lisboa
2021

WWW.ISCSP.U LISBOA.PT

Trabalho emocional realizado por imigrantes brasileiras cuidadoras de pessoas idosas em Portugal

Flavia Maria da Silva

Orientadora Professora Doutora Fátima Maria de Jesus Assunção

Dissertação para obtenção de grau de Mestre
em Sociologia

Júri:

Presidente:

- Doutora Maria Paula Pestana de Freitas da Silva Faria de Campos Pinto, Professora Associada do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa;

Vogais:

- Doutora Fátima Maria de Jesus Assunção, Professora Auxiliar do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa, na qualidade de Orientadora;

- Doutora Maria da Luz Ramos, Professora Auxiliar do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa;

- Doutora Catarina Andreia dos Reis de Oliveira, Professora Auxiliar Convidada do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa.

Lisboa

2021

RESUMO

A feminização do processo migratório é uma tendência atual, principalmente na Europa onde as mulheres representam 53% da população imigrante. Em 2019, 5,7% da população portuguesa era composta por imigrantes, sendo 49% mulheres. Dentre as diversas nacionalidades, a comunidade brasileira é a que tem maior representatividade numérica. As mulheres imigrantes são direcionadas a exercerem atividades profissionais relacionadas a áreas como, a prestação de serviços domésticos e de cuidado. Essas profissões implicam o contato direto com pessoas, ocasionando na realização de trabalho emocional, definido como a manipulação dos próprios sentimentos com o propósito de criar uma imagem corporal e/ou facial a ser exibida publicamente. Em paralelo, o envelhecimento da população nos países desenvolvidos está a aumentar a necessidade da mão de obra para a área do cuidar. Foram identificadas poucas investigações sobre o trabalho emocional exercido na prestação de cuidados a pessoas idosas, o que resultou na seguinte pergunta de partida: De que forma as mulheres imigrantes brasileiras que atuam como cuidadoras de pessoas idosas em Lisboa gerem as suas emoções no local de trabalho e vivenciam a experiência do trabalho emocional?

Com base nesse objetivo, optou-se por uma metodologia qualitativa. Recorreu-se à entrevista semiestruturada, na qual a pesquisadora utilizou um guião de entrevista, alinhados com os objetivos da pesquisa. Foram entrevistadas treze mulheres. Os resultados obtidos foram analisados e categorizados com auxílio do Software MAXQDA. Apesar da heterogeneidade da amostra, todas as participantes relataram exercer o trabalho emocional em algum momento, seja referente as próprias emoções ou sobre as emoções de quem cuidam. A atividade de cuidar de pessoas idosas, conforme apresentado na análise dos dados, demonstra que certas áreas laborais demandam mais trabalho emocional do que outras.

Palavras-Chave: Trabalho-Emocional; Imigrantes; Cuidadoras; Brasileiras.

ABSTRACT

The feminization of the migration process is a current trend, especially in Europe where women represent 53% of the immigrant population. In 2019, 5.7% of the Portuguese population was composed by immigrants and, 49% were women. Among the different nationalities, the Brazilian community is the one with the greatest numerical representation. Immigrant women are directed to perform professional activities related to areas such as the provision of domestic services and caregiver. These professions involve direct contact with people, leading to emotional labour, defined as the manipulation of one's feelings with the purpose of creating a body and/or facial image to be publicly displayed. In parallel, the aging of the population in developed countries is increasing and so it is the need for workers in the care field. A few investigations were identified on the emotional labour performed by those who provides care to elderly people, which resulted in the following research question: How do Brazilian immigrant women who work as caregivers of elderly people in Lisbon manage their emotions in the workplace and experience emotional labour? Based on this objective, a qualitative methodology was chosen. A semi-structured interview was used, in which the researcher used an interview guide, aligned with the research objectives. Thirteen women were interviewed. The results obtained were analysed and categorized using the MAXQDA Software. Despite the heterogeneity of the sample, all participants reported that they performed emotional work at some point, whether referring to their own emotions or about the emotions of those who were taken care of. The activity of caring for the elderly, as shown in the data analysis, demonstrates that certain work areas demand more emotional labour than others.

Keywords: Emotional-labour; Immigrants; Caregivers; Brazilian Women.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	7
1. PROCESSO MIGRATORIO.....	10
1.1 A migração em Portugal.....	14
1.2 Feminização da migração.....	17
1.2.1 Migração e a divisão sexual do trabalho.....	18
2. TRABALHO EMOCIONAL.....	25
2.1 O que são emoções?.....	26
2.2 Caracterização do trabalho emocional.....	28
3. TRABALHO DE CUIDAR.....	32
3.1 Cadeia global do cuidar.....	34
3.2 O Trabalho de cuidar e as pessoas idosas.....	35
4. METODOLOGIA.....	37
4.1 Estratégia de investigação.....	37
4.2 A Recolha de dados.....	37
4.4 Caracterização da amostra.....	40
4.5 Análise de conteúdo.....	41
5. PROCESSO MIGRATÓRIO: BRASIL <i>versus</i> PORTUGAL.....	43
5.1 A feminização da migração e o mercado laboral.....	44
5.2 Discriminação laboral vivenciada por mulheres imigrantes.....	47
5.2.1. Discriminação, assédio e violência.....	49
6. O TRABALHO EMOCIONAL E O TRABALHO DE CUIDAR.....	51
6.1 Consequências do trabalho emocional.....	55
6.2 A influência da pandemia no trabalho emocional.....	59
6.3 O cuidar como atividade laboral.....	60
6.4 O trabalho de cuidar e a divisão laboral baseada em sexo.....	62
6.5 A cadeia global do cuidar vivenciada na prática.....	65
CONCLUSÃO.....	64
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
APÊNDICES.....	71
Apêndice 1 – Guião de Entrevista.....	71
Apêndice 2 – Folha de Informação.....	74
Apêndice 3 – Formulário de Consentimento Informado.....	76

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Caracterização sociodemográfica	24
Quadro 2. Lista de categorias e subcategorias usadas no MAXQDA	26

INTRODUÇÃO

O estudo das migrações internacionais tornou-se um objeto recorrente de investigações devido ao aumento do fluxo de migrações, voluntárias e involuntárias, nas últimas décadas.

Dados divulgados pelo *Departamento de questões Sociais e Económicas* (ONU, 2019) mostram que em 2019 cerca de 272 milhões de pessoas – 3,5% da população mundial – eram migrantes internacionais, sendo mais de 130 milhões do sexo feminino – 48% das pessoas migrantes –. A Europa é a região que possui o maior fluxo migratório na atualidade. As mulheres representam 53% dessa população migrante, o que significa, em termos absolutos, que as migrações na Europa envolveram, em 2019, 43 milhões de mulheres.

Os dados fornecidos pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF, 2020) revelam que cerca de 5,7% da população residente em Portugal, no ano de 2019, era composta por estrangeiros/as com autorização de residência. As mulheres representaram cerca de 49,8% desse universo.

A comunidade brasileira é a que reúne o maior número de imigrantes em Portugal, sendo maioritariamente constituída por mulheres – que representaram em 2019, 56,9% do total de imigrantes brasileiros/as (Oliveira & Gomes, 2020).

A feminização do fluxo migratório global se dá devido à mudança do perfil das pessoas que migram. Se antes as mulheres migravam como membros de suas famílias, atualmente, as mulheres migram sozinhas (Castles et al., 2014, Oliveira & Gomes, 2020).

Segundo Lutz (2011) e Castles et al. (2014), as mulheres imigrantes são direcionadas a exercerem atividades profissionais relacionadas a áreas como os serviços domésticos e de cuidado, o atendimento ao público, o entretenimento e a prostituição. Esse tipo de atividades implicam o contato direto com pessoas, envolvendo a realização de trabalho emocional, isto é a manipulação dos próprios sentimentos com o propósito de criar uma imagem corporal e/ou facial a ser exibida publicamente, visando facilitar o desempenho das outras atividades envolvidas em seu trabalho (Hochschild, 1983).

Através da revisão de literatura identificou-se a existência de alguns trabalhos realizados em Inglaterra, nos Estados Unidos da América, e em vários países da União Europeia sobre o trabalho emocional vivenciado tanto por mulheres imigrantes quanto pelas autóctones, que atuam como empregadas domésticas, cuidadoras de crianças, teleatendentes, enfermeiras e manicures (Batnitzky & McDowell, 2011; Cox, & Busch, 2018; Degiuli, 2016; Lutz, 2011).

Contudo, foram identificadas poucas investigações sobre o trabalho emocional exercido na prestação de cuidados a pessoas idosas (Enoque & Buzzulini, 2020), o que demonstra a necessidade da realização de mais investigações, especialmente em Portugal.

Com base no contexto apresentado foi elaborada para essa pesquisa a seguinte pergunta de partida: De que forma as mulheres imigrantes brasileiras que atuam como cuidadoras de pessoas idosas em Lisboa gerem as suas emoções no local de trabalho e vivenciam a experiência do trabalho emocional?

O objetivo geral desse trabalho foi analisar a forma como o trabalho emocional associado à prestação de cuidados a pessoas idosas é conduzido e vivenciado a partir do olhar das mulheres brasileiras imigrantes que prestam este tipo de cuidados no distrito de Lisboa.

A concretização deste objetivo geral levou à identificação dos seguintes objetivos específicos:

a) Analisar o modo como as mulheres gerenciam suas emoções e sentimentos no local de trabalho; b) Compreender o modo como vivenciam a realização do trabalho emocional associado à prestação de cuidados a pessoas idosas, identificando os aspetos positivos e/ou negativos da mobilização das emoções no ambiente laboral; c) Especificar as condições de trabalho em que essas mulheres desenvolvem a sua atividade como cuidadoras de pessoas idosas; e o modo como se desenvolve sua relação com a entidade patronal e utentes – pessoas idosas e suas famílias; d) Identificar a influência da Pandemia Covid 19 na gestão das emoções das cuidadoras em seu local de trabalho; e) Identificar as motivações intrínsecas e/ou extrínsecas que levaram as mulheres a migrar; e f) Caracterizar a sua trajetória profissional - anterior e posterior à imigração - de forma a compreender a sua integração na área de prestação de o cuidados a pessoas idosas.

Para alcançar os objetivos apresentados acima, o trabalho de pesquisa foi desenvolvido com base numa estratégia de investigação qualitativa e recurso à técnica da entrevista semiestruturada com 13 participantes.

A presente dissertação está organizada em seis capítulos, para além da introdução. O primeiro capítulo analisa-se o processo migratório, seu percurso em Portugal, a feminização desse processo e sua relação com a divisão sexual do trabalho. O segundo capítulo apresenta a conceitualização do trabalho emocional, o conceito de emoções adotado nesse trabalho e as características do trabalho emocional. O terceiro trabalho refere-se ao trabalho de cuidar, destacando-se a conexão entre países através dessa atividade e a relação com as pessoas idosas.

Posteriormente o quarto capítulo refere-se a metodologia do trabalho: estratégias utilizadas, como ocorreu a recolha de dados e a análise de conteúdo. O quinto e sexto capítulos apresentam a discussão dos resultados: no quinto capítulo analisa-se o processo migratório e a trajetória profissional; no sexto capítulo correlaciona o trabalho emocional com o trabalho de cuidar, suas características e consequências. Na conclusão, apresenta-se uma sistematização dos principais resultados da análise das entrevistas, reflete-se sobre as limitações da pesquisa desenvolvida e apresentam-se algumas sugestões para pesquisas futuras.

1. PROCESSO MIGRATORIO

O relatório produzido pela ONU, em 2019, sobre os fluxos migratórios informa que naquele ano aproximadamente 3,5% da população mundial realizou um processo migratório, um aumento de 20% comparado com os dados de 1990, primeiro ano do inventário, onde 2,9% da população (153 milhões de pessoas) eram migrantes internacionais.

De acordo com o Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais da ONU (*United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2015*) um migrante internacional é qualquer pessoa que deixa seu país usual de residência. Uma pessoa que está há mais de 12 meses fora de seu lugar de residência e/ou nascença habitual, residindo em um país anfitrião, é definido/a como um/a migrante de longo prazo. Por sua vez, o/a imigrante de curto prazo é a pessoa que realizou esse movimento há menos de 12 meses, porém há mais de 3 meses.

Já as definições de migrações voluntárias e involuntárias, podem, muitas vezes ser controversas. As definições mais utilizadas atualmente consideram que na migração voluntária os indivíduos decidem realizar o processo migratório, independente de qual seja o motivo intrínseco e/extrínseco. Já a migração involuntária ocorre quando existe uma necessidade de escapar de situações de perseguições e/ou conflitos (Castles, Haas & Miller, 2014).

A terminologia migrante abrange duas categorias: o/a emigrante, aquele/a que deixa seu lugar de residência, e o/a imigrante, aquele/a que se estabelece em uma terra anfitriã. Sayad (1998) argumenta que não se pode estudar as imigrações sem antes analisar as emigrações, visto que essa última antecede a primeira. Embora pareça lógico, que antes de ser um/a imigrante a pessoa é um/a emigrante, muitas vezes não se analisa essa dualidade com a devida importância.

Existem diversos fatores que influenciam uma pessoa a emigrar. Na principal obra de Sayad (*Imigração ou os paradoxos da alteridade, 1998*), nos deparamos com uma entrevista realizada com um jovem adulto que havia migrado da Argélia para a França, e o relato dos motivos que o levaram a fazer esse movimento. É importante ressaltar que o foco do autor nos migrantes argelinos em França, ocorre devido ao fato desse ser um movimento migratório entre país colonizador e país colonizado.

O jovem entrevistado relata as divergências existentes entre o discurso de quem emigra e a realidade ao tornar-se imigrante. Na imaginação coletiva a vida no outro país é mais justa e promissora, há uma ansiedade e uma aspiração daqueles/as que ficam para trás em se tornarem emigrantes e poderem ver por si mesmo as oportunidades oferecidas nessa nova terra. Por outro

lado, quem emigra e regressa a terra natal, seja temporariamente ou definitivamente, reforça essa imaginação coletiva, não possuindo coragem de falar sobre os percalços vividos como imigrantes, seja por vergonha ou por alienação.

A emigração surge, muitas vezes, como único recurso para determinadas populações que vivem em regiões que não oferecem condições dignas de vida, seja por falta de segurança, saneamento básico e/ou oportunidade de emprego, entre outros. Nesse estudo de caso apresentado por Sayad (1998), na falta de perspectiva de um futuro promissor, migrar para o país colonizador, europeu, por exemplo, torna-se a única esperança de sair de uma situação de miséria na qual os/as argelinos/as se encontravam naquele momento.

Essa análise apresentada por Sayad pode comparar-se com a imigração Brasileira em Portugal, visto que essa também representa uma imigração de pessoas saindo da ex-colônia, em desenvolvimento, para a terra ex-colonizadora, desenvolvida.

Como quase todos os fenômenos sociais, o processo migratório também pode ser investigado tendo em conta os efeitos das macro e microestruturas, sendo inclusive considerado como o resultado da interação dessas duas estruturas, conectados através das meso-estruturas (redes de relacionamento entre os/as imigrantes, comunidades imigrantes, etc.) (Castles, Haas & Miller, 2014).

Existem diversas teorias que visam analisar os movimentos migratórios e suas especificidades. No paradigma funcionalista a partir de uma perspectiva macro a teoria ‘*push-pull*’ é a mais recorrente nas revisões de literatura (Peixoto, 2004). Essa teoria explica a existência de fatores que repulsam as pessoas de uma determinada região e fatores que as atraem para outra região. Esses conceitos são utilizados como ferramentas para analisar os fluxos migratórios passados e suas tendências futuras.

Segundo essa teoria a emigração ocorre quando o indivíduo vivencia dois ou mais fatores repulsivos em seu país de origem. Porém, viver em uma região com fatores de repulsão não significa na obrigatoriedade de emigrar. Castles et al. (2014) mencionam, por exemplo, que frente às situações de precariedade, as pessoas tendem a buscar meios inovadores para superar ou amenizar alguns dos problemas existentes. Não obstante, essas pessoas podem estar tão oprimidas que acabam sendo privadas da possibilidade de emigrar.

A teoria neoclássica, também dentro do paradigma funcionalista, associa o fluxo migratório com as forças sociais em busca de um equilíbrio. Dentro da visão micro a teoria visa explicar como os/as imigrantes são indivíduos racionais, que buscam formas de melhorar sua

condição financeira. Enquanto do ponto de vista macro a migração é um processo que otimiza a alocação de fatores de produção (Castles et al., 2014). Logo, o processo migratório é visto como uma transferência de mão de obra dos países de origem para os de recepção, enquanto o capital financeiro realiza o caminho inverso,

Apesar de recorrentes, tanto a teoria *'push-pull'* quanto a teoria neoclássica (micro e macro) não abrangem as demais singularidades do processo migratório. Castles et al. (2014) reforçam que ao focar apenas em questões econômicas ou laborais, como fatores de repulsão e atração, pressupõe-se que o/a emigrante tem plena consciência e autonomia sobre a decisão de migrar e sobre a escolha do local de destino. Essas teorias excluem os fluxos migratórios involuntários, onde não há uma escolha do indivíduo em partir, mas sim uma necessidade. É imprescindível ponderar as demais características do processo migratório, pois apesar de haver questões intrínsecas de cada indivíduo há também questões extrínsecas oriundas do seu ambiente social.

Em oposto a essas duas perspectivas mencionadas, surge a teoria histórico-estrutural que acredita que o capitalismo e a estrutura social global são os principais fatores que impulsionam o fluxo migratório involuntário. Com base nisso é possível estabelecer que poderes econômicos e políticos são distribuídos desigualmente entre países ricos e pobres. Grupos e classes têm acessos desiguais aos recursos e a expansão do capitalismo reforça a essas desigualdades (Castle et al., 2014).

Em complemento a teoria histórica-estrutural surge a teoria dos sistemas mundiais que estuda a relação entre o centro e a periferia do capitalismo em um contexto mundial. “O movimento global de capital e mercadorias pode ser, assim, relacionado com importantes fluxos de trabalho, que constituem a maior parte das migrações internacionais” (Peixoto, 2004, p. 26).

Essa relação entre as teorias citadas acima é considerada como precursora da teoria da globalização, que despontou na década de 90, e abrange as transformações tecnológicas, econômicas, políticas e sociais e como consequência o rápido crescimento do fluxo comercial de conteúdo, produtos e pessoas, entre outros (Castles et al., 2014).

Castles et al. (2014) referem-se que as políticas de imigrações adotadas principalmente pelos países desenvolvidos são uma das mais influentes transformações ocasionadas pela globalização. Nesses casos, geralmente, apenas imigrantes com determinado capital econômico, social e/ou cultural possuem direito a um processo migratório voluntário e regularizado, criando assim uma *'estrutura transnacional de classe'*. Como resultado desse

processo seletivo há o aumento do processo migratório irregular, aumentando a possibilidade de ocorrer uma exploração de sua força laboral.

Partindo desse prisma sobre a força laboral, surge então a teoria do mercado laboral duplo que ajuda a entender como a demanda por mão-de-obra imigrante, pouco e muito qualificada está estruturalmente enraizada no sistema capitalista moderno (Castles et. al, 2014).

Na teoria, as políticas de fronteiras priorizam os indivíduos que oferecem uma mão de obra altamente qualificada, enquanto na prática a economia e o mercado laboral precisam tanto da força de trabalho qualificada quanto da desqualificada, para preencher diferentes lacunas na estrutural social e econômica (Castles et. al, 2014).

Desse modo, ocorre uma divisão dos imigrantes tanto dentro do mercado laboral, entre setor primário e secundário, quanto na estrutura social. Por exemplo, pela falta de acesso a um processo migratório legalizado, muitos/as imigrantes só encontram oportunidades no mercado laboral secundário, em muitos casos, prestando serviços para os/as imigrantes legalizados/as ou para a população autóctone. Esse, porém, é apenas um dos critérios de segregação, outros fatores como gênero, raça e outros grupos vulneráveis, também contribuem para essa estratificação social (Castles et. al, 2014).

Castles et al. (2014) criticam o fato de que tanto a teoria neoclássica quanto a histórico-estrutural classificarem o/a imigrante como um ser passivo frente às influências externas. Essas teorias assumem um caráter determinista que não considera as particularidades que podem ocorrer em cada fluxo migratório. A partir da década de 80, surgem novas teorias que exploram níveis de análise micro e meso e que levam em consideração a diversidade do processo migratório, com base nas motivações e na visão de mundo dos vários grupos, e na delimitação de sua identidade durante esse processo.

A nova economia da migração laboral considera que a decisão de migrar é uma decisão coletiva familiar, que visa não apenas aumentar a renda familiar, mas diversificar sua fonte, através da migração de um ou dois membros da família para o mesmo país, enquanto os demais membros permanecem no país de origem. Essa diversificação visa diminuir riscos, pois caso a situação no país de origem piore economicamente existirá outra fonte de renda familiar (Castles et al., 2014).

A teoria das redes de relacionamento das migrações busca explicar como o/a imigrante mantém suas redes de contato com as pessoas no seu país de origem, inspirando outras pessoas a emigrarem para o mesmo local, criando assim uma comunidade no país anfitrião, como, por

exemplo, o caso da comunidade brasileira em Portugal, que representa uma das maiores no país. Dessa forma, conclui-se que o processo migratório pode ser influenciado por três capitais: financeiro, humano e social (Castles et al., 2014).

Segundo Castles et al. (2014) o transnacionalismo, por sua vez, sugere que a possibilidade de manter redes de relacionamento interpessoais à distância aumentou com a globalização, o que não só facilita aos/às migrantes o contato com o país de origem, como também contribuiu para que se transfira características estéticas e simbólicas, para o país anfitrião.

A teoria dos sistemas migratórios nos fornece ferramentas para entender outros processos de trocas que ocorrem durante as migrações: como o fluxo de produtos, ideias e dinheiro entre os países que direcionam as mudanças sociais e o desenvolvimento dos países. Já a teoria da transição migratória, considera que mesmo que ocorra o desenvolvimento dos países que possuem os maiores números de emigração, o fluxo migratório não irá diminuir. Com melhores condições económicas as pessoas passam a ter mais acesso ao processo migratório, algo que não ocorre entre os mais pobres. Em contrapartida, esse desenvolvimento pode não só aumentar o número de emigrantes como pode também atrair imigrantes (Castles et al., 2014).

A última teoria citada pelos autores é denominada a teoria da estrutura, Capacidades e Aspirações, que visa analisar os fluxos migratórios, partindo do pressuposto que cada processo migratório deve ser visto como uma combinação das capacidades e aspirações do imigrante dentro de uma determinada estrutura.

1.1 A migração em Portugal

A história de Portugal o classifica como um país de migrações, pois é marcada tanto pelos processos emigratórios quanto pelos imigratórios, características existentes desde sua constituição como Estado.

Segundo Padilla e Ortiz (2012), os movimentos emigratórios portugueses podem ser divididos em quatro fases, sendo elas:

“... a-) a transatlântica (predominantemente para o Brasil) até fim da Segunda Guerra Mundial; b-) primeira vaga intra-europeia a partir da década de 1960 até 1974 (...); c-) segunda vaga europeia após a adesão à União Europeia (...); d-) globalização e anti-crise (recentes migrações de trabalhadores qualificados e expatriados, ao Brasil e ex-colónias, e a outros destinos)” (Padilla & Ortiz, 2012, pp. 161-162).

Seria equivocado afirmar que durante essas quatro fases Portugal apresentou apenas movimentos de emigração. Malheiros (2011) ressalta a chegada de povos de diferentes nacionalidades a Portugal, especialmente a Lisboa, capital do Império, ao longo dos anos, influenciando na construção do caráter multicultural da cidade que se mantém até os dias atuais. No século XVI houve a vinda de povos africanos (escravos/as e pessoas livres), assim como comerciantes de diferentes partes da Europa. Posteriormente, entre o século XVIII e o início do século XX, os povos galegos passaram um período transitório por Lisboa e Porto.

O autor apresenta também outros movimentos imigratórios que ocorreram em Portugal, especialmente no século XX, onde acontecimentos ao redor do mundo, especialmente na Europa e em África, colocaram Portugal na posição de país acolhedor:

“... migrantes forçados oriundos da África do Sul (boers fugidos à Guerra de 1899-1902 e acolhidos em Portugal), de Espanha no quadro da Guerra Civil e de diversos países da Europa Central e do Norte (judeus oriundos da Europa ocupada que escapavam do holocausto gerado pelo Nazismo) passaram, de forma mais ou menos temporária, por diversas regiões portuguesas, onde procuraram acolhimento e/ou apoio para a continuação das suas jornadas.” (Malheiros, 2011, p. 8)

Nas últimas décadas do século XX, Portugal reforçou-se como um país de emigração (Bäckström & Castro-Pereira, 2012), especialmente devido ao regime militar implantado. Ao se fechar em torno de si mesmo e por apresentar uma incapacidade de desenvolvimento de uma dinâmica econômica, Portugal tornou-se um país repulsivo a novos fluxos imigratórios, tanto por questões políticas, quanto por questões econômicas, posto que não se conseguia nem ao menos assegurar o emprego e rendimentos para os/as autóctones (Malheiros, 2011).

Segundo Peixoto (2007), os finais da década de 60 e o início dos anos 70 do século XX marcam o clímax do movimento emigratório em Portugal, devido ao caráter político, econômico e social em que se encontrava o país após mais de 30 anos de ditadura militar. Com a Revolução de 74, marcando o fim do regime militar e conseqüentemente a descolonização, Portugal passou por um período caracterizado pelo declínio da emigração e pelo aumento do fluxo imigratório que se perpetuou até meados da década de 90 (Peixoto, 2007; Bäckström & Castro-Pereira, 2012).

Apesar dessa inversão do fluxo migratório no país, Portugal apresenta ainda uma dificuldade na extinção dos movimentos de saída identificados nos anos 90 do século XX, mas que continuam a dar sinais de sobrevivência (Peixoto, 2007).

Com a retomada e intensificação do fluxo imigratório após a revolução de 74, o tema tornou-se um dos mais estudados pelas ciências sociais em Portugal tanto devido ao interesse dos/as investigadores/as pelo assunto quanto pelo acesso a condições favoráveis de pesquisa (Machado, Azevedo & Matias, 2009).

Padilla e Ortiz (2012) apresentam um panorama sobre as principais nacionalidades que imigraram para Portugal no final do século XX. Segundo as autoras, até a década de 1980, as nacionalidades com maior representatividade numérica no país eram, por ordem decrescente, as seguintes: Inglesa, Francesa, Alemã, Espanhola, seguidas pela Brasileira, e Cabo-verdianos.

Após a década de 80, houve um aumento significativo do fluxo imigratório procedente de países africanos falantes de língua Portuguesa (PALOP) e imigrantes brasileiros/as, o que foi classificado como um sistema migratório lusófono (Peixoto, 2007). Esse fluxo pode ser considerado também como a primeira vaga do fluxo imigratório em Portugal.

Durante a década seguinte, em 1990, ocorreu uma intensificação e diversificação dos fluxos migratórios. “Aos stocks de imigrantes provenientes dos PALOPs e aos brasileiros, vieram juntar-se imigrantes provenientes dos países de Europa de Leste não pertencentes então à União Europeia (ucranianos, romenos, moldavos, russos, entre os mais representativos)” (Padilla & Ortiz, 2012, p. 164).

Essa mudança no cenário nacional referente às migrações, ocorreu não somente por causa das mudanças internas que Portugal estava a passar, como também foi influenciada pelas grandes transformações globais (políticas, económicas, geográficas) que estavam ocorrendo naquele período e que perduraram até à virada do milénio (António & Policarpo, 2011).

Entre as décadas de 70 e o final da de 90, o processo imigratório teve um crescimento gradual. Já na virada do século XX para o século XXI esse fluxo passou por algumas acelerações. Um dos motivos foi a regularização extraordinária dos/as imigrantes que estavam de forma ilegal (sem autorização de residência) no país. Além da aceleração, a composição da comunidade imigrante começou a alterar-se, sendo os/as ucranianos/as, cabo-verdianos/as e os/as brasileiros/as, comunidades mais representativas na primeira década do século XXI (Peixoto, 2007; Padilla & Ortiz, 2012).

Até essa data o fluxo imigratório correspondia a um perfil de imigrante-trabalhador/a de baixa qualificação, após 2008 percebe-se uma diversificação do perfil dessa população com a vinda de estudantes, investigadores/as, empreendedores/as, profissionais qualificados/as e reformados/as (Oliveira & Gomes, 2019).

Em relação à mudança das nacionalidades com maior representatividade em Portugal, em 2010, as 10 nacionalidades estrangeiras mais numerosas no país eram, por ordem decrescente, as seguintes: a brasileira, ucraniana, cabo-verdiana, romena, angolana, guineense, britânica, chinesa, francesa e espanhola (Oliveira & Gomes, 2019).

Segundo Oliveira e Gomes (2019), devido à crise econômica e financeira que atingiu o país após a crise Global Financeira de 2008, no período entre 2010 e 2015, houve uma diminuição do fluxo migratório e uma retomada expressiva do fluxo de emigração em Portugal. Como consequência, entre 2011 e 2016 (com uma pequena recuperação a partir de 2014), o país voltou a registar saldos migratórios negativos, o que não acontecia desde 1992. Foi apenas a partir de 2016 que o cenário começou a apresentar uma evolução positiva.

O número de imigrantes voltou efetivamente a crescer em 2018, apresentando um aumento de 14% em relação ao ano anterior, atingindo um número inédito de mais de 480 mil cidadãos/ãs estrangeiros/as (Oliveira & Gomes, 2019; SEF, 2019).

Os dados fornecidos pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras – SEF (2020) revelam que em 2019, aproximadamente 5,7% da população era composta por estrangeiros/documentados/as, ou seja, aqueles/as que possuem uma autorização de residência.

Ao considerar as dez nacionalidades com maior presença numérica em Portugal, observa-se que a nacionalidade brasileira continua a ser aquela que apresenta uma maior expressividade numérica no total de imigrantes (Oliveira & Gomes, 2020).

1.2 Feminização da Migração

Dentre as 272 milhões de pessoas categorizadas pela ONU, em 2019, como migrantes internacionais, mais de 130 milhões eram mulheres – valor correspondente a 48% do total das pessoas migrantes. A Europa é a região que possui o maior fluxo migratório na atualidade. Aproximadamente 82,3 milhões de pessoas – 30% do número mundial – migraram na região em 2019, sendo as mulheres cerca de 43 milhões o que corresponde a mais de 53% do total.

Em Portugal os dados fornecidos pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras – SEF (2020) revelam que, no ano de 2019, as mulheres representaram cerca de 49,8% da população estrangeira documentada. Na comunidade brasileira, a representatividade de mulheres imigrantes é ainda maior – 56,9% em 2019 (Oliveira & Gomes, 2020).

Todavia, seria simplista afirmar que a feminização do fluxo migratório está a ocorrer devido apenas ao aumento do número de mulheres imigrantes, quando a questão de gênero foi

invisibilizada nas investigações sobre as migrações durante a maior parte da história. Eres *et al.* (2003) explicam que foi apenas no final dos anos 80 do século XX que os teóricos passaram a considerar a mulher como sujeito independente, e que, portanto, apresentava características próprias dentro do movimento migratório. Antes disso, o estereótipo apresentado pelos/as investigadores/as era o de que as mulheres eram dependentes de seus maridos, sem nenhum interesse próprio.

“Sob a influência da investigação feminista sobre a posição das mulheres na sociedade e nas hierarquias de gênero, os estudos sobre migração lentamente se afastaram do universalismo centrado no homem - uma perspectiva na qual as mulheres permanecem invisíveis ou são consideradas dependentes. Os tempos em que a migração era considerada um fenômeno exclusivamente masculino, e o 'convencional' era uma 'corrente maligna', foram esquecidos” (Erel, Morokvasic e Shinozaki, 2003, p. 9, *tradução própria*).

A aceitação da mulher como indivíduo participante do processo migratório em paralelo com a mudança do perfil dos/as migrantes, fez com que nos últimos anos o número de mulheres imigrantes aumentasse significativamente. Se anteriormente as mulheres migravam pertencentes às suas famílias, visando acompanhar pais ou maridos que realizavam uma migração de trabalho, hoje, as mulheres realizam por si próprias a migração laboral (Castles et al., 2014; Oliveira & Gomes, 2020).

“Trabalho, desemprego, condições de precariedade, falta de reconhecimento, necessidade de capacitação, discriminação retributiva, segregação ocupacional, vulnerabilidade, são algumas das vivências que caracterizam a situação de mulheres de determinadas origens sociais em todas as partes do mundo e que, para algumas, representam o motor que as impulsiona a embarcar no projeto de migração internacional.” (Dutra, 2013, p. 180)

A migração laboral feminina também se intensificou devido à combinação de diversos fatores de repulsão nos países de origem com fatores de atração nos países de receção. O aumento da demanda de mão de obra é um dos principais motivos no processo de escolha do país de destino. Áreas como o trabalho doméstico, os serviços de cuidados – doentes, crianças e pessoas idosas –, entretenimento, prostituição, e serviços de atendimento (restaurantes, hotéis, etc.) são as que mais demandam de uma força de trabalho denominada ‘feminina’. Essa denominação ocorre devido à estrutura global da divisão laboral baseada nas relações sociais de sexo (Cox, 2006; Lutz, 2011; Castles et al., 2014).

Castles et al (2014) reforçam que esses trabalhos frequentemente oferecem condições insalubres de trabalho, baixa remuneração e estão associados aos estereótipos patriarcais da fêmea dócil, obediente e disposta a oferecer um serviço pessoal.

Tudo isso contribui para o aumento da demanda de mão de obra migrante nos países de recepção, pois, devido à fragilidade de seu estatuto legal, à falta e/ou dificuldade de reconhecimento de suas habilitações acadêmicas e de suas experiências profissionais anteriores à imigração, além da pressão econômica enfrentada, essas pessoas tendem a aceitar as oportunidades de trabalho que os/as autóctones não aceitariam (Cox, 2006; Romero, 2018).

Em Portugal, uma pesquisa realizada em 2009 mostrou que aproximadamente 20% das mulheres imigrantes atuam na área dos serviços domésticos, constituindo esse o ramo de atividade mais frequente entre essa população (Abrantes, 2012). Uma nova pesquisa realizada por Gomes (2018) no ano de 2017 confirma que essa realidade se manteve.

1.2.1 Migração e a Divisão Sexual do Trabalho

O conceito de divisão sexual do trabalho adquire visibilidade nos anos 70 do século XX, em França, com o impulso das investigações feministas, após investigações pioneiras sobre o trabalho doméstico. A divisão sexual do trabalho refere-se à divisão do trabalho social com base nas relações entre os sexos. Refere-se ao direcionamento dos homens majoritariamente à esfera produtiva e das mulheres à esfera reprodutiva, além da apropriação masculina das atividades com maior prestígio social. Essa divisão ocorre em duas vertentes: a primeira é a separação das atividades – existem trabalhos de homens e outros de mulheres – e a segunda é a hierarquização – o trabalho dos homens tem mais valor social do que o das mulheres – (Hirata & Kergoat, 2007; Kergoat, 2009).

Anália Torres (2001) em sua obra “A Sociologia do Casamento” explora esse conceito no contexto português e na transição do século XX para o século XXI. A autora reforça as questões sociais e de classe relacionadas à questão das relações sociais de sexo, apresentando uma intersecção entre esses conceitos:

“No seu conjunto estas abordagens superam visões excessivamente dicotomizadas: de um lado as determinações de sexo, do outro as de classe. Porque introduzem o conceito de relações sociais de sexo, elas têm ainda o mérito de mostrar como os condicionamentos derivados destas diferenças atravessam e fazem comunicar todos os domínios da vida social, da família ao trabalho. Abandona-se de vez a lógica da procura da determinação “em última instância”, passando-se a uma perspectiva de interação entre os diferentes domínios: a posição das mulheres e dos homens na família e a posição

das mulheres e dos homens no mercado de trabalho estão ligadas entre si pela existência das relações sociais de sexo. (Torres, A. 2001, p. 102)”

Paralelamente, a teoria económica neoclássica explora a relação entre a diferenciação dos papéis sociais de homens e mulheres e a racionalidade económica pensada no quadro da vida familiar, defendendo que “essa diferenciação de papéis no seio da família obedece a critérios de racionalidade económica” (Becker, 1993 citado por Cerdeira, 2009, p. 83). Como refere Casaca (2009), esse tipo de diferenciação contribui para a perpetuação de um ciclo vicioso de reprodução das desigualdades de género entre homens e mulheres:

“A divisão sexual do trabalho decorre, por um lado, do facto de a mulher, devido a factores que se prendem com a sua própria natureza e funções biológicas, se encontrar particularmente vocacionada para uma especialização no campo das actividades domésticas e dos cuidados familiares (especialização no sector agregado doméstico/família), enquanto os homens tendem a especializar-se no sector do mercado de trabalho, na tarefa de provisão de sustento económico (...) Estabelece-se, desta forma, um ciclo vicioso que reproduz a divisão sexual: a especialização das mulheres em tarefas domésticas conduz à sua desvalorização no mercado de trabalho e, conseqüentemente, ao desencorajamento da sua participação naquele sector.” (Casaca, 2009, p. 6).

Apesar da diminuição desse fenómeno em alguns países mais desenvolvidos do norte global, devido ao aumento da taxa de escolaridade das mulheres e conseqüentemente ao aumento da sua inserção no mercado de trabalho formal, importa salientar a relação entre a divisão sexual do trabalho e as questões de classe, posto que as actividades relacionadas ao cuidado da casa, das crianças e das pessoas idosas passaram a ser terceirizadas para as mulheres com baixa escolaridade e de classe social inferior (Casaca, 2009).

Em Portugal, Abrantes (2012) utiliza como base trabalhos pioneiros realizados por Anália Torres e ressalta que a inserção das mulheres portuguesas no mercado de trabalho formal foi marcada por diferenças de classes sociais, onde as mulheres com pouca escolaridade foram direcionadas ao setor industrial e ao serviço doméstico, enquanto as mulheres com um nível mais elevado de escolaridade ingressaram nas áreas da saúde, ensino e da função pública.

A inserção das mulheres com maior escolaridade no mercado laboral só foi possível devido ao acesso à contratação de serviços domésticos baratos, ou seja, a partir da exploração de uma classe social inferior, representada muitas vezes por outras mulheres – imigrantes –. Afinal, como dito anteriormente, apesar da emancipação conquistada nos países ocidentais industrializados, as tarefas domésticas continuam sendo vistas como trabalho feminino (Hirata & Kergoat, 2007; Lutz, 2011).

Dentro de um sistema econômico capitalista global, a divisão do trabalho baseada nas relações sociais de sexo é utilizada como uma das principais ferramentas que sustenta a desvalorização da mão de obra feminina, tornando-a uma força de trabalho barata, com o objetivo de aumentar o lucro de quem a explora.

Erel et al (2003) ressaltam que o poder patriarcal é o principal responsável pela manutenção da mão de obra feminina barata. Neste patriarcado, a posição de desvantagem social das mulheres em relação aos homens é construída e reproduzida em várias esferas da sociedade: promove alianças, vigílias e esforços diários, entre os donos de fábricas, pais, maridos, produtores de mídia, oficiais locais e nacionais, forças policiais, executivos globais, ativistas trabalhistas. Esse esforço é parte integrante do que hoje é chamado de "economia política internacional".

Com a desvalorização do trabalho realizado por mulheres e com o aumento de mulheres atuando como arrimo das famílias, pode ocorrer uma feminização da pobreza que se une com a feminização da migração. Federici (2019) cita a globalização como a principal causa pelo empobrecimento das mulheres ao redor do mundo, o que contribuiu para o surgimento novas divisões entre as mulheres.

Além disso, devido à necessidade de fornecer sustento as famílias, essas mulheres optam por realizar o movimento migratório em busca de melhores condições para seus/suas filhos/as e familiares, e conseqüentemente são mais suscetíveis a serem vítimas de uma exploração laboral (Dutra, 2013).

Segundo Erel et al. (2003) outros fatores aumentam a situação de vulnerabilidade das imigrantes. A falta de legislação direcionada a imigrantes não qualificadas faz com que setores específicos do mercado de trabalho, citados acima, aceitem as imigrantes não documentadas – que não possuem uma autorização de residência e/ou de trabalho –, como estratégia para terem acesso a uma mão de obra ainda mais barata.

Anthias et al. (2013) relatam que existem alguns problemas estruturais que exemplificam melhor a vulnerabilidade dessas mulheres no mercado de trabalho irregular, principalmente dentro da economia paralela – *shadow economy* –. Um desses problemas tem que ver com o estatuto migratório das mulheres, ora porque as mulheres se encontram em situação irregular – ou seja, não possuem autorização de residência – muitas vezes em virtude da entrada no país anfitrião ter sido feita de maneira ilegal ou utilizando um visto de turista, mas ultrapassando seu prazo de permanência, ora porque essas mulheres solicitaram um pedido

de asilo, mas tiveram os seus processos recusados. Paralelamente, existem mulheres imigrantes que possuem um estatuto regular, mas com diferentes restrições para trabalharem. Como por exemplo, situações em que possuem um visto de estudante que não permite atividades laborais, ou possuem um visto de trabalho para um setor, mas atuam efetivamente em outro.

Um outro problema estrutural, citado pelos/as autores, refere-se aos mecanismos sociais, culturais e económicos existentes na discriminação baseada no sexo e/ou raça – racialização – que contribuem para o reforço da marginalização das trabalhadoras imigrantes no setor laboral irregular, independente do seu estatuto legal.

Poder-se-ia pensar que mulheres legalizadas estariam mais protegidas da discriminação, mas, nem sempre é isso que se verifica. Mesmo quando as mulheres possuem os documentos necessários para atuarem em outras áreas no mercado de trabalho, elas, ainda assim, encontram pressões para a atuarem nos setores informais. As representações negativas e os estereótipos que os empregadores têm, faz com que as mulheres sejam classificadas de acordo com seu grupo étnico, sendo direcionadas, portanto a áreas compatíveis com o discurso exclusivo reproduzido pelos médias e aceito pela população local (Anthias et al., 2013).

Essa discriminação e consequente exploração laboral é identificada em vários estudos realizados nas últimas décadas, em diversos países. Investigações realizadas por Abrantes (2012) e Gomes (2018), como já citado anteriormente, mostram que em Portugal, 20% das mulheres imigrantes atuam nas áreas de serviços domésticos, sendo esse, portanto, o setor de maior atuação dessas trabalhadoras. Ao realizar um recorte por nacionalidade, as mulheres brasileiras que são frequentemente vistas como mais alegres, simpáticas e cuidadoras, acabam por terem esses estereótipos refletidos nas áreas laborais nas quais são direcionadas:

“Com relação às mulheres brasileiras, o relatório estatístico preliminar apontou que o perfil da imigrante brasileira é basicamente de jovens que trabalham em nichos específicos do mercado de trabalho, nomeadamente em atividades voltadas para o atendimento ao público (restaurantes, cafés e lojas), no setor de limpeza e auxílio a idosos e crianças” (Gomes, 2018, p. 412).

Rezende (2008) também apresenta uma investigação sobre imigrantes brasileiras nos Estados Unidos, onde elas relatam que a área ocupacional a que se têm maior acesso é a do serviço doméstico, deparando-se com uma desvalorização das qualificações que possam ter adquirido antes da migração.

As imigrantes tendem, independentemente do país de acolhimento, a confrontar-se com esta desvalorização. Presume-se que sejam "empregadas domésticas", e que por essa razão, seu trabalho manual feminizado e domesticado define seu status social (Erel et al., 2003).

Enloe (2012) reforça ainda que as mulheres imigrantes direcionadas aos setores secundários do mercado de trabalho são frequentemente tratadas pelos homens que lideram sindicatos, ministérios do trabalho, legislaturas e agências internacionais como menos importantes do que os "trabalhadores sérios". Além disso, essas trabalhadoras têm mais chances de terem outras mulheres, mais privilegiadas, como suas empregadoras.

Apesar da maior incidência de mulheres imigrantes em segmentos menos valorizados do mercado de trabalho, uma pequena parcela consegue se alocar em outras áreas laborais. Isso não significa que a discriminação deixe de existir. Pelo contrário, essas mulheres vivenciam, então, outras formas de discriminação, como por exemplo, discriminação linguística, racial e social.

Segundo Anthias et al. (2013), estudos realizados em países da União Europeia reforçam que as estruturas de poder perpetuam a discriminação, exclusão, marginalização e exploração das pessoas imigrantes principalmente com base em questões de gênero, classe e raça.

Como exemplo, um estudo longitudinal realizado no Reino Unido sobre a discriminação sofrida por enfermeiras nascidas em outros países, revelou que há a incidência de uma discriminação institucional. Ou seja, há uma estratificação da discriminação dentro das instituições, onde os preconceitos experienciados por essas profissionais são diferentes de acordo com o cruzamento ou não, com outros eixos de desigualdade social: etnia, raça e classe social.

Nesta pesquisa realizada por Batnitzky & McDowell (2011) o público-alvo foram mulheres imigrantes, negras, que trabalhavam como enfermeiras para o Sistema de Saúde Nacional Britânico, o NHS (*National Health System*). Nos relatos apresentados, a discriminação ocorria não só por parte dos/as utentes, que apresentavam comportamentos racistas, mas também por parte da própria instituição através, por exemplo, da restrição de acesso as oportunidades de crescimento profissional.

Conforme Erel et al. (2003) mencionam em sua ampla investigação sobre as mulheres imigrantes, as discriminações sistêmicas, estruturais e institucionais, em conjunto com ideologias, mitos e estereótipos negativos, são combinadas com características étnicas, culturais, raciais e de gênero. Essa junção de fatores atua como dispositivos sociais,

econômicos, institucionais e ideológicos que reproduzem e perpetuam a desigualdade e a discriminação estruturais, subjacentes à (re) produção das mulheres como imigrantes vítimas da precarização laboral.

2. TRABALHO EMOCIONAL

A Sociologia do Trabalho Emocional (*The Sociology of Emotional Labor*) é um termo cunhado pela socióloga americana Hochschild em sua obra clássica: *The Managed Heart: The Commercialization of Feeling* de 1983. Nesse livro a autora investiga a realização do trabalho emocional por comissários/as de bordo de uma empresa aérea norte-americana.

A primeira definição de trabalho emocional foi descrita por Hochschild (1983) como sendo a manipulação dos próprios sentimentos com o propósito de criar uma imagem corporal e/ou facial a ser exibida publicamente, com o propósito de facilitar o desempenho das outras atividades envolvidas em sua tarefa.

“Quando nós somos pagos para fazer determinados trabalhos, nós fazemos o que eu chamo de “trabalho emocional” – o esforço de parecer sentir e tentar realmente sentir os sentimentos certos para o trabalho, e tentar induzir o sentimento certo nos outros.” (Hochschild, 2008, p. 47, *tradução própria*)

Ward e McMurray (2016) complementam a definição alegando que a performance do trabalho emocional vai além da gestão das próprias emoções, mas abrange também gerir os sentimentos, comportamentos e ações das outras pessoas envolvidas na interação.

Devido à sua relevância o tema trabalho emocional passou a ser explorado em diversas áreas além da sociologia, como, a psicologia, pedagogia, psicologia social, enfermagem, entre outras. A premissa fundamental de que os/as funcionários/as estão constantemente manipulando, gerenciando e controlando tanto as suas próprias emoções quanto as emoções de com quem eles/elas interagem – sejam clientes, colegas ou utentes – tem suscitado o interesse dessas disciplinas (Ward & McMurray, 2016).

Os atos para gerir as emoções não são apenas privados: esses atos também são usados nas trocas interpessoais sendo guiados através das regras de sentimento – *feeling rules*. Essas regras são padrões utilizados nos diálogos emocionais para determinar o que é justamente pago e recebido na monetarização do sentimento. É com base nessas regras de sentimento que podemos dizer o que é “devido” em cada relação. Essas regras variam entre os grupos sociais e culturais (Hochschild, 1983).

A autora destaca que há duas vertentes no uso das emoções e sentimentos. A primeira é o ponto social que se refere aos padrões de género e de classe no uso cívico e comercial dos

sentimentos. A segunda abrange o custo humano de trabalhar as emoções: afeta o grau em que interpretamos os sentimentos e às vezes nossa própria capacidade de sentir.

Existem duas estratégias para gerenciar as emoções, tanto na vida profissional, quanto na vida pessoal. A primeira é a atuação superficial – *surface acting* – que ocorre quando disfarçamos o que sentimos e fingimos sentir o que não sentimos. É o ato de tentar enganar as outras pessoas, mas não a nós mesmos/as. A segunda estratégia é a atuação profunda – *deep acting* – que envolve enganar a si mesmo tanto quanto enganar as outras pessoas. Ao facilitar o fingimento, o tornamos desnecessário. Logo, o que se exhibe é um resultado natural de gerenciar o sentimento. Há duas maneiras de realizar a atuação profunda: uma é exortando diretamente o sentimento, e a outra é fazer o uso indireto de uma imaginação treinada. Apenas a segunda é um verdadeiro método de atuação – utilizado inclusive por profissionais de teatro e cinema (Hochschild, 1983).

Às vezes, as pessoas falam tanto sobre seus esforços para sentir (mesmo que esses esforços falhem) quanto sobre ter sentimentos e emoções (Hochschild, 1983). Mas como saber se estamos a gerir nossas emoções sem saber exatamente o que elas são?

2.1 O que são emoções?

O conceito de emoções, assim como outros, oscila tanto com base na área científica designada quanto na abordagem adotada. Para as Ciências Sociais, as emoções são definidas como teias “de sentimentos dirigidos diretamente a outros e causado pela interação com outros em um contexto e situação social e cultural determinados.” (Koury, 2006, p. 138).

Bericat (2016) ressalta em um primeiro momento, a definição biológica sobre o tema. Segundo o autor, as emoções são divididas entre primárias – universais, fisiológicas e inatas a todos os seres humanos – e, secundárias – resultado da combinação das emoções primárias com as condições sociais e culturais às quais o indivíduo está exposto –. É possível afirmar que essa definição de emoções secundárias é congruente com a citada anteriormente, que considera o ambiente como influenciador das respostas emocionais.

É necessário tomar cuidado para não realizar uma definição simplista, em que as emoções são consideradas apenas respostas mecânicas ou fisiológicas às alterações produzidas no ambiente. As emoções também dependem de outros fatores como: a avaliação consciente ou não de uma determinada ação; a quem ou ao que essa ação está direcionada; a quem a

responsabilidade é atribuída; a identidade social do sujeito naquele determinado momento; e a identificação do indivíduo com outras pessoas ou grupos (Bericat, 2016).

Para aprofundar a sua reflexão, o autor esmiuçou a definição das emoções à luz de cinco diferentes teorias. Para isso, foi realizada uma revisão das teorias que buscam explicar o conceito de emoções com base em diversos/as autores/as, desde os clássicos como Freud e Durkheim até aos/as contemporâneos/as como Hochschild e Turner e Stets.

No primeiro tipo de teorias citada por Bericat (2016) – *appraisal theories of emotion* (teorias de avaliação da emoção, *tradução própria*) –, os seres humanos não são apenas seres biológicos, devido ao fato que a expressão das emoções é antecedida de uma interpretação do ambiente. Em conjunto, as emoções atuam como transmissores de sinais para o *self* com o objetivo de criar estratégias de adaptação ao ambiente a que está exposto.

O segundo tipo de teorias *attribution theories* (teorias da atribuição) salienta que as emoções não dependem apenas do acontecimento que as desperta, mas sim da atribuição – ou seja, do significado – que cada indivíduo lhes atribui. A terceira teoria tem o nome de *expectation states theory* (teoria dos estados de expectativa) e relaciona as expectativas prévias que o sujeito possui sobre um evento ou uma interação social com as emoções sentidas pelo mesmo (Bericat, 2016).

Bericat (2016) refere ainda uma quarta teoria designada, *identity theory* (teoria da identidade). De acordo com essa teoria, as emoções sofrem a influência da cultura e estrutura social na qual o indivíduo está inserido e conseqüentemente manifestam-se de acordo com a identidade social e grupal apresentada de cada um/a. Por último, o autor cita a teoria *intergroup emotions theory* (teoria das emoções intergrupais) que elucida o fato de que não são apenas os fatos pessoais que evocam emoções, mas também acontecimentos relacionados aos grupos de pertença ou identificação do indivíduo.

É primordial realizar uma distinção entre a experiência emocional interna – sentidos subjetivos – e a expressão das emoções – a manifestação externa. As emoções podem ser transmitidas através de palavras, expressões faciais, tons vocais, ações e mudanças fisiológicas (Bericat, 2016).

Nesse sentido, temos a perspectiva construtivista citada por Barbosa (2017) com base nas obras de Hochschild e Kemper, onde se considera que as emoções são construídas com base em elementos somáticos e cognitivos. Para o autor, essa definição apresenta as emoções como um objeto político em situações onde a maneira como as pessoas e grupos sentem, expressam

e mostram suas emoções influenciando em questões jurídicas. Como por exemplo, no julgamento de pedidos de asilo, onde as emoções são consideradas parte da avaliação para a aceitação ou não, dos pedidos. Outro exemplo, ocorre em situações de violência doméstica, onde se espera determinadas emoções por parte das vítimas para validar ou não a veracidade da denúncia.

A emoção é considerada única entre os sentidos, pois está relacionada não apenas a ação do indivíduo, mas também apresenta uma orientação em direção à cognição. As emoções surgem quando as sensações corporais são unidas ao que vemos ou imaginamos – forjadas no modelo de expectativas anteriores – e é com base nisso que descobrimos nossa própria visão particular do mundo e nossa disposição para agir dentro dele (Williams, 1998; Hochschild, 1983).

Como já se referiu, o entendimento das emoções pode ser diverso. Não obstante, na perspectiva sociológica contemporânea, é possível concluir que as emoções abrangem a expressão corporal da importância ou significado que determinado evento natural ou social tem para o sujeito, através de sua própria avaliação, regulando assim as relações que um sujeito específico tem com o mundo (Bericat, 2016).

No presente estudo, as emoções são conceitualizadas a partir da definição construtivista de Barbosa (2017) com base em Williams (1998) e Hochschild (1983) como sendo sensações e expressões corporais interpretadas cognitivamente com base no meio social e cultural do indivíduo.

2.2 Caracterização do Trabalho Emocional

Hochschild (1983) apresenta uma lista de profissões que estão diretamente ligadas com o trabalho emocional, como, por exemplo, gerentes e administradores/as, vendedores/as, e profissionais que atuam na prestação de serviços de dois tipos – aqueles/as que trabalham em domicílio ou em lares coletivos. Logo, tanto profissionais que operam em áreas com pouca qualificação quanto aqueles/as que exercem funções de alta qualificação podem ter que realizar algum tipo de trabalho emocional no seu emprego.

A autora ainda explica que os empregos que demandam trabalho emocional possuem três características em comum: exigem um contato com o público, presencial ou por voz; implicam o gerenciamento ou produção de um estado emocional em outra pessoa, como um/a cliente ou paciente; a entidade empregadora pode exercer controle, através de treinamento e supervisão, sobre as atividades emocionais de seus/suas funcionários/as.

O trabalho emocional é atravessado por desigualdades sociais, e se intersecciona, em particular, com as questões de gênero e classe social. Devido às questões históricas e estereotipadas da divisão sexual do trabalho (referida anteriormente) o trabalho emocional tende a ser mais por mulheres do que por homens (Hochschild, 1983).

Ao nível da prestação de cuidados, são as mulheres da classe quem mais demanda tal atividade e as mulheres de classes baixa e trabalhadora quem mais executa esse tipo de trabalho. (Hochschild, 1983; Williams, 1998, Steinberg & Figart, 1999; Bonelli, 2004).

Sendo as mulheres de classe baixa e trabalhadora as mais expostas a esse trabalho, é possível compreender as razões que fizeram com que a partir da metade dos anos 90 do século XX, as mulheres imigrantes assumissem as atividades domésticas e de cuidado, denominadas responsabilidades de outras mulheres. Apesar da emancipação das mulheres nos países ocidentais industrializados, as tarefas domésticas continuam sendo vistas como trabalho feminino (Federici, 2019; Lutz, 2011).

O trabalho emocional pode acarretar tanto prejuízos quanto benefícios para quem o exerce. Um dos primeiros pontos de atenção refere-se ao fato de que o trabalho emocional tende a ser uma dimensão invisível – não possuindo uma remuneração atrelada – já que se torna difícil de mensurar a quantidade de afeto fornecido ou a gestão das emoções não ser considerada como trabalho. Há um consenso de que todos os esforços relacionados com a gestão dos sentimentos próprios e dos/as outros/as fazem apenas parte dos requisitos do trabalho ofertado (Hochschild, 1983).

Autores mais contemporâneos, como Ward e McMurray (2016) mapearam o lado obscuro do trabalho emocional, apresentando quatro críticas a esse fenômeno: exploração, alienação, dissonância e questões de gênero.

A exploração do trabalho emocional surge junto com a definição clássica do conceito considerando-se que há um valor de troca no trabalho emocional. Hochschild (1983) explica que esse valor de troca no trabalho emocional existe devido à correlação entre a eficácia do seu exercício e o sucesso profissional dos/as trabalhadores/as. A exploração ocorre, em primeiro pela transformação do trabalho emocional em mercadoria, exposto, portanto, à demanda do mercado, e, em segundo por não se considerar os danos físicos e psicológicos, como esgotamento, ansiedade, entre outros que o gerenciamento emocional pode acarretar ao indivíduo (Hochschild, 1983; Ward & McMurray, 2016).

A alienação, enquanto consequência negativa do trabalho emocional, corresponde ao estranhamento de si mesmo mediante a realização de performances emocionais moldadas pelas organizações ou empregadores, como se a própria identidade do indivíduo fosse alterada, visto que o sentimento expressado é imposto por terceiros (Ward & McMurray, 2016). Hochschild (1983) completa que em uma sociedade de prestação de serviços podemos nos alienar mais facilmente.

A alienação também pode ser encontrada no trabalho doméstico realizado por cuidadoras, onde a frase: “Você é parte da família” pode ser usada como ferramenta para dissimular o trabalho físico ou afetivo que é demandado e negar o acesso a direitos trabalhistas (Ward & McMurray, 2016). Essa alienação aproxima-se ao pensamento político da negação do trabalho reprodutivo feito por mulheres, afinal é um “trabalho feito por amor”. (Romero, 2018; Federici, 2019)

A dissonância está associada ao conflito interno sentido quando é necessário expressar sentimentos desejados pelos empregadores, mas que não são realmente sentidos pelo indivíduo. Manter a separação entre o que se exhibe e o que se sente é algo difícil de manter a longo prazo já que tende a criar tensão. As pessoas tentam reduzir essa tensão, mudando o que sentem ou ao mudando o que fingem. No ambiente laboral, a tendência é tentar mudar o que se sente, aproximando isso ao que se necessita exhibir (Hochschild, 1983; Ward & McMurray, 2016).

A última consequência negativa citada por Ward e McMurray (2016) remete para as desigualdades de gênero e a divisão sexual laboral, já que o trabalho emocional reforça o estereótipo de que mulheres possuem características intrínsecas que as permitem lidar melhor com determinadas situações do que homens. Com base neste imaginário coletivo, algumas profissões são, então, consideradas femininas e coincidentemente ou não, são essas profissões, algumas das quais já referidas, que demandam o exercício de um trabalho emocional.

Refera-se, ainda que o trabalho emocional acarreta riscos para os/as trabalhadores/as que estão associados à forma como se relacionam com esse mesmo trabalho (Hochschild, 1983). Hochschild (1983) começa por referir o risco de esgotamento – *burnout* – que ocorre quando a pessoa se identifica de forma muito sincera com o trabalho o que a leva muitas vezes a ultrapassar os próprios limites em prol da atividade. Na reflexão da autora, segue-se o risco decorrente da culpa que a pessoa pode sentir por optar em se distinguir do trabalho, – pois ao fazer essa distinção pode menosprezar-se por estar atuando, sem sinceridade em relação aquilo que executa –, e o risco é de estranhamento de si, o sentimento de agir com

algum cinismo. Nessa situação a pessoa estabelece uma distinção entre si e o trabalho que desempenha, pelo que não se esgota, não se culpa e vê o trabalho como algo que exige apenas uma capacidade de agir (Hochschild, 1983).

Apesar das críticas apresentadas, é importante ressaltar que o trabalho emocional é potencialmente bom. Como refere Hochschild (1983), ninguém quer lidar com pessoas mal-humoradas, chatas ou rudes quando se solicita a prestação de um serviço. Paralelamente, Ashforth e Humphrey (1993) enfatizam que o trabalho emocional pode facilitar a eficiência na realização das tarefas ao regular as interações e evitando problemas interpessoais. Os autores consideram ainda que, quando há uma identificação com a função exercida, os efeitos do exercício do trabalho emocional podem ser moderados, ou seja, quanto maior for essa identificação, menor serão os seus efeitos negativos no bem-estar do indivíduo, e vice-versa.

3. TRABALHO DE CUIDAR

Dentre as diversas atividades realizadas pelas imigrantes, o trabalho de cuidar (seja de crianças, idosos ou doentes) é o que, provavelmente, exige uma maior carga de trabalho emocional. De acordo com Lutz (2011) a atividade de cuidar de outras pessoas deixou de ser um trabalho exercido pelos membros familiares, para ser uma atividade laboral. O ato de cuidar engloba outros componentes emocionais (como por exemplo, importar-se e preocupar-se com quem recebe os cuidados), sendo, por isso, necessário analisar o trabalho de cuidar em sua plena amplitude compreendendo diferentes atividades (informais) que vão desde dar conforto afetivo a alguém até ser responsável pela alimentação e cuidados corporais.

O cuidado é uma dimensão importante dentro das políticas sociais, e a sua organização social revela a natureza das relações e práticas sociais relacionadas a formação e a propagação do bem-estar (Yeates, 2012).

Apesar de sua importância, o tema só passou a ter relevância no meio acadêmico e político nos anos 1990, devido às preocupações acerca da baixa da natalidade, do envelhecimento da população e aumento da longevidade dos indivíduos, sobrecarregando os sistemas de proteção social. Paralelamente, constata-se que, com a inserção das mulheres no mercado de trabalho formal – principais responsáveis pelo cuidado familiar não remunerado – estas passam a não ter mais disponibilidade para cuidar em tempo integral dos membros dependentes, ao mesmo tempo que a ineficiência dos sistemas públicos de saúde e assistência social - em diferentes países - sobrecarrega as famílias nas tarefas de cuidado (Araújo, 2018).

O exercício do trabalho de cuidar encontra outros obstáculos na sociedade. Para Federici (2019) o conceito trabalho de cuidar, que passou a ser usado após os anos 80 do século XX, possui um caráter redutor, pois essa atividade fez com que surgisse uma nova divisão do trabalho dentro do trabalho reprodutivo, tentando – em vão – separar os aspetos físicos e emocionais desse trabalho.

Um segundo obstáculo é apresentado por Tronto (1993), que argumenta que o trabalho de cuidar, por ser geralmente exercido por mulheres ou grupos minoritários não é reconhecido com o devido valor na sociedade.

Federici (2019) destaca que as pessoas que exercem o trabalho do cuidado formal, pertencem uma “subclasse” que precisa lutar para ser socialmente reconhecida como

profissionais. Isso ocorre devido a desvalorização do trabalho reprodutivo, do qual o cuidar faz parte.

Existem ainda outras questões fundamentais para a teoria política do cuidado. Uma delas refere-se à dimensão público *versus* privado. Ao classificar o cuidar como algo de responsabilidade individual, tira-se a responsabilidade que deveria ser social.

Com a inclusão do trabalho como constituinte da cidadania, no século XX, o trabalho remunerado passa a ser considerado um bem público, em paralelo que se desconsidera todo o trabalho do cuidado existente para manter as engrenagens do sistema funcionando.

“Membros da comunidade que trabalham, que ganham uma renda, são vistos como cidadãos produtivos, aqueles que não, são vistos como cidadãos inferiores (...) o trabalho de cuidar é o trabalho menos bem pago e respeitado, com exceção dos médicos. (...) então aqueles que se engajam em atividades de cuidado, ao invés de atividades de produção, não serão considerados valiosos socialmente.” (Tronto, 1993, p. 166, *tradução própria*).

Do ponto de vista político o cuidado precisa ser interpretado como uma necessidade social e não como um interesse subjetivo. A única solução proposta por Tronto (2013; 2015) é insistir no fato de que o cuidado precisa ser conectado à teoria da justiça, e da democracia para que seja, portanto, um projeto político e social.

No que toca às políticas sociais do cuidado em Portugal, Carvalho (2005), argumenta que a família tem, dentro do modelo do Estado-providência, um grande peso como cuidadora e protetora de seus membros dependentes, posto que, o Estado, – como principal ator de proteção social, reparte as responsabilidades com a família, terceiro setor e mercado.

Outro destaque na análise do trabalho de cuidado é a globalização deste trabalho, que leva as mulheres para longe de suas próprias famílias para se dedicarem ao trabalho de cuidado que é ampliado pelas desigualdades sociais, econômicas e políticas existentes entre os países. Como refere Romero (2018, p.2) as “mulheres de países mais pobres deixam suas próprias famílias para cuidar de famílias privilegiadas em um país mais rico”.

Por essa razão ocorre a “mercantilização das tarefas domésticas e do cuidado” que, de acordo com Nash (2005, citado por Dutra, 2013) é um fenômeno global, existente desde o final do século XX, onde as mulheres imigrantes se convertem em mães substitutivas da infância global. Além de Nash e Romero, referidos acima, Hochschild (2008) também investigou essa transferência de afeto entre os países ligados por fluxos migratórios. Segundo a autora, há um transplante de coração, visto que as mulheres imigrantes dos países em desenvolvimento do Sul

Global deixam de realizar o trabalho não remunerado de cuidar das pessoas dentro do seu círculo familiar para cuidar de outras pessoas, em países ricos do Norte Global, em troca de uma remuneração. A autora intitulou esse trabalho como “*heart transplant*” - transplante de coração (Hochschild, 2008, p. 48).

É importante ressaltar que essa transferência não ocorre somente no ambiente doméstico. Outras áreas envolvem o trabalho de cuidador, como a área da saúde e da educação, e nelas também se registra um movimento migratório semelhante, ou seja, as pessoas migram dos países subdesenvolvidos para os países desenvolvidos, devido a maior oferta de oportunidades de trabalho.

Por ser considerado um trabalho tradicionalmente feminino, a aprendizagem do trabalho de cuidar que é estudado nesta dissertação, baseia-se nas experiências de vida das mulheres que vendem essa força de trabalho. Desse modo, a aquisição dessa qualificação não é formalmente organizada, mas ocorre informalmente, principalmente na esfera privada (De Prins, 2007).

3.1 Cadeia Global do Cuidar

Uma questão que marca o trabalho emocional relacionado com o trabalho do cuidar na atualidade remete para o fluxo migratório feminino entre os países do sul global e os países do norte), denominado ‘Global Care Chains’ – Cadeia Global do Cuidar –. Essa cadeia refere-se aos laços pessoais entre pessoas (geralmente mulheres) através do mundo, baseado no trabalho, remunerado ou não, de cuidar de outras pessoas.

Esse fenômeno é visivelmente identificado nas residências que contratam trabalho doméstico, com foco no cuidado de crianças, onde a mulher imigrante passa a cuidar dos/das filhos/as de quem a emprega tendo que deixar sua prole ou familiares em sua terra de origem para serem cuidados por outras pessoas membros de sua família ou outras cuidadoras de origem ainda mais pobre (Cox, 2015; Cox & Busch, 2018; Federici, 2019; Yeates, 2012).

“Por mais importante que seja quantificar e tornar visível o valor do cuidado e, portanto, o valor do trabalho emocional, tudo o que tende a considerar a visão do cuidado como uma mercadoria são e continuam sendo problemáticas, porque o valor e os custos do trabalho emocional não se acumulam apenas para a pessoa que realiza esse trabalho e para quem o recebe, mas também são altamente relevantes para quem foi privado desse cuidado: as famílias deixadas pelas mulheres migrantes em seus países de origem.”. (Lutz, 2011, p. 22, *tradução própria.*)

Essa comercialização do afeto que acarreta um ‘fluxo de amor’ dos países em desenvolvimento (de emigração) para os países desenvolvidos (de imigração), vai ao encontro do fenômeno, identificado por Hochschild (2008) de ‘transplante de coração’ entre os países, visto que, muitas vezes, os laços de afeto criados entre quem cuida e quem é cuidado tornam-se mais fortes do que os laços entre as imigrantes e seus próprios familiares que ficaram no seu país de origem.

A cadeia global do cuidado revela não apenas o fenômeno da globalização do cuidado, mas também a experiência vivida dessa globalização por parte dos/as cuidadores/as e de suas famílias, e a desigualdade entre as mulheres tanto no contexto local quanto no global. Dessa forma, são as mulheres mais pobres e seus familiares, especialmente as crianças e adolescentes, quem arca com os custos da escassez global de cuidados, através da perda e da dor que sofrem devido à separação física. Por outro lado, as famílias ricas do mundo se beneficiam desse fluxo de profissionais e “excedente de amor” dos países mais pobres, atenuando os conflitos decorrentes da dificuldade de equilibrar trabalho-família (Cox e Busch, 2018).

Contudo, esse fenômeno não é algo exclusivo dos fluxos migratórios, visto que essas correntes de cuidados também foram identificadas durante o período colonial, onde as escravas eram responsáveis pelos cuidados dos/as filhos/as dos seus ‘senhores’. (Isaksen, Devi & Hochschild, 2008).

3.2 O Trabalho de Cuidar e as Pessoas Idosas

O envelhecimento global da população é um fenômeno que vem sendo investigado nas últimas décadas devido ao seu aumento exponencial e às projeções futuras. No âmbito global a ONU – DESA (2020) estima que a população da terceira idade deverá duplicar até 2050, atingindo o patamar de 1,5 bilhão – 16% do número total de pessoas no mundo. Em Portugal, apesar das estimativas apontarem para uma diminuição do número total de habitantes até 2080, o número de pessoas idosas (65 anos e mais anos) passará de 2,2 para 3,0 milhões, mas não se sabe ainda os efeitos da mortalidade dessa população devido a Pandemia Covid-19 (INE, 2020).

No ano de 2019, cerca de 9% da população mundial correspondia a pessoas com 65 anos ou mais. Em Portugal, no mesmo ano, mais de 220 mil pessoas eram idosas, cerca de 22% do total de residentes no país (ONU, 2019; INE, 2020).

Por causa dessas mudanças populacionais, a área do cuidar de pessoas idosas cresce todos os anos e por isso a sociedade contemporânea está vivenciando uma crise do “cuidar”,

pois ao mesmo tempo em que a oferta de profissionais dessa área diminui, aumenta a demanda por cuidadores/as profissionais. Na literatura esse fenômeno é conhecido como “deficiência do cuidado” e refere-se à incapacidade de os países desenvolvidos encontrarem pessoas qualificadas para exercerem essa atividade (Tronto, 2013). Este tema vem chamando a atenção pública em vários países, pois, como refere Federici (2019, p. 253), “nos países da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) em resposta a uma série de tendências que colocaram em crise várias das formas tradicionais de assistência.”

Essa questão passou a ser mais bem explorada a partir do momento em que se entendeu o trabalho do cuidar não apenas como algo referente à vida privada – onde os familiares eram responsáveis pelo cuidado das crianças, e das pessoas enfermas e /ou idosas -, mas também como uma questão relacionada com a vida pública, posto que dentro de uma sociedade democrática todas as pessoas têm direito ao cuidado, quando necessário (Tronto, 2015).

Na maior parte das pesquisas existentes, o trabalho de cuidar de pessoas idosas é citado em paralelo com o cuidar de crianças e pessoas doentes. Araújo (2019) apresenta algumas características existentes, como a perspectiva de que as questões de gênero, raça e etnia induzem as pessoas quem irão exercer a profissão de cuidar de pessoas idosas.

Apesar dessa autora não correlacionar o cuidar com o trabalho emocional, o termo “trabalhar com o coração” (Araújo, 2019, p.54), referido algumas vezes na pesquisa a Ética do Cuidar pode ser relacionado ao trabalho emocional, na medida em que esse termo representaria uma proximidade emocional entre cuidadoras e utentes, um trabalho com base em sacrifícios que compõem a ética do cuidar.

Castles et al (2014) referem que o envelhecimento da população nos países desenvolvidos vem influenciando gradualmente no aumento da necessidade de mão de obra imigrante para o mercado do cuidar.

Federici (2019) complementa que o trabalho do cuidado recai hoje sobre os ombros das mulheres imigrantes, devido à nova divisão internacional do trabalho reprodutivo promovida pela globalização. Essa mudança permite aos governos uma grande economia no que toca os serviços oferecidos à população da terceira idade, já que essas empregadas frequentemente são contratadas diretamente por quem necessita de sua mão de obra e não por instituições governamentais.

4. METODOLOGIA

4.1 Estratégia de Investigação

Visando alcançar o objetivo desse trabalho de caracterizar a vivência do trabalho emocional a partir do olhar das mulheres imigrantes brasileiras que atuam como cuidadoras de pessoas idosas na Área Metropolitana de Lisboa em Portugal, foi utilizada uma estratégia de investigação qualitativa.

Bryman (2012) refere que esse método busca ver a vida social em termos de processos, uma preocupação em mostrar como os eventos e padrões se desenvolvem ao longo do tempo. Nesta estratégia de investigação o/a pesquisador/a busca a compreensão do comportamento, dos valores, das crenças etc. em termos do contexto em que a pesquisa é conduzida através de um envolvimento próximo com as pessoas que estão sendo investigadas, para que se possa realmente entender o mundo com seus olhos.

Essas características vão ao encontro com os objetivos gerais de analisar a forma como o trabalho emocional associado à prestação de cuidados a pessoas idosas é conduzido e vivenciado a partir do olhar das mulheres brasileiras imigrantes que prestam este tipo de cuidados no distrito de Lisboa e os seis objetivos específicos desse estudo sobre: o gerenciamento das emoções no local de trabalho; perceber como vivenciam o trabalho de cuidar e seus aspectos positivos e negativo; especificar as condições de trabalho; perceber a influência da pandemia na gestão das emoções; identificar as motivações intrínsecas e/ou extrínsecas do processo migratório e caracterizar a sua trajetória profissional.

4.2 A Recolha de Dados

A entrevista semiestruturada é uma das técnicas mais utilizada dentro da abordagem qualitativa, especialmente no campo das ciências sociais. O foco do/a pesquisador/a ao utilizar essa técnica é a busca por respostas ricas e detalhadas nas falas dos atores sociais, que possam fornecer subsídios para explorar o tema da pesquisa (Bryman, 2012; Neto, 2001).

Recorreu-se à entrevista semiestruturada, na qual a pesquisadora utilizou uma lista de questões – um guião de entrevista -, alinhados com os objetivos da pesquisa. Neste tipo de guião, as perguntas são formuladas de forma a obterem respostas mais ricas e detalhadas, com comparação com o questionário. As perguntas podem não seguir exatamente da forma descrita na programação, pois perguntas que não estão incluídas no guia podem ser feitas à medida que

o entrevistador capta as informações fornecidas pelos entrevistados, além de outras poderem ser omitidas à medida que se recolhe os dados (Bryman, 2012).

Os temas explorados no guião de entrevista (ver Anexo 1) foram os seguintes: processo migratório e situação familiar prévia; trajetória profissional no Brasil; trajetória profissional em Portugal; trabalho de cuidar; mobilização das emoções no ambiente laboral; influência da Pandemia Covid-19 na gestão das emoções.

Gil (2008) destaca alguns tipos de amostragem não-probabilística nas pesquisas qualitativas. Nesse trabalho foi usada a técnica da bola de neve para se ter acesso a um conjunto de mulheres com as características consideradas relevantes para o desenvolvimento deste estudo. Neste tipo de amostragem o/a pesquisador/a inicia o estudo com um pequeno grupo de pessoas relevantes para as questões da pesquisa e esses/as participantes, por sua vez, indicam outras pessoas que possuem experiência ou características relevantes para o estudo.

Nesta pesquisa, interessava entrevistar mulheres imigrantes – brasileiras – que residem em Portugal há mais de 12 meses (imigrantes de longo prazo) – e que possuem experiências como cuidadoras de pessoas idosas (em instituições ou residências particulares) na área Metropolitana de Lisboa.

A opção de delimitar o estudo às imigrantes brasileiras deve-se a dois fatores principais: primeiro, e como referido anteriormente, essa é a nacionalidade com maior presença em Portugal; segundo, o perfil das imigrantes brasileiras inclui mulheres que trabalham em nichos específicos do mercado de laboral, nomeadamente em atividades voltadas para o atendimento ao público, a limpeza e os cuidados de crianças e pessoas idosas (Oliveira & Gomes, 2020).

As primeiras dezoito participantes foram identificadas e convidadas a participar da pesquisa através de grupos de oferta-busca de trabalho em redes sociais e organizações que atuam como redes de apoio presencial e virtual à comunidade imigrante brasileira em Portugal, como a Plataforma GENI. As demais oito mulheres foram indicadas pelas primeiras participantes.

Os contactos realizados permitiram identificar vinte e seis mulheres com interesse em participar da pesquisa, mas devido a desistências por indisponibilidade de agenda e receio de serem expostas, apenas foi possível entrevistar treze mulheres. Com este número de entrevistadas foi possível atingir a saturação teórica, que ocorre quando os dados passam a apresentar certa redundância ou repetição, onde não ocorre a identificação de novos elementos e o acréscimo de novas informações deixa de ser necessário sem alterar a compreensão do

fenômeno estudado (Fontanella *et al* 2008). Nessa pesquisa, a saturação teórica foi alcançada a partir da oitava entrevista, mas ainda foram realizadas mais cinco entrevistas.

As entrevistas foram realizadas nos meses de março e abril de 2021. Devido a situação pandêmica e às restrições de isolamento social, todas as entrevistas foram realizadas por videochamada através de um aplicativo de telemóvel.

A duração média das entrevistas foi de 50 minutos. A mais curta teve a duração de 31 minutos e a mais longa, de 76 minutos. O registo dos áudios das entrevistas foi realizado mediante autorização prévia das participantes, através do preenchimento do Termo de Consentimento Informado (ver Anexo 3), após a leitura, pelas participantes, da Folha de Informação (ver Anexo 2). Nesta constavam detalhes como os objetivos da pesquisa; as condições de participação neste estudo; a disseminação dos resultados; a proteção da confidencialidade e do anonimato; e a responsabilidade pela realização do estudo.

A participação neste estudo foi voluntária, garantindo-se a proteção do anonimato das entrevistadas e da confidencialidade da informação recolhida. Os nomes das participantes foram substituídos por pseudónimos. Em nenhum momento da análise dos dados e da apresentação dos resultados deste estudo foi feita a referência a nomes reais e não foram utilizadas informações que permitam a identificação direta ou indireta das entrevistadas por terceiros. Optou-se também em não divulgar as entrevistas na íntegra, como anexo.

4.4 Caracterização da amostra

Nesta secção procede-se a uma caracterização as participantes neste estudo. Como se pode observar no Quadro 1, foram entrevistadas treze mulheres. Referente a idade, a participante mais nova tem 24 anos enquanto a mais velha 48 anos. O estado civil com maior recorrência foi o estado solteira, seguido por divorciada. Cinco participantes relataram ter filhos e /ou filhas, porém apenas 2 delas estão a residir com eles/elas em Portugal, os/as demais residem no Brasil.

Em relação ao tempo de residência em Portugal, 10 participantes residem há mais de 2 anos, mas há menos de 4 anos. As demais estão em seu segundo ano de residência no país. Oito das participantes possuem formação superior completa. As demais completaram o Ensino Médio no Brasil, equivalente ao Secundário em Portugal.

Quadro 1. Caracterização sociodemográfica

	Nome	Idade	Estado Civil	N. Filhos	Tempo em Portugal	Escolaridade	Área
1	Katia	45	Divorciada	0	3 anos e 6 meses	Superior Completo	Jornalismo
2	Julia	36	Casada	0	3 anos e 3 meses	Superior Completo	Psicologia
3	Natalia	40	Solteira	5	2 anos	Ensino Médio Completo	NA
4	Diana	39	Casada	0	2 anos e 6 meses	Superior Completo	Serviço Social
5	Carol	39	Divorciada	1	3 anos e 6 meses	Superior Completo	Contábeis
6	Maria	26	Solteira	0	1 ano e 4 meses	Superior Completo	Psicologia
7	Kamila	24	Solteira	0	3 anos e 6 meses	Ensino Médio Completo	NA
8	Carla	48	Divorciada	2	1 ano e 3 meses	Ensino Médio Completo	NA
9	Andreza	40	Divorciada	2	2 anos	Superior Completo	Pedagogia
10	Rosangela	39	Casada	1	2 anos e 9 meses	Ensino Médio Completo	NA
11	Sónia	35	Solteira	0	3 anos e 6 meses	Superior Completo	Jornalismo
12	Elena	25	Solteira	0	1 ano e 6 meses	Ensino Médio Completo	NA
13	Denise	26	Solteira	0	2 anos	Superior Completo	Direito

4.5 Análise de Conteúdo

Após a recolha dos dados, todas as entrevistas foram transcritas integralmente e analisadas com recurso ao Software de Análise de Conteúdo MAXQDA. O conteúdo foi agrupado segundo categorias preestabelecidas (categorias a priori) e outras categorias que foram construídas a partir da análise do corpo documental (categorias a posteriori),

A análise de conteúdo é constituída por um conjunto de técnicas que utiliza procedimentos sistémicos, com objetivo de descobrir e interpretar o que está escondido no conteúdo manifesto (Bardin, 2011; Gomes, 2001).

As diferentes fases da análise de conteúdo organizam-se em três momentos: a) a pré-análise: a fase da organização, se inicia com uma leitura flutuante dos documentos para que se possa proceder à escolha de documentos e à preparação do material para análise; b) a exploração do material: consiste em codificar, decompor ou enumerar em função das regras formuladas na etapa anterior e a categorizar o conteúdo; c) o tratamento dos dados, a inferência e a interpretação: onde os resultados brutos são tratados ao ponto de serem significativos, válidos

e permitirem atingir a representação do conteúdo ou de sua expressão. Deve direcionar a busca de ideologias, tendências, e outras determinações características dos fenômenos analisados (Bardin, 2011; Gil, 2008; Gomes, 2001).

O conteúdo foi categorizado considerando tanto os códigos definidos a partir da revisão da literatura quanto os que emergiram durante a análise. Foram identificados 11 principais blocos de códigos, que se subdividem em outras subcategorias (apresentado no Quadro 2):

Quadro 1. Lista de categorias e subcategorias usadas no MAXQDA

Categorias	Subcategorias
Identificação sociodemográfica	Idade Estado Civil Filhos? Escolaridade Tempo de Residência em Portugal Concelho de Residência Concelho de Trabalho Composição do agregado doméstico
Processo Migratório	Composição do agregado familiar no Brasil Motivações extrínseca Motivações intrínsecas Documentação - Tipo Por que escolheu Portugal?
Trajectoria Profissional no Brasil	Idade começou a trabalhar Atividades exercidas Vínculo Contratual Carga horária Remuneração Relações com colegas Perspectiva de seguir a mesma carreira em Portugal
Trajectoria Profissional em Portugal	Outras experiências profissionais Experiência como cuidadora Atividades como cuidadora Casa privada Lares de pessoas idosas Vínculo Contratual Tempo em cada Experiência Remuneração Carga Horária Folgas Quem são os colegas de trabalho? Relação com colegas
Influência da Pandemia	-

Discriminação, Preconceito e Assédio	Assédio - Violência Física Não vivenciou Gênero Nacionalidade Racial
Trabalho de Cuidar	O que levou a trabalhar Definição de Cuidar Dificuldades Como aprendeu a cuidar Responsabilidades diárias Atividades extras Quanto utentes? Valorização do trabalho O que mudaria? Relação com utentes Relação com familiares
Sentimentos vivenciados	Em relação ao trabalho de cuidar Em relação as folgas Em relação a carga horária Em relação aos utentes Em relação a velhice Em relação a morte Vivenciados pelos utentes
Mobilização das Emoções	Gerenciamento das próprias emoções Gerenciamento das emoções dos utentes Gerenciamento por parte da chefia Gerenciamento: importância Feeling Rules Deep Acting Surface Acting Emoções positivas Emoções negativas Principais emoções
Global Care Chain	-
Consequências	Psicológicas Físicas Estranhamento Ator não sincero - Falta de sinceridade Burnout - Esgotamento Dissonância Alienação Exploração

5. PROCESSO MIGRATÓRIO: BRASIL *versus* PORTUGAL

Ao analisar as diversas teorias sociológicas que buscam explicar o processo migratório citadas anteriormente, e após os resultados obtidos, é possível destacar três como sendo as mais relevantes para esse estudo. A primeira é a *push-pull*, onde é necessário dois ou mais fatores tanto de atração para o país anfitrião quanto de repulsão do país de origem.

Os principais fatores de repulsão do Brasil foram: o cenário econômico que vem se deteriorando desde a crise política iniciada em 2016, a falta de oportunidades laborais, e a sensação de insegurança, dados esses identificados nos trechos das entrevistas a seguir:

“... sai por questões econômicas, e também já tinha o desconforto com o quadro político... as empresas começaram a demitir muito...” (Kátia, 45 anos).

“Eu queria mais segurança para os meus filhos, que eles tivessem mais oportunidades para estudar.” (Natalia, 40 anos)

Já os fatores de atração em Portugal têm como destaque a familiaridade com o idioma, a facilidade no processo de legalização – no caso de um processo migratório irregular – e a perspectiva de uma melhor qualidade de vida (conceito não explorado nessa pesquisa).

“... tem a questão da língua que facilita. Não ter um inverno rigoroso, não ter tantos dias de chuva.” (Júlia, 36 anos)

“Tem a questão do idioma, é um país que eu poderia me desenrascar sozinha.” (Carol, 39 anos).

Essa teoria também reforça as características principais do fluxo migratório brasileiro em Portugal, nomeadamente pessoas que buscam melhores condições de vida a nível econômico e de segurança familiar, e a escolha por Portugal pela facilidade do idioma e de se obter a legalização, que se mantém coerentes nas análises passadas, presentes e nas projeções futuras.

“Um dia vendo uma notícia de que tinha o processo de migração mais fácil da Europa para se legalizar com visto de turista. Na entrevista falava que os portugueses mais qualificados em migravam para outros países, então havia essa demanda de mão de obra para área mais braçais, cuidadores, construção, limpezas.” (Diana, 39 anos).

“Devido ao valor do Mestrado, valor do curso. Seria fácil pagar o curso, e seria fácil encontrar trabalho.” (Kátia, 45 anos).

Em complemento, a teoria das redes de relacionamento destaca a influência que as pessoas que realizaram o processo migratório previamente têm sobre as pessoas que desejam imigrar. Das treze participantes, sete já possuíam conhecidos, colegas ou familiares que residiam em Portugal que as incentivaram a migrar, oferecendo ajuda seja de informações, indicações de trabalho ou abrigo temporária.

“O padrasto da minha amiga é português e me ofereceu ajuda a vir em questão de informações. Eu trabalhei e juntei 1000 euros, e vim com uma outra amiga e o padrasto.” (Kamila, 24 anos).

“Eu tenho um primo aqui em Portugal que prometeu me ajudar”. (Andreza, 40 anos).

“Escolhi Portugal pelo meu primo, como eu teria um auxílio aqui e nos outros países não, eu optei por Portugal.” (Elena, 25 anos).

A terceira teoria é do mercado laboral duplo. Apesar de haver uma facilidade no processo migratório de estudantes e profissionais qualificados/as, e uma maior dificuldade em qualquer outro tipo de migração laboral, o mercado de trabalho na prática também precisa da força de trabalho desqualificada, o que é evidenciado pelo fato de sempre haver algum tipo de emprego, por mais precário que seja, disponível para pessoas não documentadas. Isso faz com que ocorra uma divisão dos /as imigrantes tanto no mercado laboral, entre os setores primário e secundário, quanto na estrutura social. Todavia, esse é apenas um dos critérios de segregação, outros fatores, como gênero e raça, também contribuem para essa estratificação social.

“a princípio eu queria vir para Portugal para abrir um negócio próprio, mas eu cheguei aqui e me deparei com a dificuldade de arrendar as coisas por falta de documentação porque não era falta de dinheiro, eu tinha feito uma economia boa, mas por falta de documentação eu não consegui arrendar um local para abrir o meu próprio negócio.” (Natalia, 40 anos)

Com base nessa análise, é possível concordar com Castle et al (2014) ao afirmar que o processo migratório pode ser influenciado por três capitais: econômico, humano e social.

5.1 A feminização da migração e o mercado laboral

A feminização da migração citada por Eres et al (2003), Castle et al (2014) e Oliveira e Gomes (2020), e que está relacionada com a independência da mulher frente a família, sociedade, e a conquista de sua visibilidade como sujeito no meio acadêmico, vai ao encontro

dos resultados obtidos. Efetivamente apesar da diversidade registrada no perfil etário, social e racial das mulheres entrevistadas, apenas duas realizaram o processo migratório com suas parcerias. As demais o fizeram de forma individual, ou no máximo acompanhadas de sua prole, conforme apresentado nos trechos abaixo:

“No Brasil eu morava com meu filho e meu ex-marido (...) Aqui eu moro apenas com meu parceiro atual, que conheci aqui (...) escolhi Portugal é um país que eu poderia me desenrascar sozinha.” (Carol, 39 anos).

“Eu já estive aqui há 20 anos a passeio com uma amiga, eu gostei e eu sempre disse que quando eu tivesse 50 anos eu iria morar aqui. E também achei que estava na hora de passar um tempo com a minha filha, achei que ela estivesse precisando de mãe, e também porque meu filho quis vir passar um tempo com a irmã. Eu quero ficar, mas ele quer voltar.” (Carla, 48 anos).

“O que me motivou a migrar foi a separação. Fiquei casada por 23 anos. Eu me casei muito nova, então foi para não ficar perto dele. Meus filhos têm 14 e 16 anos (...) estão no Brasil com o pai.” (Andreza, 40 anos).

Para além de terem atuado como cuidadoras de pessoas idosas, as entrevistadas relataram experiências profissionais em Portugal, nas áreas da limpeza de casas, escritórios e alojamentos; do atendimento ao cliente em lojas e, hotéis; na área da restauração como auxiliares de cozinha e, empregada de mesa; e do telemarketing e vendas. De treze mulheres, apenas três começaram a trabalhar diretamente como cuidadoras.

“Todo imigrante, principalmente a mulher tem a ilusão de trabalhar na área do comércio ou da limpeza...” (Rosangela, 39 anos).

“O primeiro emprego aqui foi em um restaurante - auxiliar de cozinha e cozinheira ao mesmo tempo. Não deram contrato então eu saí. O segundo emprego eu era Empregada de Andares, também não deram contrato.” (Maria, 26 anos)

Essas atividades têm algumas características em comum em relação às condições de trabalho: todas relataram a baixa remuneração, a falta de vínculo profissional, a extensa carga horária, e a exploração, seja por terem que realizar atividades fora de seu escopo, seja quando a entidade empregadora arrumava pretextos para o incumprimento das condições previamente acordadas, usando em seu proveito o facto de saberem da situação de irregularidade em relação

aos documentos em que muitas dessas mulheres se encontravam. As palavras de duas das entrevistadas – Sónia e Júlia – ilustram este tipo de vivência.

“O grande problema para mim dessas agências é que a maioria delas pegam brasileiras, achando que não questionamos, acham que temos medo por estar em outro país. Tem sim algumas brasileiras que não estão regularizadas ainda, então eles prometem um salário, pagam outro, dão calote, inventam histórias.” (Sónia, 35 anos).

“... tinha outra cuidadora e tinha eu que era através da empresa, mas quando eu não podia ir o senhorzinho que eu cuidava não queria nenhuma outra pessoa, ou seja, estava sempre obrigada a ir. O que "caí nos falsos recibos verdes...” (Júlia, 36 anos)

Ao atuarem como cuidadoras, as entrevistadas relataram algumas situações laborais: cinco trabalharam diretamente em casas privadas – três contratadas através de agências e 2 diretamente com a família dos/as utentes – todas atuaram como prestadora de serviços por recibos verdes. Dentre as sete entrevistadas que atuaram nos lares, apenas duas foram contratadas através de contrato a termo certo. Uma cuidadora trabalhou tanto em casa privada quanto em lar, onde recebeu um contrato de trabalho.

“A parte ruim era trabalhar como com os Recibos Verdes que você não tem amparo nenhum, tem a questão dos impostos, depois eu tive que pagar o IRS porque meu endereço ainda estava no Brasil, e além dos impostos paga-se 25% a mais de IRS.” (Júlia, 36 anos)

O tempo máximo que uma cuidadora chegou a trabalhar no mesmo local, com a mesma pessoa foram 2 anos, enquanto o mínimo foram 3 meses. Ambas as experiências – vivenciadas por mulheres diferentes – foram em casas privadas.

“É extremamente desgastante esse trabalho em 24 horas. Mas é a prática mais comum entre as empresas e é o que também mantém o nível de remuneração acima do salário-mínimo português.” (Kátia, 45 anos).

“Assim, aqui em Portugal se paga mal em qualquer área, não adianta ter esperança pois não encontrará um salário exorbitante em outro lugar.” (Rosângela, 39 anos).

O ordenado recebido variou entre o mínimo da época, 665 euros e 1000 mil euros brutos. Os lares oferecem a menor remuneração, e as casas particulares os que oferecem a maior. Em relação a carga horária, nos lares seguia-se as escalas de 40 horas semanais divididas em 3 turnos: manhã, tarde, noite – com duas folgas semanais rotativas ou fixas em dias de semana. Nas casas privadas, o modelo de trabalho era o de interna: a pessoa poderia tanto passar o final

de semana – entre sexta e segunda – ou a semana inteira a residir na casa do/a utente. Outra possibilidade era a de apenas pernoitar em dias pré-estabelecidos

5.2 Discriminação laboral vivenciada por mulheres imigrantes

Conforme citado anteriormente por Anthias *et al.* (2013), as características estruturais, como o estatuto legal no país anfitrião e a discriminação social baseada em género e raça, permeiam a vivência das imigrantes dentro da economia paralela que explora a falta de documentação para aumentar a rentabilidade da mão de obra.

Teoricamente as mulheres legalizadas estariam mais protegidas pela legislação, mas na prática isso não se verifica. Mesmo as entrevistadas que já possuem os documentos necessários para atuarem em outras áreas, ainda estão direcionadas a atuarem nos menos atrativos do mercado de trabalho – setores secundários. Tal ocorre principalmente por causa das representações negativas e estereótipos que fazem com que as mulheres sejam classificadas de acordo com sua nacionalidade, sendo direcionadas, portanto, a áreas compatíveis com o discurso exclusivo reproduzido pelos médias e aceitos pela população local (Anthias *et al.*, 2013). Nas palavras de três das entrevistadas, ser brasileira é visto como:

“...Ah, se você é brasileira então você é mais cuidadosa, mais carinhosa, você não tem habilidades para outros tipos de empregos, mas você tem habilidades do seu jeitinho brasileira que facilitam esse trabalho de cuidar. São os estereótipos.” (Júlia, 36 anos)

“... eu acho que não é todo mundo que consegue passar pelo que se passa em um Lar, a maioria das cuidadoras e funcionárias são brasileiras.” (Kamila, 24 anos).

“ela [a utente] disse que gostava de Brasileiras porque somos bonitas e alegres.” (Carol, 39 anos).

Ao comparar essa realidade com a trajetória profissional no Brasil, descrita em alguns trechos abaixo, podemos perceber que nenhuma havia trabalhado anteriormente como empregada doméstica ou cuidadora de pessoas idosas – uma trabalhou aos 12 anos como cuidadora infantil –. Em relação às oito mulheres que possuem formação superior completa, todas trabalhavam em suas respectivas áreas de formação. As demais atuaram em áreas predominantemente com atendimento ao cliente seja como vendedoras, atendentes de *Call Center* ou secretária. A maioria referenciou ter atuado com boas condições de trabalho: contrato de trabalho, carga horária adequada, assim como vivenciaram uma boa relação tanto com colegas de trabalho quanto com a chefia.

“Depois que eu me formei, eu trabalhei com psicologia clínica e trabalhei em Sistema Prisional, com Psicologia Jurídica, trabalhei 6 anos no Complexo Penitenciário de Salvador (...) Tinha outros colegas, tinha serviço de Saúde, social, funcionava como Unidade Básica de Saúde, com enfermeiros, médicos, tinha uma boa relação com os colegas. Tive a sorte de trabalhar com uma equipe muito boa.” (Júlia, 36 anos).

“Trabalhei como Educadora Social em dois Abrigos para Adolescentes.” (Diana, 39 anos).

“Com 20 anos, comecei a trabalhar na área de Jornalismo, minha segunda graduação, e fui de várias em comunicação, desde jornalismo, marketing, tudo relacionado a comunicação, e isso foi durante muito tempo. Até eu resolver sair de lá, com 31 anos. Eu era gerente de contas, trabalhei na Warner Bros, trabalhei na Coca-cola, no Banco Itaú, na Porto Seguro...” (Sónia, 35 anos).

“Sempre me dei bem com todos os meus colegas, fiz melhores amigos, foi uma experiência muito bom. O mal eram as situações com os clientes, as vezes trabalhar com pessoas é mais difícil.” (Elena, 25 anos).

Há também a falta de reconhecimento das habilidades acadêmicas e de suas experiências profissionais adquiridas previamente à imigração. Como já mencionado, apesar da maior parte possuir formação superior e experiência em suas respectivas áreas até o momento da entrevista, nenhuma delas havia tido a oportunidade de regressar a sua área de atuação profissional em Portugal.

Soma-se isso a pressão econômica enfrentada e que leva estas mulheres a aceitarem oportunidades de trabalho que as pessoas autóctones não aceitariam, conforme referido por Cox, 2006 e Romero, 2018. As dificuldades em ver reconhecidas qualificações e experiências profissionais adquiridas no Brasil estão presentes nos trechos de três entrevistadas que se seguem.

“Sim, tem horas que eu não vislumbro isso aqui [atuar na área de Psicologia] e penso em voltar para o Brasil por conta disso, é o sentimento de fazer algo que eu gosto.” (Júlia, 36 anos).

“Eu amei trabalhar com pessoas em situação de rua. Eu preciso primeiro validar meu diploma para que eu tente aplicar para essa área. Mas eu também gosto muito da área Geriátrica. Eu amo Serviço Social.” (Diana, 39 anos).

“Com certeza, é o que estou procurando no momento, mas não temos as mesmas oportunidades que temos no Brasil. Nosso currículo aqui ele não conta muito, a menos que você faça um curso aqui. Eles não olham o currículo que trazemos do Brasil, eles olham o que temos daqui. Estou a procura com calma nessa área.” (Kamila, 24 anos).

Muitas vezes independentemente da escolaridade, idade, experiências profissionais e estatuto legal, as brasileiras ainda são direcionadas para áreas voltadas para o atendimento ao público (restaurantes, cafés e lojas), para o setor de limpeza e para a prestação de cuidados a pessoas idosas e crianças, conforme identificado por Gomes (2018), e referido nos trechos anteriores.

Pesquisas mais amplas e de cunho quantitativo permitem constatar que, aos poucos, mais imigrantes ingressam nos segmentos mais atrativos do mercado de trabalho – setor primário–. Esse tipo de padrão não foi identificado nessa pesquisa.

5.2.1 Discriminação, assédio e violência

Três entrevistadas relataram terem sofrido violência física por parte dos utentes – homens –. Outras duas descreveram situações de assédio sexual tanto por parte de familiares quanto por parte dos utentes.

“Tinham alguns idosos que eu cuidei que na hora do banho ele falavam para eu esfregar mais o pênis e tal. Tudo isso são desconfortos que eu passava, e não dava para ignorar... ele entrava no meu quarto de madrugada, comigo dormindo, e o que fazemos numa situação dessas?” (Sónia, 35 anos).

“Eu trabalhei como interna particular em uma casa onde cuidava de uma idosa acamada e que tinha demência, logo eu ficava no quarto, dormia com ela. De início o marido dela não aceitava e ele foi para a casa de cima. No outro dia ele começou a conversar mais, teve um dia que foi no quarto me dar um beijo de boa noite - eu disse que não precisava - e no dia seguinte de manhã ele me agarrou, e falou coisas, queria fazer coisas, eu o empurrei e sai correndo, fui para a casa da vizinha e liguei para a empresa ir me buscar, eu fui embora e não voltei mais para lá.” (Carol, 39 anos).

“Alguns são mais difíceis, chegam até a bater em nós.” (Maria, 26 anos)

Ao serem questionadas sobre assédio ou discriminação, seis relataram não terem sofrido nenhum tipo de discriminação ou assédio ao exercer a profissão de cuidar, embora seja possível identificar discriminação racial no relato de pelo menos uma delas.

“Por incrível que pareça não... Se eu passei por isso, eu não percebi. Tinha muito conflito entre mim que era negra e a outra cuidadora que era branca, de me acusar quando algo sumia, ou estava comendo algo demais, mas fora isso não. Mas eu acho que eu sou um caso raro.” (Diana, 39 anos).

Referente a nacionalidade, sete descreveram situações em que o fato de ser brasileira justificou uma agressão verbal, uma piada, ou até mesmo uma exploração, seja por parte da entidade empregadora, seja por parte de familiares e utentes.

“ E isso acontece muito também ir para a casa de alguém trabalhar e alguém familiar começa com alguma saliência que você não deu autorização e você vai frear, a pessoa diz: “ ah mas você é brasileira, brasileira é tudo fácil” E ouvir isso vai matando a gente aos poucos, porque não somos isso, mas é um estereótipo tão bem construído que nos prejudica até hoje, porque tem pessoas que não tem a menor liberdade para fazer isso, e faz.” (Sónia, 35 anos).

“...falam que o trabalho deveria ser feito assim "como portugueses" ou que a comunidade deveria ser portuguesa e não brasileira” (Kátia, 45 anos).

“Mas discriminação um pouco, mas é velada. Isso tem em todo ambiente, é o Tuga e o Zuca, eu não admito, caráter não se tira por nacionalidade. Eu exijo respeito.” (Rosângela, 39 anos).

“...por parte das agências que algumas combinavam um salário, e no fim pagavam menos, e alegavam que era porque isso, aquilo, inventava desconto onde não tinha, e eu via que era porque sou brasileira.” (Sónia, 35 anos).

A discriminação racial aparece em seis entrevistas: cinco mulheres sofreram discriminação direta ou indiretamente por serem pretas, tanto por parte das colegas de trabalho, quanto por parte de empregadores e utentes. O sexto relato traz o testemunho do racismo sofrido por outras colegas de profissão, de etnia africana.

“Eu trabalhei 3 meses em Alcantara, em um Lar que só contratava pessoas sem documentação, principalmente as africanas. A diretora do Lar é maluca, ela gritava o tempo todo, parecia um hospício, e ela tinha as africanas nas mãos porque elas não tinham documentação, só tinham esse emprego. "Só tem esse emprego, e eu mando em vocês, e vocês são as minhas escravas". Eu me sentia em uma senzala. Ela gritou comigo uma vez, mas eu gritei de volta, e pedi demissão.” (Rosângela, 39 anos).

6. O TRABALHO EMOCIONAL E O TRABALHO DE CUIDAR

O trabalho emocional foi explorado na segunda metade da entrevista, de forma que se pudesse identificar como ocorre o gerenciamento das emoções. Ao serem questionadas sobre quais estratégias a que recorriam para gerenciar as próprias emoções, foram identificadas três formas principais: o isolamento físico ou mental das situações por algum período; a partilha de alguns momentos com alguém de confiança, seja utente ou colega; a repressão que estavam sentindo e continuação do trabalho com o foco na motivação intrínseca que as levam estar ali:

“... eu precisava recarregar minhas energias para conseguir fazer as coisas bem, eu levava os livros que eu gostava, ouvia as músicas que eu gostava, quando eu não estava ocupada eu falava com a minha família e amigos por telefone, eu assistia um filme, meditava...” (Júlia, 36 anos)

“Eu continuava meu trabalho, simplesmente e tentava relaxar a mente, não havia estratégia, você simplesmente vai continuando”. (Natalia, 40 anos)

“Procurava utentes que iam me fazer bem”. (Carol, 39 anos).

“Muitas vezes, mas tem uma senhoria que eu confio muito, que quando eu estou muito angustiada eu vou até ela, então eu choro, choro, choro, alivia e eu volto a trabalhar.” (Andreza, 40 anos).

Como citado anteriormente, para Hochschild (1983) o *surface acting* e o *deep acting* são duas estratégias primordiais para o gerenciamento das emoções. Na vivência das cuidadoras entrevistadas, o *deep acting* tem menos recorrência do que o *surface acting*, sendo identificado em apenas quatro relatos.

Quando se realiza o *deep acting*, as emoções transmitidas não são apenas externalizadas, elas são realmente sentidas, há uma mobilização interna para que ocorra uma mudança genuína do que se sente, e conseqüentemente do que se transmite. Conforme é possível perceber nos relatos a seguir o sentimento inicial foi modificado de forma interna para que se adaptem as necessidades laborais:

“Chegando lá já mudamos, esquecemos um pouco do porquê estamos tristes, eu acabo não pensando muito, foco neles e esqueço que estava desanimada.” (Maria, 26 anos).

“Não... a não ser um dia que queria ficar em casa com meus filhos, e eu tive que ir trabalhar... Mas não era nada grave, eu só gostaria de estar em casa em um sábado à noite. Mas eu chegava lá e isso passava, era agradável ficar lá.” (Carla, 48 anos).

O *surface acting* por outro lado, está presente em todos os relatos. De alguma forma, durante o exercício do papel de cuidadoras todas as mulheres sentiram alguma necessidade de disfarçar os seus sentimentos reais e transmitir algo diferente às pessoas ao redor:

“Quando morreu minha avó e eu estava aqui, era meu primeiro ano, e eu estava a trabalhar na casa de alguém, eu não estava com tanta vontade de chorar, mas eu estava muito revoltada, mas eu tinha que trabalhar... eu me apeguei a rotina, e coloquei mais passos para realizar determinadas tarefas, para não ter que pensar na minha perda.” (Kátia, 45 anos).

“Na maioria das vezes eu tinha que fingir alegria quando na verdade eu estava achando tudo deprimente. Porque é muito triste, e eu sou muito sensível, eu absorvo muito.” (Sónia, 35 anos).

“...sempre guardei meus sentimentos, mesmo quando estou triste eu finjo que estou alegre...” (Elena, 25 anos).

O trabalho emocional também se caracteriza pela mobilização das emoções de outras pessoas. Ao serem questionadas se em algum momento já precisaram animar alguma pessoa no trabalho, doze participantes disseram que sim, e relataram quais foram suas ações frente a essa situação. Nesses casos, fazer companhia, ter uma escuta ativa, ouvir uma música que remetia a pessoa a bons momentos, levar para passear e acolher as emoções dos/as utentes, eram as principais táticas utilizadas.

“eu tento conversar com ela, que a chuva também é necessária e que o dia tem que continuar, que ela não pode ficar na cama, que ela tem que conviver, tem que se animar. Ela gosta de música, eu coloco as músicas que ela adora, então tento fazer com que ela conviva...” (Kátia, 45 anos).

“Tinha estratégias gerais de colocar música, cantar para ele. Ele achava engraçado. As vezes era de preparar mesmo, eu sabia quais eram os tipos de atividades que ele iria se engajar, então eu dividia isso pelos dias.” (Júlia, 36 anos)

“...temos alguns utentes bem depressivos - principalmente os que tem consciência. Nosso contato direto com eles é durante a higiene. Alguns reclamam o tempo todo, choram. A gente abraça, dá beijinhos... para eles a família os abandonou.” (Carol, 39 anos).

“Sim, muitas vezes. Eles choram, eu tento animar eles, falava alguma coisa, brincava, cantava para tentar animar, sabe? Tem essa necessidade porque não é fácil, a situação deles não é fácil e tem os que ficavam tristes. Eu tentava conversar, puxar coisas de quando eram jovens.” (Maria, 26 anos).

Outra característica do trabalho emocional, mas pouco identificada nesta pesquisa, refere-se ao gerenciamento das emoções por parte da entidade empregadora:

“... não aparentar insegurança para o idoso, para não contrariar, para mentir que ele está em lugar, mas está em outro. Já orientou o comportamento que se deveria ter diante do idoso.” (Kátia, 45 anos).

“... eu fui para lá com essa indicação, que eles precisavam de alguém com essa capacidade que conseguisse gerir essas emoções. Por isso me aceitaram sem experiência, porque eu era psicóloga, tranquila e que sabe lidar com suas emoções.” (Júlia, 36 anos)

“A única coisa que falam é que temos que ser frios, porque eles sabem que nós brasileiros somos muito emotivos, carinhosos.” (Kamila, 24 anos).

“eu teria que ser menos emocional e mais profissional, que eu deveria ter cuidado com isso. Que eu fazia muita à vontade das pessoas, e não podia. Em um certo ponto ela estava certa, mas cada pessoa trabalha de uma forma.” (Rosangela, 39 anos).

Um dos termos trabalhados dentro da sociologia do trabalho emocional é o *feeling rules* ou regras de sentimento que são os padrões utilizados na monitorização dos sentimentos. É com base nessas regras de sentimento que podemos dizer o que é esperado em cada relação. Essas regras variam entre os grupos sociais e culturais (Hochschild, 1983).

No caso das cuidadoras a principal regra citada é não apenas, não transmitir emoções negativas aos/as utentes, mas também garantir que todos/as são tratados/as com respeito e carinho. As regras vão muito mais ao encontro do que elas precisam oferecer ao invés do que esperam receber:

“... mesmo que você tenha dúvidas e inseguranças você tem que passar segurança para as pessoas. Você tem que desempenhar as tarefas de uma forma tranquila, tem que aparentar estabilidade...” (Kátia, 45 anos).

“Em todo momento você tem que passar carinho, amor. (...) Então você tem que colocar amor no que faz, dedicação, e isso vem da cuidadora e não do Utente, porque se ele está ali é porque precisa da agente, então se está ali tem que gostar do que faz (...) passamos por problemas pessoais e não podemos levar para dentro do trabalho” (Carol, 39 anos).

“...todos os dias precisamos chegar bem (...) temos que ter essa alegria que eles precisam (...) temos que omitir as informações para eles.” (Kamila, 24 anos).

“Todos são diferentes e merecem ser tratados com respeito (...) Então você precisa se colocar no lugar do próximo...” (Rosangela, 39 anos).

“...temos que ter muita inteligência emocional, ser muito sensato, ouvir mais e falar menos, e antecipar muita coisa para não correr risco de causar desconfortos.” (Sónia, 35 anos).

“Você sempre tem que estar de bom humor, levar palavras de carinho...” (Denise, 26 anos).

O entendimento de que todos os esforços relacionados com a gestão dos sentimentos próprios e das outras pessoas faz parte do escopo do trabalho, e que foi citado previamente por Hochschild (1983), aparece no discurso das entrevistadas quando são questionadas sobre “O que é cuidar?”. O trabalho emocional já está intrínseco em seus discursos, o que reforça a dimensão invisível desse trabalho, e a falta de remuneração atrelada:

“...é um trabalho de olhar para o outro e atender às necessidades sejam elas físicas, psicológicas ou emocionais.” (Júlia, 36 anos)

“Eu acho que vai além do físico (...) não era só o cuidado físico, tinha que ser psicológico-emocional também.” (Natalia, 40 anos)

“...Mas é um trabalho de cuidar também do emocional de quem você está lidando, é bem-estar, autoestima, principalmente com idoso.” (Diana, 39 anos).

“É muito bom, é gratificante, mas por outro é muito exaustivo. Precisamos nos doar tanto fisicamente quanto psicologicamente, e na parte sentimental.” (Kamila, 24 anos).

“É um ato de amor, porque você cuida de uma pessoa como se fosse um filho, não que necessariamente todos os pais cuidem dos filhos como deve ser. Mas para mim é um ato de amor, de reconhecimento as pessoas mais velhas. É zelar pelo próximo, é pensar em nós quando tivermos a mesma idade.” (Carla, 48 anos).

“...virar a dama de companhia em algumas ocasiões, vai virar a enfermeira em outras ocasiões, vai virar a confidente, melhor amiga, filha, mãe, é um tipo de trabalho extremamente emocional.” (Sónia, 35 anos)

O sentimento mais recorrente que as participantes descreveram ter em relação as pessoas que cuidavam era de carinho, apego, e em alguns momentos pena. Já com os familiares optou-se por manter um distanciamento.

“Quem está trabalhando também se apega muito porque se está sendo uma presença constante na vida daquela pessoa... mas a relação sempre foi de carinho.” (Kátia, 45 anos).

Nenhuma delas sente vergonha da profissão de cuidadora, por mais desvalorizado ou desgastante física e emocionalmente que possa ser, conforme citado pelas próprias:

“...é um trabalho muito humano, e precisamos fazer com amor. Eu estou ali porque eu gosto de estar com eles, eu não tenho vergonha de falar que faço a higiene, eu faço tudo com prazer.” (Andreza, 40 anos)

A relação com as colegas foi descrita como conflituosa – geralmente quando eram de nacionalidade portuguesa – e amistosa quando eram outras imigrantes.

“...trabalhávamos em dupla, então nos dias que eu estava com as portuguesas eram mais pesados, pois tinha momentos que eu estava okay, tinha momentos que eu queria matar uma. Então era pesado por causa delas.” (Denise, 26 anos)

6.1 Consequências do trabalho emocional

Ward e McMurray (2016), mapearam as consequências negativas do trabalho emocional e, destacam, em primeiro lugar a exploração, conceito também investigado previamente por Hochschild (1983), e que explica a existência dessa exploração ao não se ter em consideração as alterações físicas e psicológicas ocasionadas por essa atividade.

Ao serem diretamente questionadas se tiveram alguma consequência psicológica, as respostas mais negativas identificadas relacionam-se com sentimentos de ansiedade e depressão. De forma indireta, o esgotamento e o enfraquecimento emocional surgiram várias vezes durante as entrevistas.

“O emocional ficou um pouco enfraquecido, pelas situações que vivi... Desde o começo eu comecei a ter ansiedade, e isso me afetou muito.” (Kamila, 24 anos).

“Eu fiquei também um pouco depressiva (...) O processo de ficar invisível me deixava muito triste e me adoecia fisicamente, me dava crise de ansiedade, crise de choro, tremedeira, dor de estomago, refluxo, nossa eu tive muito refluxo.” (Sónia, 35 anos).

“... outra cuidadora que saiu de lá adoentada porque não conseguia gerir muito bem as emoções, e a outra cuidadora que dividia o trabalho comigo, estava adoentada (...) eu senti muito a morte dele (...). Ele faleceu e eu já vim para casa, e esse luto demorou para vir, eu fiquei semanas abaladas, eu não consegui entregar os trabalhos na faculdade. E eu achava que não seria assim.” (Júlia, 36 anos)

“Teve um período de 2 meses dentro desse ano que eu não dei conta de ir - emocionalmente falando.” (Diana, 39 anos).

Apesar desses efeitos negativos, foi possível identificar, ao contrário das pesquisas consideradas na revisão da literatura, consequências psicológicas do trabalho emocional percebidas como positivas pelas entrevistadas, mais precisamente: o aprimoramento da empatia para com os/as utentes, uma visão mais humana em relação à velhice, uma compreensão maior da morte e um fortalecimento emocional – uma capacidade maior de resiliência frente às circunstâncias da vida.

“Eu fiquei mais humana. O emocional mexeu muito com isso, me fez ser outra pessoa. As pessoas não são tão humanas, não têm tanta empatia, e eu era uma dessas pessoas, me fez mais ter amor ao próximo, a ter empatia amor ao próximo.” (Carol, 39 anos).

Do lado das consequências negativas, foram identificadas implicações, com duas principais origens: o trabalho físico exercido durante o trabalho de cuidar e que acarretou problemas de saúde como: dores no joelho e problemas de coluna de seis mulheres; e a má gestão das emoções que desencadeou problemas como alterações hormonais, aumento de peso, dores de estômago, úlcera no fígado, ansiedade e depressão em cinco entrevistadas.

“Eu tenho que cuidar mais da coluna, comecei a usar cinta pra segurar. Acabei por emagrecer para não forçar tanto os joelhos.” (Kátia, 45 anos).

“Engordei quase 20 kilos. Já tive um problema de coluna e fui trabalhar com muita dor.” (Júlia, 36 anos)

“Eu engordei bastante, principalmente interna. Além disso o emocional influencia demais no físico, eu desenvolvi uma úlcera no fígado - por isso vou operar - isso me fez muito mal.” (Carol, 39 anos).

“Física sim, muita alteração. Eu envelheci muito... dores em todas as partes do corpo, não consigo nem abaixar.” (Andreza, 40 anos).

“Eu tive alterações hormonais, eu fiquei depressiva, eu engordei muito, muito mesmo, 17 quilos.” (Sónia, 35 anos).

A alienação vivenciada por essas mulheres é outra das consequências negativas do trabalho emocional. A relação profissional perde espaço frente aos vínculos afetivos criados, que muitas vezes atuam como uma cortina de fumaça frente às más condições laborais que estão expostas.

Os trechos a seguir refletem dois momentos distintos das entrevistadas, mas que vivenciam a mesma situação laboral, onde é possível perceber que as más condições são quase esquecidas por causa da conexão com os/as utentes.

“Era uma família que dava problemas emocionais para os cuidadores, trazia conflitos entre os cuidadores caso algo saísse do lugar ela achava que alguém tinha roubado. Logo, o cuidador que não conhecia, não sabia, acreditava que outro cuidador havia pegado. Não dava tempo de criar o vínculo e se conhecer.” (Diana, 39 anos).

“...eu me sentia acolhida, mesmo com os problemas de convivência, o casal se preocupava se sentíamos frio, fome, não tinha problemas em não comer as coisas. As vezes tinha uma confusão sobre algumas comidas que sumiam. Mas eles se preocupavam muito, pois a senhora já havia passado fome na infância...” (Diana, 39 anos).

“Acabamos criando um vínculo muito forte com os utentes porque presenciamos cenas muito forte entre eles e os familiares, e entre eles e nós, porque nós somos as filhas, as netas, as amigas, o que gera um vínculo muito forte com eles.” (Kamila, 24 anos).

“Claro que por parte dos “velhotes” teve [discriminação], mas eles são de outra geração, são velhos acima de 80 anos, então a gente acaba... pelo que eu me recordo que falam que somos “filho de sapateiro” que deveríamos “voltar para o nosso país”, só que é da cabecinha deles, a gente não pode discutir, são pessoas já idosas, com idade avançada ...” (Kamila, 24 anos).

“Eu sempre falo para as meninas: “eles não têm o que fazer, então tem que perturbar a gente”. Temos que aceitar e acabou.” (Rosângela, 39 anos).

“...até porque não é porque eu estou vivendo dentro da casa da pessoa e convivendo com a família deles, e mesmo que alguns deles me chamem de família, não é por isso que eu me sinto assim...” (Sónia, 35 anos).

A dissonância é apresentada como o conflito existente quando é necessário expressar sentimentos desejados pelos empregadores, mas que não são realmente sentidos pelo indivíduo. Os relatos de duas entrevistadas ilustram isso ao serem forçadas a expressar algo diferente do que estavam a sentir:

“A filha pediu para ajudar a arrumar a Senhora - serviço de funerária - eu coloquei as luvas e tratei dela como se estivesse viva. Mas se me pedisse isso hoje, eu não faria. Mas eu fiz, porque foi o sentimento.” (Carol, 39 anos).

“De forma geral, até por proteção, era uma relação distante. Eu acabava projetando nesses idosos alguém da minha família e isso me fazia sofrer muito pois havia muitas situações que eu considerava indignas. Eu ficava chateada por ver um distanciamento absurdo dos filhos, que apareciam a cada 4 meses, ou faziam uma ligação.” (Sónia, 35 anos).

Além das consequências já apresentadas, Hochschild (1983) destaca mais três riscos relacionados com a forma como as pessoas abordam o trabalho emocional. O primeiro risco é

o de *Burnout* (esgotamento), quando há uma identificação sincera com o trabalho – apesar da semelhança com o enfraquecimento emocional que torna as pessoas mais suscetíveis as alterações psicológicas e físicas, o esgotamento por identificação com a função atua de forma mais intensa. É o caso das cuidadoras de pessoas idosas que sempre destacam a relevância do afeto e a criação de vínculos afetivos, sem perceberem que isso ao longo do tempo sobrecarregou sua capacidade de executar suas funções:

“Porque as vezes eu cuidava dele e aquilo era tão estressante que eu só queria ficar deitada.” (Júlia, 36 anos)

“Teve um período de 2 meses dentro desse ano que eu não dei conta de ir - emocionalmente falando...” (Diana, 39 anos).

“... eu todas as vezes que eu saí, ou que eu mudei de idoso, eu mudei porque eu já não aguentava mais o clima daquela casa e eu estava completamente devastada emocionalmente.” (Sónia, 35 anos).

“Eu acho que eu aceitei [a residir na casa durante a pandemia] muito mais por conta do lado emocional, com medo já que a esposa dele tinha 84 anos e ele 83, e eu fiquei pensando que seria perigoso para eles, que se colocasse uma outra pessoa também seria ruim para ele, e ele iria sofrer. E que talvez fosse muito diferente se eu não estivesse na condição de imigrante, as decisões seriam diferentes.” (Júlia, 36 anos)

O risco de estranhamento, por sua vez, representa um distanciamento em relação ao trabalho, um cinismo, ou até mesmo uma apatia. Este estranhamento transforma o trabalho emocional em uma atividade rotineira, onde só se precisa agir, sem se pensar, sem se sentir:

“Como já são três anos, eu não estou tão mais preocupada ou tão sentida ou ressentida. Emocionalmente eu estou estável. Eu quero trocar de função, mas me acostumei a rotina de trabalho.” (Kátia, 45 anos).

“Acabamos virando um robô porque sabemos que no outro dia após a folga vamos chegar lá e fazer isso, isso, e isso, vai acabar o turno e vai para casa.” (Kamila, 24 anos).

“Eu me sentia estranha, achava que não iria dar conta, que era muito trabalho. Eu me acostumei rápido, vai ficando mecânico.” (Denise, 26 anos).

O trabalho emocional exercido por essas mulheres, sob a ótica do cuidar, pode também ser interpretado como algo necessário e até mesmo positivo, dentro da perspectiva de Ashforth e Humphrey (1993). O discurso sobre ter empatia para com as pessoas que estão a receber o cuidado, a compreensão – muitas vezes excessivas – sobre as atitudes e falas por estarem a lidar

com pessoas “de idade” e a identificação com a função pode trazer menos efeitos negativos ao bem-estar do indivíduo.

“Eu me encontrei muito trabalhando com idosos...” (Andreza, 40 anos).

“Eu poderia ficar nessa área bastante tempo, eu gostei muito dessa área, eu gosto muito de criança e para mim todos eles pareceram tipo uns bebezões grandes (...) Eu gostei, eu me sentia importante para eles, e eu queria fazer a diferença na vida deles. Eu me importei com eles muito, gostei de cada um. Foi uma experiência enriquecedora como ser humano.” (Natalia, 40 anos)

“... eu me descobri como cuidadora. Todo mundo fala mal da profissão, mas para mim eu me descobri na área.” (Rosângela, 39 anos).

6.2 A influência da Pandemia no Trabalho Emocional

A circunstância desta pesquisa ter sido conduzida em plena pandemia da COVID-19 e o risco a que as pessoas idosas estavam sujeitas nesse contexto levou a que se considerasse que seria relevante introduzir uma pergunta relacionada ao contexto pandêmico.

As entrevistas das mulheres revelam que a pandemia afetou tanto a rotina das cuidadoras quanto das famílias e utentes. Para diminuir a possibilidade de contágio, cinco mulheres tiveram suas escalas de trabalho alteradas, passando mais tempo seguido no trabalho, e menos na rua. Em alguns casos, as cuidadoras passaram a ser internas por longos períodos, o que impactou diretamente o emocional.

“Quando teve o primeiro confinamento, eu fui trabalhar, e eu também estava com receio de ir trabalhar e levar o vírus para a casa, e a outra cuidadora como tem 70 anos e a mãe dela estava em cuidados paliativos, acertamos que eu ficaria na casa sem sair. Eu fiquei na casa 2 meses, mas eu aceitei morar lá. Mas nenhum outro funcionário estava indo, então o trabalho que era muito bacana, leve, virou para eu fazer tudo... a limpeza, a comida.... Até eu quase enlouqueci. Eu acho que ele debilitou mais rápido por conta da pandemia, e os mesmos cuidados não eram os mesmos porque eu não saía dali e estava desgastada.” (Júlia, 36 anos)

“E com o COVID no final, o clima estava muito pesado, ninguém podia sair dos quartos, eu sempre tentei manter o controle, e nesse último mês eu briguei com uma colega, mas assim ninguém aguentava mais.” (Denise, 26 anos).

As entrevistadas referiram ainda outras algumas situações vivências relacionadas com a pandemia, como o distanciamento físico, o receio de contagiar algum dos/as utentes, e o convívio com surtos de Covid-19 que ocorreram em pelo menos dois lares e que acarretaram a morte de algumas pessoas. Outra percepção geral foi novamente referente aos sentimentos

vivididos pelas pessoas idosas, que devido ao distanciamento social da família, estavam cada vez mais tristes, deprimidos/as e agressivos/as.

“Mas a pandemia só veio para piorar ainda mais as coisas. Os utentes ficaram muito psicologicamente abalados, e nós temos que usar nosso jeitinho brasileiro, brincar com eles, e até com nós mesmos, senão caímos em depressão.” (Andreza, 40 anos).

“Quando o Covid veio foi um impactado tanto para nós profissionais, quanto para eles. Então tivemos que nos doar muito para eles. Até transformaram um banheiro em um quarto para que pudéssemos dormir lá alguns dias e evitar o deslocamento.” (Kamila, 24 anos).

“Não das cuidadoras, mas dos utentes. Eles ficaram mais depressivos porque não pode ver a família, de primeira não podia visitas e agora só através da porta de vidro. Antes eles podiam ir a rua, visitar a família, e isso acabou de um dia para outro. Isso foi muito mal. Eles ficaram mais agressivo, isso tudo mexeu mesmo. Eu compreendi que eu ainda voltava para casa, podia ver a rua, o que mudou foi minha rotina pessoal, a profissional não. Foi mais uma questão de entendê-los.” (Carol, 39 anos).

6.3 O cuidar como atividade laboral

Confirmando a teoria de Lutz (2011), com base nos resultados obtidos, a atividade de cuidar de pessoas idosas deixou de ser algo exercido exclusivamente pelos membros do agregado familiar, e se tornou uma atividade laboral exercida por terceiros, especialmente de outras classes sociais. Em alguns casos, soma-se isso ao abandono familiar com as pessoas idosas residirem em lares de cuidados, públicos ou privados, e nem sempre recebem visitas de familiares.

“Aqui em Portugal os filhos jogam os pais nos lares, ou põem na mão de uma cuidadora e seguem com sua vida, eu acho isso muito mal.” (Carol, 39 anos).

“... eles são muito carentes, mesmo os que os filhos vão visitar. Já encontrei algumas chorando, as que sentiam falta dos filhos, que não entendiam por que estavam lá. Havia uma que todo dia perguntava: “Meu filho vem hoje? Por que eu estou aqui mesmo?” (Natalia, 40 anos)

Para Federici (2019) o trabalho de cuidar, remunerado ou não, é um trabalho reprodutivo, que reproduz mão de obra ao invés de produzir capital, exercido por mulheres, e em que se tenta em vão separar os aspetos físicos e emocionais. Essa divisão claramente é inexistente quando analisamos o discurso das cuidadoras sobre o que elas definem ser o trabalho de cuidar.

A desvalorização dessa atividade, citada tanto por Tronto (1993) quanto por Federici (2019) também aparece nas falas das entrevistas, que destacam a desvalorização da profissão:

“Existe um certo respeito, mas há desprestígio, é considerada uma mão de obra barata apesar de não ser tão mais barata” (Kátia, 45 anos).

“É um trabalho que deveria ser mais reconhecido seja por brasileiros, por portugueses, por qualquer pessoa. Um trabalho mais bem remunerado. Trabalha-se muito por pouco, e uma solução poderia tanto partir do lado da chefia quanto dos familiares porque sinceramente sabemos que os lares são muito bem pagos e os funcionários muito mal remunerados. Se fossemos melhor remunerados não haveria tanta saída e entrada de funcionários.” (Kamila, 24 anos).

“É uma profissão invisível, mas se valorizassem ao menos um décimo do que realmente merecemos, porque eles construíram isso, mas está praticamente na nossa mão, porque a maioria é imigrante.” (Rosângela, 39 anos).

Essa desvalorização não ocorre apenas por ser uma profissão exercida majoritariamente por mulheres, mas também por se tratar de uma área com uma forte presença de mulheres imigrantes. Ao analisar os discursos, mesmo sem serem questionadas diretamente, sete mulheres referiram que a maioria das cuidadoras são brasileiras ou imigrantes de outras nacionalidades. A falta de uma valorização laboral contribui para a escassez de uma especialização formal das cuidadoras. Para muitas a aprendizagem ocorre de maneira informal, conforme citado por Prins (2007) e confirmado por 11 cuidadoras entrevistadas que não tiveram nenhum treinamento antes de iniciar suas funções.

“Eu tive contato com duas empresas, meu marido com três e não vimos essa questão do treinamento em nenhuma.” (Diana, 39 anos)

“Foi na prática. Aquela coisa de te joga lá e você aprende literalmente com os outros. Isso é horrível, acho que quando se faz o curso, tem uma formação é melhor. Mas tem 1 porém, quando você aprende ou você gosta, ou você corre com medo daquilo. É assustador no início. Não é fácil.” (Rosângela, 39 anos)

Sobre as motivações as levaram a atuar nessa área do cuidar, sete relataram que essa foi a única oportunidade de emprego disponível. Já outras três mulheres haviam optado previamente à imigração por atuar nessa área, as restantes optaram pelo trabalho de cuidar por não se identificarem com os outros trabalhos que já haviam exercido em Portugal.

Dentre as principais dificuldades e queixas, as de cunho prático foram: o tempo de deslocamento entre casa e trabalho, a relação com colegas, as condições de trabalho em relação ao salário, a carga horária e o vínculo contratual.

Outra dificuldade mais subjetiva mencionada por todas, foi sobre ter que presenciar a situação física e/ou emocional dos/das utentes, e as demandas emocionais que isso acarreta as pessoas ao redor.

As principais responsabilidades com os/as utentes envolvem: fazer a higiene, seja trocar as fraldas, dar banho de leito e/ou auxiliar no banho; servir as refeições, dar a medicação nos horários corretos, levantá-los e deitá-los na cama – no caso dos utentes com mobilidade reduzida – entre as atividades extras foram citadas: preparo da comida, troca de lençóis, levar para passear, e no caso das experiências em casas particulares, quando não há mais pessoas a trabalhar ali, as cuidadoras precisam também limpar e arrumar a casa, comprar alimentos; lavar e passar as roupas. Já nas experiências nos Lares, apenas 2 relataram que realizavam a limpeza do ambiente quando trabalhavam no horário noturno.

As experiências em relação a trabalhar em casa privada *versus* trabalhar em Lares diferem principalmente em relação a quantidade de utentes. Nos lares cada cuidadora é responsável por cuidar de 6 pessoas por turno – entende-se por cuidar nesse caso a realização das atividades descritas acima. Nas experiências em casas privadas, o máximo foram duas pessoas – um casal.

6.4 O trabalho de cuidar e divisão laboral baseada em sexo

A atividade de cuidadora está diretamente ligada à divisão sexual do trabalho. No relato das vivências nessa área profissional, os poucos homens citados aparecem sobretudo na posição de enfermeiros, médicos, e diretores dos lares:

“... o trabalho na maioria das vezes é feito por mulheres, a maioria dos cuidadores... não conheci nenhum cuidador homem... quer dizer, conheci cuidadores homens de lares, mas na casa das pessoas não. A maioria são mulheres...” (Kátia, 45 anos).

O que faz com que ao ser uma atividade considerada feminina, ou no caso, exercida majoritariamente por mulheres, haja uma desvalorização sobre o trabalho de cuidar em relação ao seu status e remuneração. Isso direciona à junção entre o fenômeno da feminização da migração e da pobreza. Mesmo em busca de melhores condições financeiras, muitas imigrantes se depararam com a necessidade de trabalhar mais horas que no Brasil e dividir casas com pessoas fora do seu agregado familiar de primeiro grau (parcerias e prole), como é o caso de nove mulheres entrevistadas que partilham casa com estranhos:

“Eu moro com meu namorado e 2 amigos brasileiros...” (Kamila, 24 anos).

“ Moro em um quarto em uma casa partilhada...” (Elena, 25 anos).

A carga horária e a baixa remuneração em Portugal – especialmente na área do cuidar – foram tópicos citados durante as entrevistas, conforme relatado por pelo menos três participantes a seguir:

“ Não gostei da remuneração, no primeiro mês tínhamos combinado algo diferente.” (Natalia, 40 anos)

“ ... eu nunca trabalhei com carga horária de 40 horas semanais, em horário comercial. Sempre 24 horas, sempre a pernoitar na casa dos clientes.” (Kátia, 45 anos).

“ Eu era interna, 24 horas, 5 dias por semana, eu saía sexta às 6hs da tarde e voltava segunda de manhã. Eu saía de lá e ia para outra casa, pois no dia da minha folga eu trabalhava em outra casa cuidando de um senhor.” (Sónia, 35 anos).

6.5 A Cadeia Global do Cuidar

“ Antes de vir para cá eu estava em casa cuidando com meus pais. Meu pai ficou com o meu meio-irmão, e minha mãe ficou com a minha sobrinha.” (Rosangela, 39 anos)

“ Eu saí do Brasil, e eu cuidava muito da minha mãe que também é idosa, tem 75 anos, e ela precisa de alguns cuidados - agora quem cuida da minha mãe são as minhas irmãs, eu ajudo com o que eu posso.” (Natalia, 40 anos)

A cadeia global de cuidados (*global care chain*) que foi referida na revisão da literatura também surgiu no discurso das entrevistadas. Pelo menos sete mulheres referiram terem deixado algum familiar no Brasil ao cuidado de outras pessoas, sendo que em apenas dois casos foi um homem quem ficou responsável por exercer a função de cuidar na ausência da mulher. Todas as demais dependem do apoio de mães, irmãs, sobrinhas, tias, para cuidarem de seus filhos, filhas, mães, pais, avós e/ou avôs.

Como consequência, o afeto que uma vez era direcionado a essas pessoas, agora é direcionado aos idosos e idosas que recebem não só o cuidado físico, mas o apego, afeto e o amor das cuidadoras. Esse afeto vai ao encontro da tese de Araújo (2019) sobre o “trabalhar com o coração” no âmbito da sua reflexão sobre a ética do cuidar e que foi referida na revisão da literatura.

CONCLUSÃO

A presente dissertação teve como objetivo geral analisar a forma como o trabalho emocional associado à prestação de cuidados a pessoas idosas é conduzido e vivenciado a partir do olhar das mulheres brasileiras imigrantes que prestam este tipo de cuidados no distrito de Lisboa. Para atingir esse objetivo, o tema foi desdobrado em seis específicos, que, em seguida, serão usados como referência para sistematizar as principais conclusões deste estudo.

Com o primeiro objetivo pretendia analisar-se o modo como as mulheres gerenciam as suas emoções e sentimentos no local de trabalho. Com base na análise efetuada, é possível dizer que todas as participantes realizaram alguma mobilização de suas emoções no local de trabalho, contudo, o gerenciamento dos sentimentos vivenciados pelas pessoas idosas se destacou por ser uma preocupação comum de todas as cuidadoras.

O segundo objetivo direcionava à compreensão sobre o modo como realizam o trabalho emocional e seus aspectos positivos e negativos. A mobilização das próprias emoções e das emoções das pessoas que recebiam os cuidados foi referido por todas as participantes. A principal forma de gerenciamento das próprias emoções identificada pelas entrevistadas baseia-se na atuação superficial. Os principais aspectos positivos do trabalho emocional referidos por estas mulheres têm a ver com a conexão entre cuidadoras e utentes, o que ameniza a carga emocional. Em contrapartida, os aspectos negativos dessa gestão remetem para as consequências físicas e emocionais dessa atividade, como por exemplo, problemas na coluna, depressão e ansiedade.

O terceiro objetivo refere-se às condições de trabalho e à relação com a entidade patronal e utentes. Nesse âmbito, as entrevistadas que trabalham diretamente para lares de pessoas idosa têm condições de trabalho menos precárias do que aquelas que trabalham em casas privadas. Em algumas das experiências relatadas, o modelo de contratação nos lares ocorria por contrato de trabalho, implicava uma carga horária à volta das 40 horas semanais, sendo que o trabalho destas mulheres é dedicado quase que exclusivamente à prestação de cuidados.

Por sua vez as condições de trabalho ofertadas nas situações em que as mulheres trabalham em casas privadas podem apresentar dois extremos: o trabalho resume-se apenas a fazer companhia ao/à idoso/a, ou soma-se à função de cuidar com as atividades domésticas, sendo poucas as situações equilibradas em termo de atividades e carga horária. Entre as entrevistadas a modalidade de contratação é sempre por recibos verdes, e a carga horária passa

as 50 horas semanais, pois muitas vezes inclui pernoitar no local. Não obstante, a remuneração e a relação, com os/as utentes tendem a ser melhores.

O quarto objetivo refere-se à influência da Pandemia que alterou tanto a rotina das cuidadoras quanto a das famílias e utentes, intensificando muitas vezes os sentimentos das pessoas. A interferência da Pandemia é perceptível também nos relatos das cuidadoras que não tinham experiências prévias a pandemia para comparar com a vivência atual, mas que relataram algumas situações relacionadas, como o distanciamento físico e, receio de contagiar algum dos/as utentes. Outra percepção geral foi referente aos sentimentos vividos pelas pessoas idosas, que devido ao distanciamento social da família, estavam cada vez mais tristes, deprimidos /as e agressivos /as.

O quinto objetivo refere-se a identificar as motivações intrínsecas e/ou extrínsecas que as levaram a realizar o processo migratório. Nesse sentido, destacou-se a existência de uma rede de apoio em Portugal referenciada por cerca de metade das mulheres entrevistadas. Migrar para um país desconhecido, mas em que havia alguém familiar, foi considerado algo positivo. A busca por melhores condições económicas foi a principal motivação extrínseca, em conjunto com a escolha de Portugal devido a familiaridade com o idioma.

O sexto objetivo buscou caracterizar a trajetória profissional e académica anteriores a migração. Essa caracterização demonstrou que independentemente das diferenças de classe e raça que essas mulheres tinham em seu país de origem, ao se tornarem imigrantes partem de pontos semelhantes. A dificuldade na inserção de trabalho em áreas fora da prestação de serviços de cuidados às pessoas idosas foi experienciada por todas as participantes.

A dissertação trouxe contributos para a discussão sobre três temas relevantes na atualidade: a feminização da imigração, o trabalho emocional e o trabalho do cuidar. Ao “dar voz” às mulheres que prestam serviço de apoio a idosos/as, foi possível perceber como esses três vértices caminham em paralelo, não só em outros países desenvolvidos – como referidos na discussão teórica – mas também em Portugal.

Portugal destaca-se tanto por ser um país com alto fluxo imigratório, especialmente da comunidade brasileira, quanto por estar vivenciando um envelhecimento populacional e consequentemente um déficit de mão de obra para cuidar dessas pessoas. Discutir melhores condições de trabalho dos profissionais que prestam este serviço é algo fundamental para tentar diminuir essa escassez de mão de obra.

O trabalho emocional, que é um tema essencial para a sociologia, mas ainda pouco investigado em Portugal ou em países falantes de língua portuguesa, ganha destaque nesta dissertação.

A atividade de cuidar de pessoas idosas, conforme apresentado na análise dos dados, demonstra que certas áreas laborais demandam mais trabalho emocional que outras. A intersecção da desigualdade de género com o estatuto de imigrante foi identificada na análise tornando esta pesquisa relevante para a discussão de políticas públicas acerca da inserção laboral dos/as imigrantes em Portugal e da prestação dos cuidados as pessoas idosas.

Essa pesquisa apresenta algumas limitações, como a dificuldade de encontrar as brasileiras que atuam como cuidadoras de pessoas idosas em Portugal; a resistência em participar da pesquisa por receio de se expor ou expor as entidades empregadoras; a limitação de geográfica que delimitou apenas a Grande Região de Lisboa, excluindo as vivências de mulheres residentes em outras regiões que podem ser influenciadas por fatores locais e culturais diferentes dos de Lisboa. Refira-se, ainda, que por se tratar de uma pesquisa qualitativa, não é possível extrapolar os resultados deste estudo para o universo das mulheres imigrantes brasileiras que prestam cuidados a pessoas idosas.

Para trabalhos futuros sugere-se associar o tema do cuidado com questões referentes à sexualidade das pessoas idosas. Durante as entrevistas, foram relatados episódios de assédio por parte de utentes. Ainda que as próprias cuidadoras tendam a considerar os utentes como crianças, a sexualidade está viva nos/as idosos/as e é uma questão que importa aprofundar. Um outro tema que poderá ser explorado em estudos futuros sobre o trabalho emocional no contexto da prestação de cuidados a pessoas idosas prende-se com a percepção da morte, algo a que outras ocupações, nomeadamente na área da saúde, também estão expostas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrantes, M. (2012). *A densidade da sombra: trabalho doméstico, género e imigração*. Sociologia, Problemas e Práticas [Online]. Recuperado de: <http://journals.openedition.org/spp/1126>
- António, J. H. C. & Policarpo, V. (Coords.). (2011) *Os Imigrantes e a Imigração aos Olhos dos Portugueses. Manifestações de preconceito e perspectivas sobre a inserção de imigrantes*. Universidade Católica Portuguesa | Fundação Calouste Gulbenkian
- Anthias, F.; Kontos, M. & Morokvasic-Müller, M. (2013) *Paradoxes of Integration: Female Migrants in Europe*. London: Springer.
- Araújo, A. (2019). *Da ética do cuidado à interseccionalidade: caminhos e desafios para a compreensão do trabalho de cuidado*. Mediações - Revista de Ciências Sociais. DóI: 23. 43. 10.5433/2176-6665.2018v23n3p43.
- Bäckström, B. & Castro-Pereira, S. (2012). *A questão migratória e as estratégias de convivência entre culturas diferentes em Portugal*. Rev. Inter. Mob. Hum., Brasília, Ano XX, Nº 38, p. 83-100.
- Barbosa, R. F. (2017) *Emoções em movimento: a construção do 'bom' e do 'mau' refugiado a partir das emoções*. RBSE Revista Brasileira de Sociologia da Emoção, v. 16, n. 48, p. 89-97. ISSN 1676-8965
- Bardin, L. (2011) *Análise de conteúdo*. Tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70.
- Bericat, E. (2016). *The sociology of emotions: Four decades of progress*. Current Sociology. v. 64. DOI: 10.1177/0011392115588355.
- Bonelli, M. G. (2004). *Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções*. Cadernos Pagu, (22), 357-372. <https://dx.doi.org/10.1590/S0104-83332004000100015>
- Batnitzky, A. & McDowell, L. (2011) *Migration, nursing, institutional discrimination and emotional/ affective labour: ethnicity and labour stratification in the UK National Health Service*, Social & Cultural Geography, 12:02, 181-201, DOI: 10.1080/14649365.2011.545142
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Casaca, S. F. (2009) “*Revisitando a teoria sobre a divisão sexual do trabalho*”, Socius Working papers, nº 4
- Castles, S., de Haas, H., & Miller, M. J. (2014). *The age of migration: International population movements in the modern world (5th ed.)*. Guilford Press.
- Cerdeira, M. C. (2009). *A perspectiva de género nas relações laborais portuguesas*. Sociologia, Problemas e Práticas, (60), 81-103. Recuperado em 04 de dezembro de 2019, de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-65292009000200006&lng=pt&tlng=pt.

- Cox, R. & Busch, N. (2018) *As an Equal? Au Pairing in the 21st Century*. London: Zed Books Ltd
- Cox, R. (2006) *The Servant Problem Domestic Employment in a Global Economy*. London: I.B. Tauris & Co Ltd.
- Degiuli, F. (2016) *Caring for a Living: Migrant Women, Aging Citizens, and Italian Families*. New York: Oxford University Press.
- De Prins, P. (2007) 'Emotional labour, care work and HRM between wishful theory and obstinate reality', *Int. J. Work Organisation and Emotion*, Vol. 2, No. 2, pp.186–201.
- Dutra, D. (2013). *Mulheres, migrantes, trabalhadoras: a segregação no mercado de trabalho*. *REMHU: Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 21(40), 177-193. <https://dx.doi.org/10.1590/S1980-85852013000100011>
- Enoque, A. G., & Buzzulini, R. (2020). *Emotional labor of in-home caregivers of the elderly*. *Research, Society and Development*, v. 9, n. 5. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i5.3306>
- Enloe, C. (2012). *Bananas, Beaches and Bases Making Feminist Sense of International Politics*. 2ed. California: University of California Press Ltda.
- Erel, U. Morokvasic, M. & Shinozaki, K. (eds.) (2012) *Crossing Borders and Shifting Boundaries*. Vol. I: Gender on the Move. London: Springer.
- Federici, S. (2019). *O Ponto Zero da Revolução: trabalho doméstico, reprodução e luta feminista*. São Paulo: Elefante.
- Fontanella, B. J. B., Ricas, J., Turato, E. R. (2008) Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Cad. Saúde Pública* 24 (1). Scielo Brazil. DOI <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2008000100003>
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. - 6. ed. - São Paulo: Atlas.
- Gomes, R. (2001) *A análise de Dados em Pesquisa Qualitativa*, in Minayo, M. C. de S. (org.). *Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade*. 18 ed. Petrópolis: Vozes.
- Gomes, M. (2018). *Gênero, Colonialidade e Migrações: uma análise de discursos institucionais sobre a "Brasileira Imigrante" em Portugal*. *Política & Sociedade*. 17. 404-439. 10.5007/2175-7984.2018v17n38p404.
- Hirata, H., & Kergoat, D. (2007). *Novas configurações da divisão sexual do trabalho*. *Cadernos de Pesquisa*, 37(132), 595-609. <https://dx.doi.org/10.1590/S0100-15742007000300005>
- Hochschild, A. R. (2008). *Feeling in Sociology and the World*. *Sociologisk Forskning*, Vol. 45, No. 2 (2008), pp. 46-50 Published by: Sveriges Sociologförbund (Swedish Sociological Association) Recupérate: <http://www.jstor.org/stable/20853598>
- Hochschild A. R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: Univ. Calif. Press

- INE (2020) - Instituto Nacional de Estatística. - Estimativas de população residente, Lisboa.
- Isaksen, L. W., Devi, S. U. & Hochschild, A. R. (2008). *Global Care Crisis A Problem of Capital, Care Chain, or Commons?* American Behavioral Scientist Volume 52 Number 3 405-425. Sage Publications. DOI: 10.1177/0002764208323513
- Kergoat, D. (2009) *Divisão sexual do trabalho e relações sociais de sexo*. in Hirata, H. et al. (Org.). *Dicionário Crítico do Feminismo*. São Paulo: Editora UNESP, pp. 67-75
- Koury, M. G. P. (2006). "As Ciências Sociais das Emoções: Um balanço". *Revista Brasileira de Sociologia da Emoção* v. 5, n. 14, p.137-157. ISSN 1676-8965.
- Lutz, H. (2011). *The New Maids: transnational women and the care economy*. Books English language translation. Deborah Shannon, (2011). London: Zed
- Machado, F. L., Azevedo, J. & Matias, A. R. (2009). *Bibliografia e Filmografia sobre imigração e minorias étnicas em Portugal*. Centro de Investigação e Estudos de Sociologia (CIES-ISCTE).
- Malheiros, J. M. (2011). *Promoção da Interculturalidade e da Integração de Proximidade*. Manual para Técnicas/os. Lisboa: ACIDE.
- Minayo, M. C. de S. (org.). (2001) *Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade*. 18 ed. Petrópolis: Vozes.
- Oliveira, C. R. & Gomes, N. (2020), *Estatísticas de Bolso da Imigração, Boletim Estatístico OM*, Coleção Imigração em Números do Observatório das Migrações, Lisboa: OM.
- Oliveira, C. R. & Gomes, N. (2019), *Estatísticas de Bolso da Imigração, Boletim Estatístico OM*, Coleção Imigração em Números do Observatório das Migrações, Lisboa: OM.
- Padilla, B. & Ortiz, A. (2012) *Fluxos Migratórios em Portugal: Do boom Migratório à desaceleração no contexto de crise. Balanços e desafios*. *Rev. Inter. Mob. Hum.*, Brasília, Ano XX, Nº 39, p. 159-184.
- Payne, M. (1995) *Social work and community care*. Hampshire: MacMillan Press LTD.
- Peixoto, J. (2007). *Dinâmicas e regimes migratórios: o caso das migrações internacionais em Portugal*. *Análise Social*, vol. XLII (183), 2007, 445-469.
- Peixoto, J. (2004). "As Teorias Explicativas das Migrações: Teorias Micro e Macro-Sociológicas". Instituto Superior de Economia e Gestão – SOCIUS Working papers nº 11/2004
- Rezende, C. B. (2008) Stereotypes and National Identity: Experiencing the “Emotional Brazilian”, *Identities: Global Studies in Culture and Power*, 15:1, 103-122, DOI: 10.1080/10702890701801866
- Romero, M. (2018). Reflections on Globalized Care Chains and Migrant Women Workers. *Critical Sociology*. SAGE Journals. Recuperate <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0896920517748497>

- Sayad, A. (1998) *Imigração ou os paradoxos da alteridade*. São Paulo, Edusp.
- SEF (2020), *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo 2019*, Oeiras: Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.
- SEF (2019), *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo 2018*, Oeiras: Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.
- Steinberg, R. J. & Figart, D. M. (1999). Emotional Labor Since The Managed Heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. Vol. 561, Emotional Labor in the Service Economy (Jan., 1999), pp. 8-26
- Tronto, J. (2015). *Who cares? How to reshape a democratic politics*. New York: Cornell University Press.
- Tronto, J. (2013). *Caring democracy: markets, equality, and justice*. New York: New York University Press.
- Tronto, J. (1993) *Care and Political Theory in: Moral Boundaries a Political Argument for an Ethic of Care*. London: Routledge.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2020). *World Population Ageing 2019* (ST/ESA/SER.A/444).
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2019). *International Migrant Stock 2019*. (United Nations database, POP/DB/MIG/Stock/Rev.2019).
- Ward, J. & McMurray, R. (2016) *The Dark Side of Emotional Labour*. Abingdon: Routledge.
- Williams, S. J. (1998) Arlie Russell Hochschild. In: STONES, Rob. (org.) *Key sociological thinkers*. NY, New York University Press.
- Yeates, N. (2012). Global care chains: a state-of-the-art review and future directions in care transnationalization research. *Global Networks*, 12(2) pp. 135–154.

APÊNDICES

APÊNDICE 1

Caracterização sociodemográfica

Idade:

Estado Civil:

Número de Filho(a)s:

Idade dos Filho(a)s:

Tempo residência em Portugal:

Concelho de Residência:

Concelho de Trabalho:

Grau de Escolaridade:

Composição do agregado doméstico (com quem mora e grau de parentesco?):

Processo migratório e Situação familiar prévia

1. Quais foram os motivos que a levaram a sair do Brasil?
2. Com quem você morava no Brasil?
3. Fale-me um pouco sobre como organizou a sua saída do Brasil.
4. Por que escolheu migrar para Portugal?

Trajatória Profissional no Brasil

5. Com que idade você começou a trabalhar?
6. Fale um pouco sobre as suas experiências profissionais no Brasil. (Atividades realizadas, Tempo em cada Emprego, Carga horária, Vínculos de Contratação, Relação com a chefia e colegas, e Remuneração).
7. Você gostaria de voltar a trabalhar em alguma das áreas em que trabalhou no Brasil? Por quê? Fale-me um pouco sobre isso.

Trajatória Profissional em Portugal

8. Fale-me um pouco sobre os empregos que teve em Portugal até o momento. (Atividades realizadas, Tempo em cada Emprego, Carga horária, Vínculos de Contratação, Relação com a chefia e colegas, e Remuneração).

9. Descreva-me a sua carga horária no seu emprego atual (de prestação de cuidados a pessoas idosas). Trabalha por turnos? Se sim, qual é o horário desses turnos? Como é que esses turnos são organizados? (são rotativos, fixos).

10. Como é que se sente em relação a esses turnos?

11. Quantos dias tem de folga durante a semana? Como esses dias são estabelecidos (são fixos, rotativos)? Quais são os dias (se forem fixos)

12. Como é que se sente em relação à forma como as suas folgas estão organizadas?

13. Quem são os profissionais que trabalham com você?

14. Como é a sua relação com suas(seus) colegas de trabalho?

15. Já sentiu algum tipo de discriminação ou de assédio no trabalho? (Questões relacionadas com o gênero, cor e /ou nacionalidade). Fale-me um pouco sobre isso.

Trabalho de Cuidar

16. Por que decidiu trabalhar na prestação de cuidados a pessoas idosas em Portugal?

17. O que é para você o trabalho de cuidar?

18. Como você aprendeu a cuidar? Participou de alguma formação sobre a prestação de cuidados a pessoas idosas antes de ingressar nessa área? Fale-me um pouco sobre isso.

19. Descreva um dia típico para si como cuidadora de pessoas idosas.

20. Atualmente, você cuida de quantas pessoas? Qual foi o número máximo de pessoas de que já cuidou em simultâneo?

21. Como é que se sente em relação ao seu trabalho como cuidadora de pessoas idosas? Fale-me um pouco sobre isso.

22. Se pudesse mudar alguma coisa nesse trabalho, o que mudaria? Por quê? Fale-me um pouco sobre isso.

Mobilização das emoções no ambiente laboral

23. Como você descreve a sua relação com as pessoas idosas de quem cuida?

24. E a sua relação com os familiares das pessoas das quais você cuida?

25. No seu dia a dia, alguma vez precisou de “levantar” o humor de quem cuida? Fale-me um pouco sobre isso.

26. Alguma vez você precisou de demonstrar uma emoção diferente da que sentia no local de trabalho? Fale-me um pouco sobre isso.

27. Em algum momento você já teve de esconder suas emoções no local de trabalho? Como se sentiu em relação a isso? Fale-me um pouco sobre isso.

28. Recorda alguma situação em que sentiu prazer ao realizar o seu trabalho? Fale-me um pouco sobre isso.

29. Já se sentiu triste e/ou desanimada no seu local de trabalho? Fale-me um pouco sobre isso. De que forma é que tentou ultrapassar essa/s situação/situações?

30. Já se sentiu emocionalmente sobrecarregada no ambiente de trabalho? Fale-me um pouco sobre isso. De que forma é que tentou ultrapassar essa/s situação/situações?

31. Como você se sente fisicamente ao final de um dia de trabalho?

32. E emocionalmente?

33. Você percebeu alguma alteração física e/ou psicológica em si depois de ter começado a trabalhar na prestação de cuidados a pessoas idosas?

34. Quais emoções você mais experiencia ao exercer a prestação de cuidados a pessoas idosas? Fale-me um pouco sobre isso.

35. Na sua opinião, qual é o papel da gestão das emoções no Trabalho de Cuidar?

36. Sua chefia imediata já comentou algo consigo sobre como lidar com suas emoções no ambiente de trabalho?

37. Na sua percepção, como a sua chefia imediata trata a questão das emoções no local de trabalho?

38. A atual pandemia de COVID-19 interferiu, de alguma forma, na maneira como gere as suas emoções no seu local de trabalho? Fale-me um pouco sobre isso.

Estamos a terminar, deseja acrescentar mais alguma coisa ou fazer algum comentário?

APÊNDICE 2

FOLHA DE INFORMAÇÃO AS PARTICIPANTES NA INVESTIGAÇÃO

Trabalho emocional realizado por imigrantes brasileiras cuidadoras de pessoas idosas em Portugal

Foi convidada a participar numa investigação científica sobre o tema “Trabalho emocional realizado por imigrantes brasileiras cuidadoras de pessoas idosas em Portugal”. Esta pesquisa é conduzida pela aluna de mestrado Flavia Silva sob a orientação da Professora Doutora Fátima Assunção (ISCSP/CIEG, Universidade de Lisboa). Por favor, leia a informação abaixo para compreender em que é que consiste a investigação e o que é esperado das suas participantes, para poder decidir se deseja ou não participar. A sua participação é totalmente voluntária.

1. Objetivo da entrevista

“Contextualizar a vivência do Trabalho Emocional a partir do olhar das mulheres brasileiras imigrantes que atuam como cuidadoras de pessoas idosas em Portugal.” A informação recolhida será integrada na dissertação de mestrado da aluna Flavia Silva para efeitos de conclusão do Mestrado em Sociologia do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP-ULisboa). Este trabalho está a ser orientado pela Professora Doutora Fátima Assunção.

2. Condições de participação neste estudo

Está previsto que a entrevista tenha uma duração de cerca de 45 minutos, embora a duração máxima esteja sujeita à disponibilidade e ao detalhe do testemunho de cada participante.

Nenhuma das entrevistadas terá de suportar qualquer tipo de custo ou despesa, por participar neste estudo. Refira-se, ainda, que a participação nesta pesquisa não envolve qualquer tipo de compensação financeira.

Será solicitada a autorização para a gravação do áudio de modo que se possa assegurar um registro preciso e fiável de todas as questões colocadas e respectivas respostas. Esta gravação é essencial para a qualidade da análise e dos resultados deste estudo e será feita apenas com a autorização dos participantes. Após a conclusão do estudo, as gravações serão destruídas.

Poderá cancelar a sua participação neste estudo a qualquer momento, sem necessitar de apresentar qualquer justificação, e recusar responder a alguma pergunta durante a entrevista. Caso decida cancelar a sua participação, todas as informações fornecidas por si serão destruídas e não serão usadas na dissertação.

3. Disseminação dos resultados

Os dados recolhidos neste estudo serão utilizados apenas para fins académicos, nomeadamente para a produção de uma dissertação de mestrado, e de publicações científicas. Se tiver interesse em ter acesso aos resultados deste estudo, a investigadora responsável informá-la-á aquando da sua conclusão.

4. Confidencialidade e Anonimato

Em linha com o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) (Regulamento (EU) 2016/679), garante-se a segurança e a confidencialidade dos dados que serão recolhidos para o desenvolvimento deste estudo, não se recolhendo qualquer informação adicional sem o prévio consentimento, nos termos exigidos pelo RGPD.

A sua participação neste estudo é confidencial e o seu anonimato será preservado. Os nomes das participantes serão substituídos por pseudónimos. Em nenhum momento da análise dos dados e da apresentação dos resultados deste estudo será feita a referência a nomes reais e não serão utilizadas informações que permitam uma identificação direta das entrevistadas por terceiros. Se desejar, ser-lhe-á enviada uma cópia da transcrição da entrevista para verificação, devendo quaisquer dúvidas ser transmitidas à mestranda Flavia Silva.

Quaisquer dados pessoais e de contato serão registrados apenas para este efeito, para o caso de ser necessária uma clarificação posterior sobre algum aspecto da entrevista ou para envio das conclusões do estudo. Estes dados serão apenas do conhecimento da autora deste estudo – Flavia Silva – e serão guardados somente até a conclusão desta pesquisa e não serão utilizados para outra finalidade que não a já mencionada.

5. Responsabilidade pela realização do estudo

A entrevista será conduzida por Flavia Silva, enquanto aluna do Programa de Mestrado em Sociologia. Este trabalho é orientado pela Professora Doutora Fátima Assunção (Professora Auxiliar no ISCSP-ULisboa e Investigadora integrada no CIEG/ISCSP-ULisboa)

Para qualquer esclarecimento adicional sobre este estudo, utilize os seguintes contatos: flmdsilva@gmail.com, tel. 00351 – 91550 4886 ou fassuncao@iscsp.ulisboa.pt

Muita obrigada pela colaboração!

APÊNDICE 3

FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu _____ concordo em participar nesta investigação de mestrado sobre a Trabalho emocional realizado por imigrantes brasileiras cuidadoras de pessoas idosas em Portugal, da aluna Flavia Silva.

Concordo em conceder uma entrevista aprofundada sobre o tema e autorizo a gravação de áudio desta entrevista, entendendo que a informação fornecida estará segura e será destruída logo após a publicação da dissertação de mestrado.

Percebo que tanto o meu nome, bem como outros dados identificativos não serão divulgados durante a transcrição da entrevista, redação e publicação da dissertação, a fim de proteger o meu anonimato. Concordo com a substituição do meu nome por um pseudônimo.

Compreendo que a qualquer momento posso cancelar a minha participação nesta investigação e, nesse caso, todas as informações fornecidas por mim serão destruídas e não serão usadas.

Declaro que a minha participação neste estudo é totalmente voluntária e as minhas questões foram respondidas de forma satisfatória.

Ao concordar verbalmente com este consentimento, confirma que recebeu o documento em formato eletrónico, ouviu sua descrição por parte da investigadora e concorda com o mesmo.

Assinatura do/a participante

Assinatura da investigadora

 _____

Data: ____/____/____