Como citar: Fragale Filho, Roberto e Marina dos Santos Lima. 2024. "Alguém se meteu no meio: modelos de intermediação digital do trabalho doméstico no Brasil". *Revista de Estudios Sociales* 89: 81-99. https://doi.org/10.7440/res89.2024.05

Alguém se meteu no meio: modelos de intermediação digital do trabalho doméstico no Brasil*

Roberto Fragale Filho e Marina dos Santos Lima

Recebido: 11 de setembro de 2023 | Aceito: 14 de fevereiro de 2024 | Modificado: 29 de fevereiro de 2024
https://doi.org/10.7440/res89.2024.05

Resumo | A informalidade é uma realidade para três quartos das trabalhadoras domésticas, que, por não possuírem um vínculo de emprego formal, não estão cobertas pelas garantias legais conquistadas a partir de 2013 no Brasil. Esse distanciamento da proteção legal é reforçado pela ênfase no empreendedorismo alardeado por um crescente número de plataformas digitais que realizam a intermediação do trabalho doméstico. Assim, este artigo tem por objetivo analisar os padrões estruturais apresentados pelas empresas de intermediação digital do trabalho doméstico no Brasil e, para tanto, quatro plataformas (GetNinjas, Parafuzo, Helpty e Crafty), escolhidas em função de sua representatividade, foram analisadas. Suas páginas de internet e aplicativos, seus respectivos termos de uso, além de matérias jornalísticas e reclamações de trabalhadoras e clientes formuladas no site Reclame Aqui constituem o corpus de nossa investigação. O resultado é apresentado em três partes, nas quais são examinados: (i) o histórico e as características gerais de cada plataforma; (ii) seus conteúdos organizados em quatro categorias de análises (marketing, contratação, remuneração e sistemas de reputação); e (iii) os relatos de clientes e trabalhadoras no site Reclame Aqui. Ao final, constata-se que os intermediários digitais do trabalho doméstico apresentam desafios complexos para as trabalhadoras, potencializando riscos já existentes no modelo hegemônico de trabalho, tais como subordinação intensa, dependência econômica, obscuridade quanto ao valor do seu trabalho, tudo isso com exclusão da proteção legal trabalhista, cuja expansão recente não se traduziu em modificação de sua frágil efetividade. O estudo sugere, ainda, que essa intensificação de riscos cresce de modo diretamente proporcional ao grau de intervenção do intermediário digital na relação entre cliente e trabalhadora.

Palavras-chave | direitos trabalhistas; intermediação digital; plataformas digitais; subordinação; trabalho doméstico

Someone Came in Between: Digital Intermediation Models for Domestic Work in Brazil

Abstract | Informality is a reality for three-quarters of domestic workers in Brazil who, without a formal employment relationship, are not protected by the legal guarantees established since 2013. This lack of legal protection is exacerbated by the emphasis on entrepreneurship promoted by a growing number of digital platforms offering domestic work intermediation. In this article, we examine the structural standards of digital intermediation companies for domestic work in Brazil. Four representative platforms (GetNinjas, Parafuzo, Helpty, and Crafty) were analyzed. Our research corpus consists of their websites and applications, their terms of use, as well as journalistic articles and complaints from workers and clients on the website Reclame Aqui. The results are presented in three parts: (i) the history and general characteristics of each platform;

* O artigo não é fruto de uma pesquisa específica, mas foi conjuntamente redigido pelos autores em função da chamada efetuada pela revista.

(ii) their content organized into four categories of analysis (marketing, hiring, remuneration, and reputation systems); and (iii) the accounts of clients and workers on the Reclame Aqui website. The study found that digital intermediaries for domestic work present complex challenges for workers, as they amplify existing risks in the dominant labor model, such as intense subordination, economic dependence, lack of transparency about the value of their work, and exclusion from legal labor protection, whose recent expansion has not resulted in effective change. The study also suggests that this intensification of risks increases directly with the degree of intervention by the digital intermediary in the client-worker relationship.

Keywords | digital intermediation; digital platforms; domestic work; labor rights; subordination

Alguien se puso en medio: modelos de intermediación digital del trabajo doméstico en Brasil

Resumen | La informalidad es una realidad para tres cuartas partes de las trabajadoras domésticas que, al no tener una relación laboral formal, no están amparadas por las garantías legales conquistadas a partir de 2013 en Brasil. Este alejamiento de la protección legal se ve reforzado por el énfasis en el emprendimiento pregonado por un número creciente de plataformas digitales que ofrecen intermediación de trabajo doméstico. El objetivo de este artículo es analizar los estándares estructurales que presentan las empresas digitales de intermediación del trabajo doméstico en Brasil. Para ello, se analizaron cuatro plataformas (GetNinjas, Parafuzo, Helpty y Crafty), elegidas por su representatividad. El corpus de nuestra investigación está constituido por sus sitios web y aplicaciones, sus respectivas condiciones de uso, así como por artículos periodísticos y denuncias de trabajadores y clientes en el sitio web Reclame Aqui. Los resultados se presentan en tres partes, en las que se examinan: (i) la historia y las características generales de cada plataforma; (ii) su contenido organizado en cuatro categorías de análisis (marketing, contratación, remuneración y sistemas de reputación); y (iii) los relatos de clientes y trabajadoras en la página web de Reclame Aqui. Finalmente, se constató que los intermediarios digitales del trabajo doméstico presentan desafíos complejos para las trabajadoras, pues potencian riesgos ya existentes en el modelo laboral hegemónico, como la intensa subordinación, la dependencia económica, la oscuridad sobre el valor de su trabajo, todo ello con exclusión de la protección laboral legal, cuya reciente expansión no se ha traducido en un cambio dada su frágil efectividad. El estudio también sugiere que esta intensificación de los riesgos crece en proporción directa al grado de intervención del intermediario digital en la relación entre cliente y trabajadora.

Palabras clave | derechos laborales; intermediación digital; plataformas digitales; subordinación; trabajo doméstico

Introdução

Quando o Brasil ratificou a Convenção 189 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), em 31 de janeiro de 2018, encerrava-se um intenso ciclo de produção legislativa de extensão dos direitos trabalhistas às trabalhadoras domésticas. Com efeito, na esteira de sua adoção pela OIT, em 16 de junho de 2011, o país aprovou a Emenda Constitucional 72, de 2 de abril de 2013, e a Lei Complementar 150, de 1º de junho de 2015. Diante dessa expansão normativa, era razoável esperar alguma efetividade que resultasse, necessariamente, na melhoria da qualidade de vida dos ocupantes desses postos de trabalho, que, em evidente tradução de uma desigualdade de gênero e raça, são preenchidos em mais de 92% por mulheres, das quais cerca de 67% são negras (DIEESE 2021). Mas essa expectativa se transformaria em frustração diante do aumento da informalidade e da frequente utilização de diaristas. Como explica Luiza Batista, coordenadora-geral da Federação Nacional das Trabalhadoras Domésticas:

> Quando não tínhamos uma ferramenta legal para reclamar direitos que não foram respeitados na justiça, a gente dependia muito de jurisprudência, do juiz que julgasse a ação. A partir do momento que temos uma lei que nos garante direitos é uma alegria e ao mesmo tempo uma decepção, porque, infelizmente, muitos empregadores não respeitam, não registram carteira e quando vai fazer uma rescisão, nós só garantimos alguma coisa através de ação judicial. Isso é muito desgastante. (Verdélio 2023b, par. 6º)

De fato, embora os contornos normativos para o trabalho doméstico remunerado estejam fixados na legislação, a informalidade é uma realidade para três quartos das trabalhadoras que compõem o setor e que, por não possuírem um vínculo de emprego formal, não estão protegidas pelas garantias legais conquistadas especialmente a partir de 2013 (DIEESE 2023; Pereira Vieceli, Lage Guerra e Fusaro 2023). Não surpreende, portanto, que a precarização seja a tônica de suas condições de trabalho, com longas jornadas (que ultrapassam os limites legais da duração do trabalho) e baixas remunerações (que sequer asseguram a percepção de um salário-mínimo mensal).

São 5,7 milhões de pessoas ocupadas com o trabalho doméstico remunerado, cuja média nacional de rendimento é de R$ 876,00 (USD$ 173,00), embora as trabalhadoras negras recebam em média 15% a menos que trabalhadoras não negras. Quanto às condições de trabalho, os dados revelam uma tendência a longas jornadas de trabalho, com uma média semanal de 52 horas, bem acima do limite legal de 44 horas semanais. A rotatividade no emprego é outra característica desse setor: em 2020, cerca de 30% dessa categoria estava no emprego há menos de um ano, enquanto apenas 14% estavam no mesmo trabalho entre cinco e dez anos (DIEESE 2021).

Embora seja difícil imaginar um cenário mais precário, dois anos após a ratificação brasileira da Convenção 189, explodiu a pandemia da covid-19, cujo impacto no trabalho doméstico seria devastador, traduzindo-se por uma forte redução de postos de trabalho (DIEESE 2022). No final das contas, ao descumprimento normativo e à opção pela informalidade, vieram se juntar as restrições de contato social e o medo da doença. Definitivamente, não é pouco, mas algo mais viria se incorporar ao cenário aqui descrito: o discurso empreendedor, que também encontrou abrigo junto às trabalhadoras domésticas, seja pela opção pelo registro como microempreendedor individual (MEI), seja pela adesão ao trabalho por plataformas digitais.

O MEI é o estatuto jurídico formal de uma pessoa que trabalha como uma pequena empresa de forma individual mediante formalização junto ao governo federal e o pagamento de uma taxa mensal de aproximadamente 5% do salário-mínimo[1], que lhe dá acesso a reduções tributárias e benefícios previdenciários, tais como aposentadoria por idade, salário-maternidade e auxílio-doença. Para se enquadrar nesse regime simplificado, é necessário ter um faturamento mensal médio inferior a R$ 6.750,00 (USD$ 1.332,50) ou, no máximo, R$ 81.000,00 (USD$ 15.990,00) por ano, exercer uma das atividades econômicas autorizadas para esse regime, não ter sócio nem ser sócio de outra empresa, não ter outra filial, ter no máximo um funcionário, além de não ser servidor público federal (Portal do Empreendedor 2023). Atualmente, no âmbito dos serviços domésticos, há 280.952 pessoas registradas como MEI pela Classificação Nacional das Atividades Econômicas 9700-5/00 (Ministério da Fazenda 2024)[2].

1 O valor da taxa mensal pode variar de acordo com a atividade econômica desenvolvida.

2 Essa classificação abrange caseiros, cozinheira/o, diarista, doméstica/o em residência, governanta, guarda-costas, jardineiro, lavadeira, mordomo, motorista, passadeira, porteiro em residência, serviços de serviço de organização de guarda-roupas e armários em geral (*organizer*).

Francisca Araújo de Carvalho, que optou por trabalhar como diarista e se registrar como MEI, explica sua opção: "Já trabalhei com carteira assinada[3], mas prefiro como diarista porque ganha mais. O lado ruim é em épocas de férias, que as pessoas viajam. Mas eu consigo me organizar e guardar um dinheiro para esses momentos" (Verdélio 2023a, par. 16°). Embora haja vantagens e desvantagens nessa formalização precária, não nos interessa aqui examiná-la. Nosso olhar volta-se mais precisamente para a intermediação digitalizada do trabalho doméstico na medida em que ela pode agravar as precárias condições de trabalho já existentes para as trabalhadoras desse setor, principalmente por estar atrelado às desigualdades de gênero e raça. Assim, nosso estudo objetiva analisar os padrões estruturais apresentados pelas empresas de intermediação digital do trabalho doméstico no Brasil e seu impacto nos direitos trabalhistas.

A representatividade das plataformas foi averiguada por meio de uma busca prévia em matérias jornalísticas disponíveis na internet, de consulta às redes sociais de cada empresa e de avaliações dos usuários nas lojas virtuais. A observação desses critérios permitiu identificar quatro plataformas com expressiva adesão de usuários e com uma atuação paradigmática que evidencia um forte potencial explicativo das práticas do mercado. Nesse sentido, focamos nas seguintes quatro intermediadoras: GetNinjas, Parafuzo, Helpty e Crafty. Em termos metodológicos, após uma revisão bibliográfica, repertoriamos documentos que permitiram o exame de seus termos de uso, informações de seus sites e aplicativos, avaliações dos aplicativos nas lojas Apple Store e Google Play, matérias jornalísticas e reclamações de usuários — clientes e profissionais — no site Reclame Aqui. Para nos aprofundarmos nos modelos estruturais de atuação das empresas de intermediação do trabalho doméstico que atuam no Brasil, entendemos ser necessário conhecer suas origens, seus métodos de funcionamento, a forma como se relacionam com clientes e trabalhadoras, como extraem lucro e quais discursos e narrativas sustentam e quais possíveis impactos sobre as trabalhadoras.

O artigo está dividido em cinco partes: na primeira, examinamos a literatura atual sobre a intermediação digital do trabalho doméstico, analisando, na segunda, o histórico e as características gerais de cada uma delas; na terceira, destrinchamos as quatro categorias de análise por nós escolhidas: marketing, contratação (forma de conexão entre oferta e demanda), remuneração das trabalhadoras e finalidade das notas e das avaliações; na quarta, examinamos os relatos de clientes e trabalhadoras no site Reclame Aqui. Na quinta e derradeira parte, apresentamos as conclusões de nossa investigação.

A intermediação digital do trabalho doméstico: entre informalidade reforçada e formalização precária

Segundo Tizziani e Poblete (2022), desde fins do século passado, a literatura especializada vem sinalizando para uma tendência geral de *descoletivização* e *despadronização* das relações de trabalho (Castel 1995; Lallement 1999), marcadas pela proliferação de empregos temporários, sem garantias legais ou proteções sociais, e configuradas pela *desmutualização dos riscos* (De Stefano 2016). Com a hegemonia do discurso neoliberal, verificam-se esforços para fugir da efetivação dos direitos trabalhistas (Cardoso, Artur e Oliveira 2020). O processo de fuga da regulação trabalhista é, portanto, identificado como uma característica marcante do mercado desde o século 20, mediante trabalhos temporários, subcontratações, terceirizações e, mais recentemente, plataformização digitalizada (Prassl 2018; Artur e Cardoso 2020).

3 A expressão "carteira assinada" refere-se ao contrato formal de trabalho, registrado na Carteira de Trabalho e Previdência Social, na qual são especificados os termos do emprego, como salário, jornada e benefícios.

Nesse contexto, o avanço da economia digital vem ocupando um lugar central no capitalismo, produzindo uma série de efeitos no mercado de trabalho. Entre eles, destaca-se a ampliação do precariado, uma vez que as empresas-plataformas, diferentemente das práticas de terceirização, rejeitam a formalização dos vínculos e direitos trabalhistas para seus usuários/trabalhadores (Antunes 2018; Braga 2017). Tizziani e Poblete (2022), em referência a Van Doorn (2017) e a Barzilay e Ben-David (2017), apontam ainda como as plataformas digitais de intermediação do trabalho vêm desempenhando um papel preponderante no aumento da instabilidade no emprego, especialmente em ocupações com menores remunerações no setor de serviços.

No entanto, a narrativa abraçada pelas empresas-plataformas propagandeia pretensas autonomia e flexibilidade, que resultariam em um conjunto de vantagens para os trabalhadores. Na base de seu argumento, essas empresas sustentam que suas relações com os trabalhadores não seria uma relação de trabalho, e sim uma relação de parceria, de âmbito civil, na qual elas prestam um serviço de intermediação tecnológica, e não de organização e direção da força de trabalho. Há, contudo, estudos que apontam como o uso do algoritmo pela plataforma determina o gerenciamento do trabalho, produzindo comandos e sanções, situação em que a autonomia do trabalhador é meramente figurativa (Cardoso, Artur e Oliveira 2020). Controle de expedientes, determinação de pagamentos, imposição sobre os procedimentos de trabalho, recursos para manter trabalhadores mais tempo conectados, pressão quanto ao tempo de entrega do serviço, penalidades pela recusa de trabalho, desligamento de trabalhadores e gestão gamificada (que incentiva a intensificação e prolongamento da jornada de trabalho) são exemplos de mecanismos de controle por parte dessas empresas (Prassl 2018). Assim, apesar das inovações trazidas pela economia digital, esse modelo de negócio preserva, em sua base, a lógica do capital de produção de mercadorias e serviços sem que os trabalhadores possam intervir nessa relação ou mesmo ter acesso à proteção jurídica.

No espectro da informalidade reforçada, as plataformas empregam uma série de estratégias para não assumirem responsabilidades inerentes ao papel de empregadoras, tais como a modificação dos termos contratuais, o estabelecimento de assimetrias nas informações e a utilização de algoritmos para a gestão do trabalho (Van Doorn 2017). Mais ainda, implementam ajustes nos métodos de intermediação, acompanhando, em alguns casos, as negociações e os pagamentos por meio de aplicativos que detalham o total de horas trabalhadas, a remuneração correspondente e a modalidade de pagamento (Fudge e Hobden 2018). Além disso, exercem influência no processo de trabalho por meio de controle estruturados, como os sistemas de reputação. A literatura já vem apontando como esses sistemas funcionam a partir de critérios arbitrários, mutáveis e imprecisos (Ticona e Mateescu 2018; Tizziani e Poblete 2022), promovendo uma "cultura de auditoria" que influencia as escolhas dos trabalhadores (Van Doorn 2017; Tizziani e Poblete 2022), seguindo, geralmente, uma direção única: dos empregadores para os trabalhadores (Tizziani e Poblete 2022).

Ao situarmos esse fenômeno no mercado de trabalho doméstico remunerado no Brasil, onde precariedade e informalidade historicamente predominam, encontramo-nos diante de um quadro de efeitos práticos ainda mais complexo, pois o trabalho doméstico em si conforma uma atividade simbólica que estrutura a posição social da mulher negra e pobre, cujas tarefas são desvalorizadas social e monetariamente, e as condições de trabalho oferecem poucas oportunidades de ascensão social, acentuando as desigualdades existentes (Romero 1992). Além da feminilização e racialização desse fenômeno, o trabalho doméstico contribui para a estruturação das assimetrias sociais nas relações familiares e no mercado de trabalho, uma vez que possibilita para seus beneficiários tempo para participar na vida pública, dedicar-se a outras atividades remuneradas e conviver com sua família, enquanto limita essas oportunidades para seus realizadores (Tanaka 2017). A falta de perspectiva de mulheres negras no Brasil quanto às novas alternativas no mercado de trabalho faz com que elas voltem a ocupar os mesmos postos de quando eram escravizadas: aqueles dentro do ambiente doméstico das famílias brancas (Lélia Gonzalez 2020).

Soma-se a isso o tardio histórico de regulamentação jurídica dessas atividades no país, cujo principal marco está atrelado à Emenda Constitucional 72/2013, posteriormente regulamentada pela Lei Complementar 150/2015, estabelecendo uma definição legal de empregada doméstica, que exige uma frequência de trabalho superior a duas vezes na semana para a mesma família, sob pena de ficar excluída de sua proteção legal. A elaboração desse quadro regulatório foi antecedida por uma ampla discussão, cujos argumentos centrais se destacam pela reação negativa do mercado de trabalho diante da institucionalização dos direitos sociais, pela natureza diferenciada das relações no trabalho doméstico, não cabendo uma família ter o mesmo tratamento que uma empresa, pela incoerência jurídica da exclusão das trabalhadoras domésticas dos direitos civis e sociais, e pela necessidade de erradicar os resquícios escravistas das relações de trabalho modernas no país (Tanaka 2017). Esse cenário revela a resistência contra a regulamentação jurídica dessa atividade e nos indica como o crescente fenômeno das plataformas digitais pode estar sendo utilizado como uma válvula de escape à formalização nesse setor no Brasil.

É notória a expansão das empresas-plataformas de intermediação digital do trabalho doméstico no Brasil.

> [É] possível baixar, pelo menos, 71 aplicativos diferentes no Google Play para realizar solicitação de limpeza e outras variações de serviços domésticos no país [...] O mais comum é que eles atuem de duas formas: agenciando o trabalhador e arrecadando uma taxa sobre a prestação do serviço ou fazendo a intermediação entre o prestador de serviço e o contratante. (Santos 2020, par. 12º)

Essas duas formas de atuação correspondem, de forma geral, aos modelos de intermediação digital do trabalho, *work on demand* e *crowdwork*, em que o primeiro diz respeito a "empregos relacionados a atividades tradicionais de trabalho, tais como transporte, limpeza e compras, mas também algumas formas de tarefas administrativas, [que] são oferecidos e atribuídos por meio de aplicativos móveis" e o segundo refere-se ao "trabalho executado por meio de plataformas online que conectam um indefinido número de organizações, empresas e indivíduos através da internet, potencialmente permitindo, em uma base global, a conexão entre clientes e trabalhadores" (De Stefano 2016, 71-72). Entretanto, outros modelos de intermediação digital também existem, inclusive no campo do trabalho doméstico, destacando-se, por exemplo, no contexto espanhol, a distinção entre as plataformas *on demand* e aquelas que se configuram como agências de vínculos de longa duração, especializadas em serviços de cuidados, estabelecendo relações assalariadas e possibilitando o acesso a proteções sociais (Digital Future Society 2021).

No Brasil, há um modelo de plataformização do trabalho doméstico que se destaca: a contratação de trabalhadoras independentes por demanda (OIT 2023). A legislação trabalhista é apontada como uma das possíveis explicações para esse fenômeno, pois a exclusão da relação de emprego para quem trabalha até dois dias na semana para o mesmo empregador favorece o desenvolvimento desse modelo de intermediação digital. Mesmo quando são registradas como MEI, essas trabalhadoras são vistas como pequenas empresas e são regidas pelo direito comercial no lugar do direito do trabalho ou por uma formulação híbrida que mescla elementos de ambas as áreas (Araujo, Monticelli e Acciari 2021). Ora, a distinção entre os campos é significativa: enquanto o direito do trabalho reconhece a disparidade nas relações entre empregador e empregado, destacando a necessidade de proteção social específica para estes últimos (Noronha, De Negri e Arthur 2006), o direito comercial opera com base no princípio de que os agentes possuem total liberdade para negociar e decidir sobre os contratos que celebram. Assim, percebe-se que o setor oscila entre a informalidade reforçada, com a negativa total de garantias trabalhistas, e a formalização precária, conquistada através do registro como MEI, com garantia de alguns benefícios, o que amplia o fenômeno das diaristas, cuja empregabilidade não mais se estrutura a partir de redes de conhecimento, mas agora de avaliações de usuários nas plataformas.

Ao cabo, constata-se que plataformas digitais de intermediação do trabalho doméstico podem agravar as condições de precariedade já existentes para as trabalhadoras desse setor, principalmente por estarem atreladas às desigualdades de gênero e raça. O discurso da autonomia, recorrente e reiteradamente utilizado, oculta uma exploração das vulnerabilidades, especialmente intensificadas a partir da insegurança gerada pela flexibilização das plataformas (Cardoso, Artur e Oliveira 2020). A intermediação digital do trabalho doméstico insere uma nova forma de precariedade, que está para além da renda auferida pelas trabalhadoras, e é pautada pela instabilidade no emprego e pela ausência de direitos trabalhistas e seguridade social (Kalleberg 2018).

Tizziani e Poblete (2022), em referência a Shoenbaum (2016), analisam como as plataformas digitais buscam reproduzir a confiança no novo modelo de contratação, preservando esse elemento crucial das tradicionais relações patrão-empregada no trabalho doméstico, expondo a identidade das trabalhadoras. Ao verificar os antecedentes criminais e expor as redes sociais para dar visibilidade às características pessoais das trabalhadoras, essas empresas produzem uma *garantia de confiabilidade*, que é posteriormente considerada no momento da contratação (Ticona e Mateescu 2018; Tizziani e Poblete 2022). O caso das trabalhadoras domésticas plataformizadas exemplifica a forma como a classificação algorítmica afeta os trabalhadores que, sem muita transparência quanto ao sistema de pontuação, ficam à mercê de avaliações que irão ditar o direcionamento do fluxo de trabalho (De Stefano 2020). Com efeito, a intermediação digitalizada contrapõe-se ao modelo hegemônico de contratação do trabalho doméstico, até então assentado em relações pessoais e redes de proximidade (Cebollada Gay 2021). Nesse sentido, os vínculos pessoais de confiança são transferidos para o intermediário digital, ampliando as possibilidades de contratação. Em outras palavras, se antes uma eventual contratação quase sempre derivava da recomendação de conhecidos, no contexto da intermediação digital, ela envolve múltiplas dinâmicas de confiança anônima com relação ao intermediário e/ou às avaliações fornecidas pelos usuários.

Nesse sentir, a revisão bibliográfica nos indica a importância de pensarmos as novas formas de regularização jurídica desse campo de trabalho digitalizado no país. Para tanto, é importante aprofundar o conhecimento nos modelos de plataformas de intermediação do trabalho doméstico que atuam no Brasil, reconhecendo seu histórico, os mecanismos de atuação, a forma como se relacionam com clientes e trabalhadoras, como extraem sua lucratividade, quais discursos e narrativas sustentam e qual o impacto desses modelos de acordo com a percepção das trabalhadoras.

As plataformas

Quando se buscam soluções tecnológicas para o trabalho doméstico, é comum deparar-se com aplicativos de organização pessoal, focados em gestão de tempo e tarefas, e de gestão de obrigações legais, como recolhimento de impostos e controle de frequência e jornada. Além disso, há uma ampla oferta de serviços tecnológicos de intermediação de trabalho e tarefas domésticas por meio de aplicativos e sites na internet. Nosso foco recai sobre quatro plataformas específicas: GetNinjas, Parafuzo, Helpty e Crafty.

O GetNinjas, criado em 2011, é a plataforma mais antiga em análise, destacando-se por intermediar a contratação de uma variedade de serviços. Seu modelo de negócios adapta elementos de sites de compras coletivas, como Groupon e Peixe Urbano, para o setor de serviços. Com grandes investimentos ao longo dos anos, o GetNinjas oferece mais de 500 tipos de serviços, abrangendo desde advogados e arquitetos até serviços de limpeza doméstica. A plataforma não aloca um profissional específico, mas lista até quatro orçamentos para que o usuário escolha. Seu alcance territorial é significativo, cobrindo mais de 3 mil cidades brasileiras, com mais de 2 milhões de profissionais, no geral, cadastrados,

de acordo com a plataforma (GetNinjas 2023a), e mais de 5 milhões de downloads do aplicativo exclusivo para profissionais no site do Google Play (Google Play 2024b). Entretanto, pelos dados disponíveis, não foi possível identificar quantos desses profissionais estão vinculados ao trabalho doméstico.

A Parafuzo, fundada em 2014, é impulsionada pela crescente demanda advinda do aumento de trabalhadoras diaristas ocorrido a partir de 2013. Atualmente, opera em mais de 160 cidades brasileiras, com mais de 5 mil profissionais cadastrados. Oferece serviços de limpeza classificados em seis categorias, como padrão, pesada e pré-mudança, com a possibilidade de contratar passadoria de roupas e montagem de móveis. A contratação ocorre exclusivamente por meio do aplicativo (Parafuzo 2023a).

O Helpty, lançado em 2021 pelo grupo Pro Security, especializa-se em serviços de limpeza expressa para residências e comércios. Os serviços podem ser prestados por profissionais do grupo, devidamente identificados, ou por profissionais parceiros cadastrados no aplicativo. Apesar de ter um alcance mais restrito, com pouco mais de cem downloads para usuários, é uma extensão dos serviços de limpeza do grupo Pro Security, que apresenta um modelo de negócios diferenciado das demais plataformas pela forma de contratação não ser exclusivamente de trabalhadoras autônomas.

O Crafty, embora sua configuração atual date de 2023, tem origem em 2016, quando seus fundadores criaram a Diaríssima, uma plataforma gratuita para serviços domésticos. Em 2018, eles fundaram o Crafty, abrangendo uma variedade de serviços autônomos. Atualmente, oferece dez tipos de serviços prestados por diaristas, lavadeiras, advogados, cabeleireiros, entre outros. Apesar de não ser possível identificar com exatidão o número de trabalhadoras cadastradas na plataforma, é possível dimensionar seu alcance pelos mais de 50 mil downloads feitos do aplicativo Crafty Pro (exclusivo para profissionais cadastrados) no site do Google Play (Google Play 2024a).

As trajetórias dessas plataformas indicam variações de escopo e distinções na cobrança pela intermediação. Três delas, GetNinjas, Parafuzo e Crafty, são *startups* concebidas a partir de necessidades pessoais de seus fundadores. Em comum, todas propõem intermediação digital de serviços e fazem uso recorrente de aplicativos. Sua análise é realizada a partir das categorias de marketing, contratação, remuneração e finalidade das notas e avaliações, exploradas de forma transversal na próxima seção.

Análise de conteúdo

Como já antecipado, nosso exame utilizou quatro categorias de análise. Na primeira, consideramos os conteúdos de marketing para identificar o que as plataformas apresentam como vantagens de seu modelo de negócio; na segunda, sob a rubrica "contratação", analisamos a forma de conexão entre oferta e demanda; na terceira, investigamos a forma de remuneração das trabalhadoras e, na quarta e derradeira categoria, decompomos os sistemas de reputação, identificando a finalidade das notas e das avaliações.

Marketing

"Conectando quem precisa com quem sabe fazer" é o slogan da primeira campanha de branding voltada para mídias off-line da plataforma GetNinjas com o objetivo de reforçar sua presença e conhecimento de marca junto a potenciais clientes (Filizola 2021). Embora isso não seja explicitamente indicado, trata-se de uma aposta na pretensa necessidade dos consumidores, que, graças à plataforma, pode ser atendida com facilidade e rapidez, pois há profissionais disponíveis para todos os tipos de demanda. Essa disponibilidade se traduz em opção de escolha para o cliente. No fundo, a possibilidade de escolher e

negociar conforme a circunstância distingue-se da lógica de adesão das concorrentes e é explorada pela plataforma sob as metáforas "Escolha o melhor" e/ou "Negocie direto com eles" inscritas em seus botões de acesso. Além disso, os prestadores de serviço também teriam essa pretensa liberdade de escolha, já que, conforme a propaganda, diante da abundância de pedidos, haveria uma ampliação de suas opções (GetNinjas 2023a).

Ao consultar a página da Parafuzo, há quatro características que enfatizam: pertencimento, segurança, praticidade e autonomia. A noção de pertencimento à *comunidade* é essencial para sugerir igualdade e integração entre todas as pessoas — clientes e profissionais — envolvidas na realização e recepção dos serviços. A noção de respeito pelo outro também deve guiar os momentos presenciais, mais especificamente durante a prestação dos serviços, já que o encontro físico é concebido simultaneamente como parte do uso da plataforma bem como uma atividade da *comunidade* Parafuzo.

A segurança é uma característica muito importante, com a Parafuzo garantindo registrar, monitorar e analisar as comunicações que ocorrem no aplicativo com a finalidade de proteger seus usuários de ameaças, comportamentos grosseiros e assediadores. Assim, seu uso é absolutamente pessoal e intransferível, sendo vedado o compartilhamento de conta. Ela seria ainda assegurada pelo credenciamento e pelo sistema de reputação oriundo das avaliações. Além disso, para valorar sua oferta, a plataforma enfatiza os riscos inscritos na contratação não intermediada, cujo arco vai desde a prestação de má qualidade ou incorreta de serviços até eventuais problemas no pagamento, passando pelos "riscos trabalhistas". Para se proteger desses problemas, a Parafuzo se socorre de prestadores autônomos ou registrados como MEI, o que comprovaria a ausência de vínculo empregatício e forneceria mais segurança quanto à regularidade da prestação do serviço. Ao cabo, a segurança é propagandeada como uma forma de evitar problemas trabalhistas para o cliente, além de permitir que trabalhadores obtenham aumento de renda e continuidade na plataforma.

Além de inseguro, o processo de contratação autônoma de uma profissional de limpeza também é disseminado pela empresa como algo trabalhoso e sem garantia de preço justo e qualidade, ao contrário do serviço oferecido pela plataforma, pois nela seria possível contratar profissionais credenciados e checados pela empresa, além de avaliados com notas elevadas por outros clientes, agendar e facilmente pagar apenas pelas horas dedicadas, conforme sua necessidade, sempre acompanhando o serviço direto no aplicativo (Parafuzo 2023b). Em resumo, praticidade, qualidade, segurança e preço justo formariam um conjunto imbatível, reiterado pelas matérias jornalísticas reproduzidas pelo site.

A quarta característica dirige-se às prestadoras de serviço, às trabalhadoras que cogitam cadastrar-se na plataforma. Alavanca do empreendedorismo, antessala do sucesso profissional, a autonomia seria o trampolim para as trabalhadoras aumentarem sua renda, escolherem onde desejam trabalhar e ajustarem a demanda de trabalho às exigências da vida pessoal. Em outras palavras, escolhendo quando e onde trabalhar e conciliando suas agendas com seus compromissos pessoais, bem como o volume de trabalho a ser realizado, elas se tornariam suas próprias chefas, sem ter que prestar contas a patrões, como nos moldes de uma relação de emprego tradicional. Alcançar tudo isso sozinha é quase impossível, mas o aplicativo tornaria isso possível, como indicam os vídeos de algumas trabalhadoras já credenciadas e a metáfora inscrita no botão de cadastro: "Quero mudar de vida" (Parafuzo 2023a).

A análise do Helpty indica que sua estratégia de marketing também está centrada em quatro elementos: confiança, facilidade, segurança e proteção ao meio ambiente. Com efeito, a confiança está atrelada à experiência, que, por sua vez, decorre de sua inserção no grupo Pro Security, cuja longevidade no setor de serviços é apresentada como uma importante garantia de qualidade, ainda que essa decodificação não seja evidente. Mas é a facilidade que parece ser o carro-chefe das campanhas de divulgação do aplicativo, pois ela

é reiteradamente afirmada na possibilidade de encontrar profissionais de forma rápida e segura e na ideia de que "contratar uma diarista ficou muito fácil". Mais ainda, além de fácil, seria também seguro, já que as prestadoras de serviço foram registradas e treinadas pela plataforma, embora o treinamento não seja apresentado como uma característica das profissionais que não possuem vínculo empregatício com o grupo Pro Security. A preocupação com o meio ambiente estaria presente na utilização de produtos biodegradáveis, sendo certo que o Helpty é a única das plataformas analisadas que parece trazer essa inquietação (Helpty 2023a).

O Crafty (e Diaríssima) propagandeia uma pretensa noção de justiça em sua relação com as trabalhadoras cadastradas, pois elas possuem liberdade para fixar os valores e a forma de execução dos seus serviços, bem como não necessitam fazer qualquer repasse monetário para a plataforma intermediária. Assim, clientes e prestadores de serviço negociam diretamente entre si utilizando avaliações, qualificações, cursos e habilidades como critérios de escolha e de fixação de preço. São ainda destacados o alcance territorial da plataforma e o treinamento das profissionais, cujo empreendedorismo é constantemente incentivado. Desde o surgimento da Diaríssima, foram efetuadas parcerias com centros de treinamentos profissionais, em que as pessoas inscritas na plataforma frequentavam cursos antes de seu cadastro tornar-se efetivo. O largo alcance territorial é apresentado como uma importante vantagem, pois permite que o cliente encontre uma profissional próximo de sua residência. O empreendedorismo é incensado como uma alavanca para o êxito das prestadoras de serviço na medida em que a iniciativa e a liberdade de escolha permanecem com estas, que podem trabalhar para ampliar seu leque de clientes e qualificar-se ainda mais com os cursos conveniados junto à plataforma (Crafty 2023a).

Ao cabo, ainda que com intensidades diferentes, o que se verifica nas estratégias de marketing das quatro plataformas passa, essencialmente, por duas características: autonomia e segurança. Com a primeira, incentiva-se a liberdade e propagandeia-se a ilusão da constituição de uma carteira de clientes mediante reconhecimento em um sistema de reputação, ao passo que a segunda é percebida por um duplo viés: supressão da incerteza relacionada com o desconhecido, que, no modelo tradicional de contratação, seria superada pelas referências oferecidas pela rede de contatos, e ausência (ou diminuição) de riscos contratuais, ou seja, uma pretensa segurança jurídica diante da inexistência de direitos trabalhistas.

Contratação

Conectar clientes e prestadoras de serviço é sempre um grande desafio, cujos contornos não são necessariamente os mesmos nas quatro plataformas examinadas. Como elas aproximam e conectam oferta e demanda é o que aqui examinamos sob uma lógica de contratação.

Consoante os termos de uso da GetNinjas, o cliente faz a solicitação do serviço, através do site ou do aplicativo, disponibilizando seus contatos. A solicitação fica disponível para os profissionais daquela área por 48 horas ou até que quatro profissionais solicitem a liberação do contato do cliente. Para que ocorra essa liberação, o profissional compra moedas do aplicativo e com elas paga pela informação. O profissional pode assim contatar o cliente e oferecer seus serviços, fixando seus termos e condições. A GetNinjas não assegura qualquer contratação nem tampouco realiza registro da negociação, limitando-se a oferecer a conexão entre as partes interessadas. Os prestadores de serviço não possuem vínculo formal de trabalho com a plataforma, tampouco se exige deles que estejam cadastrados como MEI. Em seus termos de uso, a empresa deixa explícito que a responsabilidade por todas as obrigações — fiscais, trabalhistas, consumeristas ou de qualquer outra natureza — decorrentes das relações entre os usuários será exclusivamente do contratante, do prestador ou de ambos, conforme o caso (Getninjas 2023b).

A Parafuzo conecta clientes e prestadoras de serviço por meio de seu site e aplicativo. Os profissionais também não possuem vínculo formal de emprego junto à plataforma, nem lhes é exigido o cadastro como MEI para atuar, apesar de ser publicamente incentivado pela empresa (Parafuzo 2023e). Os clientes inserem detalhes do serviço desejado, como tipo de limpeza, número de quartos e banheiros. A plataforma calcula a duração e custo do serviço, que é pago antecipadamente ou após a conclusão, se feito com cartão de crédito. No dia anterior, o cliente recebe informações sobre a prestadora, avaliável após o serviço. A assinatura mensal permite programar faxinas regulares. Prestadoras cadastram-se enviando documentos e realizam entrevistas virtuais. Durante o "período de adaptação", pagam taxas adicionais, enquanto inatividade prolongada suspende automaticamente o cadastro. Propostas de serviço são disponibilizadas a todas as prestadoras elegíveis, aceitas por quem primeiro concordar. O uso de produtos não fornecidos pelo cliente não é permitido. O pagamento e a avaliação contínua são requisitos para manter o cadastro ativo (Parafuzo 2023a, 2023c).

No Helpty, o processo de contratação ocorre de forma diferente, pois, na maioria dos casos, quem presta o serviço são trabalhadoras já contratadas e treinadas pela Pro Security, ou seja, com vínculo de emprego formal junto à empresa. Assim, no site, ao clicar no botão "trabalhe conosco", é solicitado ao usuário o envio de seu currículo. Na plataforma, são anunciadas vagas de emprego formal para auxiliar de limpeza e porteiro, por exemplo, embora nunca fique claro se o usuário está se candidatando especificamente para o Helpty nem tampouco quais são seus critérios de aceitação. Na verdade, ainda que seja divulgada a possibilidade de cadastro para a atuação avulsa, essa funcionalidade parece não estar ativa, já que nossas três tentativas de cadastro como prestador de serviços fracassaram, sempre com a exibição da seguinte mensagem: "Falha ao processar cadastro. Por favor, verifique os dados e tente novamente". Na plataforma, encontra-se um *checklist* de tarefas predefinidas que devem ser realizadas nas faxinas simples e pesadas. Após a realização de cada tarefa, o *checklist* deve ser preenchido, sendo o serviço dado por concluído apenas quando todos os itens estiverem marcados. Consoante seus termos de uso, é possível recusar tarefas, tais como limpeza de janelas e pets e/ou retirada de mofo, entre outros que apresentam algum nível de perigo e contaminação (Helpty 2023b).

Com relação aos clientes, o uso do aplicativo se assemelha aos demais. É preciso informar o tipo de limpeza desejada — simples ou pesada — e o local de sua realização — residência ou empresa. Devem ser informados o número de quartos e banheiros, bem como a data e o turno para a realização do serviço. O pagamento é efetuado por cartão de crédito assim que finalizado o pedido da faxina. É proibida a negociação à margem do aplicativo, com eventual punição sendo direcionada exclusivamente às trabalhadoras, que podem ser expulsas da plataforma (Helpty 2023b).

Quanto ao Crafty, as prestadoras realizam um cadastro e divulgam os serviços que executam, juntamente com as suas capacitações e qualificações. Consoante seus termos de uso, as prestadoras de serviço não são contratadas nem possuem qualquer vínculo com a plataforma, assim como não é exigido que tenham cadastro como MEI. Além disso, ficam também disponíveis as avaliações por elas recebidas. Com relação aos clientes, na plataforma, eles têm acesso, sem qualquer interferência ou direcionamento, aos prestadores de serviço que estão próximos de sua localização. A plataforma também viabiliza a negociação direta entre os contratantes e as trabalhadoras, divulgando as informações de contato de uma parte para outra. A partir desse momento, as partes têm liberdade para negociar o dia, a forma e os valores cobrados pelo serviço que será executado (Crafty 2023b).

No final das contas, verifica-se que as plataformas conectam clientes e prestadoras de serviço mediante lógicas muito distintas, cujo arco vai da conexão mais simples possível, limitada a reunir as duas pontas do mercado, sem maiores interferências na forma

de realização do trabalho e na fixação do preço, até procedimentos mais complexos, que envolvem um letramento digital e a preocupação em cumprir todas as tarefas solicitadas na intensidade desejada.

Remuneração

Como é calculada a remuneração das trabalhadoras e quais são os procedimentos para seu pagamento são questões relevantes, ainda mais no contexto de empreendedorismo professado pelas plataformas. Na GetNinjas, essa questão é, contudo, esvaziada, já que quem presta o serviço define junto ao cliente o preço do trabalho e sua forma de pagamento, que é efetuado diretamente à profissional contratada, sem retenção de comissão ou mensalidade para a plataforma. Na verdade, esta última se remunera por meio da venda de moedas do aplicativo que são utilizadas para acessar as informações dos clientes interessados na realização do serviço. São, portanto, as trabalhadoras que escolhem quando e quantas moedas comprarão para poder ter acesso à negociação com possíveis clientes (GetNinjas 2023b).

Essa circunstância não se reproduz na Parafuzo, onde o preço é determinado pelo algoritmo da plataforma em consonância com as tarefas contratadas, o tempo estimado de execução, a complexidade e a necessidade de deslocamento geográfico da trabalhadora. Ou seja, essas diferentes variáveis são manejadas pelo algoritmo para fixar o valor do trabalho. Desse montante, a plataforma retém uma porcentagem que pode alcançar até 30% do valor total do pagamento, sendo que a prestadora do serviço desconhece tanto o valor efetivamente pago pelo cliente quanto o montante retido pela plataforma, pois sua remuneração é informada em valores líquidos. Embora o cliente faça o pagamento no momento da contratação, a trabalhadora só é paga após a realização do trabalho e no dia da semana que foi predeterminado pela empresa. Conforme divulgado no site, o pagamento é efetuado toda quarta-feira, com descontos da assinatura mensal, das taxas bancárias e da porcentagem da plataforma por cada serviço realizado (Parafuzo 2023c).

Em princípio, no Helpty, a remuneração das profissionais formalmente vinculadas à Pro Security não depende da quantidade de serviços feitos, pois tudo está incluído no salário mensal pago pela empresa em consonância com as regras trabalhistas vigentes no Brasil. Por sua vez, para os profissionais avulsos, nada é muito claro, já que o valor da assinatura mensal para manter o cadastro ativo na plataforma não está divulgado em nenhum de seus canais oficiais bem como não há qualquer informação acerca das comissões por ela retidas (Helpty 2023b). Ainda que as informações sejam escassas e haja pouca transparência, constata-se que o valor do serviço é definido exclusivamente pela plataforma, que divulga faxinas avulsas a partir de R$ 53,00 (USD$ 10,30) (Helpty 2023a). Além disso, para as avulsas que faltarem ou remarcarem o serviço sem prévio agendamento, há previsão de multa, cujo montante irá variar em função da antecedência com que foi realizado o cancelamento, assegurado o valor mínimo de R$ 5,00 (USD$ 0,98) e limitando-se o valor máximo ao custo total do serviço remarcado ou cancelado (Helpty 2023b).

No Crafty (e Diaríssima), a remuneração é diretamente quitada pelos clientes em conformidade com os termos previamente negociados com a prestadora dos serviços, sem qualquer cobrança de mensalidade (de cadastro) e/ou comissão sobre o trabalho desenvolvido. De forma opcional, é oferecida a forma de pagamento dos serviços pela própria plataforma, o que resultaria em maior segurança na transação. Nesse caso, os pagamentos e os recebimentos ocorrem mediante tokens CFTY, cujo funcionamento se assemelha às criptomoedas. Essa renda pode ser utilizada tanto para pagar por outros serviços ou comprar produtos de empresas parceiras dentro do aplicativo quanto para receber sua renda, após a avaliação feita dentro da plataforma. No entanto, quando clientes efetuam o pagamento pelo aplicativo, cobra-se uma tarifa, cujo valor é previamente divulgado no site (Crafty 2023b).

Ora, fixar preço é uma das características essenciais do empreendedorismo aqui louvado e da autonomia que lhe é subjacente, mas nem sempre presente nas intermediações realizadas, já que frequentemente a trabalhadora não pode previamente estabelecer o valor de seu serviço e raramente ela sabe quanto está pagando pela intermediação. No fundo, a opacidade prevalece sobre a transparência em um contexto de assimetria de informações, sem falar em sua escassa acessibilidade.

Reputação

No âmbito da intermediação digital, o sistema de reputação é o elemento que parece substituir a lógica da referência inscrita em redes de conhecimento e confiança. De fato, tudo parece agora repousar em avaliações recíprocas que estabelecem boas e más reputações. Ser visto como uma excelente trabalhadora ou como um bom cliente é algo que ganha contornos mais claros a partir da obtenção da nota mais alta possível na escala de avaliação da plataforma. Quer dizer, obter uma boa avaliação é a antessala de uma boa reputação e da possibilidade de ampliação de ganhos. No caso específico da GetNinjas, esse é um sistema de mão única, pois é aplicado exclusivamente aos prestadores de serviços, cujas avaliações são efetuadas pelos clientes após a realização do serviço mediante a atribuição de notas em uma escala progressiva de um a cinco e a realização de comentários que ficam disponíveis no perfil público do profissional. Esse sistema é o que possibilita a exclusão de profissionais que forem reiteradamente avaliados de forma negativa, em decisão unilateral da GetNinjas, ainda que os critérios não estejam explicitados nos seus termos de uso. Neles, há apenas um conceito genérico de má avaliação reiterada e a reserva do direito de decisão da plataforma, em função de cada caso, de quem deverá ser excluído ou suspenso do aplicativo (GetNinjas 2023b).

Na Parafuzo, a avaliação corre em via de mão dupla, estando disponível para clientes e trabalhadoras atribuírem notas, cuja escala vai de um a cinco, bem como efetuarem comentários, sendo ambos divulgados nos seus correspondentes perfis na plataforma. Contudo, as consequências extraídas da reputação não são idênticas. Para clientes, ela pode resultar na suspensão do perfil quando a média das avaliações fica abaixo da linha de corte fixada na nota quatro. Mas, para as profissionais, a reputação mensurada pela nota revela-se importante em múltiplas situações. Primeiro, ela é determinante para a aprovação definitiva na plataforma, já que são necessárias três avaliações para ser superada a fase de teste. Como a avaliação não é obrigatória, as três primeiras notas podem até coincidir com os três primeiros serviços, mas não necessariamente assim ocorre, o que torna a trabalhadora refém da boa vontade e disposição dos clientes. Segundo, porque, caso a prestadora receba uma nota igual ou menor que três durante o período de teste, ela terá automaticamente seu cadastro cancelado. Além disso, elas terão seus perfis cancelados e acesso suspenso caso a média das 100 últimas avaliações seja inferior a 4,6. Além disso, a reputação é também utilizada como mecanismo de incentivo, pois é possível obter isenção do pagamento da mensalidade quando a média da trabalhadora for igual ou superior a 4,9 (Parafuzo 2023c).

Há um segundo sistema de reputação presente na Parafuzo, cuja métrica não se dá por meio de notas, mas mediante uma lógica de fidelização. É o programa "Categorias", que distingue as profissionais em quatro categorias: ouro, prata, bronze e sem categoria. A participação no programa é automaticamente efetuada com o cadastro na plataforma e sua mensuração ocorre com base em dois indicadores: o índice de retenção, "que expressa a capacidade de um profissional de fazer um cliente continuar contratando serviços pela plataforma", e o índice de preferência, "que expressa a quantidade de serviços realizados como profissional preferencial em assinaturas de limpeza e passadoria". Como em um tradicional programa de fidelidade, os índices possibilitam a navegação entre categorias, que progressivamente ampliam a gama de benefícios disponibilizados para as trabalhadoras (Parafuzo 2023c).

No Helpty, semelhante dinâmica parece estar presente com relação ao sistema de reputação dos usuários, sendo facultado ao cliente, após a realização de cada serviço, avaliar a trabalhadora com atribuição de nota em uma escala de um a cinco, bem como postar comentários de forma livre. Por sua vez, similar procedimento é facultado às trabalhadoras quanto aos clientes atendidos. A média das notas obtidas é recalculada diariamente, sendo disponibilizada nos correspondentes perfis. Como os termos de uso não explicitam as finalidades das notas nem regulamentam vantagens ou penalidades oriundas delas, parece-nos que o único objetivo do sistema de reputação é ranquear profissionais e clientes (Helpty 2023b).

Finalmente, no Crafty, reproduz-se o sistema de reputação em mão dupla, quer dizer, tanto para trabalhadoras quanto para clientes. Não há notas, mas um conjunto de elementos — fotos, medalhas, qualificações, avaliações recebidas, descrição das atividades prestadas — que ficam disponíveis no perfil de cada usuário. Assim, os subsídios ali reunidos possibilitam uma tomada de decisão informada sobre a possível contratação a ser concluída entre os usuários da plataforma. Ainda que não exista nenhuma previsão de sanção em decorrência de avaliações negativas, é possível efetuar denúncias de violações ou danos causados por qualquer usuário, reservando-se à empresa o direito de, nessa hipótese, excluir os cadastros denunciados de forma unilateral (Crafty 2023b).

Constata-se, portanto, que os sistemas de reputação são essenciais para a dinâmica de contratação, em especial para a preservação e ampliação das chances de permanência em atividade das trabalhadoras. Ainda que uma boa avaliação não assegure uma contratação, é bem provável imaginar que uma má reputação dificilmente se traduzirá em reiteradas contratações, bem como pode resultar na exclusão da trabalhadora da plataforma e, por via oblíqua, do mercado que ela fomenta. Mais ainda, como esses sistemas de reputação não possuem critérios claros e inequívocos, o subjetivismo das partes parece transformar esse modelo em um concurso de simpatia, com pouca ou nenhuma possibilidade de contra-argumentação.

Tribuna livre da crítica: o site Reclame Aqui

O Reclame Aqui é um site de reclamações consumeristas que pode ser visto de múltiplas formas: plataforma de empoderamento de consumidores, marketing de relacionamento para empresas, espaço de comunicação digital ou ainda terceirização dos Serviços de Atendimento ao Consumidor. Ainda que seja possível concebê-lo como um simples site de reclamações em face de empresas quanto ao atendimento, à compra e venda de produtos e à prestação de serviços, o Reclame Aqui atualiza essa abordagem apresentando-se como "a maior plataforma de solução de conflitos entre consumidores e empresas da América Latina [sem ser apenas] um site de reclamação, [já que recebe] a visita de milhares de consumidores que pesquisam a reputação e o atendimento das marcas e as experiências de outros consumidores". Dessa maneira, o Reclame Aqui se vê como um "gerador de dados" que contribui, simultaneamente, para a tomada de decisões informadas por parte dos consumidores e para a melhoria da qualidade do atendimento das empresas. Embora a ausência de letramento e acesso digital possa ser vista como uma característica das trabalhadoras domésticas, as relações examinadas pressupõem um conhecimento digital mínimo, razão pela qual olhar para o Reclame Aqui nos possibilita abordar a perspectiva das trabalhadoras domésticas, examinando a reputação das empresas, a frequência e o tipo de problemas que elas apresentam. Assim, optamos por mapear as reclamações ali efetuadas em face das quatro plataformas que constituem nosso corpus de análise, tendo sido realizada uma análise de 11 reclamações ao total.

No Reclame Aqui, há uma grande diversidade de reclamações e comentários sobre a GetNinjas efetuados tanto por clientes quanto prestadores de serviços. Optamos por

concentrar nosso exame nos depoimentos de trabalhadoras domésticas e, a partir deles, foi possível constatar que, entre os temas mais frequentes, sobressai a frustação das profissionais que pagam para liberar o contato dos clientes, mas não conseguem ser contratadas para o serviço ou sequer têm retorno das clientes potenciais (Reclame Aqui 2022a). Três das quatro reclamações analisadas contra essa plataforma apresentaram queixas com essa temática. Como dito em uma das reclamações, "gastei minhas moedas para não ter retorno nenhum e nem conseguir uma diária sequer; péssimo esse negócio" (Reclame Aqui 2023g). Constatamos, ainda, reclamações quanto ao risco de inadimplência dos clientes, já que a plataforma não oferece qualquer intermediação e/ou garantia quanto ao pagamento (Reclame Aqui 2022b), bem como acerca de sua utilização para a obtenção de dados pessoais e possível utilização fraudulenta de documentos (Reclame Aqui 2021). Ao cabo, o que se observa são reclamações relacionadas com os riscos financeiros enfrentados pelas trabalhadoras na procura de trabalho e na complementação da renda, muito em decorrência de sua vulnerabilidade econômica.

Quanto à plataforma Parafuzo, constatamos que um dos temas mais recorrentes diz respeito ao desligamento compulsório das trabalhadoras, realizado sem aviso-prévio, sem justificativa e sem oportunizar qualquer chance de defesa, já que se trata de uma medida unilateral (Reclame Aqui 2023a e 2023e). Quatro das seis reclamações analisadas trouxeram essa queixa. De forma expressiva, as reclamações expunham a condição de dependência financeira das trabalhadoras, que não possuem outra fonte de renda para sustentar suas famílias. Calcado em decisões algorítmicas inquestionáveis, o desligamento automático funciona como uma sentença capital, sentida com grande impacto pelas trabalhadoras. Com efeito, a decisão de desligar uma trabalhadora apresenta-se como uma decisão matemática, despida de qualquer margem para considerar as variáveis humanas presentes na execução do trabalho, como, por exemplo, a circunstância da prestadora ter testado positivo para covid-19 (Reclame Aqui 2023f). Outras três reclamações questionam a obrigatoriedade de aceitar determinados serviços e sua precificação pela plataforma (Reclame Aqui 2023b) ou, ainda, descrevem falhas técnicas e/ou humanas (Reclame Aqui 2023c) que resultam na aplicação de punições injustas (Reclame Aqui 2023d). Muitas reclamações descrevem situações peculiares, explicitando necessidades pessoais ou difíceis circunstâncias de subsistência atreladas à faxina como única fonte de renda familiar, mas, de um modo geral, são reclamações atreladas à falta de autonomia e flexibilidade na execução dos serviços pela plataforma.

A ausência de registro próprio junto aos órgãos da Receita Federal faz com que o Helpty utilize o cadastro nacional de pessoas jurídicas[4] da Pro Security, que identifica o perfil cadastrado no site Reclame Aqui. Provavelmente em virtude dessa opacidade, não foi possível localizar reclamações relacionadas com o uso do aplicativo ou com a contratação dos serviços de limpeza, já que a maioria das queixas dizia respeito à prestação de serviços condominiais disponibilizados pela referida empresa. Por sua vez, o Crafty apresentou um inexpressivo número de reclamações, quase todas relacionadas com cadastro e ativação da conta, salvo uma que contestava uma avaliação efetuada por um cliente que sugeria ter havido um furto durante a prestação do serviço. Não se tratava, contudo, de uma reclamação quanto ao conteúdo, mas quanto à sua permanência, já que a trabalhadora havia sido novamente chamada pelo cliente, o que seria improvável se o furto tivesse efetivamente ocorrido. Conforme indicado na queixa efetuada pela filha da trabalhadora, esta seria "uma pessoa muito honesta, [que estava] muito chateada com essa avaliação, [que tinha resultado em comentários] até mesmo [de] outros contratantes, [que saberiam] que [ela] jamais faria isso." Assim, indagava-se sobre o procedimento a ser adotado para suprimir a suspeita que sobre ela fora lançada (Reclame Aqui 2019).

4 Mais conhecido por sua sigla CNPJ, é utilizado para identificar a empresa quanto aos tipos de atividades tributárias, como a emissão de notas fiscais, o pagamento dos impostos entre outras.

Conclusões

O estudo de quatro diferentes plataformas — GetNinjas, Parafuzo, Helpty e Crafty — e suas práticas de intermediação digital do trabalho doméstico possibilitou mapear um sugestivo quadro dos efeitos do empreendedorismo plataformizado. Com as promessas de autonomia e segurança, as plataformas apresentam um conjunto de desafios que, todavia, são suportados unilateralmente pelas trabalhadoras domésticas, cuja informalidade potencializa os riscos já presentes no modelo hegemônico de utilização de seu trabalho. Na verdade, o desenvolvimento dos aplicativos e seu modo de funcionamento parecem ter sido feitos a partir do olhar e das demandas dos clientes e não das trabalhadoras.

Quanto à análise do conteúdo, identificou-se como o discurso de marketing das plataformas é baseado na promessa de prospecção financeira para as trabalhadoras, ao passo que, para os clientes, é a segurança que está no centro da estratégia de venda mediante promessas de proteção em face do desconhecido e de isenção das obrigações trabalhistas inscritas em um vínculo de emprego.

Constatou-se, ainda, por meio do exame das formas de contratação, que as plataformas podem atuar de modos distintos na conexão entre oferta e demanda, assumindo diferentes graus de intervencionismo na relação entre trabalhadoras e clientes. Enquanto plataformas como GetNinjas e Crafty não interferem significativamente na contratação, deixando a cargo da trabalhadora estabelecer de forma direta com o cliente os valores e aspectos de executar o trabalho, a Parafuzo estipula desde o valor do serviço, o tempo e a forma como deve ser realizado, até mesmo aquilo que pode ou não ser falado na comunicação com o cliente, reservando-se, inclusive, o direito de fiscalizar as conversas particulares que ocorrem no aplicativo. Por sua vez, o Helpty apresenta um inusitado hibridismo ao mesclar autonomia com subordinação clássica na medida em que parte (ou mesmo a maioria) de suas trabalhadoras são empregadas da Pro Security.

No que diz respeito à remuneração das trabalhadoras, verificou-se que existem também múltiplas possibilidades. Enquanto a Parafuzo reflete a obscuridade inerente ao modelo de negócio em que os valores do trabalho e da intermediação nunca são informados, a GetNinjas e o Crafty apresentam alguma semelhança já que ambos possibilitam a percepção do pagamento diretamente dos clientes. Mesmo assim, na GetNinjas, há uma competição direta entre prestadoras de serviço, cuja lógica sugere uma relação inversamente proporcional entre contratação e remuneração, ou seja, quanto menor for o preço, maiores são as chances de contratação da trabalhadora. Definitivamente, é uma corrida desvalorizadora, uma inusitada *race to the bottom*. Contrariamente, ao reter, ainda que parcialmente, o modelo clássico do emprego, o Helpty remunera mediante salário, independentemente da quantidade de vezes em que a trabalhadora é efetivamente mobilizada para a realização do trabalho.

Quanto aos sistemas de reputação, constatou-se que eles potencializam a subordinação das trabalhadoras. Se, no modelo tradicional e hegemônico de trabalho doméstico, a insatisfação de um cliente representa a possível perda de apenas uma diária, com os mecanismos de avaliação das plataformas, as trabalhadoras podem ser expulsas do aplicativo, perdendo toda sua fonte de renda, ou podem ter sua reputação difamada em perfis públicos disponíveis na internet. Ainda que apresentado, na maioria dos casos, como uma forma cooperativa de ampliar a informação, esse modelo de avaliações apresenta riscos que são suportados apenas pelas trabalhadoras, cuja subordinação resulta intensificada pela gestão algorítmica.

No entanto, foi através da análise dos depoimentos das trabalhadoras no site Reclame Aqui que foi possível dimensionar de modo mais preciso os impactos da intermediação digital. Sem dúvida, as reclamações ali efetuadas evidenciam a vulnerabilidade econômica das trabalhadoras que dependem fortemente das plataformas para sobreviver e ficam à mercê

das decisões algorítmicas, que podem, eventualmente, suspender sua fonte de renda, sem prévio aviso, sem apresentar justificativa e sem possibilidade de defesa. Além disso, observamos também a ampliação dos riscos já existentes no modelo hegemônico, como, por exemplo, a inadimplência dos clientes, que, por não estarem inseridos em uma rede de confiança e referências da trabalhadora, não estão expostos ao mesmo tipo de constrangimento, ou as acusações de roubo, cujos efeitos são consideravelmente ampliados pela repercussão possível em espaços virtuais acessíveis ao público em geral.

O mapeamento aqui efetuado evidencia de forma contundente que, no jogo das relações de trabalho plataformizadas, os jogadores não entram em campo com as mesmas condições. Em outras palavras, empresas e clientes desfrutam de uma série de benefícios, tais como, respectivamente, margens lucrativas e exoneração de responsabilidades trabalhistas, enquanto as trabalhadoras suportam quase unilateralmente as desvantagens advindas desse modelo de negócio. Conforme observado, os riscos já existentes no modelo hegemônico de trabalho são amplificados pelas formas específicas de operação dos intermediadores digitais. Nossa análise sugere que a potencialização desses riscos é diretamente proporcional ao grau de intervenção da plataforma na relação entre cliente e trabalhadora.

Enfim, não são poucos os intermediadores digitais do trabalho doméstico, como evidencia a plêiade composta de plataformas tais como Odete, Donamaid, Triider, Blumpa, Famyle e Pilar, além das quatro que foram aqui examinadas. Mais ainda, a tecnologia tem proporcionado o desenvolvimento de aplicativos para a gestão de frequência e jornada de trabalho doméstico (ePonto) bem como para conhecimento e divulgação de direitos trabalhistas (Laudelina). Há, portanto, para todos os gostos e para múltiplos fins. Compreender esse processo e explicar seus impactos no mundo do trabalho é uma exigência necessária e urgente para que o trabalho doméstico não seja ainda mais invisibilizado e resulte em uma gigantesca ausência de proteção. Definitivamente, a promessa de inovação no mundo do trabalho não deve estar desacompanhada da proteção da dignidade das trabalhadoras envolvidas.

Referências

1. Antunes, Ricardo. 2018. *O privilégio da servidão: o novo proletariado na era digital*. São Paulo: Boitempo.
2. Araujo, Anna Bárbara, Thays Almeida Monticelli e Louisa Acciari. 2021. "Trabalho doméstico e de cuidado: um campo de debate". *Tempo Social* 33 (1): 145-167. https://www.revistas.usp.br/ts/article/view/169501
3. Artur, Karen e Ana Claudia Moreira Cardoso. 2020. "O controle das plataformas digitais: nomear a economia, gerenciar o trabalho e (des) regular os direitos". *Revista Tomo* 37: 349-390. https://doi.org/10.21669/tomo.vi37.13043
4. Barzilay, Arianne e Anat Ben-David. 2017. "Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy". *Seton Hall Law Review* 47 (2): 398-431. https://scholarship.shu.edu/shlr/vol47/iss2/2/
5. Braga, Ruy. 2017. *A rebeldia do precariado: trabalho e neoliberalismo no sul global*. São Paulo: Boitempo.
6. Cardoso, Ana Claudia Moreira, Karen Artur e Murilo Carvalho Sampaio Oliveira. 2020. "O trabalho nas plataformas digitais: narrativas contrapostas de autonomia, subordinação, liberdade e dependência". *Revista Valore* 5: 206-230. https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/view/657
7. Castel, Robert. 1995. *Les métamorphoses de la question sociale.* Paris: Folio Fayard.
8. Cebollada Gay, Marta. 2021. *Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México*. Cidade do México: OIT para México y Cuba. https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-mexico/documents/publication/wcms_836285.pdf
9. Crafty. 2023a. "Página inicial". https://crafty.work/
10. Crafty. 2023b. "Termos de uso". https://crafty.work/termos
11. De Stefano, Valerio. 2016. *The Rise of the "Just-in-time Workforce": On-demand Work, Crowdwork and Labour Protection in the "Gig Economy"*. Genebra: ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf
12. De Stefano, Valerio. 2020. "Automação, inteligência artificial e proteção laboral: patrões algorítmicos e o que fazer com eles". Em *Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade*, organizado por Rodrigo de Lacerda Carelli, Tiago Muniz Cavalcanti e Vanessa Patriota da Fonseca, 21-63. Brasília: ESMPU. https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/livro_futuro-do-trabalho_1.pdf

13. DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos). 2021. "Trabalho doméstico no Brasil". https://www.dieese.org.br/outraspublicacoes/2021/trabalhoDomestico.html
14. DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos). 2022. "Trabalho doméstico no Brasil". https://www.dieese.org.br/outraspublicacoes/2021/trabalhoDomestico.html
15. DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos). 2023. "Trabalho doméstico no Brasil". https://www.dieese.org.br/infografico/2022/trabalhoDomestico.html
16. Digital Future Society. 2021. *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*. Barcelona: Digital Future Society. https://digitalfuturesociety.com/es/report/cuidados-domicilio-plataformas-digitales-espana/
17. Filizola, Paula. 2021. "App GetNinjas faz primeira campanha de branding em mídias offline". *Metrópoles*, 30 de maio. https://www.metropoles.com/colunas/m-buzz/app-getninjas-faz-primeira-campanha-de-branding-em-midias-offline
18. Fudge, Judy e Claire Hobden. 2018. *Conceptualizing the Role of Intermediaries in Formalizing Domestic Work*. Genebra: ILO. https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_631587/lang--en/index.htm
19. GetNinjas. 2023a. "Página inicial". https://www.GetNinjas.com.br/
20. GetNinjas. 2023b. "Termos de uso". https://www.getninjas.com.br/termos-de-uso
21. Gonzalez, Lélia. 2020. *Por um feminismo afro-latino-americano: ensaios, intervenções e diálogos*. Rio Janeiro: Zahar.
22. Google Play. 2024a. *Crafty Pro - para prestador*. Bluetrix Tecnologia. https://play.google.com/store/apps/details?id=com.crafty.worker&hl=pt_BR&gl=US
23. Google Play. 2024b. *GetNinjas para Profissional*. GetNinjas. https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.getninjas.pro&hl=pt_BR&pli=1
24. Helpty. 2023a. "Página inicial". https://www.helpty.com.br/
25. Helpty. 2023b. "Termos de uso". https://www.helpty.com.br/termos-de-uso/
26. Kalleberg, Arne L. 2018. "Precarious Lives: Job Insecurity and Well-Being in Rich Democracies". *The Economic and Social Review* 49 (3): 241-258. https://www.esr.ie/article/view/977
27. Lallement, Michel. 1999. *Les gouvernances de l'emploi*. Paris: Desclée de Brouwer.
28. Ministério da Fazenda. 2024. "Apresenta os relatórios estatísticos que consideram todos os MEIs formalizados no Portal ou optantes do SIMEI". http://www22.receita.fazenda.gov.br/inscricaomei/private/pages/relatorios/opcoes-Relatorio.jsf
29. Noronha, Eduardo, Fernanda De Negri e Karen Artur. 2006. "Custos do trabalho, direitos sociais e competitividade industrial". Em *Tecnologia, exportação e emprego*, organizado por João Alberto De Negri, Fernanda De Negri e Danilo Coelho, 161-201. Brasília: Ipea.
30. OIT (Organização Internacional do Trabalho). 2023. *Digital Platforms for Domestic and Care Work in Latin America*. Buenos Aires: OIT para Argentina. https://webapps.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_905324.pdf
31. Parafuzo. 2023a. "Página inicial". https://parafuzo.com/
32. Parafuzo. 2023b. "Comunidade Parafuzo". https://parafuzo.com/comunidade-parafuzo/
33. Parafuzo. 2023c. "Termos e condições de uso". https://parafuzo.com/termos-de-uso/
34. Parafuzo. 2023d. "Trabalhe no APP". https://parafuzo.com/trabalhe/
35. Parafuzo. 2023e. "Programa profissional empreendedor". https://parafuzo.com/profissionais/profissionais-mei/
36. Pereira Vieceli, Cristina, Maria de Fátima Lage Guerra e Edgard Fusaro. 2023. "O trabalho doméstico 10 anos após a PEC das Domésticas". *Estudos e Pesquisas* 106. São Paulo: DIEESE. https://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2023/estPesq106trabDomestico.pdf
37. Portal do Empreendedor. 2023. "O que é MEI — Microempreendedor Individual? Quem pode ser MEI?". *Empresas & Negócios*, 6 de março. https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor/perguntas-frequentes/o-que-e-o-microempreendedor-individual-mei/o-que-e-mei
38. Prassl, Jeremias. 2018. *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. Oxford: Oxford University Press.
39. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. 2013. *Emenda Constitucional n° 72, de 2 de abril de 2013*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc72.htm
40. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. 2015. *Lei Complementar n° 150, de 1º de junho de 2015*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp150.htm
41. Reclame Aqui. 2019. "Ofensa à honra, imagem, reputação e dignidade de terceiros". Diaríssima, Campinas-SP, 9 de março. https://www.reclameaqui.com.br/diarissima_192444/ofensa-a-honra-imagem-re-cao-e-dignidade-de-terceiros_OZ6RDQRHbWMHt2PS/
42. Reclame Aqui. 2021. "Acho que cai em um". GetNinjas, Brasília-DF, 12 de maio. https://www.reclameaqui.com.br/GetNinjas/acho-que-cai-em-um_U7eO_FubPfxw5azC/
43. Reclame Aqui. 2022a. "Publicado sem compromisso". GetNinjas, Mauá-SP, 7 de setembro. https://www.reclameaqui.com.br/GetNinjas/publicado-sem-compromisso_nc56SFeuVpq7lo_m/
44. ReclameAqui.2022b."Trabalheipraessamadanmeeelanãomipagou".GetNinjas,RiodeJaneiro-RJ,18defevereiro.https://www.reclameaqui.com.br/GetNinjas/trabalhei-pra-essa-madanme-e-ela-nao-mi-pagou_rBhqq3DfIwnBsebm/

45. Reclame Aqui. 2023a. “Bloqueada sem motivo”. Parafuzo, Embu das Artes-SP, 3 de agosto. https://www.reclameaqui.com.br/parafuzo-servicos-de-limpeza/bloqueada-sem-motivo_CLQZaP8iVkMfA1mz/
46. Reclame Aqui. 2023b. “Desativada”. Parafuzo, Suzano-SP, 26 de julho. https://www.reclameaqui.com.br/parafuzo-servicos-de-limpeza/desativada_un_irk6LKWUZRx4H/
47. Reclame Aqui. 2023c. “Diária”. Parafuzo, Diadema-SP, 27 de julho. https://www.reclameaqui.com.br/parafuzo-servicos-de-limpeza/diaria_LqoebnXuoTAD3dZC/
48. Reclame Aqui. 2023d. “Levei uma multa injustamente”. Parafuzo, São Paulo-SP, 31 de julho. https://www.reclameaqui.com.br/parafuzo-servicos-de-limpeza/levei-uma-multa-injustamente_F4qO1V9MA625qRR6/
49. Reclame Aqui. 2023e. “Oi essa empresa me bloqueou sem motivo”. Parafuzo, São Paulo-SP, 4 de agosto. https://www.reclameaqui.com.br/parafuzo-servicos-de-limpeza/parafuzo_Dy4yeVqojTeOu4tW/
50. Reclame Aqui. 2023f. “Reativação”. Parafuzo, Embu das Artes-SP, 31 de julho. https://www.reclameaqui.com.br/parafuzo-servicos-de-limpeza/reativacao_43PNKSfyFsrf3JVX/
51. Reclame Aqui. 2023g. “Sem resultado”. GetNinjas, São Paulo-SP, 13 de julho. https://www.reclameaqui.com.br/GetNinjas/sem-resultado_UV7Q-wVCZJY4esKz/
52. Romero, Mary. 1992. *Maid in the U.S.A*. Nova York; Londres: Routledge.
53. Santos, Edilaine dos. 2020. “68% dos trabalhadores domésticos informais estão parados”. UOL TAB, 24 de julho. https://tab.uol.com.br/noticias/redacao/2020/07/24/68-dos-trabalhadores-domesticos-informais-estao-parados.htm
54. Shoenbaum, Naomi. 2016. “Gender and the Sharing Economy”. *Fordhan Urban Law Journal* 43 (4): 1023-1070. https://ir.lawnet.fordham.edu/ulj/vol43/iss4/4/
55. Tanaka, Sheila. 2017. “Interseccionalidade e trabalho doméstico. O debate público sobre a Emenda Constitucional 72 no Brasil”. *Cadernos Cedec* 123: 6-75. https://cedec.org.br/wp-content/uploads/2022/04/Cadernos-CEDEC-Sheila-Tanaka-123_final.pdf
56. Ticona, Julia e Alexandra Mateescu. 2018. “Trusted Strangers: Carework Plataforms’ Cultural Entrepreneurship in the On-Demand Economy”. *New Media & Society* 20 (11): 4384-4404. https://doi.org/10.1177/1461444818773727
57. Tizziani, Ania e Lorena Poblete. 2022. “A intervenção das plataformas digitais no trabalho doméstico remunerado na Argentina”. *Sociedade e Cultura* 25: 1-36. https://doi.org/10.5216/sec.v25.71033
58. Van Doorn, Niels. 2017. “Platform Labor: On the Gendered and Racialized Exploitation of Low-Income Service Work in the ‘On-Demand’ Economy”. *Information, Communication & Society* 20 (6): 898-914. https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194
59. Verdélio, Andreia. 2023a. “IBGE: número de trabalhadoras domésticas caiu em dez anos. País registrou aumento na atuação de diaristas”. *Agência Brasil*, 2 de abril. https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-04/ibge-numero-de-empregadas-domesticas-caiu-em-dez-anos
60. Verdélio, Andreia. 2023b. “PEC das Domésticas: informalidade e precariedade persistem no país. Dez anos após promulgação, trabalhadoras ainda lutam por direitos”. *Agência Brasil*, 2 de abril. https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-04/pec-das-domesticas-informalidade-e-precariedade-persistem-no-pais

Roberto Fragale Filho

Doutor em Ciência Política pela Université de Montpellier I (França). Professor do Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito da Universidade Federal Fluminense (Brasil). Linha de investigação: relações do trabalho doméstico. Últimas publicações: “Producing Knowledge (Despite the Storm)”, *Latin American Legal Studies* 11 (2): 1-27, 2023, https://doi.org/10.15691/0719-9112vol11n2a1; e *Dias improváveis* (Rio de Janeiro: Nau, 2022). https://orcid.org/0000-0001-9173-340X | roberto.fragale@gmail.com

Marina dos Santos Lima

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito da Universidade Federal Fluminense (Brasil). Linha de investigação: relações do trabalho doméstico. Últimas publicações: “Trabalho escravizado contemporâneo e a pandemia do coronavírus: o caso das trabalhadoras domésticas Mirtes, Marta e Luciene”, em *Escravidão contemporânea no campo e na cidade: perspectivas teóricas e empíricas*, organizado por Ricardo Rezende Figueira, Flávia de Almeida Moura e Suliane Sudano, 389-408 (Rio de Janeiro: Mauad X, 2022). https://orcid.org/0009-0000-9828-5312 | marinalima527@gmail.com