

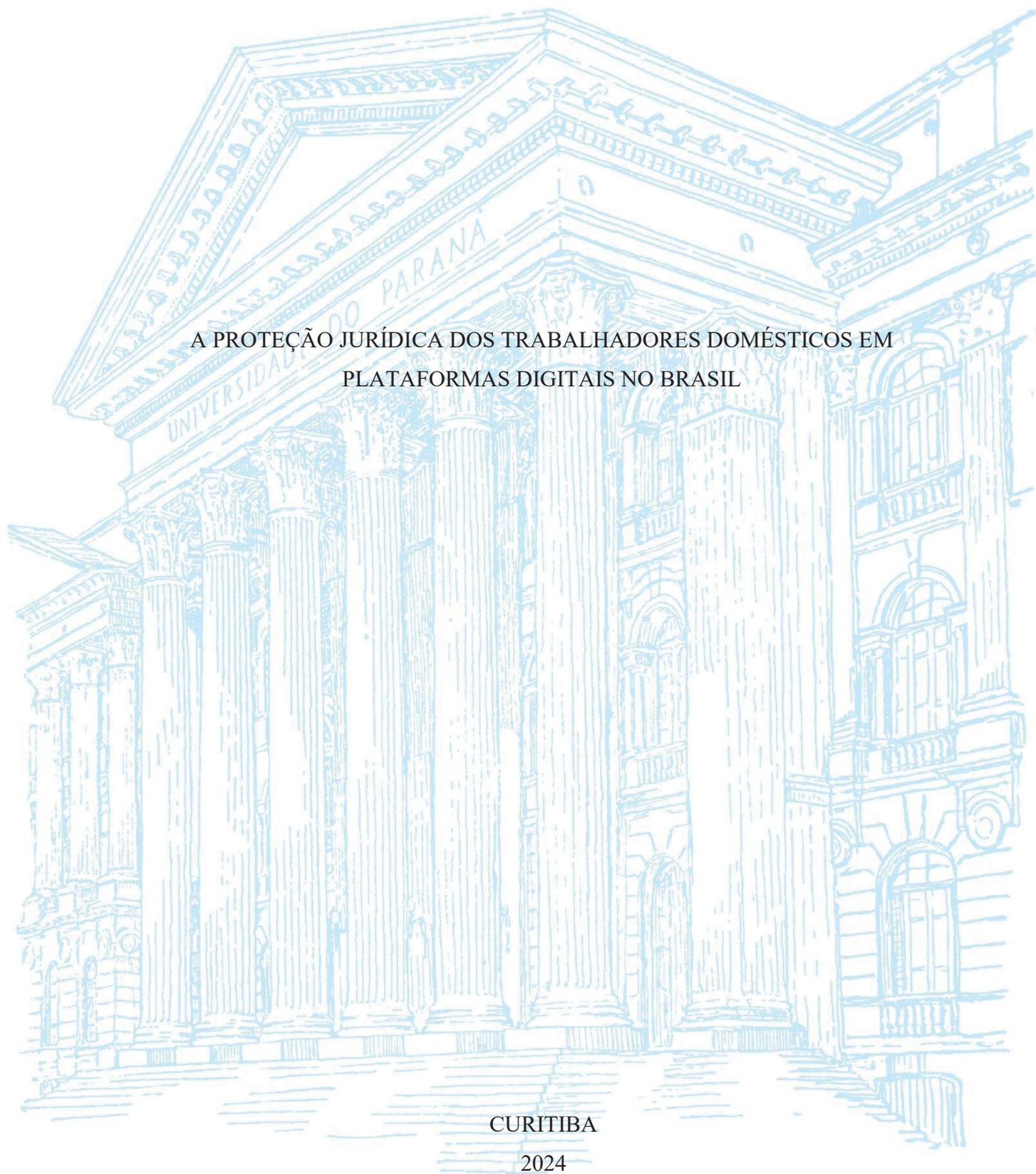
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MARINA MIRA DE SOUZA SILVA

A PROTEÇÃO JURÍDICA DOS TRABALHADORES DOMÉSTICOS EM  
PLATAFORMAS DIGITAIS NO BRASIL

CURITIBA

2024



MARINA MIRA DE SOUZA SILVA

A PROTEÇÃO JURÍDICA DOS TRABALHADORES DOMÉSTICOS EM  
PLATAFORMAS DIGITAIS NO BRASIL

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação  
em Direito da Faculdade de Direito, Universidade  
Federal do Paraná, Setor de Ciências Jurídicas, como  
requisito para a obtenção do título de Mestra em Direito.

Orientador: Dr. Sidnei Machado.

CURITIBA

2024

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SISTEMA DE BIBLIOTECAS – BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS JURÍDICAS

Silva, Marina Mira de Souza

A proteção jurídica dos trabalhadores domésticos em plataformas digitais no Brasil / Marina Mira de Souza Silva.  
– Curitiba, 2024.

1 recurso on-line : PDF.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-graduação em Direito.

Orientador: Sidnei Machado.

1. Plataformas digitais. 2. Trabalho doméstico.  
3. Direito do trabalho. I. Machado, Sidnei. II. Título.  
III. Universidade Federal do Paraná.

Bibliotecário: Pedro Paulo Aquilante Junior – CRB-9/1626

**ATA DE SESSÃO PÚBLICA DE DEFESA DE MESTRADO PARA A OBTENÇÃO DO  
GRAU DE MESTRA EM DIREITO**

No dia vinte e um de novembro de dois mil e vinte e quatro às 19:00 horas, na sala videoconferencia, Videoconferência, foram instaladas as atividades pertinentes ao rito de defesa de dissertação da mestranda **MARINA MIRA DE SOUZA SILVA**, intitulada: **A PROTEÇÃO JURÍDICA DOS TRABALHADORES DOMÉSTICOS EM PLATAFORMAS DIGITAIS NO BRASIL**, sob orientação do Prof. Dr. SIDNEI MACHADO. A Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação DIREITO da Universidade Federal do Paraná, foi constituída pelos seguintes Membros: SIDNEI MACHADO (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ), MURILO CARVALHO SAMPAIO OLIVEIRA (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA), MARIA APARECIDA DA CRUZ BRIDI (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ). A presidência iniciou os ritos definidos pelo Colegiado do Programa e, após exarados os pareceres dos membros do comitê examinador e da respectiva contra argumentação, ocorreu a leitura do parecer final da banca examinadora, que decidiu pela APROVAÇÃO. Este resultado deverá ser homologado pelo Colegiado do programa, mediante o atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca dentro dos prazos regimentais definidos pelo programa. A outorga de título de mestra está condicionada ao atendimento de todos os requisitos e prazos determinados no regimento do Programa de Pós-Graduação. Nada mais havendo a tratar a presidência deu por encerrada a sessão, da qual eu, SIDNEI MACHADO, lavrei a presente ata, que vai assinada por mim e pelos demais membros da Comissão Examinadora.

CURITIBA, 21 de Novembro de 2024.

Assinatura Eletrônica

25/11/2024 14:10:50.0

SIDNEI MACHADO

Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica

23/01/2025 21:40:00.0

MURILO CARVALHO SAMPAIO OLIVEIRA

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA)

Assinatura Eletrônica

27/11/2024 09:38:02.0

MARIA APARECIDA DA CRUZ BRIDI

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

## TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação DIREITO da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da dissertação de Mestrado de **MARINA MIRA DE SOUZA SILVA** intitulada: **A PROTEÇÃO JURÍDICA DOS TRABALHADORES DOMÉSTICOS EM PLATAFORMAS DIGITAIS NO BRASIL**, sob orientação do Prof. Dr. SIDNEI MACHADO, que após terem inquirido a aluna e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAÇÃO no rito de defesa.

A outorga do título de mestra está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

CURITIBA, 21 de Novembro de 2024.

Assinatura Eletrônica

25/11/2024 14:10:50.0

SIDNEI MACHADO

Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica

23/01/2025 21:40:00.0

MURILO CARVALHO SAMPAIO OLIVEIRA

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA)

Assinatura Eletrônica

27/11/2024 09:38:02.0

MARIA APARECIDA DA CRUZ BRIDI

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

Aos familiares, amigos e mentores que tanto me apoiaram nesse trajeto.  
Especialmente, a minha mãe, sempre.

## AGRADECIMENTOS

Diferentemente de muitos, eu não nasci uma advogada, tampouco, pesquisadora. Até chegar a este momento, uma longa lista de profissões foi superada, desde pintora até cozinheira, ainda que eu não tivesse dom algum para essas tarefas. Mas posso afirmar que nasci curiosa, tagarela e, sendo honesta com as minhas raízes nordestinas, um pouco fofqueira e intrometida.

O gosto pelo falar, pelas perguntas e, principalmente, pelas respostas foi adentrando no campo profissional quando comecei a refletir sobre empregos e observar os que estavam ao meu redor.

A minha mãe sempre foi uma pessoa eloquente, que conquistava a todos com palavras, simpatia e didática, desde as conversas mais cotidianas até explicações mais densas sobre sua profissão, advogada da União. Ela foi a minha primeira inspiração da Marina profissional que eu pretendia construir, já que a pessoa a qual eu mais admirava sempre foi ela.

Vê-la carregando pilhas de processos físicos e usando palavras difíceis do juridiquês me provocava, no mínimo, um interesse por aquilo que parecia tão importante.

Igualmente, minha avó Amélia e Luzia eram mulheres de opiniões fortes e distantes do senso comum. De forma simples e rotineira, ajudaram na construção do meu pensamento crítico e na constante busca por aquilo que me parecia justo.

Dentro do meu pequeno nicho diário, não poderia deixar de mencionar Berenice, Solange, Cidinha, Madalena e Fluky, que foram um grande suporte emocional, com os quais pude experimentar um pouco do cuidado e do amor mais puro.

Na minha família, outros personagens me encantavam com discursos, cumpridas histórias e ensinamentos que perpassavam a receita do doce de tio Nen, o pavê de tia Kalline, os consertos de eletrodomésticos de tio Getúlio, os benefícios da atividade física de tia Ana, e tantas outras sabedorias de Elma, Daniel, Paulinho, Nadira, Duda, Andréia, Gláucia, Acelon, Adelma, Gague, Graça, Lelê, Flavinho, Ana Paula, Gorete, Carol, Marília, Rogério e Francisco.

Assim, fui aprendendo a aprender, mas também descobrindo o gosto pelo conhecimento, pelo repasse de informações e pelo carinho na disposição em ensinar.

No decorrer da vida, novos atores surgiram, dos quais pude me apropriar um pouquinho do novo que traziam. Cada nova amizade me mostrou o quanto eu estava errada com conceitos, pensamentos e críticas que eu sequer tinha reparado.

Anne, Aninha, Alana, Erica, Lisa, Vivi e Natália acompanharam a minha transformação por diversas Marinas e, de forma paciente, ampliaram a minha visão para vivências distintas, enquanto dividíamos as angústias e as delícias de crescer e se tornar adulta.

Agora, posso dizer que esses foram os responsáveis por me tornarem pesquisadora e bacharel em Direito.

A partir de então, pude me enxergar como uma ferramenta de mudança social e me entendi como capaz de promover justiça, ainda que minimamente. Compreendi que esta profissão poderia me possibilitar alcançar voos em direção à equidade e efetivamente trazer benefícios para a comunidade.

Nesse momento, concordei que a minha tagarelice e abelhudagem poderiam ajudar na formação da ciência, das políticas públicas e do ensino.

Então, outros atores me ajudaram nessa caminhada. Os professores Ricardo, Paulo e Fernanda me aproximaram do Direito do Trabalho e me inseriram no mundo da pesquisa. A eles, sou grata pelos ensinamentos que tanto me serviram e servirão.

Diogo foi meu grande ponto de apoio e incentivo, que não me deixou desistir ou desacreditar dos planos futuros que eu havia traçado, tampouco em mim mesma. Sempre terei um enorme carinho por tudo o que fez por mim.

Ainda em Aracaju, os meus amigos Marcinha, Nonas, Allan, Gabe, Aylla, Jamille, Léo, Vic, Ian, Bruna, Júlia, Rapha, Camylle e Thais dividiram comigo as melhores risadas e os piores choros, fazendo a vida (adulta) mais gostosa.

Em Curitiba, fui premiada e tive a sorte de viver o frio dentro dos abraços quentinhos e dos sorrisos aconchegantes de Ana, Lucas, Benhur, Jamille, Pedro, Thaynara, Mariana, Camy, Rafa, Ana, Júlia, Gabi, Gio, Pedro, Bruno, Augusto, Elis e Tiffany.

Em São Paulo, no caos e na correria, reencontrei amor e tranquilidade em Juliana, Adolfo, Bruna, Maitê e Isa.

No meio de toda essa andança, João segurou a minha mão, garantindo que eu confiasse nos outros e, mais ainda, em mim mesma. Foi essencial durante os meus momentos mais solitários e estive ao meu lado, ainda quando eu não quisesse.

Já a minha psicóloga Thayná me prestou suporte nessa trajetória inacabada. Sem ela, provavelmente, não teria conseguido.

Por fim, não poderia deixar de citar aqueles que foram imprescindíveis por todo o conhecimento o qual adquiri no decorrer destes anos: os colaboradores e professores da

Universidade Federal do Paraná, além do Cepe e da Capes, em especial, ao meu orientador,  
Prof. Sidnei Machado, pelo seu brilhantismo e humanidade ímpar.

## RESUMO

Esta pesquisa investiga a aplicação das tecnologias de informação e comunicação, em especial, as plataformas digitais nas relações trabalhistas dos domésticos no Brasil, sob a perspectiva e lógica empresarial. As alterações das dinâmicas contratuais provenientes do uso dos algoritmos desencadearam uma pluralidade de questionamentos nos âmbitos sociológico, econômico e legal. Notavelmente, no escopo do Direito do Trabalho, desafiou os conceitos e as características omnipresentes de trabalhadores autônomos e de subordinados. A inquietação ante as indefinições do trabalho doméstico sob a regência de intangíveis, aplicativos e sites, conduziu este estudo à resposta à indagação: Como o uso dos algoritmos e das plataformas digitais enquanto ferramentas de contratação de serviços impacta as relações jurídicas e econômicas dos trabalhadores domésticos brasileiros? A partir da empiria, identifica o funcionamento e as especificidades das ferramentas digitais, a parcialidade dos algoritmos, quais são as formas de controle e gestão exercidas por essas empresas digitais e como se adaptam os profissionais do setor doméstico a essas novidades. São utilizadas as técnicas de revisão de literatura sobre vínculo de emprego, “plataformização” do trabalho e serviço doméstico, além da análise das legislações, normas e contratos que regem tais relações no contexto prévio e atual. Aprofunda-se na realidade fática dos diaristas por meio de entrevistas e questionários, com o intuito de conhecer o perfil dos trabalhadores e das empresas. Ao final, assimila as vivências dos diaristas com o contexto de precarização do Direito do Trabalho e das relações de emprego perante o contexto socioeconômico de profundo desemprego e informalidade. Finalmente, os resultados possibilitaram a percepção da multiplicidade e diferenciação entre as plataformas de serviços domésticos, de modo que, em sua maioria, há um controle exacerbado da atividade em indubitável subordinação. Residualmente, as demais plataformas servem tão somente como ferramenta de comunicação e facilitação da contratação do serviço.

Palavras-chave: plataformas digitais; trabalho doméstico; direito do trabalho.

## ABSTRACT

This research investigates the application of information and communication technologies, particularly digital platforms, in the labor relations of domestic workers in Brazil from a business perspective and logic. The changes in contractual dynamics resulting from the use of algorithms have sparked a range of questions in the sociological, economic, and legal spheres. Notably, within the scope of Labor Law, these changes have challenged the concepts and omnipresent characteristics of autonomous and subordinate workers. The uncertainty surrounding domestic work under the influence of intangibles, apps, and websites led this study to address the question: How does the use of algorithms and digital platforms as tools for service hiring impact the legal and economic relations of Brazilian domestic workers? Based on empirical data, the study identifies the functioning and specificities of digital tools, the biases in algorithms, the forms of control and management exercised by these digital companies, and how domestic sector professionals adapt to these innovations. Techniques such as literature review on employment relationships, “platformization” of work, and domestic service, as well as analysis of relevant legislation, regulations, and contracts, are employed. The study also delves into the factual reality of domestic workers through interviews and questionnaires to understand the profile of both workers and companies. In conclusion, the study assimilates the experiences of domestic workers with the context of labor law precariousness and employment relations within a socio-economic environment marked by high unemployment and informality. Ultimately, the results reveal the multiplicity and differentiation among domestic service platforms, with most exhibiting excessive control of activities in clear subordination. Residually, other platforms function merely as communication tools and facilitators for service hiring.

Keywords: digital platforms; domestic work; labor law.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>TRAJETÓRIA DO TRABALHO ESCRAVO AO TRABALHO DOMÉSTICO LIVRE E REGULADO</b> .....	<b>15</b>
2.1	Da propriedade a locação: privação dos trabalhadores domésticos às proteções das Leis Civas .....	15
2.2	Exclusão dos trabalhadores domésticos no histórico avanço protetivo da CLT de 1943	23
2.3	Reflexos da luta coletiva na ampliação dos direitos através da Lei n.º 5.859/1972	29
2.4	Incorporação de novos direitos a categoria dos domésticos com a promulgação da Constituição Federal de 1988 .....	30
2.5	A Emenda Constitucional 72/2013 e a promoção da equidade entre os trabalhadores urbanos e domésticos .....	34
2.6	A Lei Complementar 150/2015 e as imprevistas consequências socioeconômicas .....	35
<b>3</b>	<b>PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO REPRODUTIVO</b> .....	<b>44</b>
3.1	Trabalho doméstico e novos modelos produtivos .....	44
3.1.1	<b>Crafty</b> .....	<b>50</b>
3.1.2	<b>Odete</b> .....	<b>51</b>
3.1.3	<b>GetNinjas</b> .....	<b>52</b>
3.1.4	<b>Parfuzo</b> .....	<b>55</b>
3.1.5	<b>Maria Brasileira</b> .....	<b>59</b>
3.1.6	<b>Mary Help</b> .....	<b>61</b>
3.1.7	<b>Poder diretivo e sistemas de avaliação das plataformas de serviço doméstico</b> ....	<b>63</b>
3.2	Análise jurídica dos Termos de Uso das plataformas digitais de serviços domésticos	67
3.3	Análise jurisprudencial envolvendo plataformas de serviço doméstico.....	74
<b>4.</b>	<b>RETRATO DO TRABALHO DOMÉSTICO SOB A PERSPECTIVA DAS DIARISTAS BRASILEIRAS</b> .....	<b>93</b>

4.1 Análise do ponto de vista dos profissionais domésticos.....	93
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>109</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>113</b>
<b>APÊNCIDE I – Questionário aplicado às trabalhadoras.....</b>	<b>122</b>
<b>APÊNCIDE II – Entrevista com Luiza Batista.....</b>	<b>129</b>
<b>APÊNCIDE III – Entrevista com Gleyci.....</b>	<b>152</b>
<b>APÊNCIDE IV – Entrevista com Regina.....</b>	<b>169</b>
<b>APÊNCIDE V – Entrevista com Maria.....</b>	<b>182</b>
<b>APÊNCIDE V – Entrevista com Isabela.....</b>	<b>190</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A expansão da economia digital na segunda década deste século, segundo Sidnei Machado et al. (2022), conduziu à proliferação de plataformas digitais de trabalho, impulsionadas por estruturas digitais como a internet de alta velocidade, a inteligência artificial, a computação na nuvem, o uso do big data e sofisticados algoritmos, que estão transformando o trabalho e estabelecendo uma nova forma de geri-lo. Logo, o setor de serviços visualizou na aplicação de tecnologias de informação e comunicação uma ferramenta para redução de custos na prática das suas atividades econômicas com a automação do trabalho e o encolhimento da pirâmide hierárquica.

Ursula Huws (2018) perpassa sobre o processo histórico de mutação das cadeias de produção e esmiúça a nova onda de mudança em que a automação permitiu que tarefas artesanais e com alto grau de exigência de habilidades específicas começassem a ser feitas por processos mais simples e padronizados via trabalhadores com mão de obra mais barata. As inovações vieram acompanhadas de modificações estruturais nas empresas e nos processos produtivos. Portanto, aqueles cuja mão de obra ensejasse o aprimoramento da tecnologia ou possuísse capital disponível para investir nesses projetos seriam favoritos dentre os demais indivíduos economicamente ativos, cujos postos de trabalho foram suprimidos ou desclassificados em decorrência dessas transfigurações.

O trabalho doméstico, assim como outras categorias profissionais, transmudou-se por essas inovações. A preocupação que Klaus Schawb (2016) apresentava na concentração de vantagens e valores em apenas uma pequena parcela da população pelo efeito plataforma vem se concretizando. O desenvolvimento de empresas de tecnologia direcionadas ao setor de tarefas reprodutivas facilitou aos clientes a contratação de profissionais por intermédio digital sem o aumento dos gastos ou a perda da segurança da transação. A contratação de trabalhadores cuja função seja de caráter pontual, como ocorre no setor de serviços, a exemplo do transporte de passageiros, entrega de alimentos, faxinas, *babysitter*, montagem de móveis, dentre muitos outros, foi adequada à modalidade do *zero hour contract*. Nesse tipo de contrato, não há determinação prévia de horas de trabalho, pois o trabalhador fica à disposição do empresário, esperando sua chamada, recebendo estritamente pelo que fez, independentemente do tempo que permaneceu ocioso (Antunes, 2019, p. 16).

Em razão disso, esses trabalhadores estão cada vez mais sujeitos à precarização estrutural do trabalho, com o aumento da exploração, do desemprego e da informalidade

(Mészáros, 2009). A condição de precarização não é uma exceção, mas um traço constante desde a origem ante a história do proletariado brasileiro marcado pela existência do escravismo colonial, em que floresceu a partir da abolição do trabalho escravo (Antunes, 2019). Dentre a classe trabalhadora brasileira, destacam-se aqueles que, desde o princípio, ocupam espaço inferiorizado ao longo das ampliações dos direitos e das reconfigurações sociais. Nesse sentido, desenvolvemos a presente pesquisa movidos pelo questionamento: Como o uso dos algoritmos e das plataformas digitais enquanto ferramentas de contratação de serviços impacta as relações jurídicas e econômicas dos trabalhadores domésticos brasileiros?

A referida investigação pretende analisar os impactos das plataformas digitais na proteção jurídica do trabalho doméstico. Com o objetivo de propor uma classificação jurídica desses trabalhadores na seara tecnológica, nos empenhamos em obter vivências factuais desses atores.

Para tanto, a metodologia utiliza abordagens qualitativa e empírica, através da aplicação de questionários a diaristas usuárias de plataformas digitais. A aplicação de vinte e seis questionários de cunho objetivo direciona ao delineamento do perfil socioeconômico e ao cômputo das especificidades funcionais das plataformas selecionadas. Em continuidade, promovemos também a realização de quatro entrevistas semiestruturadas com as denominadas profissionais parceiras dos aplicativos e com a diretora da Federação Nacional das Trabalhadoras Domésticas, Luiza Batista. Almejávamos nos debruçar na rotina e no cotidiano de diaristas que diariamente participam de uma obscura seleção de talentos cujas métricas são desconhecidas.

A escolha por este método se deu em razão do limitado acesso aos regramentos das plataformas de serviços domésticos, diante da dedicação das empresas em manter sigiloso o algoritmo e suas predileções. Ainda assim, as páginas da internet da Maria Brasileira, da *Mary Help*, da Odete, da Crafty, da Parafuzo e da *GetNinjas* constituíram importante fonte de informação. A análise do conteúdo documental dos Termos de Uso e de Condições lançados em páginas oficiais dessas empresas fez-se necessária para bem retratar os novos elos do trabalho.

Este estudo exploratório-descritivo revela-se também por meio da averiguação de leis e normas relacionadas aos trabalhadores domésticos em seu percurso histórico. Outrossim, aproveitamos a tecnologia para acesso a grupos no *Facebook* que refletem em importantes ferramentas dos diaristas “plataformizados” na organização enquanto categoria. Averiguamos

centenas de comentários publicados por trabalhadores que retratavam o dia a dia na prestação do serviço através das plataformas, solicitavam ajuda e denunciavam injustiças.

Outrossim, com um viés investigativo, ampliamos a nossa pesquisa para uma análise jurisprudencial de onze recentes decisões proferidas pela Justiça do Trabalho no tocante a Reclamatórias Trabalhistas ajuizadas por profissionais usuários das empresas do setor de limpeza, visando estabelecer conexões entre os entendimentos do Poder Judiciário e as experiências retratadas.

Ao final, desenhamos a pesquisa em dois atos principais a partir da aparição das tecnologias a serviço do trabalho doméstico, resultando na estruturação de três capítulos. Na primeira etapa, rememoramos o trabalho doméstico desde o regime escravocrata até a sua regulamentação por legislações específicas.

Assim, o primeiro capítulo é destinado ao estudo das relações de propriedade sobre a força de trabalho da escrava doméstica e as normas regulamentadoras seguintes. Evocamos as legislações civis que dispunham acerca da prestação de serviços domésticos na forma de contratos de locação. No momento, propusemo-nos a promover uma confluência com teses sociológicas de raça e de gênero que integram a história do trabalho doméstico.

Ainda no segundo momento, destacamos a evolução das garantias fundamentais e trabalhistas aos empregados brasileiros e o proposital apagamento desta categoria precarizada, para, em seguida, observar o resultado das lutas sindicais substancializado na Emenda Constitucional n.º 72/2013 e na Lei Complementar n.º 150/2015.

Concluída a equiparação da categoria aos demais trabalhadores urbanos e rurais, adentramos no desenvolvimento do trabalho a partir do marco temporal inaugurado pelas tecnologias de informação e comunicação. Dessa forma, no segundo capítulo, apresentamos a “plataformização” das atividades e o movimento disruptivo como proposta para as novas configurações jurídicas do trabalho, em especial, de serviços domésticos.

O exercício de averiguação dos mecanismos digitais exigiu o recorte do mencionado capítulo em três tópicos. Inicialmente, dedicamos a seção para descrições conceituais e debates em cena para, posteriormente, preencher lacunas pela verificação individual de documentos institucionais das empresas selecionadas. Inserimos a discussão, na terceira seção, na esfera judicial em que costuramos conceitos doutrinários e entendimentos jurisprudenciais.

Ao final, deslizamos sobre as histórias contadas pelas diaristas, promovemos reflexões a partir dos resultados obtidos nos questionários aplicados e anotamos pontos focais de semelhanças e disparidades entre as plataformas. Através do acompanhamento funcional e

histórico dos trabalhadores domésticos, pretendemos localizar as similaridades e divergências entre empregados domésticos, diaristas e parceiros digitais do setor de limpeza para refletir sobre as configurações jurídicas atuais e prévias. Não pretendemos, contudo, pôr fim à discussão por todas as nuances que serão apresentadas e, decerto, não nos trarão um relato conclusivo. Porém, objetivamos revisitar as vivências das profissionais do lar que tornaram a ser apagadas.

## **2 TRAJETÓRIA DO TRABALHO ESCRAVO AO TRABALHO DOMÉSTICO LIVRE E REGULADO**

O presente capítulo tem como propósito realizar uma análise aprofundada do trabalho doméstico, com foco especial nas atividades desempenhadas por mulheres negras. Nesse contexto, a investigação se volta para a persistência da segregação racial e de gênero ao longo do tempo, notadamente em razão da desconsideração do trabalho realizado no âmbito doméstico, devido a ser conduzido por esse segmento específico da população.

A abordagem deste capítulo se concentrará na resistência enfrentada na regulamentação dessas atividades, considerando as influências do racismo e do patriarcado. Nesse sentido, será realizada uma análise aprofundada do tratamento diferenciado e predominantemente negativo dispensado aos trabalhadores domésticos. Estes, sujeitos a diversas normas sociais de natureza moral, enfrentavam não apenas restrições em sua atuação profissional, mas também no âmbito íntimo, estando passíveis de punições decorrentes dessas regulamentações.

A seção também empreenderá uma análise das primeiras normas regulamentares destinadas aos trabalhadores urbanos, salientando, entretanto, a exclusão dos trabalhadores domésticos de tais diretrizes durante esse período. O capítulo destacará a ausência de direitos para essa categoria até os anos 1940, quando começaram a ser reconhecidos de forma mínima.

Por fim, após mais de duzentos anos com regulamentação escassa, os trabalhadores domésticos finalmente conquistaram o reconhecimento como titulares de direitos, obtendo acesso às mesmas salvaguardas já previstas para outros segmentos laborais. O foco das últimas seções está voltado para a análise minuciosa dessas legislações específicas.

### **2.1 Da propriedade a locação: privação dos trabalhadores domésticos às proteções das Leis Civis**

No trecho: “Você deve aprender a baixar a cabeça e dizer sempre muito obrigado. São palavras que ainda te deixam dizer por ser homem bem disciplinado.”, da música Comportamentos Gerais, de Gonzaguinha, lançada em 1972, denunciava a manutenção do sistema desigual de classes que oprimiam os trabalhadores subjugados a condições precárias de trabalho enquanto deveriam servir docilmente aos seus patrões. Apesar da antiguidade da canção

e da referência apenas aos operários, as situações narradas condizem também com a realidade atual de trabalhadores domésticos.

Nesta era escravagista de poder e opressão, entre 1500 e 1888, esclarece Sylvia Oliveira Chagas (2013), os escravos domésticos eram escolhidos a dedo pelos senhores de engenho por critérios fundados na melhor aparência, na força e na limpeza pessoal, para que realizassem trabalhos dentro da casa grande, exercendo funções como mucamas, amas de leite, costureiras, aias, pajens, cozinheiros, jardineiros, transmissores de recados, entre outros afazeres.

Essa dispensa de qualificação para a prática do labor contribuiu para o desprestígio, e a intersecção entre questões de gênero, classe e raça somaram-se às motivações para o posicionamento dessas funções na “segunda categoria”. A percepção das mulheres negras enquanto objetos disponíveis aos seus proprietários para a venda, troca e o uso próprio em suas residências persistiu durante décadas, mesmo após a abolição, na medida em que foram mantidas alheias às legislações trabalhistas e aos direitos sociais, políticos e econômicos que atestavam sua cidadania.

A recente conquista de direitos trabalhistas em 2015, após anos sob um regime imperial, cuja mão de obra era majoritariamente escrava, repercute na restrição ao acesso de categorias como dos trabalhadores domésticos. Além de carregarem um estigma de inferioridade social desde a época da escravidão, a avaliação do seu valor enquanto trabalho vai aquém das suas habilidades técnicas ao considerar raça e gênero no momento da admissão.

Durante o período do Brasil Império (1822 – 1889), as atividades eram regulamentadas pela Lei de Locação de Serviços de 1830. Posteriormente, com o Código Comercial de 1850, começam discussões sobre a concessão de direitos trabalhistas como aviso prévio e garantia do salário em caso de acidentes, porém eram direcionados apenas aos empregados do comércio, que correspondiam à irrisória porcentagem dos trabalhadores ativos, já que sua maioria ocupava as fazendas e laborava sob o regime escravocrata.

Em seguida, pontuamos como relevante a incipiência de lutas operárias por meio da greve dos tipógrafos, ocorrida em 1858, que contou com o apoio de jornais importantes da época. Pouco depois, em 1879, a legislação que tratava sobre locação de serviços foi ampliada ao incorporar o trabalho rural.

Não existia, todavia, qualquer regulação que remetesse aos trabalhadores domésticos. De acordo com Souza Júnior (2015), após a assinatura da Lei Áurea em 1888, a mão de obra escravizada permaneceu exercendo as mesmas atividades, sendo denominados criados e regidos

pelas Ordenações Filipinas Portuguesas de 1603 até serem disciplinados pelo Código Civil de 1916, quando passaram a ocupar a modalidade de locatários de serviços.

Segundo Ferla (2011), entre a abolição da escravidão e o fim da Segunda Guerra Mundial em 1945, houve o crescimento explosivo das principais cidades do país, São Paulo e Rio de Janeiro, que trouxe consigo os espectros das chamadas “classes perigosas”, portadoras de ameaças à propriedade, à segurança, à saúde e à moral das camadas “distintas” e bem-estabelecidas da sociedade.

Ocupam as “classes perigosas” aqueles que sofreram o processo de marginalização após serem privados da qualificação e da promoção educacional e relegados pelo mercado de trabalho formal. Para se encaixarem nos critérios de contratação dos postos de trabalho alcançáveis, deveriam apresentar modos, hábitos e costumes condizentes com a integridade moral da família contratante que exige a preservação da honra e dos seus valores.

De acordo com Graham (1992), citado por Bernardino-Costa (2007, p. 15), essa avaliação subjetiva rememora o regime da escravidão brasileira em que havia um código de moral no qual os patrões e as patroas deveriam prover proteção, alimentação, moradia, roupas aos criados e às criadas e, em contrapartida, estes deveriam oferecer submissão e fidelidade.

O adestramento dessas trabalhadoras à obediência aos hábitos determinados pelos patrões atribui significado ao termo “doméstico”, que acompanha os profissionais do setor de limpeza. O trabalho dos domésticos no ambiente domiciliar não apenas refletia nessas exigências de caráter moral, mas também dificultava a observação da atividade enquanto trabalho produtivo.

A senzala foi substituída pelo quarto de empregada e a relação de dominação pela mascarada integração familiar. Em regra, não possuíam moradia própria e particular, estando reduzido o espaço pessoal a um cômodo nas dependências do empregador, sucedendo na ininterrupta presença no local de trabalho. Encena uma relação de afeto que desfavorece o cumprimento de deveres e de direitos, posto que, apesar da permanência diária em um núcleo familiar, não são incluídas em planos de saúde, viagens e demais decisões intrínsecas a família. O título de “membro da família” é a contraprestação oferecida por seu costumeiro labor em períodos noturnos, aos finais de semanas e nos feriados.

O valor dado para essas habilidades do trabalho realizado em casa – limpeza, cozinha e cuidado – é baixo e geralmente tem pouca escassez no mercado, o que faz com que paguem salários menores e seja feito por mulheres, já que não têm poder de barganha (Huws, 2018).

Com o aumento na demanda por mulheres no mercado de trabalho perante o surgimento de novos postos e funções a serem preenchidas, tornou-se cada vez mais comum a presença feminina em posições de chefia. Porém, por mulheres da elite que, como definem Ruth Milkman, Ellen Rees e Benita Roth (1996), são aquelas cujo histórico econômico, político e social permitiu que obtivessem ensino capaz de inseri-las naqueles cargos importantes.

Por conseguinte, essas mulheres que possuem condições financeiras superiores pagam às mulheres com pouca qualificação para realizarem os serviços reprodutivos que são a si impostos na condição de mãe e esposa, permitindo-as competir por cargos melhores com os homens, comenta Huws (2018). Segundo Dias Tosta (2016) cita Nunes (2011), por meio de estudos sobre a divisão de gênero do trabalho e arranjos domésticos no Brasil, observou-se que, quanto mais elevada a escolaridade ou renda, menor é o tempo gasto com a reprodução social, em grande parte, pela possibilidade de contratação de outra pessoa para assumir o trabalho doméstico. Isto é, delega as tarefas para outras mulheres, familiares ou contratadas. Percebe-se, portanto, que o tempo disponível ao trabalho remunerado feminino está condicionado às horas destinadas ao trabalho doméstico.

Nesse sentido, Claudia Mazzei Nogueira (2006), referenciada por Tania Tosta (2016), compreende que a responsabilização das mulheres às tarefas domésticas provoca a minimização do tempo disponível para a qualificação, participação em atividades de administração ou associações políticas e sindicais, ou simplesmente um retraimento do seu tempo livre. À vista disso, ao ser questionada sobre a argumentação capitalista que postergou o acesso aos direitos pelas domésticas, Luiza Batista (2023) aponta:

Toda mulher que está no mercado de trabalho, fora da residência, se ela tem filhos ou tem uma pessoa com necessidades especiais, ou se ela não tem filhos, mas tem condições de pagar uma trabalhadora doméstica pra fazer o serviço da casa dela, ela vai ter mais tempo pra ler um livro, pra assistir um filme, mais tempo pra conversar com o companheiro, mais tempo pro lazer, pra descansar, pra estudar e ir se especializando cada vez mais, então como é que eu não estou auferindo lucro a esta pessoa se eu estou fazendo o trabalho doméstico? (Batista, 2023).

Assim, mesmo com a tardia inserção feminina no mercado de trabalho e a concessão de garantias trabalhistas às mulheres após anos de lutas, as domésticas foram negligenciadas em virtude dessa concepção amadora de trabalho não produtivo. A atuação de instituições como a Federação Brasileira pelo Progresso Feminino e suas representantes permitiu o acesso às comerciantes e às operárias a cargos públicos e a proteção a gestantes. Todavia, a emancipação dessas mulheres não abrangia as domésticas, que deveriam permanecer subordinadas àquelas.

De maneira pouco surpreendente, as mulheres que ocupam as funções no espaço doméstico são de semelhante perfil àquelas residentes das senzalas. Historicamente, a economia desfruta do racismo para conceder menos oportunidades e atribuir as ocupações mais baixas à população negra. Usurpa da ideia de superioridade intelectual de pessoas brancas para justificar o desequilíbrio salarial e hierárquico. Segundo Flávia Biroli (2016), a combinação dos fatores raça, gênero e classe resulta na posição social do indivíduo.

Sob a pele das mulheres negras e pobres, a conjunção dos citados coeficientes de vulnerabilidade, a ausência de privilégios sociais e as desvantagens políticas nortearam a trajetória das domésticas rumo à desproteção. Coelho Ferla (2011) explica que os empregados domésticos transitavam na zona cinzenta que residia nas fronteiras da legalidade e ilegalidade, de modo que eram assimilados a outros grupos de semelhante ambiguidade, como os menores, os homossexuais, as prostitutas e os “vagabundos”. Significa dizer que se constituíam em objeto sistemático de vigilância e controle em razão da sua periculosidade.

Os denominados “criados de servir” eram vistos como perigosos, contaminados por enfermidades e praticantes de crimes que deveriam ser adestrados (Ferla, 2011). Assim, por meio de regulamentos como o Decreto n.º 16.107 de 1923, concedia-se arbitrariedade aos patrões ao possibilitar a justa dispensa por vícios, mau procedimento, enfermidade ou impossibilidade de exercer suas atividades que enquadraram até mesmo a maternidade.

Essa norma também permitia a dispensa por justa causa se o locador, neste caso, o trabalhador doméstico, promovesse ofensa ao locatário na honra de pessoa ou de sua família, novamente em uma observação a critérios subjetivos que não são relevantes na contratação de outros profissionais. O locatário deveria registrar a conduta do profissional na Carteira em caso de dispensa, além de anotar suas aptidões.

Com a exclusão dessas trabalhadoras do amparo legal concedido aos demais trabalhadores, passou-se a pensar sobre formas alternativas de controle dessa população que servia às famílias, segundo Marques (2020). A classe média brasileira investiu em projetos como Legião da Mulher Brasileira e Casa da Empregada, cujo objetivo era introduzir ensinamentos principiológicos ajustados às etiquetas familiares. Na época, na década de 30, o controle sobre a atuação e o íntimo domínio sobre essas profissionais era estendido aos órgãos policiais municipais que se ocupavam no armazenamento de informações acerca da sua saúde e da sua conduta legal que seriam disponibilizadas e verificadas durante a contratação.

Posteriormente, a supervisão das domésticas era baseada nos Códigos de Postura dos municípios, que autorizavam aos patrões o registro em carteira funcional do motivo referente à

saída do trabalhador e sua postura no desempenho da atividade. O desmedido tratamento da categoria outorgava as penas de prisão e de multa àqueles que incorressem na prática da insubordinação ou do abandono de emprego, relegando as razões e defesas dos profissionais acusados.

Há uma evidente preocupação dos representantes em priorizar os interesses da burguesia, justificando a tardia conquista de direitos e normatização dessas relações de trabalho. Coelho Ferla (2011) cita Mário Gaustini e demonstra insatisfação com as reivindicações sociais e mudanças na organização do trabalho, pois “a operária tem, pois, diante de si, o resto da tarde, a noite e os domingos e feriados inteiramente livres. Em consequência, não mais se encontra empregada que queira dormir na casa em que serve e que se contente com um domingo sim, outro não, para o passeio.”

A desvalorização da profissão é regada por dinâmicas patriarcais e machistas que delegam às mulheres as tarefas de cuidado de pessoas e do lar. Há uma naturalização do trabalho doméstico como trabalho feminino, resultante dos ideais de divisão sexual do trabalho que, segundo Flávia Biroli (2016), assentam hierarquias de gênero nas sociedades contemporâneas, ativando restrições e desvantagens que produzem uma posição desigual para as mulheres.

A superação do Código Civil de 1916, que regulamentava os contratos de locação de serviços, simboliza um marco na unificação das regras e dos procedimentos de natureza trabalhista. Todavia, abstém os domésticos dessa assistência normativa. Em um enquadramento geral, com a abolição da escravidão e o fim da exploração da mão de obra não remunerada, deu-se início às discussões acerca dos direitos trabalhistas em uma atmosfera ainda bastante vinculada ao histórico imperial. Pensava-se em como organizar os direitos dos trabalhadores sem prejudicar o acúmulo de capital dos produtores rurais e dos empresários urbanos.

A ascensão da industrialização a partir do final do século XIX estava vinculada à mão de obra barata, ou seja, mulheres e crianças atuavam em condições precárias de trabalho fabril. Os demais operários também não possuíam melhores condições, visto que trabalhavam cerca de 12 horas por dia em constante risco de acidentes.

Quanto a esse período da Segunda Revolução Industrial (1850 – 1945), Silvia Federici (2021) aponta que os operários do sexo masculino deste período entendiam a mão de obra feminina como não qualificada e, com o suporte dos reformistas, pretendiam afastar as mulheres das fábricas diante da ameaça a qual representava a reprodução da classe trabalhadora. Sob este viés, na qualidade de operárias, se recusavam a assumir um papel doméstico, afastando-se de tarefas na cozinha e na limpeza da casa e estavam “adquirindo, aos poucos, aqueles privilégios

reservados ao sexo masculino.” Assim, evidente que sequer houve uma linearidade histórica na ascensão das mulheres em direção ao assalariamento e à independência.

De acordo com Tosta (2016), além da destinação prioritária de mulheres para a esfera reprodutiva e de homens para a produtiva, a divisão sexual do trabalho se estrutura a partir de uma hierarquização, na qual o trabalho de homens vale mais que o trabalho de mulheres. Aliás, Silvia Federici (2021) percebe a manutenção da hierarquia por gênero também no trabalho industrial, de modo que as mulheres trabalhadoras, por não serem sujeitos de direito, sequer estavam autorizadas a receber seus salários, e muito menos estabelecer relações contratuais, cuja responsabilidade era do homem, pai e esposo. Federici (2021) aponta que, no início do século XX, iniciou-se um movimento de expulsão dessas trabalhadoras das fábricas para ocuparem o cargo que os homens entendiam como devido, a de dona de casa, a fim de restringir a autonomia dessas mães e parceiras.

No Brasil, em face do descontentamento social com as longas jornadas e os salários arrojados, inspirados nesses reformistas e nas *trades unions* britânicas que questionavam as condições de trabalho, os movimentos operários começaram a ganhar força e se organizar em uma embrionária espécie de sindicato. A partir disso, houve o acontecimento do I Congresso Operário Brasileiro no Rio de Janeiro entre 15 e 22 de abril de 1906.

Em 1917, protagonizaram uma sequência de greves que culminaram em paralisações e estimularam a ampliação dos direitos trabalhistas, a exemplo da Lei Eloy Chaves, o Código de Menores e a Lei de Férias, além da criação do Conselho Nacional do Trabalho em 1923 que se ocupava até mesmo do sistema de remuneração do trabalho exercido por mulheres.

Não obstante o enfoque nos direitos laborais femininos, os dispositivos legais mantiveram as domésticas aquém da tutela normativa. A literatura acompanhava a tendência de compreender o trabalho restrito à reprodução do capital e de prescrever menor valor ao trabalho feminino. Para Miguel de Mattos (2009), o trabalhador seria aquele que vende sua mão de obra como insumo no processo produtivo, que se apresenta como produtor de bens para troca, que participa da atividade de produzir mercadorias ou serviços vendidos, e não usufruídos pelo patrão. Portanto, se sugeria, equivocadamente, que o trabalho doméstico não tinha natureza econômica, visto que não agrega valor ao capital, nem mesmo gera lucro aos dirigentes.

O Decreto n.º 16.107 de 1923, que tratava sobre o serviço doméstico enquanto contrato de locação, absteve-se de proibir o trabalho infantil. Apenas dispôs de uma regulação mínima ao informar que, na Carteira do Locador menor de idade, constará o nome e a residência de seus pais, tutores ou responsáveis.

A sindicalista Nair Jane de Castro Lima, no documentário Colcha de Retalho (2019), ao contar sua história, denuncia a mão de obra infantil. Conta que morava em um orfanato e, aos nove anos, foi “adotada” por uma família para cuidar dos filhos do casal em troca de casa e comida, o que o fez durante onze anos.

A presidenta da Fenatrad, Luiza Batista, em entrevista (2023), salienta que, há cinco ou seis décadas, era ainda mais comum as famílias “da cidade” levarem meninas de municípios interioranos para estudar e “dar uma ajuda no serviço de casa”, pois os seus pais não tinham acesso à informação e permitiam por acreditarem que era uma oportunidade de suas filhas terem uma melhor qualidade de vida. Na realidade, a presidenta diz que a criança fazia todo o serviço da casa, não estudava e, muitas vezes, sofria todo o tipo de violência física, psicológica, inclusive, sexual, por estar trabalhando isolada dentro de uma casa, suscetível ao abuso.

O cenário aparentava evoluir positivamente com a Revolução de 30 e a ascensão de Getúlio Vargas ao poder quando os apelos trabalhistas ganharam visibilidade com a criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio em 1930, a priorização dos trabalhadores brasileiros ante os imigrantes e a normatização dos sindicatos únicos por categoria em 1931, a inauguração do Departamento Nacional do Trabalho em 1931 e a instituição da Carteira de Trabalho e Previdência Social em 1932.

Contudo, a expansão dos direitos trabalhistas que acompanhava o governo Vargas nunca era aplicada em sua íntegra aos domésticos. Amauri César Alves (2023) aponta que foi uma decisão do Estado, manter a desigualdade entre as classes de trabalhadores, restando prejudicados os rurais e os domésticos. O Decreto-Lei n.º 3.616/1941 tratou de mencionar esta categoria “assim considerados os concernentes às atividades normais da vida familiar”, porém o intuito era excluí-los da proibição que aplicava ao trabalho por menores de quatorze anos. Tereza Cristina Novaes Marques (2020) pontua que a licença para a contratação de crianças e adolescentes permitiu a atuação de 132.967 (cento e trinta e dois mil e novecentos e sessenta e sete) mulheres entre dez e dezenove anos em atividade no setor doméstico, nos anos 40, no Distrito Federal.

Assim, somente em 1941, com o Decreto-Lei n.º 3.078, deu-se início ao processo de regularização específica dos trabalhadores domésticos com a anunciação de alguns direitos e deveres dos empregados e empregadores que trouxeram melhorias à categoria, explica Antonio Umberto de Souza Júnior (2015), tal como aviso-prévio de oito dias após seis meses de contrato e anotação do contrato em carteira, cujo descumprimento daria causa à rescisão contratual.

## 2.2 Exclusão dos trabalhadores domésticos no histórico avanço protetivo da CLT de 1943

A partir dos governos provisório e constitucional de Vargas (1930 – 1937), as tendências trabalhistas voltaram-se para um rumo protetivo extenso a partir da regulamentação e da intervenção estatal por meio de decretos e da mediação de conflitos empregatícios com a instalação de Juntas de Conciliação para dissídios individuais e de Conselhos Regionais para dissídios coletivos (Marques, 2020).

As Constituições de 1934 e de 1937 consagraram uma série de direitos que anunciavam avanços históricos no setor trabalhista. A Carta de 34 instituiu a Justiça do Trabalho, no âmbito do Poder Executivo, que iria dirimir questões entre empregados e empregadores. Já a Carta de 37, apesar de manter a instituição do órgão, precisou restringir o alcance dos direitos trabalhistas, como o de greve, em razão das oposições políticas que desestabilizaram o governo.

Havia uma preocupação com o alcance desses direitos pela classe média que se opunha ao estabelecimento de obrigações financeiras, já que não concordavam com uma valorização monetária desse serviço. Essa mercantilização e “desmercantilização” do trabalho doméstico, segundo Huws (2018), demonstram que, apesar de contribuir com a economia capitalista, ainda é desvalorizado e aumenta as desigualdades.

Diferentemente dos demais empregados, os salários dos domésticos não são pagos pelo valor gerado na atividade produtiva que exercem, mas por outro salário. Dessa forma, o incremento nos custos da contratação de um empregado doméstico influencia o orçamento do patrão em sua totalidade, motivo pelo qual se mostra contrário, explica Miguel Ragone (2009).

Essa incompatibilidade de interesses entre os atores da relação doméstica, contudo, permaneceu na esfera privada, apesar da instalação oficial da Justiça do Trabalho no Brasil, que ocorreu em 1941, vislumbrando a possibilidade de resolução de conflitos entre empregados e patrões com mediação do Poder Público.

A inauguração do órgão demandou uma necessidade constitucional de unificar as legislações trabalhistas esparsas. Porém, apesar das investidas em um patamar fundamentado nos ordenamentos da Organização Internacional do Trabalho de inclusão, o trabalho feminino valorado era restrito ao setor comercial e industrial. As vitórias feministas eram simbólicas, todavia, raramente, incluíam as atividades atribuídas às mulheres imigrantes, pobres e pretas e aos cargos que costumeiramente ocupavam.

A Convenção N. 3 da Organização Internacional do Trabalho, ratificada pelo Brasil em 1934, restringia a proteção ao emprego antes e depois do parto às mulheres da indústria, do comércio e da agricultura. Décadas seguintes, por meio do Decreto n.º 20, de 30 de abril de 1965, quando o Brasil ratificou a Convenção N. 103 sobre amparo à maternidade, excluiu as domésticas dessa garantia protetiva.

As rupturas no cenário trabalhista, com enfoque nacional nos ditames da Consolidação das Leis do Trabalho em 1943, foram impiedosas com aqueles que foram preteridos por esta proteção a qual veio tardiamente. Para os legisladores, a relação entre os domésticos e os patrões era de cunho familiar, dispensando a regulamentação e a intervenção estatal, de modo que a regulação do trabalho seria possível por meio dos próprios hábitos e costumes; ao menos, esse foi o argumento sustentado pelo Legislativo para excluir a categoria da definição de empregados na Consolidação das Leis do Trabalho de 1943.

Assim, em seu artigo 7º, expressamente, determinou que suas normas não seriam aplicadas aos empregados domésticos, assim considerados, de modo geral, os que prestam serviços de natureza não econômica à pessoa ou à família, no âmbito residencial destas.

Para Antônio Júnior (2015), a exclusão institucional dos trabalhadores que ficaram sem a sombra protetiva do estatuto básico dos trabalhadores brasileiros e à margem do Direito do Trabalho Pleno é um espelho da exclusão social oriunda e herdeira da escravidão. Havia uma inversão de valores em que a proteção estatal se direcionava aos empregadores que, sob sua concepção, não possuíam condições financeiras para arcar com as exigências legais destinadas aos celetistas (Alves, 2023).

Teresa Cristina de Novaes Marques (2020) salienta que o processo decisório de exclusão dos domésticos da CLT de 1943 não foi mero descuido dos legisladores varguistas, mas decisão política influenciada pelos parlamentares da legislatura de 1935 a 1937, setores da Igreja Católica e a própria Federação Brasileira pelo Progresso Feminino que recuaram da posição de 1930. Especificamente no que diz respeito ao serviço doméstico, esses atores fundamentaram suas teses na controvérsia sobre a concepção de trabalho e na incerteza quanto à definição das atividades realizadas em casa como uma forma de trabalho.

Para fins de esclarecimento, a autora distingue o trabalho doméstico, o trabalho doméstico remunerado e o serviço doméstico. Enquanto o trabalho doméstico remunerado se referia à produção de mercadorias em casa para a comercialização, como bordados e costuras, o trabalho doméstico e o serviço doméstico configuravam a manutenção do lar e o cuidado com

idosos ou crianças, de modo que estes executavam as tarefas para terceiros, em benefício de uma família que não era a sua. No entanto, ambas não eram consideradas produtivas.

Novaes Marques (2020) explica que a opinião corrente entre os homens influentes nos governos Vargas (1930 – 1945), quanto ao que chama de concepção histórica de valor-trabalho, insistia em não considerar o trabalho cotidiano realizado nos banheiros, nas cozinhas e no chão das casas de família como algo que agregasse valor à riqueza social. A visão predominante do assunto mal disfarçava a persistência de relações patriarcais regentes da dinâmica de poder na família, em que serviçais se situavam de forma subordinada. Similarmente, segundo Amauri César Alves (2023), a exploração das atividades do trabalhador sem ambição de ganhos econômicos no mercado era pretexto para a assimetria.

Para Segadas Vianna (1952), a boa-fé do empregador seria suficiente para a estruturação da atividade econômica, persistindo nas obsoletas dinâmicas de poder. Nessa perspectiva, a única manifestação do Governo Provisório (1930 – 1934) foi no sentido de proibir a sindicalização de empregadas domésticas e de servidores públicos, aponta Novaes Marques (2020), mas não significa que os atores políticos se mantiveram inertes ao contexto trabalhista a que as mulheres brasileiras estavam inseridas. Desde antes da Consolidação das Leis do Trabalho em 1943, já havia uma movimentação em organizações coletivas e políticas.

O advento das entidades da categoria aqueceu o cenário político ao estimular o enfrentamento pela extensão da justiça social por meio de ativistas e representantes do Poder Legislativo. Em atuação conjunta à União Doméstica do Distrito Federal, entidade que visava à extensão dos direitos às domésticas, falava-se em ampliação da representatividade feminina nas organizações governamentais para alcançar maiores benefícios. Bertha Lutz, João Beraldo, Antônio Rodrigues de Souza e Alberto Surek assinaram propostas direcionadas à regulação do mercado de serviços domésticos no país. O controle de horas de trabalho, o aviso-prévio da demissão e a limitação dos descontos a título de moradia e de alimentação motivaram os debates e a consagração dos Projetos de Lei n.º 238 e n.º 297, ambos de 1935.

Os supostos avanços mascaravam o verdadeiro retrocesso. A líder feminista Bertha Luz, que propunha a igualdade salarial entre mulheres, não conseguiu ser eleita e precisou do suporte masculino do deputado João Beraldo para incluir suas iniciativas em pautas. Por meio de projeto, pretendia tornar ilegal o trabalho como empregados domésticos de menores de 14 anos e a tipificação do crime de abuso físico contra empregado doméstico, agravado, caso fosse menor. Esses projetos, assim como o Projeto de Lei n.º 185/1935, do deputado Antônio Rodrigues de Souza, único representante negro, de instituir previdência aos domésticos, não

foram aprovados pela Câmara, demonstrando que os paradigmas racistas e machistas permaneciam nas instituições.

Pretendia, também, impor políticas públicas em favor da maternidade, mas, ainda que objetivasse a proteção da gestante, na prática, reduzia a empregabilidade das mulheres casadas, pois o ônus do seu afastamento pós-parto seria do empregador que, em decorrência disso, privilegiava as solteiras. Essa proposta era bastante incentivada pela bancada católica que queria afastar a mulher do mercado de trabalho, por ser contra a emancipação econômica da mulher.

O temor da independência feminina e a desvalorização da atividade exercida por mulheres eram visualizados nas discussões sobre o valor do salário-mínimo dos domésticos. Havia uma preocupação da elite com relação ao impacto e influência desse custo no orçamento das famílias que direcionavam as decisões políticas (Marques, 2020).

Existia uma apreensão generalizada na sociedade em assegurar uma remuneração satisfatória para as trabalhadoras domésticas. Parecia haver receio de que o acesso a recursos financeiros pudesse conferir independência, melhor qualidade de vida e qualificação, resultando, conseqüentemente, em oportunidades de emprego mais vantajosas. Simultaneamente, abordar a questão de um aumento salarial para mulheres negras era percebido como uma concessão de poder adicional a elas, algo que contrariava a posição da elite burguesa.

O controle era exercido através da remuneração e da disposição das informações dos trabalhadores da categoria, de modo que a emissão de suas carteiras profissionais ainda era tarefa executada pela polícia local, embora o Ministério do Trabalho estivesse em atividade.

Concomitantemente, o Governo Federal apoiava instituições organizadas por empregadores, cujas ações em prol da categoria eram de caráter filantrópico em que não buscavam a equidade, mas benefício próprio por meio destas subvenções estatais, e eram veladas pelos ideais de exploração, controle e violência, como é o caso da Casa da Empregada do Rio de Janeiro.

Em 1935, a Casa da Empregada fornecia alojamento provisório, ambulatório médico e odontológico para as trabalhadoras recém-chegadas à cidade, além de cursos de aperfeiçoamento que objetivavam incutir os ensinamentos morais que a classe média empregadora considerava essenciais. Nessa linha, a Liga de Proteção ao Lar Pobre mantinha uma seção para apoiar empregadas domésticas e encaminhá-las a postos de trabalho. Recebia subsídios governamentais também a Santa Zita, em Belo Horizonte, que oferecia alfabetização noturna às associadas.

Essas entidades filantrópicas apresentavam uma ambivalência de impactos que revela uma dualidade de perspectivas. Por um lado, apresentavam uma face positiva para as trabalhadoras domésticas ao proporcionar acesso a serviços de saúde e de educação básica. Por outro lado, para a elite, o projeto era apresentado como um treinamento dessas trabalhadoras, preparando-as, segundo padrões éticos, para assumir suas funções nas residências familiares.

À vista disso, os regimentos civis que estipulavam punições em notória abundância e contraste no que diz respeito aos benefícios concedidos aos trabalhadores permaneceram regendo os serviços domésticos remunerados. Essa assimetria na proteção profissional somente atenuou com o desenvolvimento de movimentos sociais reivindicatórios que perceberam a manipulação a que estavam sujeitos. O início deste movimento foi visto quando 300 (trezentas) profissionais associadas à Santa Zita ocuparam as ruas em passeata contrária ao fichamento pela polícia das trabalhadoras na capital mineira.

Embora a inauguração da primeira associação profissional tenha ocorrido em 1936 por Laudelina de Campos Melo, a discriminação com as trabalhadoras, o exercício da atividade de forma individualizada e a baixa retenção de membros restringiam a visibilidade das organizações, ocultavam as suas demandas e embargavam as suas negociações.

Associadamente, a regra celetista que possibilitava a fundação de sindicato após o cumprimento de requisitos temporais e formais na condição de associação e que promovia a ampliação do seu poder de representação e negociação não era estendida aos domésticos. Segundo Amauri César Alves (2023), historicamente, o Estado e a sociedade não se preocuparam em reconhecer o trabalhador doméstico como sujeito de direitos, tampouco, a categoria enquanto sujeito coletivo “juslaboral”.

Ainda eram submetidos a legislações esparsas, como o Decreto n.º 3.078/1941, que impunha a exigência de atestados de vacina e de saúde emitidos por autoridades sanitárias e de boa conduta, fornecidos por autoridade policial para a expedição da carteira profissional. Esses atestados deveriam ser renovados a cada dois anos, exceto se continuassem com o mesmo patrão.

Coelho Ferla (2011) explica que, ao arbítrio policial, caberia cancelar o registro, inviabilizando a inserção legal dos empregados no mercado de trabalho, toda vez que estes praticassem “crimes, contravenções ou atos que os tornem incompatíveis com a sua profissão” (São Paulo, 1944, p. 424).

Apesar de o Decreto n.º 3.078/1941, expressamente, dispor em seu artigo 1º sobre os profissionais dos serviços domésticos como aqueles que, de qualquer profissão ou mister,

mediante remuneração, prestem serviços em residências particulares ou a benefício destas, trata a relação como um contrato de locação.

Outrossim, a norma era rasa ao tratar sobre direitos e deveres desses trabalhadores. Referia-se tão somente a questões salariais, de habitação e de alimentação na seara protetiva e, em contrapartida, imputava a obrigação do zelo pelos interesses do empregador, desobrigando-se dos seus serviços com diligência e honestidade.

A norma mais próxima de regulamentação vigente e benéfica que os trabalhadores domésticos possuíam consistia na obrigatoriedade do aviso-prévio de oito dias por parte do empregador que intentasse rescindir o contrato. Mesmo após a promulgação da Consolidação das Leis do Trabalho de 1943, o panorama permaneceu inalterado, uma vez que os profissionais domésticos não foram categorizados como empregados, sendo, portanto, excluídos do rol de atores sociais com acesso aos direitos trabalhistas previstos.

Dessa maneira, com base na Constituição Federal de 1946, os Conselhos Regionais e o Conselho Nacional de Trabalho foram extintos, reestruturando sua composição organizacional trabalhista por meio da integração dos Tribunais Regionais e Superior do Trabalho. Nessa mesma oportunidade, a Justiça do Trabalho foi designada ao Poder Judiciário com a manutenção da sua organização anterior e representatividade classista.

A partir disso, deu-se início à progressiva inclusão dos domésticos na plenitude normativa da CLT com a edição da Lei n.º 2.757/1956. Para Antonio Júnior (2015), a desclassificação dos trabalhadores de condomínios residenciais no posto de domésticos era proveniente de uma percepção do legislador do fenômeno de expansão dos conjuntos verticais e horizontais de edifícios urbanos. A partir disto, aqueles que não trabalhavam em prol de moradores individuais e famílias seriam considerados empregados urbanos com a proteção conferida pela CLT e legislação complementar.

As delimitações quanto ao enquadramento dos profissionais como domésticos começam a ser delineadas, de maneira que não apenas devem ser consideradas as atividades que exercem, mas aqueles que os empregam. Amauri César Alves (2023) cita Vólia Bomfim Cassar (2016), segundo a qual, se o empregador for uma pessoa física que não explore atividade lucrativa, será doméstica; se o empregador for um restaurante, um hotel ou uma loja comercial, será urbana; se o empregador for rural, será rural. Essas classificações determinariam o aporte normativo a que estariam sujeitos à pluralidade de empregados com as novidades constitucionais.

Pouco depois, mais uma pequena vitória foi experimentada pelos domésticos com a edição da Lei n.º 4.090/1962, que instituiu o 13º salário, na época, nomeado gratificação natalina, e os contemplou por constituir norma extraordinária à CLT a qual não distinguia as modalidades de empregados. Só experimentariam novamente esse triunfo com o Decreto n.º 5.859/1972, responsável por expandir notadamente a sombra protetiva que os escudava.

### **2.3 Reflexos da luta coletiva na ampliação dos direitos através da Lei n.º 5.859/1972**

A ausência de inclusão das trabalhadoras domésticas em um momento crucial para a regulamentação normativa, na implementação da Consolidação das Leis do Trabalho, não apenas manteve, mas também catalisou os esforços das organizações coletivas associadas a essa classe. Essas entidades dedicaram-se de maneira determinada à ampliação dos direitos das trabalhadoras domésticas, encontrando renovado ânimo diante dessa conjuntura.

No documentário *Colcha de Retalho* (2019), a sindicalista Nair Jane conta que, em agosto de 1972, acompanhada de Aldete Conceição, Aldete Azevedo e outras companheiras de luta, enviou uma carta ao então presidente Médici, descrevendo suas reivindicações. Embora nunca tenham recebido resposta, foram surpreendidas com a notícia de que as domésticas teriam conquistado os direitos da carteira assinada em 18 de dezembro daquele ano.

Portanto, a custo, somente após aproximadamente quatro décadas, com o apoio da Juventude Católica Operária e das discussões pautadas no Primeiro Congresso da categoria, os trabalhadores domésticos gozaram da sua primeira norma própria. O artigo 1º da Lei n.º 5.859/1972 definia como trabalhador doméstico aquele que prestava serviços de natureza contínua e de finalidade não lucrativa à pessoa ou à família, no âmbito residencial destas. Nesse conceito, estariam inclusas figuras como mordomos, cozinheiras, motoristas, babás, copeiras e vigias.

Para mais, regulou a concessão de benefícios e serviços da previdência social, férias anuais com o adicional de 1/3 a mais que o salário normal e a carteira assinada. Por conseguinte, garantiu a estes trabalhadores o direito à aposentadoria, à licença-maternidade e a férias remuneradas de vinte dias. Esse descanso era inferior ao dos demais empregados aos quais eram garantidos trinta dias, importa ressaltar.

Pelos anos seguintes, no entanto, colecionaram conquistas rasas e pouco memoráveis até a publicação da Lei n.º 6.887/1980, que rompeu com uma incompreensível limitação do salário de contribuição ao máximo equivalente ao salário-mínimo, elevando-o ao patamar de

três salários-mínimos por meio do acréscimo do § 1º ao art. 5º da Lei n.º 5.859/1972, aponta Antonio Umberto de Souza Júnior (2015). Mais tarde, em 1987, obtiveram o direito ao vale-transporte mediante o Decreto n.º 95.247/1987.

A deputada atuante na época, Benedita da Silva (Agência Senado, 2023), reclama que havia uma falta de espaço quanto a esses profissionais nas discussões de garantias trabalhistas e constitucionais que freavam a uniformização normativa entre domésticos e urbanos. Os representantes empossados argumentavam, por exemplo, que a licença-maternidade não poderia ser concedida às domésticas, pois os empregadores não eram empresa e, por conseguinte, não poderiam cumprir com esses onerosos direitos. Quase em uma manifesta tentativa de embaraçar as jogadas políticas da categoria, aparelhavam-se de explicações tendenciosas.

De tal modo, o poder permanecia concentrado nas mãos da classe média, que poderia escolher se iria recolher o FGTS das suas empregadas domésticas, na qualidade de seguradas facultativas. A teoria não se equiparava à prática, e a intensificação da luta coletiva pelo cumprimento deste direito se mostrou crucial para o avanço que almejavam com a redação da Constituição Cidadã.

#### **2.4 Incorporação de novos direitos a categoria dos domésticos com a promulgação da Constituição Federal de 1988**

Apesar das conquistas trabalhistas que gradualmente adquiriu até o ano de 1988, ainda era uma profissão pouco valorizada, de maneira que as Legislações, ainda que propusessem direitos, não alteraram a consciência social, esta enquanto influenciadora das movimentações políticas, não a enxergava como tal. Conta a dirigente sindical Luiza Batista (2023) que, durante as articulações para a aprovação da Constituição Federal de 1988, algumas representantes da categoria se reuniram com Ulysses Guimarães, presidente da Assembleia Nacional Constituinte na época:

Em conversa, ele disse pra [sic] ela (Lenira): “Na minha casa, tem uma pessoa que já está há quase 30 anos, ela é como se fosse da família”. Então Lenira, uma pessoa sábia, disse pra [sic] ele: “Deputado, nós não queremos ser da família porque temos a nossa, o que nós queremos é que o senhor vá articular, levantar o crachá, o senhor nos apoie, levantando o crachá”. As palavras de Lenira, eu ainda faço um complemento sobre o que eu disse onde trabalhei 26 anos: “Se eu não sento na mesa pra me alimentar junto com vocês, não estou nas melhores dependências da casa, não estou no plano de saúde, não estou no testamento, não participo das decisões, como é que eu sou da família? Tem que desconstruir essa ideia que é ‘como se fosse da família’ porque não

é como se fosse da família, temos a nossa e trabalho doméstico não é ajuda, portanto tem que ter direitos garantidos.”

Descortinado, assim, o rótulo de ignorância e dominação sobre esses profissionais, cujo consciente notoriamente enxergava seu trabalho como profissão digna de reconhecimento e de acesso aos direitos de maneira igualitária. Por outra perspectiva, insistiam os políticos em continuar limitando a atividade ao laço familiar, não como uma forma de cuidado com essas trabalhadoras, mas de descaracterizar a profissão a ponto de restringir sua proteção legal.

À vista disso, apesar de que a Constituição Cidadã carregasse em seu âmago a pretensão de construir uma sociedade livre, justa e solidária, não se desprende das amarras que continuavam a subjugar os trabalhadores domésticos. A sua elaboração permanecia voltada aos trabalhadores que participavam do processo produtivo, da atividade de produzir mercadorias ou serviços que são rentáveis, embora os domésticos correspondessem ao ideal de trabalho como alienação da mão de obra em troca de remuneração, mesmo que somente para desfruto do empregador, explica Miguel Ragone (2009).

Sendo assim, dos trinta e quatro direitos elencados no seu artigo 7º, direcionados aos trabalhadores, apenas nove incluíam os domésticos, sendo eles: salário-mínimo, irredutibilidade do salário, 13º salário, repouso semanal remunerado, férias anuais remuneradas, licença à gestante, licença-paternidade, aviso-prévio e aposentadoria com integração à previdência social.

Alguns direitos não teriam sido fornecidos em razão da incompatibilidade com o trabalho doméstico, como o trabalho noturno, a jornada em turnos ininterruptos de revezamento e a participação em lucros e rendimentos. Outros evadidos foram resultantes dos debates na Assembleia Nacional sobre a isonomia entre os trabalhadores que foi aliviada, substituindo o intuito da "equiparação total e absoluta" por "manutenção de direitos específicos", justificando esse recorte aos domésticos na Constituição (Ragone, 2009).

Nas prévias Comissões de Ordem Social, discutiu-se a inclusão de "proibição de trabalho doméstico de menores estranhos à família em regime de gratuidade, salvo como prática educativa nos casos de adoção legal ou casos especiais justificados perante o juiz competente." A exceção poderia abrir margem para as adoções ilegais que objetivam a mão de obra gratuita dessas crianças (Ragone, 2009).

Independentemente disso, a presença dessas profissionais no ambiente familiar, embora propicie uma relação mais estreita e íntima entre empregadores e empregados, não isenta o cumprimento das normas trabalhistas. Não obstante a natureza dessa atividade envolva, por certo, elementos de afeto e cuidado, especialmente ao se dedicar a idosos e crianças, é

imperativo destacar que, apesar do desenvolvimento de uma relação afetiva, não se permite a transgressão dos limites profissionais (Organização Internacional do Trabalho, 2019).

A incorporação de novos direitos com a Constituição Federal de 1988 foi fundamental para reforçar essa premissa. Dentre os direitos adquiridos, o da sindicalização possibilitou a ampliação da atuação coletiva superando a proibição imposta no Governo Provisório da Era Vargas. A partir de então, as associações foram transformadas em sindicatos que, de acordo com Nascimento (2008), são pessoas jurídicas de direito privado representantes dos interesses de um grupo cuja organização prescindir da determinação de direitos, deveres, responsabilidades, patrimônio, filiados e estatutos.

O autor Renan Kalil (2012) acrescenta que a entidade é de caráter perene, deste modo, não visa ao cumprimento de um único propósito, mas a corrente defesa dos propósitos dos seus representados. Sua característica autônoma permite que se estruture conforme suas necessidades, independente das estipulações estatais, considerando os objetivos que almeja. Por conseguinte, sua participação em negociações tripartites, com o Estado e os empregadores, perpassa a esfera judicial e incorpora a administrativa, conforme o artigo 8, III e VI, da Constituição Federal de 1988.

A partir desse regramento, as domésticas teriam voz na celebração de acordos e convenções coletivas, na elaboração de pareceres junto a órgãos técnicos, em sessões de conciliação e reclamações trabalhistas. Entre outras funções, Kalil (2012) também destaca a assistencial por meio do provisionamento de serviços de consultoria judiciária para os filiados, da fundação de cooperativas de consumo e de crédito, e da criação e manutenção de escolas de alfabetização e pré-vocacionais.

Gradualmente, com a sindicalização da categoria, houve um fortalecimento dos movimentos coletivos que fomentou a criação da Federação Nacional das Trabalhadoras Domésticas (Fenatrad), filiada à Confederação dos Trabalhadores dos Comércio e Serviços (Contracs) e, através dela, à Central Única dos Trabalhadores (CUT). Essa adesão promoveu visibilidade à categoria em âmbito nacional e internacional e contribuiu com suas negociações junto ao governo.

Houve um salto progressivo no plano de equidade laboral, com a edição da Lei n.º 11.324/2006, que garantiu trinta dias de férias aos domésticos, além de repouso semanal remunerado também em feriados e a concessão de estabilidade provisória às grávidas até cinco meses após o parto, equiparando-as às demais empregadas. Paralelamente, possibilitou que fossem incluídas em importantes debates internacionais na Organização Internacional do

Trabalho os quais resultaram na Convenção N. 189 de 2011, ratificada pelo Brasil em 2018. (Organização Internacional do Trabalho, 2019).

Apesar da valorização da negociação coletiva por meio do artigo 7º, XXVI, da Carta Magna, no ramo dos serviços domésticos, a formação insuficiente de sindicatos de empregadores embarga o processo, de modo que apenas um sindicato brasileiro obteve sucesso nessas tratativas. A nacionalização dos direitos é desacelerada, explica Luiza Batista (2023):

Olhe, a gente tem direito a Convenção Coletiva e ela é negociada sempre com algum benefício acima do que está previsto na lei, mas uma CC pra [sic] ela ser efetivada, homologada, os dois sindicatos têm que ter um documento chamado registro sindical. A maioria dos nossos sindicatos de trabalhadoras domésticas têm, mas a maioria dos empregadores, por exemplo, tem um que tem mais de 20 anos e não tem. Não é porque a Dra. Andrea Macedo [empregadora e diretora do sindicato mencionado] não queira, é porque o próprio governo discrimina quando diz que o trabalho doméstico não aufere lucro a quem nos emprega.

Então você chega no site da Fundação Getúlio Vargas e pesquisa, eu não vou dizer porque seria antiético da minha parte, mas tem muitas outras profissões que não aufere lucro direto pro [sic] empregador mas os dois sindicatos são legalizados.

Então quando o sindicato de trabalhadora doméstica tá [sic] legalizado e o sindicato patronal não está, no máximo, o que se pode fazer é um acordo. Através de acordo a trabalhadora tem direito a isso, a isso e a isso acima. Porém, nesse caso, ele só tem valor, só é alcançado as trabalhadoras sindicalizadas e o empregador só é obrigado a cumprir se for sindicalizado também, se for filiado, é um acordo.

O direito à sindicalização emergiu como um marco de extrema relevância para a categoria das trabalhadoras domésticas, conferindo fortalecimento ao movimento e incentivando sua coesão. Contudo, ao não usufruírem do mesmo nível de proteção social que outras categorias profissionais, as trabalhadoras domésticas permanecem enfrentando desafios significativos.

São cristalinos o desinteresse e a despreocupação por parte dos empregadores em fomentar negociações amigáveis visando a melhorias nas condições de trabalho. A peculiaridade do trabalho realizado em ambientes domésticos dificulta a fiscalização, tornando-se um obstáculo adicional aos empregados e um anteparo aos empregadores.

Dessa forma, a desvalorização intrínseca à atividade doméstica aliada à ausência de incentivos governamentais para negociações coletivas contribui para a limitação da efetividade do direito à sindicalização. Nesse contexto, é relevante notar que, atualmente, apenas um sindicato patronal é regulamentado, o que restringe ainda mais o alcance e as possibilidades de negociação coletiva para as trabalhadoras domésticas.

## **2.5 A Emenda Constitucional 72/2013 e a promoção da equidade entre os trabalhadores urbanos e domésticos**

Com a promulgação da Constituição de 1988, houve um reconhecimento formal do trabalho doméstico como profissão, com a inclusão de um capítulo específico em seu texto que trata dos direitos sociais dos trabalhadores urbanos e rurais. Fala-se, portanto, sobre a extensão da justiça social às camadas invisíveis perante a sociedade civil e política. No entanto, apenas em 2013, com a aprovação da Emenda Constitucional n.º 72, o trabalho doméstico foi equiparado aos demais trabalhadores, garantindo, assim, direitos trabalhistas iguais para todos.

Segundo Antonio Umberto de Souza Júnior (2015), este momento representaria uma mutação do regime de proteção do trabalho doméstico. Isto porque o Direito, que tem como vocação a segurança social, diante da sua falha em observá-la, precisa alterar institutos, ajustar estruturas e revolucionar concepções. Neste caso, é para livrar-se das heranças da escravidão e da pobreza econômica e de proteção jurídica que envolviam os domésticos.

As regulamentações de 2013 foram fundamentais para o reconhecimento formal do empregado doméstico como uma profissão cujo vínculo decorre de relação entre pessoas físicas, proibida a exploração do trabalho por ente despersonalizado ou pessoa jurídica. Houve a obrigação de registro em Carteira e acesso à previdência social, com a ampliação dos direitos trabalhistas dos empregados domésticos, como o direito ao salário-mínimo, ao FGTS, à jornada de trabalho de 8 horas diárias e 44 horas semanais, ao pagamento de horas extras, ao adicional noturno, ao seguro-desemprego, entre outros. Com isso, houve a garantia de proteção social aos trabalhadores domésticos, com a inclusão do seguro contra acidentes de trabalho e a concessão de auxílio-doença e aposentadoria por idade ou invalidez.

Nesse contexto, conjuntamente com a Emenda Constitucional n.º 72, a Lei Complementar n.º 150 regulamentou o trabalho doméstico e estabeleceu uma série de direitos para esses trabalhadores, tais como jornada de trabalho, hora extra, férias, 13º salário, FGTS, entre outros. A lei também estabeleceu regras para a contratação e rescisão do contrato de trabalho, bem como para o pagamento de impostos e contribuições previdenciárias.

Os direitos que remanescem em zona de exclusividade dos empregados não domésticos são em maior parte incommunicáveis com o regime dos trabalhadores do lar por serem incompatíveis com tal ambiente laboral. Por exemplo, participação nos lucros e

rendimentos que também não são compatíveis com todos os empregados urbanos, rurais e de ONGs.

Porém, embora a Emenda Constitucional n.º 72 e a Lei Complementar n.º 150 tenham promovido importantes inovações na regulação do trabalho doméstico no Brasil, ainda há bastante a ser feito e debatido se considerarmos as especificidades da função, a exemplo da insuficiente fiscalização por parte dos órgãos públicos.

## **2.6 A Lei Complementar 150/2015 e as imprevistas consequências socioeconômicas**

O Brasil é um dos países com maior número de trabalhadores domésticos, superando o número de 5,8 milhões em 2023, de acordo com o IBGE (IBGE, 2023). Esse enorme contingente de trabalhadores é reflexo do contexto de desigualdade social, econômica e racial do país que se apoiava na ausência de normas reguladoras em um movimento de desvalorização da profissão que impulsiona a informalidade.

Conforme estudo realizado pelo Ipea (Costa *et al*, 2023), esperava-se que a publicação da Lei Complementar n.º 150/2015, que almejava igualar os domésticos aos demais trabalhadores, consolidaria e aprofundaria avanços na formalização. Entretanto, a recessão econômica iniciada em 2014 afetou as dinâmicas de mercado trabalho, destacando o doméstico. A normatização desses profissionais com um óbvio aumento de custos da contratação, em um contexto econômico cujos trabalhadores e empregadores domésticos recebiam salário insuficiente para manter suas despesas e remunerar outro indivíduo, pode ter contribuído para o aumento da informalidade.

Contextualizando a situação trabalhista das mulheres entre 14 (quatorze) e 65 (sessenta e cinco) anos, em 2014, a taxa de desemprego representava 7,8% (sete inteiros e oito décimos percentuais), porém, em 2015, alcançava 15,9% (quinze inteiros e nove décimos percentuais) (Dieese, 2023). Este período mostrou-se pior para os informais, já que a sua demissão tinha menos custos, facilitando a sua dispensa.

Nesse ínterim, a Lei Complementar 150/2015, ao vincular o quesito de continuidade ao patamar mínimo de três dias semanais em atividade para que se presuma a relação empregatícia, pode ter incentivado a transferência de posto dos empregados celetistas para diaristas autônomos. O número de trabalhadores domésticos na informalidade em 2016 que já era grande, perfazendo 67% (sessenta e sete por cento), pulou para 72,5% (setenta e dois inteiros e cinco décimos percentuais) no final de 2018.

A pesquisa ressalta a precariedade das trabalhadoras domésticas que se mantêm, apesar das mudanças institucionais que as equiparam aos demais, isto porque, no mesmo período, a porcentagem de trabalhadoras de empresa privada na informalidade de 17,5% (dezessete inteiros e cinco décimos percentuais), em 2018, foi para 21,8% (vinte e um inteiros e oito décimos percentuais), dados que escancaram a facilidade na contratação informal dos domésticos quando comparados às demais categorias. Não apenas isso, mas também possuem baixa proteção social, pois não são normalmente contribuintes da Previdência Social. Ainda que seja um direito garantido, em 2017, apenas 38,1% (trinta e oito inteiros e um décimo percentual) eram regularmente protegidos.

A investigação comparativa mostra que o rendimento das trabalhadoras domésticas equivale a 60% (sessenta por cento) do montante recebido por trabalhadoras de empresas privadas sem registro. Já para as domésticas sem carteira assinada, seu rendimento corresponde a cerca de 60% (sessenta por cento) em relação ao da doméstica com carteira.

Esse estudo pontua o crescimento de 3,5% (três inteiros e cinco décimos percentuais) das domésticas sem carteiras no segundo semestre de 2014 para 5,9% (cinco inteiros e nove décimos percentuais) no índice de desemprego no segundo semestre de 2016. Conclui-se que as trabalhadoras com carteira assinada foram menos afetadas pela recessão econômica e corriam menos riscos de serem demitidas. Ao mesmo tempo, verificou-se que, dentre as mulheres ocupadas com a carteira assinada, a transição para a informalidade é maior para as domésticas.

As trabalhadoras domésticas, em comparação com as demais profissionais, consistentemente, ocupam uma posição inferior, claramente desfavorecida. Mesmo quando formalmente empregadas, recebem salários inferiores em relação a outras trabalhadoras. Em situações em que não possuíam carteira assinada, a precariedade era ainda mais evidente, pois se tornam passíveis de demissão com maior facilidade, dada a percepção de que o serviço prestado não é considerado indispensável nem valorizado.

Podemos conjecturar que tal concepção muitas vezes se baseia na crença equivocada de que tais tarefas podem ser realizadas por qualquer pessoa, independentemente de qualificação. Assim, apesar da recuperação econômica do país a partir de 2018, o número de trabalhadoras domésticas na informalidade manteve-se significativo, pois resultava também de uma ausência de consciência no imaginário dos empregadores domésticos que se recusam a pagar os direitos por não se considerarem equiparados aos empregadores urbanos, a partir do que se percebe uma persistência de relações patriarcais (Marques, 2020).

Àqueles que continuam atuando na atividade, entretanto, nem sempre, têm esses direitos observados pelos patrões. A auditora fiscal do Trabalho Marina Cunha Sampaio (Agência Senado, 2023) confirma as prévias suposições quando destaca a caracterização do trabalho doméstico pela informalidade, baixa remuneração, vulnerabilidade e altos riscos, inclusive de assédio.

De acordo com Luiza Batista (2023), diretora da Fenatrad, o baixo número de trabalhadoras domésticas com carteira assinada explica-se também pela branda punição àqueles que descumprem a lei, ainda que já tenham a garantia dessa proteção social há cinquenta anos, conquistada com lutas de sindicatos e dirigentes que antecedem a Consolidação das Leis do Trabalho de 1973. A representante da classe pontua que não é incomum ver trabalhadoras que começaram a trabalhar naquela casa ainda quando criança e hoje estão sendo resgatadas em condições análogas à escravidão.

Nesse sentido, a deputada Benedita da Silva (Agência Senado, 2023) ressalta a importância das auditorias, pois a lei que promete igualar os domésticos aos demais profissionais não tem o seu cumprimento. Para mais, a própria fiscalização é de difícil realização, especialmente devido ao princípio fundamental da intimidade e da inviolabilidade do domicílio.

Mesmo com denúncias, a apuração é difícil e essa permanência do ideal de Casa Grande e Senzala faz com que vários patrões mantenham domésticas em quatinhos sem direito à intimidade e às condições básicas de vivência. Não surpreende o número de mulheres negras resgatadas em casas por trabalho em regime análogo à escravidão. Essa proteção à inviolabilidade do lar superior à proteção à liberdade de ir e vir aparenta ser resultante da diferença de classe e raça dos indivíduos por este direito protegido. Segundo Luiza Batista (2023):

Casa de gente branca com uma boa conta bancária, morando em bairro classe média, média alta, bairro de elite, realmente as residências são invioláveis, mas, aqui na periferia onde eu moro, qualquer denunciazinha a permissão é para a polícia chegar, meter o pé na porta e entrar. Infelizmente, isso é um racismo estruturado dentro do sistema.

Representantes do Sindicato Nacional dos Auditores Fiscais do Trabalho (Agência Senado, 2023) denunciam o desaparecimento deste órgão que ocasiona uma fiscalização insuficiente. Contam com poucos profissionais e pouca segurança pessoal destes. Isto explica as constantes notícias de empregadas domésticas resgatadas em situação de trabalho análoga à escravidão. Não são vistas como profissionais contratados, tampouco respeitados enquanto

empregados que cumprem suas atividades e assim devem ser tratados, é a percepção compartilhada de Nair Jane (Agência Senado, 2023).

A auditora Marina Cunha (Agência Senado, 2023) já comentava sobre esse acesso insuficiente de informação dos profissionais do trabalho doméstico quanto aos seus direitos, e isto pode ser explicado em razão do perfil dos profissionais que ocupam esses postos, geralmente de classes mais baixas e com baixa escolaridade. Segundo estudo da Dieese (2023), baseado em números coletados pelo IBGE, a maioria dos trabalhadores domésticos possuía fundamental incompleto ou equivalente, representando 38,2% (trinta e oito inteiros e dois décimos percentuais) em 2022. Apesar de tal porcentagem ter reduzido consideravelmente comparado aos 51,9% (cinquenta e um inteiros e nove percentuais) que ocupavam em 2013, ainda é bastante representativa. Concomitantemente, as trabalhadoras que recebiam até  $\frac{1}{4}$  (um quarto) de salário-mínimo somado às que recebiam entre  $\frac{1}{4}$  (um quarto) e  $\frac{1}{2}$  (um meio) correspondiam a 39,6% (trinta e nove inteiros e seis percentuais), ou seja, um número razoável de domésticas estava em situação de extremamente pobre ou pobre em 2021.

A diretora da Fenatrad Luiza Batista (2023) explica que as garantias obtidas com a Lei Complementar 150/2015 não representaram o que almejam, pois não estabeleceu a igualdade da categoria perante os demais empregados urbanos. Cita, por exemplo, o Programa de Integração Social (PIS), cujo objetivo governamental para implementação era estimular a poupança e corrigir distorções na distribuição de renda, porém não é de acesso dos domésticos, mesmo sendo valor irrisório a ser recolhido por empregador. Também expõe o seguro-desemprego que limita o pagamento ao valor do salário-mínimo aos domésticos, mesmo que recebam salário superior, limitado a três parcelas, enquanto os demais recebem até cinco meses.

O exercício do trabalho doméstico, além de mal-remunerado, exige condicionamento físico e força braçal dos profissionais. A limpeza pode exigir subidas em escadas ou horas em pé. Contudo, a idade para a aposentadoria desses profissionais acompanha o estabelecido aos demais trabalhadores urbanos de 62 para mulheres e 65 anos para homens.

Além disso, estão sujeitas a doenças psíquicas de forma mais intensa em um comparativo aos demais empregados, posto que exercem suas atividades de forma individualizada e solitária, em situação de fragilidade expostas a assédio moral e outras violências. Sobre isso, Luiza Batista (2023) fala sobre a movimentação da Fenatrad:

A gente tem uma discussão que inclusive já está sendo pautada pela Deputada Federal Talíria Petrone, do PSOL do RJ, onde estamos construindo um Projeto de Lei onde estamos pedindo aposentadoria especial para o trabalhador doméstico a exemplo dos trabalhadores rurais que tem uma aposentadoria especial. A mulher trabalhadora rural se aposenta com 55 e o homem com 60, ou seja, estamos pleiteando também para a

trabalhadora doméstica porque o trabalho doméstico é um trabalho braçal, que envolve muito tempo você em pé. Não tem uma norma regulamentadora e muitos peritos do INSS, a maioria são terríveis, então não consideram o trabalho doméstico como causador de LER (lesão por esforços repetitivos) e eu tenho um caso desses na minha família. A minha nora fez cirurgia 2 vezes e ela não conseguiu recuperar o movimento, ela tem síndrome do túnel do carpo. Ela não conseguiu auxílio doença porque quando foi ver a carteira dela não estava assinada. [...] Os peritos do INSS não consideram que a trabalhadora doméstica pode ter sim LER, pode ter doenças ocupacionais que necessariamente não é LER, podem ter também uma doença psíquica, muitas trabalhadoras entram em depressão.

Novamente, as normas parecem privilegiar os empregadores domésticos ao se eximirem de determinar objetivamente deveres destes, a exemplo do Decreto n.º 10.410/2020 que teria determinado ao Instituto Nacional de Seguro Social o pagamento referente aos afastamentos superiores a quinze dias mediante atestados médicos, porém não esclareceu de quem seria a responsabilidade, do INSS ou do empregador, nos casos de afastamento por prazo inferior.

Assim, a diretora da Fenatrad (2023) explica que a empregada “acaba sendo jogada de um lado pro outro, acaba que ou o patrão desconta ou tem que negociar, abrir mão de outro direito que é o direito aos feriados para trabalhar nos feriados e compensar aquele dia de atestado”. Salienta que isso não pode ser considerado igualdade, pois é dever atribuído ao empregador nos demais casos de relação de emprego.

No tocante à remuneração, o salário-mínimo nacional de R\$ 1.320 (mil trezentos e vinte reais) que recebem os empregados domésticos formais tem descontos de 6% (seis por cento) para transporte público e 7,5% (sete inteiros e cinco décimos percentuais) para a previdência social. O valor remanescente é ínfimo e não permite uma vivência digna desses trabalhadores. Geralmente, tampouco exercem apenas a função árdua de limpeza, mas acumulam inúmeras outras atividades de cozinha e de cuidado, sem que recebam adicional por essas tarefas, tampouco seja reconhecido acúmulo de função.

Diante da Reforma Trabalhista, a categoria experimentou impactos adicionais, com a redução dos direitos que haviam sido gradualmente conquistados, incluindo a flexibilização dos contratos e a limitação do acesso à Justiça do Trabalho (Dieese, 2023). Assim, a atuação sindical torna-se fundamental ao identificar melhorias necessárias, advogando politicamente e participando de negociações coletivas para promover a implementação de benefícios além das disposições legais estabelecidas. Nesse sentido, a dirigente Luiza Batista (2023) explica:

Nós temos uma Convenção Coletiva muito boa no sindicato do município de São Paulo, lá já tem 7 anos que tem Convenção Coletiva. O único sindicato nosso que tem, então isso ampliou o número de trabalhadores filiadas e ampliou os direitos porque o trabalho doméstico que, principalmente na região norte e nordeste, tem uma trabalhadora que faz tudo, se tiver uma pessoa idosa em cima da cama ela tem que

cuidar da casa e cuidar daquela pessoa, se tiver uma criança, ela tem que cuidar da casa, cuidar daquela criança, levar na escola, levar no balé, mil e uma utilidades, na Convenção Coletiva o piso salarial é definido pra cada função, motorista particular é um valor, cozinheira é outro valor. [...] Então, lá em São Paulo, temos essa questão da faixa salarial para cada função, infelizmente nós não podemos fazer isso nos outros lugares, mas a luta é para que isso aconteça.

Esses obstáculos na negociação coletiva são antigos e acompanham as primeiras reivindicações dos sindicatos que lidam com as adversidades da inexpressiva presença de sindicatos patronais, bem como o difícil contato com profissionais para registro, suporte e debates acerca das recorrentes demandas pelo cumprimento dos direitos.

A Convenção Coletiva é instrumento de negociação entre sindicatos patronais e profissionais, desde que detenham registro sindical, capaz de estipular condições mais favoráveis que a Consolidação das Leis do Trabalho para toda a categoria profissional, mas apenas um sindicato patronal da categoria de trabalhadores domésticos é legalizado conforme aquele documento. Sob o fundamento de que “o trabalho doméstico não aufere lucro a quem nos emprega”, de acordo com Luiza Batista (2023), é dificultada a regulamentação destes sindicatos dos empregadores pelo Governo. Assim, somente estão hábeis a efetuar Acordos Coletivos que restringem o benefício aos seus integrantes.

Portanto, é exigida uma movimentação muito mais assídua das trabalhadoras que almejam benefícios extraordinários, por vezes, sequer têm conhecimento de que há a possibilidade de negociá-los por meio desses Acordos, por exemplo. Como as atividades são realizadas de forma individual em ambientes privados e familiares, obsta as discussões entre as trabalhadoras e a própria sensação de comunidade entre elas, cujos encontros diários estão restritos aos momentos de locomoção em transportes públicos.

A diretora da Fenatrad, Luiza Batista (2023), conta que as redes sociais foram facilitadoras na divulgação da informação, mas que não é um aparelho de amplo acesso a todas as domésticas. Portanto, para reduzir essa obscuridade e relembrar a luta sindical, organizam reuniões mensais abertas a filiadas e não filiadas, porém a divulgação, “como consegue chegar nas companheiras”, é geralmente através de redes de comunicação de rádio e de televisão em entrevistas concedidas ou por meio de panfletagens nas integrações dos ônibus com entrega de boletins informativos sobre os direitos trabalhistas, os valores de salário e de horas extras, os descontos permitidos por lei, e uma campanha permanente de filiação, apesar de Batista (2023) enfatizar que “o problema é que as companheiras pra se filiar é complicado, viu?”

Ao falar sobre o acesso aos direitos, Luiza Batista (2023) ressalta a atuação dos sindicatos, da sua luta e da sua resistência. Afirma que, no período de aprovação dessas normas, a exemplo da Lei Complementar 150/2015, viajaram até Brasília com apoio financeiro de

ONGs, como a SOS Corpo, e ficavam durante o dia nos corredores da Câmara Federal e do Senado articulando com os políticos que, às vezes, sequer as recebiam.

Explica que há uma falta de reconhecimento da importância dessa luta e que, segundo as dirigentes mais antigas, quando não tinham acesso aos demais direitos, eram entusiasmadas pela vontade de desfrutar dos demais benefícios, não satisfeitas apenas com o salário, motivo pelo qual estavam mais presentes nas ações do sindicato. Depois que puderam usufruir das faculdades, poucas permaneceram filiadas e muitas estão inadimplentes, conta:

[...] infelizmente, elas não tem mais interesse porque os direitos já chegou. Inclusive, uma (trabalhadora doméstica) perguntou assim pra [sic] mim quando a gente convidou ela a se filiar “esses direitos é só pra quem é filiado?” ai eu respondi “não, os direitos é pra categoria” “ah então não preciso, não quero me filiar não” [...]

A dificuldade que enfrentavam no acesso a essas profissionais e a formação do seu reconhecimento enquanto categoria não são superadas pelo objetivo em comum de melhores condições de trabalho que aparentam já terem sido alcançadas. Além disso, a remuneração recebida por esses profissionais em geral é mínima, quase insuficiente para a sua própria subsistência, quem dirá para o pagamento de contribuições sindicais que nunca foi obrigatório para essa classe, como era para os demais celetistas.

A retraída filiação, além da cobrança mensal no valor de R\$ 10,00 (dez reais) pela Fenatrad, decorre também da dificuldade para o pagamento da taxa. Para pagar pessoalmente, explica Luiza Batista (2023), a título de exemplo, que custa R\$ 4,10 (quatro reais e dez centavos) a passagem mais barata, então se a trabalhadora precisar pagar uma passagem para ir no sindicato e outra para voltar, ela estaria gastando mais R\$ 8,20 (oito reais e vinte centavos), enquanto para o pagamento por lotérica com carnê, são cobradas altas taxas pelos bancos, sendo inviável à Federação que receberia apenas o remanescente, pouco mais de R\$ 4,00 (quatro reais).

Há, então, um conjunto de fatores que levam ao desinteresse dessas trabalhadoras em engajar-se com a associação sindical. Para a sindicalista Nair Jane (2023), a conquista de todos os direitos resultou em uma desafeição das domésticas na sindicalização. Isso porque perceberam que estavam levando-as para o desemprego. A categoria estava se transformando em informal, sem carteira assinada e os demais direitos, pois a sua contratação teria se tornado dispendiosa às famílias acostumadas a pagarem acanhados salários. Assim, apesar de terem entrada aos privilégios, ainda consideram uma categoria fortemente precarizada.

Posteriormente, somado ao contexto de crise econômica e de crise sanitária com a pandemia da covid-19, como resultado, têm-se 75% (setenta e cinco por cento) das

trabalhadoras domésticas laborando na informalidade. Apesar do acesso aos mesmos direitos dos trabalhadores urbanos que garantem uma segurança jurídica, exceto o abono salarial do PIS, tendo em vista a relação de emprego ser entre pessoas físicas, ainda vivem uma exclusão jurídico-civilizatória, pois a garantia de direitos não significou o aumento da formalização dos profissionais dessa categoria. Pelo contrário, em 2020, o emprego doméstico perdeu 1,7 milhão de postos de trabalho entre formais e informais, muito em razão do isolamento social obrigatório (Agência Senado, 2023).

Pode-se dizer que, no papel, as proteções trabalhistas eram concedidas a esses profissionais do serviço doméstico, contudo, na prática, até agora, não são sujeitos de direitos. A posse da carteira de trabalho que constitui direito legal das trabalhadoras domésticas, por exemplo, sempre foi ignorada pela maioria dos patrões de forma que apenas 24,7% (vinte e quatro inteiros e sete décimos percentuais) são registradas.

Houve uma queda expressiva neste dado durante o período pandêmico da covid-19 de 3,1% (três inteiros e um décimo percentual). Por outro lado, as demais mulheres economicamente ativas e com registro na CTPS perceberam queda de apenas 0,6% (seis décimos percentuais). As informações recolhidas sugerem que a desvalorização do serviço doméstico associada à percepção de irrelevância de qualificação e, portanto, de fácil substituição da mão de obra, contribui para o convencimento de que as tarefas domésticas podem ser desempenhadas por qualquer pessoa. Isso, por sua vez, reforça a visão de que essas atividades são dispensáveis, especialmente em um contexto em que as famílias brasileiras enfrentam empobrecimento.

Portanto, o alargamento dos direitos das trabalhadoras domésticas foi acompanhado por uma conjuntura institucional, econômica e sanitária extremamente adversa, que alterou profundamente os fundamentos do mercado de trabalho do país, especialmente o emprego doméstico. (DIEESE, 2023).

Entre 2013 e 2022, o resultado próximo foi o aprofundamento da informalidade mediante o processo de substituição de mensalistas por diaristas, principalmente em razão de mudanças demográficas e socioeconômicas no perfil das famílias brasileiras. Em uma análise estatística, observa-se que os mensalistas ocupavam 62,5% (sessenta e dois inteiros e cinco décimos percentuais) em 2013, enquanto, em 2022, representam apenas 56,4% (cinquenta e seis inteiros e quatro décimos percentuais) dos trabalhadores domésticos formais e informais.

Pode-se dizer que o objetivo do arcabouço legal de formalização voltada para a categoria dos trabalhadores domésticos não atingiu o efeito esperado. O estudo demonstrou de

forma precisa que, entre o final de 2013 e o de 2022, houve um aumento expressivo da proporção de profissionais do sexo feminino sem carteira de trabalho assinada e sem proteção previdenciária no setor.

A diretora da Fenatrad Luiza Batista (2023) conta que está havendo uma “pejotização” do trabalho doméstico em que os empregadores buscam mascarar a relação de emprego através da contratação de pessoa jurídica. Conta que, constantemente, o sindicato recebe denúncias de trabalhadoras domésticas que foram coagidas a se formalizar como Microempreendedor Individual, na categoria de prestador de serviços gerais, sob o argumento de que teriam autonomia, porém continuam respondendo a comandos com horários fixos de trabalho, “logo, têm vínculo”. Essa fraude, explica Batista (2023), não apenas subtrai das domésticas direitos básicos como férias e décimo terceiro, como também as vincula a obrigações como a declaração de imposto de renda, emissão de notas fiscais e pagamentos de impostos, independentemente do seu conhecimento ou concordância.

Conquanto, compara essa manobra à “plataformização”, que julga precarizar o trabalho, na medida em que as empresas auferem lucros, mas não têm qualquer responsabilidade com o trabalhador. Pontua haver uma transferência dessa responsabilidade ao “bolso de todo mundo”, já que, em caso de acidentes, por não contribuírem com a Previdência Social destes profissionais, podem obter como renda somente e excepcionalmente por meio do Benefício de Prestação Continuada, que seria subsidiado pelos impostos.

Batista (2023) cita Creusa Maria de Oliveira, sindicalista da categoria das domésticas, que intitula essa novidade no mercado como “o navio negreiro do século XXI”, em que a classe média teria descoberto como escravizar os pobres de uma forma diferente, visto que “o trabalhador tem que trabalhar horas a fio pra poder conseguir o suficiente para pagar as contas e infelizmente ele não tem nenhuma proteção social.”

Em outras palavras, as trabalhadoras domésticas, historicamente sujeitas a condições precárias, levaram quase duzentos anos para conquistar o acesso aos direitos trabalhistas. No entanto, esses direitos não foram plenamente garantidos na prática devido à permanente desvalorização da categoria. Agora, essas profissionais não apenas enfrentam a informalização decorrente do uso de novas tecnologias digitais, mas também testemunham a redução de sua atividade a um simples contrato de adesão cível.

### 3 PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO REPRODUTIVO

O presente capítulo concentra-se na análise das plataformas digitais como instrumento na realização do trabalho a partir da última Revolução Industrial. As revoluções industriais têm ocorrido quando novas tecnologias e formas de perceber o mundo desencadeiam uma alteração profunda nas estruturas sociais e nos sistemas econômicos. Assim, esses aplicativos e websites que emergiram nas últimas décadas foram apresentados por grandes empresas como uma oportunidade para os trabalhadores obterem renda extra, na medida em que oferecem fácil acesso aos consumidores.

Para tanto, utilizaram estratégias predatórias para reduzir a concorrência tradicional e, atualmente, desempenham um papel significativo no mercado de trabalho, contribuindo para a geração de renda de diversos brasileiros.

As discussões legislativas e judiciárias, muitas vezes, defendem a manutenção dessa relação promovida por tais plataformas digitais, alegando que o dinamismo inerente contribui para a economia nacional. No entanto, essas abordagens frequentemente negligenciam o controle e a subordinação que resultam na precarização do trabalhador parceiro e merecem análise.

#### 3.1 Trabalho doméstico e novos modelos produtivos

Para além das dificuldades já conhecidas e enfrentadas pelos domésticos, o surgimento de novas tecnologias que desencadearam mudanças nos modos de produção e a própria transformação do trabalho foram cruciais para a segregação desses profissionais. Isto porque a tecnologia exerce dois efeitos concorrentes sobre os empregos, o destrutivo e o “capitalizador”, de acordo com Schwab (2016). Aquele remete as rupturas alimentadas pela tecnologia e automação que substituem o trabalho por capital, forçando os trabalhadores a ficarem desempregados ou realocarem suas habilidades em outros lugares, já este remete a demanda por novos bens e serviços que aumentam e promovem a criação de novas profissões, empresas e indústrias.

O acesso a roupas prontas, marmitas congeladas e máquinas de lavar dispensou os alfaiates e costureiros, as cozinheiras e as faxineiras. Há um aumento na eficiência e na produção com a redução de custos e a especialização da mão de obra. Esses benefícios, todavia, concentram-se majoritariamente nos consumidores e nos provedores de capital intelectual. Isso

porque a geração de mais-valor ocorre mediante uma expansão do trabalho morto corporificado no maquinário técnico-científico-informacional, assim como pela intensificação e diversificação do trabalho vivo, recriando novas formas de exploração e mesmo superexploração do trabalho (Antunes, 2009, 2019; Sotelo Valencia, 2012).

Assim, profissionais do setor terciário, comumente à margem das legislações protetivas, foram profundamente impactados pela redistribuição de cargos e de benefícios trabalhistas. Dispensada a manutenção das relações de emprego com esses trabalhadores que não se fizeram imprescindíveis, em razão da ausência de qualificação ou da sua fácil substitutibilidade no mercado, foram afastados do público consumidor e deslocados para a debilitada multidão composta por inúmeros outros.

Com efeito, o desenvolvimento industrial passou a exigir uma especialização dos trabalhadores para que se adequassem às novas necessidades, ocasionando, como explica Helena Hirata (1998), consequências contraditórias para o gênero feminino, pois, enquanto abre novas oportunidades no mercado e possibilita a inserção de mulheres em empregos qualificados no setor informático, também reforça a marginalização daquelas que não detêm tal conhecimento. Ela também mostra o entendimento de Rapkiewicz (1997) de que, além de poucas vagas, são normalmente preenchidas por homens, ou seja, vêm com a manutenção da hierarquia social e técnica, com a supremacia do masculino.

Há, desse modo, uma discriminação da força de trabalho por gênero em que as empresas observam as dimensões extraprofissionais como divisão de tarefas domésticas e relação de poder na estrutura familiar (Massera, 1994). Em outras palavras, não vislumbram possibilidade de crescimento das mulheres em planos de carreira, pois acreditam que, em algum momento, trocariam pela maternidade. Por isso, sequer investem na contratação e desenvolvimento dessas profissionais.

De acordo com a análise apresentada na *Global Gender Gap Report 2023* (World Economy Forum, 2023b), no atual ritmo de progresso, a região da América Latina e do Caribe levará 53 (cinquenta e três) anos para atingir a plena paridade de gênero. Atualmente, o Brasil ocupa a 86ª posição, dentre 146 (cento e quarenta e seis) países, no *ranking* referente à presença igualitária dos gêneros na economia e no acesso a oportunidades. Essa mesma pesquisa realizada pelo Fórum Econômico Mundial (World Economy Forum, 2023a) indica que as mulheres brasileiras correspondem à maioria dos adultos desempregados ou em regime parcial de trabalho e, como esperado, representam o dobro na proporção de tempo despendida para tarefas domésticas e de cuidados não remunerados.

Esse novo ecossistema laboral fomentado pelas inovações tecnológicas parece impactar na precarização da classe trabalhadora com baixa qualificação, na medida em que oferece uma gama de oportunidades de atuação no setor de serviços, com aparente autonomia e flexibilidade de horários, porém exerce o controle por meio de algoritmos, dissocia direitos, reduz mão de obra e repassa os custos aos profissionais.

Hirata (1998) aponta pesquisa do Ministério do Trabalho Francês sobre Condições de Trabalho que traz análises estatísticas que desmentem as visões mais otimistas de que a automatização e o sistema *just in time* diminuiriam a penosidade e a cadência do trabalho, ao contrário, demonstram que houve a sua intensificação. O efeito tende a ser maior nas mulheres que já estão mais sujeitas à imposição de cadências e ritmos e tendem a ocupar atividades com menos poder e autoridade.

Pode-se dizer, então, como Hirata (1998) defende, que haverá uma dupla segmentação do emprego entre precarizados e estabilizados. Com foco nas atividades predominantemente exercidas por mulheres, é possível concluir que as trabalhadoras do setor de serviços domésticos estarão no primeiro grupo. Isso porque as restritas boas vagas ficarão para poucas, excluindo imigrantes, negras e pobres que constituem massa vulnerável, que continuarão a ocupar categorias desvalorizadas de trabalho (Lima, 2002).

Além disso, gradualmente, a categoria está sendo desvalorizada e, lentamente, sendo limitada sua presença nas residências. Diante da Lei Complementar 150/2015 que ampliou os direitos trabalhistas às domésticas, diversos brasileiros optaram pela substituição das profissionais celetistas por diaristas e faxineiras a fim de reduzir os custos da manutenção desses serviços. Isto é, os profissionais sem carteira assinada já representavam parcela significativa dos trabalhadores de serviços domésticos que buscavam alternativas para a complementação de renda.

As plataformas, então, a partir de 2011 com a fundação da Mary Help, aparecem como opção acessível para essa função e oferecem uma diversidade de serviços domésticos como faxina, cozinha, passadoria de roupas, cuidado com crianças e idosos. Os próprios consumidores, após o período pandêmico que influenciou o uso de plataformas digitais como facilitadores na contratação de serviços, estão presentes em assombroso número nesses aplicativos.

Os empregadores utilizam, o que denomina Klaus Schwab (2016), da “nuvem humana” ao separar as atividades e projetos e, em seguida, lançá-las em uma nuvem virtual de potenciais trabalhadores. A *GetNinjas* informa que recebe cerca de 440 mil pedidos mensais

referentes a serviços domésticos, tendo quase 21 mil clientes cadastrados e avaliando os profissionais ativos. Já a Parafuzo, em atividade desde 2014, informa ter efetuado mais de 1 milhão de serviços domésticos, enquanto a *Mary Help*, em atividade desde 2011, afirma que já foram realizadas mais de 3 milhões de diárias, tendo atendido cerca de 530 mil clientes.

Sob este viés, com amplo alcance de consumidores por meio dessas mídias digitais e em razão do alto índice de desemprego, as diaristas procuram tais meios para exercer suas atividades. Apesar de beneficiá-las com o referente acesso a mais contratantes, também competem com um número maior de prestadores de serviços domésticos. A *Mary Help* conta com quase 6 mil profissionais e a Parafuzo também atua tendo mais de 5 mil profissionais ativos nas categorias de limpeza, passadoria de roupas e montagem de móveis.

Com diferentes modos de funcionamento, há mais de vinte plataformas deste setor na ativa em nosso país que operam na prestação desses serviços. Dentre elas, destacam-se a Parafuzo, a Odete, a Maria Brasileira, a *GetNinjas*, a Crafty e a *Mary Help* por concentrarem o maior número de profissionais. Definem-se como intermediárias que aproximam os consumidores dos prestadores de serviços e negam a atuação enquanto empresas de limpeza. Assemelham-se por utilizarem aplicativos e sites para a comunicação entre as partes envolvidas sob o pretexto da facilidade e rapidez para a contratação. Por isso, defendem seu desenvolvimento como empresas de tecnologias. Por isso, defendem seu desenvolvimento como empresas de tecnologias. Apresentam, em síntese, as seguintes características:

PLATAFORMA	AUTODEFINIÇÃO	VALOR POR HORA/DIÁRIA	HORAS DA DIÁRIA CONTRATADA	TAXA DE INTERMEDIACÃO	SISTEMA DE AVALIAÇÃO
Crafty	MarketPlace	Direta entre a diarista e o cliente	Negociadas entre a diarista e o cliente	Não há	Nota exposta no anúncio; Com direito a resposta
Odete	MarketPlace	Direta entre a diarista e o cliente	Negociadas entre a diarista e o cliente		Nota exposta no anúncio; Com direito a resposta
GetNinjas	MarketPlace	Direta entre a diarista e o cliente	Negociadas entre a diarista e o cliente	Pacote virtual de moedas entre R\$ 70,00 e R\$ 200,00	Nota exposta no anúncio; Com direito a resposta
Parafuzo	Agência	Definida pela plataforma	Sugerida pela plataforma de acordo com as informações fornecidas pelo cliente	0 a 30% do valor da diária; Taxa de adesão; Valor referente ao serviço financeiro de transferência de crédito;	Anônima; Sem direito a resposta; Permanência na plataforma exige nota igual ou maior

				Plano mensal para aqueles que não tiverem nota superior a 4,90	a 4,75 em serviços de limpeza e 4,60 em passadoria de roupas.
Maria Brasileira	Agência	Definida pela plataforma	Sugerida pela plataforma de acordo com as informações fornecidas pelo cliente	Não há informações públicas	Anônima; Sem direito a resposta;
Mary Help	Agência	Definida pela plataforma	Sugerida pela plataforma de acordo com as informações fornecidas pelo cliente	Não há informações públicas	Anônima; Sem direito a resposta;

Diante disto, definem os modelos de organização utilizados que se diferem principalmente quanto ao grau de vinculação a que os profissionais estão submetidos, ainda que sejam considerados parceiros por todas as empresas já que não compõem o quadro ativo delas, o qual, em geral, é composto somente por profissionais de informática e de gestão. Apontam a gestão de duas principais formas, como um *marketplace* ou como uma agência, segundo suas próprias definições.

No *marketplace*, as plataformas funcionam como vitrines para os profissionais cadastrados. Devem fornecer seus dados pessoais e descrever suas habilidades que serão expostas como anúncios aos potenciais clientes para que, dentre os inúmeros candidatos, escolham aquele que desejam contratar. Na prática, os clientes os quais desejam contratar os serviços navegam pela página das empresas, observando as informações concedidas para solicitarem o número de contato do profissional escolhido e diretamente os contatarem para fecharem o acordo. Nesses casos, a empresa não garante a contratação, mas tão somente viabiliza o contato e a interação entre os diaristas e os contratantes. Tampouco participa da negociação que ocorre diretamente entre as partes, somente estabelecem regras gerais de conduta em seus termos de uso.

Há uma promessa de liberdade aos profissionais no tocante aos dias e horários de trabalho, além do valor e da forma de pagamento referentes ao serviço prestado, ainda que a plataforma forneça um panorama da média de preços cobrados considerando as especificidades do ambiente como quantidade de quartos e de banheiros, metragem do imóvel e a presença de animais de estimação. Esse tipo de modelo defende a suposta autonomia dos profissionais que seriam seus próprios patrões. Essa espécie de classificados é adotada pelas empresas GetNinjas,

Odete e Crafty e caracteriza-se por não cobrar taxas de intermediação por acordo. A Crafty disponibiliza todos os seus recursos de forma gratuita, enquanto a Odete realiza cobrança mensal de valores simbólicos para fins de manutenção dos dispositivos tecnológicos que oferecem. Isto seria positivo para o profissional já que aumenta sua margem de lucro comparada aos custos despendidos nas demais plataformas.

Defendem que promovem a inclusão social, a acessibilidade digital e facilitam a captação de clientes ao permitir contratações com um único “clique” por meio de ferramentas tecnológicas. Gradualmente, a estrutura da tradição de filhas das trabalhadoras domésticas contratadas pelas filhas das patroas vai se desfazendo.

A relação dos profissionais com as empresas aparenta ser de extrema superficialidade, estando limitada ao momento do cadastramento dos profissionais que exige a verificação dos documentos pessoais pela equipe da plataforma, visando à segurança dos envolvidos. A partir de então, as demais ações executadas pelo cliente ou pelo prestador seriam independentes, inclusive a avaliação pelo atendimento realizado. No tradicional método de contratação, valoriza-se a recomendação dada por antigos empregadores e que é passada pelo “boca a boca”. Em razão do comum desconhecimento das “origens” do profissional disponível na plataforma, permitem que os consumidores exponham em murais digitais, de forma detalhada, a prestação do serviço como um informativo aos clientes seguintes.

Já as empresas que se definem como agências, exerceriam a atividade de assessoria que visa a prestação de serviços de seleção de pessoal, objetivando aproximar os diaristas dos clientes, na medida em que intermediam a contratação de serviços de limpeza.

Apesar de ser um método positivo para os profissionais quanto ao acesso ao maior número de interessados, mostrando sua disponibilidade e seu diferencial para convencê-los, resulta em uma competitividade maior por estes acordos, visto que disputam com diversos profissionais cadastrados.

Esse grande número de cadastrados com diferentes funções e disponibilidade de horários permite que a empresa sempre tenha opções para substituir um parceiro que dificilmente conseguiria oferecer as mesmas condições da empresa cuja capacidade financeira possibilita a redução de valores através de cupons. Dentro da plataforma, competem consigo mesmos para oferecer sempre o melhor serviço e evitar punições e com os outros profissionais que também oferecerão o máximo de esforço nesse mesmo sentido. Fora da plataforma, competem com essas grandes empresas e todos os parceiros nelas envolvidos. Essa gestão empresarial aparenta beneficiar os trabalhadores informais já que, ao menos, os permitem terem

acesso a uma gama maior de clientes. É justificativa para o crescimento rápido dessas empresas digitais em sua diversidade. Merece, portanto, a análise individual das principais plataformas de serviço doméstico indicadas.

### 3.1.1 Crafty

Em seu endereço eletrônico, a Crafty se define como uma plataforma que busca auxiliar quem "precisa contratar e quem presta serviços autônomos" de forma gratuita para ambas as partes da negociação. De maneira resumida, o website conta com uma base de dados de milhares de prestadores de serviços por todo o Brasil, possibilitando a solicitação de orçamentos e a contratação de serviços de maneira rápida, atuando como um *marketplace*.

Não há, neste caso, cobrança de taxas pela intermediação da negociação, tampouco pela disponibilização dos recursos ou pela manutenção dos dispositivos tecnológicos oferecidos pela Crafty. Mostra-se vantajoso para o profissional, pois aumenta sua margem de lucro em comparação aos custos despendidos nas demais plataformas.

Assim, aqueles que desejam contratar apenas precisam inserir a região de busca e o serviço pretendido, e o site irá apresentar diversos profissionais disponíveis, com informações básicas iniciais, como nome, distância, valor cobrado, telefone para contato e uma breve introdução, sendo todas as informações fornecidas pelo próprio trabalhador. Além disso, também será indicada a nota daquele profissional, resultado das avaliações de seu serviço.

Verifica-se, então, que a relação dos profissionais com a Crafty parece ser de extrema superficialidade, estando limitada ao momento do cadastramento dos profissionais, que exige a verificação dos documentos pessoais pela equipe da plataforma, visando à segurança dos envolvidos. A partir disso, as demais ações executadas pelo cliente ou pelo prestador são independentes, inclusive a avaliação do atendimento realizado.

A Crafty não restringe a negociação, de modo que os clientes terão acesso ao número particular dos diaristas desde o primeiro contato com a plataforma. Aliás, todas as especificidades da contratação serão negociadas entre as partes contratante e contratada, incluindo a possibilidade de inclusão dos custos referentes à alimentação e ao transporte do profissional no valor do serviço.

A plataforma, no entanto, institui um sistema de avaliação. A Crafty explica que as avaliações correspondem ao valor da reputação do profissional, que precisa se manter dentro dos padrões empresariais e patronais para garantir retornos positivos, impulsionando-o e mantendo-o competitivo no mercado.

No método tradicional de contratação, valoriza-se a recomendação dada por antigos empregadores e que é passada pelo "boca a boca". Todavia, devido ao comum desconhecimento das "origens" do profissional disponível na plataforma, as notas permitem que os consumidores compartilhem, em murais digitais, de forma detalhada, a prestação do serviço, funcionando como um informativo para os clientes seguintes.

Assim, diferentemente das contratações bilaterais, em que os *feedbacks* são dados direta e unicamente ao profissional, com a consequência de uma improvável recontração, as avaliações são divulgadas como recomendações que serão expostas em uma rede de conexão virtual com alcance nacional, vistas por uma multidão de outros contratantes da Crafty.

Por outro lado, a empresa Crafty não limita o acesso dos consumidores a esses profissionais, tampouco impede que recebam propostas de trabalho e realizem suas atividades. Ela apenas torna visíveis as avaliações e recomendações para garantir a transparência ao consumidor, que terá autonomia para decidir pela contratação do profissional, ciente de sua nota.

### **3.1.2. Odete**

Em um comparativo rudimentar, o *marketplace* apresenta-se como as vitrines de um *shopping center*. Neste, a Odete expõe profissionais disponíveis para a prestação de serviços de limpeza. A empresa esclarece que atua como uma espécie de classificados, em que o trabalhador alimenta seu perfil com dados pessoais, referências, vídeo de apresentação, serviços ofertados, habilidades e técnicas, a fim de atrair clientes.

Inicialmente, a Odete realizava apenas a cobrança da Taxa de Entrada obrigatória para o acesso à plataforma, a divulgação do perfil e a manutenção dos dispositivos tecnológicos oferecidos. Entretanto, atualmente, é necessário o pagamento da Taxa Mensal, cujo valor corresponde a R\$19,99.

Apesar disso, a empresa esclarece que não garante a contratação, uma vez que não participa da negociação, que ocorrerá de forma direta entre o prestador de serviços e o cliente. Este publicará uma oferta com informações sobre o tipo de limpeza, a quantidade de cômodos, a metragem do imóvel, a data e horário pretendidos, a forma de pagamento, se possui material para a limpeza e se o valor deve incluir os custos com alimentação e transporte. Neste momento, também poderá indicar eventuais tarefas extras a serem contratadas, como limpeza de tapetes, estofados ou passagem de roupas.

A publicação da oferta poderá ser destinada apenas à diaristas específicas, escolhidos pelo cliente de acordo com o perfil e as avaliações das profissionais, ou ser divulgada de forma ampla a todos os trabalhadores, que poderão contatar o cliente para oferecer suas propostas. Em ambos os casos, os valores, a forma de pagamento, o horário e o local da prestação do serviço serão acordados entre o contratante e a contratada, independentemente da Odete, que expressamente impõe à diarista a responsabilidade pela qualidade, eficiência, zelo, bem como pela conclusão da prestação do serviço doméstico.

A plataforma limita-se exclusivamente a advertir, cancelar ou suspender usuários, clientes ou diaristas que se eximirem do cumprimento de suas obrigações negociadas e veiculadas pelo site. Assim, requer a comunicação, pelos usuários, sobre a execução ou não dos serviços contratados. Além disso, a Odete alerta o consumidor de que não deverá oferecer propostas de cestas básicas, preços abusivos ou ofertas ofensivas. Veda também sugestões de nudes ou solicitações de fotos íntimas, evidenciando a preocupação da plataforma em assegurar a segurança e o respeito ao profissional, com o intuito de restringir a relação a uma mera prestação de serviços.

De igual modo, a fim de garantir a credibilidade da plataforma e das trabalhadoras, a Odete permite aos consumidores atribuírem notas que variam de 0 a 5, com base na qualidade da limpeza, conduta ética, organização, pontualidade, disciplina, educação e outros requisitos além do serviço em si. Além do sistema de notas, a plataforma instituiu a concessão de selos que reconhecem e premiam profissionais que apresentam diferenciais, como a ausência de antecedentes criminais, a realização de cursos ou a recomendação de dez clientes distintos.

A plataforma também fornece dados estatísticos que, certamente, serão observados pelo consumidor, como o número de ofertas acessadas, a quantidade de trabalhos realizados e a porcentagem de ofertas aceitas.

Assim como a Crafty, essa plataforma de *marketplace* garante efetiva liberdade aos trabalhadores para negociar a prestação do serviço de limpeza, facilitando a comunicação direta e permitindo a estipulação do melhor acordo para os interessados. No entanto, ainda assim, cobra taxa mensal pelo uso dos mecanismos fornecidos e aplica processos de avaliação e valoração do serviço e do profissional.

### **3.1.3 GetNinjas**

Ao observar os modos de gestão das plataformas, nota-se o semelhante funcionamento da GetNinjas em um comparativo com os modelos operacionais da Crafty e da Odete. A plataforma se reconhece como mero fornecedor de serviços de disponibilização de espaço virtual para anúncio dos serviços ofertados por terceiros, nesse caso, diaristas.

A princípio, formula questionamentos gerais que devem ser respondidos pelo interessado para guiar a procura por profissionais, dentre eles, escolhe o tipo de limpeza (comercial, padrão, pesada, pré-mudança, pós-obra ou outros), o local do serviço (apartamento, casa, comercial/escritório, condomínio, outro), informa a quantidade de quartos e banheiros, se precisará de serviços adicionais, como limpeza das áreas externas, lavagem ou passagem de roupas, se há a presença de crianças ou bichos de estimação, a frequência que precisará dos serviços, para quando precisará do serviço, sendo variável entre os próximos 15 dias ou 3 meses, e se possui material de limpeza ou prefere que o profissional providencie.

Após responder o questionário, o cliente receberá de forma gratuita quatro orçamentos de diferentes prestadores de serviço. O valor apresentado é estipulado pelo diarista de modo que a GetNinjas apenas sugere preço médio no mercado. Embora garanta esse benefício da escolha, o profissional não tem acesso ao valor e às condições ofertadas pelos outros três prestadores que ofereceram o orçamento. Além disso, para desbloquear o contato do cliente e negociar valores, devem utilizar moedas próprias da empresa, adquiridas com o pagamento em real.

Murilo Carvalho Oliveira et al. (2021) define como um “leilão reverso”, já que competirão às cegas com outros diaristas e precisam oferecer o menor valor possível já que deverá convencer o consumidor de que, em geral, procura o melhor custo-benefício e, diante da pouca possibilidade de oferecer um serviço diferenciado, uma vez que a tarefa de limpeza tende a ser semelhante, irá buscar o menor valor.

Dessa forma, o profissional precisará realizar um investimento na compra das moedas para ter acesso a possíveis contratantes e oferecer seu serviço. Explicam que são como um dinheiro exclusivo do GetNinjas e que é um meio de fornecer autonomia para o profissional escolher os serviços que deseja atender. Há um incentivo à desvalorização do trabalho na medida em que o baixo preço é o principal critério para a contratação.

O investimento nas moedas virtuais é um jogo de azar e o baixo retorno financeiro sequer é garantido, já que o consumidor pode optar por outro parceiro. A GetNinja oferece pacotes que variam de R\$ 70,00 (setenta reais) a R\$ 200,00 (duzentos reais), com prazo para uso. Cada moeda virtual equivale a R\$ 0,15 (quinze centavos) e cada negociação possui seu

próprio valor que é apresentado ao profissional no próprio aplicativo para que decida pelo investimento ou não.

Esse acordo, segundo a GetNinjas, será uma prestação de serviços, tendo em vista que o trabalhador é independente, trabalhando de forma autônoma e utilizando a plataforma apenas para divulgar suas habilidades, pois funcionam como um classificado de anúncios on-line. Esclarecem que não impõe ou interfere em qualquer negociação sobre condição, valor, qualidade, forma ou prazo da contratação entre os Contratantes e Prestadores, tampouco garante a qualidade ou entrega dos serviços contratados, sugerem, inclusive, que o cliente elabore contrato de prestação de serviços para garantir o combinado.

Apesar disso, solicitam aos consumidores que procurem a GetNinjas em caso de problemas com profissionais. Ou seja, ainda que declare desempenhar mera função de classificado de serviços, a GetNinjas apresenta características destoantes às demais ao intermediar conflitos.

Além disso, estabelece de forma unilateral regras que devem ser seguidas pelos parceiros com a finalidade de usufruírem dos aparatos tecnológicos que oferecem, estando aptos, a seu exclusivo critério e sem necessidade de prévia anuência ou comunicação, a advertir, suspender ou cancelar o cadastro ou os anúncios que considerarem prejudiciais, ofensivos ou desrespeitosos. Essas normas pertencentes ao seu Termo de Uso podem ser alteradas independentemente da concordância dos profissionais que precisam acatá-las para continuarem utilizando a plataforma.

Deste modo, assim como a Crafty e a Odete, a GetNinjas não intervém na negociação do serviço entre contratante e contratado. Analogamente, estrutura um mecanismo de apreciação mediante a atribuição de notas pelos clientes aos prestadores de serviço. Em favor do profissional, também não decreta nenhuma proibição quanto à negociação por fora da plataforma após a realização do serviço inaugurador. Porém, é proibido, em seus Termos de Uso, a inclusão de outros meios de comunicação em anúncios que possibilitem essa negociação externa na primeira vez.

Em um primeiro momento, assim como os anúncios de vagas em jornais, a plataforma seria um aliado benéfico ao profissional que a utilizaria para ampliar o alcance dos consumidores. No entanto, falha ao orquestrar um confronto entre os diaristas e os valores dos seus trabalhos no intuito de conquistar o cliente.

### 3.1.4 Parafuzo

A Parafuzo afirma se firmar como uma empresa de tecnologia que conecta profissionais autônomos do setor de serviços domésticos aos clientes. Consolida-se como agência de diaristas que disponibiliza profissionais competentes para limpezas residenciais e empresariais, servindo-se de ferramentas digitais para assegurar praticidade na contratação. Basta, para tanto, que o cliente acesse o website da empresa, selecione o serviço desejado e efetue o pagamento do valor correspondente.

Além disso, durante a solicitação, o cliente indicará se deseja que o profissional leve os produtos de limpeza que serão utilizados. Em seguida, a plataforma irá selecionar profissional cadastrada em seu banco para efetuar a diária contratada.

A Parafuzo somente permite o contato entre as partes 24 horas antes da realização do serviço por meio do chat do aplicativo da empresa. Isso porque a plataforma previamente informa, via e-mail, ao contratante a profissional que irá realizar o serviço, com foto e documento pessoal anexo; porém, até o prazo de 24 horas pode substituir o prestador de serviço, independente da concordância do cliente.

No que diz respeito às tarefas exercidas pelos diaristas, serão listadas pela Parafuzo de acordo com o tipo de serviço solicitado, de passadoria de roupa, de limpeza empresarial ou residencial. A passadoria de roupas é exclusiva para peças simples e a sua quantidade estima o valor cobrado. Para a inclusão de peças delicadas, o cliente deve solicitar horas avulsas.

Referente às faxinas residenciais, existem três subcategorias, a express é indicada para limpeza simples de cuidado diário que engloba lavagem de louça, arrumação de cama, passagem de pano, higienização de pia e vaso sanitário e remoção de lixo. É um serviço de baixo custo, apenas R\$20,00 para o cliente, e curta duração, até uma hora e trinta minutos. Segundo a empresa, o preço acessível seria um incentivo para a contratação pelos clientes e a continuidade do trabalho, pois preencheria horários livres entre as longas diárias da agenda dos profissionais. Afirma que se responsabiliza pelo custo de manter esse ínfimo valor, não repassando o ônus para o profissional, porém não informa em seus canais de comunicação como é feita essa compensação financeira.

As faxinas padrões são sugeridas para tarefas rotineiras, entretanto detalhadas, com higienização de móveis, além de equipamentos eletrônicos e sanitários. Já as limpezas pesadas presumem a ocorrência de mudança ou obra e acrescentam tarefas personalizadas, de maior dificuldade, como a limpeza de azulejos e rodapés. Nessa opção, o sistema aumenta o tamanho

da diária a fim de a profissional ter tempo hábil para trabalhar com detalhes nas tarefas exigidas. Ultrapassando o período de nove horas, a Parafuzo irá designar duas profissionais para, em conjunto, organizarem o ambiente. Assim, a aquisição de dez horas de faxina corresponderá a duas profissionais trabalhando por cinco horas cada.

Nas faxinas empresariais, inclui-se tarefas básicas de limpeza nos ambientes sociais, na copa e no banheiro do escritório como varrer os cômodos, remover poeira de móveis e lavar louça. Não apresenta uma variedade de serviços opcionais como as faxinas residenciais, utiliza como métrica para estabelecimento de preço somente a metragem útil e a quantidade de banheiros no imóvel.

Apesar da diversidade de opções que apresentam preços condizentes com o trabalho executado, existem ações proibidas em todas por exigirem profissionais especializados ou a fim de evitar acidentes de trabalho, a exemplo da limpeza externa de janelas, movimentação de móveis pesados ou higienização de lustres. Essa restrição demonstra a preocupação da empresa com a saúde dos profissionais, mas também indica um controle sobre o trabalho realizado.

Ademais, o valor dos serviços será estipulado pela Parafuzo e o pagamento, em regra, será direto pelo website por cartão de crédito ou pix. Em caráter excepcional, quando o consumidor optar pela diária única, o pagamento será direto ao profissional no início da prestação do serviço. Por conseguinte, não possuem autonomia para decidir o valor do seu trabalho que será determinado previamente pela Parafuzo.

Em oposição, a liberdade de juízo é concedida aos consumidores no momento da contratação na Parafuzo, já que, apesar de recomendar o número de horas a ser contratado com base na quantidade de cômodos e de serviços extras - limpeza interna de geladeira, de interior de armários da cozinha, de janelas e outros -, não há nenhuma imposição ao cliente para a contratação do tempo calculado pela plataforma que poderá reduzir as horas e, conseqüentemente, o valor da diária se desejar.

Ainda, em limpezas residenciais, a empresa desconsidera a metragem dos cômodos, o nível de sujeira ou a presença de animais de estimação, fatores que interferem na duração da faxina. Por ser uma decisão exclusivamente do consumidor, pode optar por uma limpeza padrão em situação que exigiria uma limpeza pesada, cujo valor corresponde ao dobro, para economizar. Assim, o cálculo automático não necessariamente fornecerá uma previsão verídica, refletindo na possível sobrecarga do trabalhador e na insegurança das avaliações posteriores.

Importante salientar que, havendo a necessidade de contratação de horas extras, ainda que percebida a necessidade durante a realização do serviço, os consumidores devem fazer a

solicitação por meio do aplicativo da Parafuzo, que intermediará a contratação e definirá o valor referente às horas adicionais, mesmo que a diarista esteja na propriedade do cliente exercendo a função no momento, apta e disponível para negociar. Essa seria uma maneira de a empresa controlar a negociação, impedindo que seja realizada de forma externa a sua tecnologia e garantindo sua parcela de ganho em todas as atividades dos profissionais.

Para tal, a Parafuzo retém uma comissão variante entre 0% e 30% por diária, a depender da dinâmica de contratação, e o valor de R\$1,50 referente ao serviço financeiro de transferência de valores que ocorrem semanalmente às terças-feiras para a conta bancária dos profissionais.

Além desses valores, a Parafuzo também cobra uma taxa de adesão no valor total de R\$88,50 que será parcelado e descontado das três primeiras diárias realizadas. Ainda realiza cobrança de plano mensal de R\$28,00 para aqueles que não tiverem nota superior a 4,90, não estejam ativos há mais de seis meses ou não estejam no Programa de Categorias. Ou seja, os profissionais não decidem o valor referente à prestação do seu serviço e precisam exercer de forma a garantir uma nota alta para continuar na plataforma e não arcarem com o custo da assinatura.

Portanto, de maneira similar às demais plataformas, a Parafuzo adota um sistema de avaliação e define a nota como expressão numérica da avaliação realizada pelo cliente e profissional com base nos seus próprios critérios subjetivos. No seu Termo de Uso, indica que o cliente avalie também a postura e o comportamento do profissional, além da qualidade da limpeza. Mostra-se mais dura, já que condiciona o recebimento de novas oportunidades a nota igual ou maior a 4,75 em serviços de limpeza e 4,60 em passadoria de roupas. O cálculo das médias é a mera divisão da soma das notas recebidas pela quantidade de serviços executados e avaliados, estando limitado aos cem últimos.

No entanto, as avaliações da Parafuzo são anônimas, retirando o direito de defesa dos profissionais. Desta forma, ainda que não sejam divulgadas e expostas em rede provocando desgaste da imagem perante o cliente, prejudica a preferência do profissional na distribuição dos serviços pela plataforma. Consequentemente, também demanda um alto nível de competência dos diaristas, a fim de evitar avaliações desfavoráveis que possam comprometer sua boa relação com a plataforma.

Ademais, as avaliações possuem o condão de desencadear ações repressivas pela Parafuzo contra o diarista. Estas deliberações tendem a ser unilaterais, sem aviso-prévio e anteriores à defesa apresentada pelos profissionais, esta que geralmente sequer é aceita,

colocando o profissional em uma situação de instabilidade e insegurança. Essa priorização dos clientes demonstra a tendência de favorecimento dos consumidores nos novos moldes de contratação, como alerta Klaus Schwab (2016). O próprio sistema de avaliações é menos rígido para os clientes, que serão somente suspensos se obtiverem nota inferior a 4,0.

Assim, uma vez abaixo da média, terão disponíveis para trabalharem e aumentarem suas notas somente aqueles serviços já agendados por meio de assinatura periódica como profissionais preferenciais.

Essa honraria de “profissional preferencial” é decisão do consumidor que opta pelo atendimento recorrente, de forma semanal, quinzenal ou mensal, com o mesmo profissional selecionado. É uma maneira de assegurar a assídua contratação e o mínimo de previsibilidade de renda para o parceiro. A princípio, pode aparentar que os clientes seriam do trabalhador, entretanto a Parafuzo exige que esses planos sejam adquiridos por meio da sua plataforma.

Embora exista esse prévio acordo, a empresa tem liberdade para substituir o preferencial por outro profissional em situações de incompatibilidade de agenda, por exemplo.

É visível a tentativa de afastamento das partes pela Parafuzo que sempre exige sua presença em qualquer acerto e dificulta a comunicação externa aos seus meios tecnológicos. Mesmo quando permite que o profissional conquiste uma clientela, ao demonstrar bom serviço e receber o benefício de ser profissional preferencial, age com rapidez na substituição do parceiro a qualquer instante que se mostrar necessário. Essa gestão que iguala todos os trabalhadores por nota e os impede de oferecer um serviço exclusivo e moldado ao cliente contraria o suposto propósito da empresa, de ser uma mera intermediária. Se assim o fosse, atuaria apenas na aproximação entre os interessados, e o restante da negociação, inclusive nas contratações seguintes, deveria ocorrer independentemente da presença desse terceiro.

Apesar de interferir no acordo, no momento anterior e posterior, a Parafuzo expressamente dispõe em seu Termo de Uso que não será responsabilizada por defeitos na prestação do serviço ou prejuízos causados por ações do profissional, que se responsabilizará por até noventa dias após a execução da tarefa. Defende que é mera licenciadora do sistema utilizado para a contratação do serviço, portanto, não sendo responsável por ocorrências, nem por ressarcimento de valores, seja de forma subsidiária ou solidária.

Recai sobre o profissional o compromisso de refazer o serviço ou indenizar financeiramente o cliente por atos culposos ou dolosos que cometa. Deixa claro, inclusive, que poderá solicitar restituição junto ao profissional caso seja afetado. O prejuízo também recairá somente para o parceiro caso o cliente não efetue o pagamento pelo serviço executado. Sendo

forma de pagamento por intermédio da Parafuzo, cabe ao profissional, em qualquer caso, a tomada das medidas judiciais ou extrajudiciais para a cobrança dos valores.

As reclamações dos clientes sobre danos ou insatisfações resultantes do serviço devem ser reportadas à plataforma que analisará a queixa e mediará a solução dessas pendências. Os incidentes serão anotados no perfil dos parceiros que serão punidos na ocorrência de três reclamações no período de noventa dias, podendo ter sua conta desativada.

As punições são impostas pela empresa e devem ser aceitas pelos profissionais caso desejem continuar utilizando os mecanismos tecnológicos que oferecem. Precisarão indenizar o consumidor pelos danos causados, ao refazer o serviço ou pagar pelos itens danificados, e poderá ser excluído da Parafuzo, conforme análise interna. Embora defendam que os diaristas têm autonomia para negociar e exercer suas atividades, impõem cláusulas contratuais as quais os parceiros devem estar subordinados para a sua manutenção na plataforma.

Esses parceiros da Parafuzo são apresentados como autônomos ou, nas limpezas empresariais, como microempreendedores individuais, condição obrigatória diante da necessidade de emissão de notas fiscais. Sendo assim, são os responsáveis pela aquisição de equipamentos de trabalho, como aparelhos celulares compatíveis e serviços de telefonia móvel, bem como pelo custeio das taxas previdenciárias e de seguro social.

Logo, o controle exercido pela Parafuzo parece ser mínimo e pontual, estando restrito a ações proibitivas e obrigatórias para um serviço satisfatório ao cliente. Os comandos da empresa são mascarados em uma preocupação com o consumidor e com a visibilidade da marca. No entanto, o ônus é repassado para o parceiro que terá seu perfil descredibilizado e indenizará pessoalmente os contratantes por seus erros, enquanto o bônus financeiro e mercadológico é repartido com a empresa que promete e garante os melhores profissionais do mercado.

### **3.1.5 Maria Brasileira**

Dentre as empresas cujo meio de negociação é o digital, a Maria Brasileira se destaca como uma rede de franquias de serviços de limpeza e cuidados que utiliza de ferramentas tecnológicas para conectar clientes aos prestadores de serviços. De forma geral, apresenta diversas semelhanças com o modo de organização da Parafuzo ao dividir os serviços oferecidos em passagem de roupas, faxinas residenciais e comerciais, além de já estabelecer as atividades que serão realizadas pelos profissionais em cada tipo de faxina, inclusive ao listar as tarefas

proibidas que, apesar de serem por exigirem profissionais especializados ou trazerem insegurança física aos parceiros, demonstram a redução da autonomia do parceiro em negociar com o cliente.

Ao mesmo tempo, também possuem procedimento diverso à Parafuzo para a contratação de limpeza pós-obra ou pré/pós-mudança. Assemelha-se ao determinar ao cliente a responsabilidade na disponibilização dos produtos e equipamentos e ao destinar os gastos com transporte e alimentação para si. Todavia, não há registros em sua página sobre o valor destinado aos profissionais por esses gastos, tampouco como ocorre o pagamento de tais custos. Essa detenção do poder na negociação é demonstrada ao trazer a conhecimento o profissional atuante apenas 24 horas da execução do serviço e exigir sua participação na contratação de horas extras. Além disso, o consumidor deverá efetuar o pagamento por meio do cadastro de pix, boleto ou cartões de crédito direto em seu site.

A contratação também ocorre através da plataforma por meio da seleção do serviço que deseja, de limpeza ou passadoria de roupas, e solicita informações básicas referentes à quantidade de cômodos e à metragem. Todavia diverge da Parafuzo ao se preocupar com o nível de sujeira que, apesar de critério subjetivo do consumidor, reduz a possibilidade de ocorrerem contratações insuficientes baseadas em informações incompletas.

De todo modo, assim como a Parafuzo, há uma liberdade de juízo aos clientes no momento da contratação, posto que, apesar do plano estipulado pela Maria Brasileira, não há obrigatoriedade para o cliente em relação à contratação do tempo calculado pela plataforma, sendo possível a redução das horas conforme sua preferência.

Ao mesmo tempo, afirma que os seus parceiros são selecionados com base nas recomendações e nos antecedentes criminais, além de treinados para garantir a qualidade, preparação que não é vista nas demais plataformas. Essas diferenciações, por si sós, já são capazes de reduzir os desentendimentos entre o profissional e o cliente, já que limita a execução da atividade de forma mais objetiva enquanto reduz a probabilidade de erros cometidos pelo prestador de serviços que já é previamente instruído quanto aos seus deveres.

Além das tarefas domésticas, oferecem serviço de recrutamento e seleção para empresas ou particulares que envolvem entrevistas por competência, levantamento e consulta de dados, históricos e referências de cada candidato. Esclarece que as responsabilidades contratuais e de vínculo empregatício com o candidato escolhido serão do cliente. Oferece, ainda, serviço de terceirização de atividade de limpeza, que não faz parte do negócio principal da empresa, permitindo que amplie ou reduza a equipe de acordo com sua necessidade.

### 3.1.6 Mary Help

Assim como a Maria Brasileira, o serviço de terceirização também é oferecido pela Mary Help, que indica a contratação de copeira a qual isenta o contratante de problemas como falta de funcionários, licenças e questões burocráticas ligadas à contratação em regime celetista. Essa contratação pode ser diária, semanal ou mensal conforme necessidade do consumidor. Para as diárias, apesar de não explicarem em seu canal de comunicação, é possível presumir que há uma alternância quanto aos profissionais que trabalharão na empresa contratante a fim de evitar reconhecimento de vínculo empregatício.

Além disso, a Mary Help informa que vende o agenciamento de diaristas confiáveis. Os clientes não terão acesso direto ao perfil. As habilidades e as avaliações prévias dos profissionais terão que contatar a Mary Help a qual selecionará, dentre seus parceiros aquele, que realizará o serviço escolhido. Explicam que vendem o seu tempo para a realização dos serviços de limpeza que o cliente desejar.

Isto porque a plataforma não vende uma faxina completa, pois, segundo ela, não há uma visita prévia ao imóvel para analisar o nível de sujeira, o tamanho do local e os serviços necessários. Vende, então, o tempo da faxineira que será dimensionado pelo cliente que contratará por período que considere necessário. A empresa apenas sugere que seja considerado o estado de conservação do ambiente e as tarefas que pretende a realização.

Para uma contratação de menos horas, deve-se presumir que as tarefas incluem limpezas básicas ou de manutenção, por se tratar de faxina comum; para locais que exijam maior empenho do profissional, com uma limpeza mais agressiva e detalhada, serão necessárias mais horas para essa faxina pesada, podendo incluir tarefas diferenciadas como remoção de estofados, tapetes, lavagem de cortinas, faxinas internas de móveis e armários.

Embora não elenque as atividades que serão realizadas pelo profissional, por deixar o comando e supervisão para o cliente, proíbe a limpeza de vidros e janelas em locais altos e externos, por exemplo, a fim de evitar acidentes, e a limpeza de lustres sofisticados, tapetes caros e cortinas finas deve ser feita por empresas especializadas para evitar que sejam danificados.

Assim como as demais empresas, também oferecem o serviço de faxina empresarial, pré e pós-mudança. Ainda que as tarefas a serem realizadas sejam negociadas diretamente entre as partes, a plataforma já estabelece que as atividades serão realizadas com os produtos e

materiais oferecidos pelo cliente. Quanto ao serviço de passagem de roupas, os profissionais serão contratados por hora. Nesse caso, independentemente da quantidade de peças cotidianas, o cliente pagará um valor único pela diária.

A plataforma Mary Help se destaca pela seleção desses profissionais, que envolve diversas etapas. É realizada uma entrevista pessoal, feita a checagem de documentos e de referências de clientes anteriores, verificam se a profissional tem boa índole, além do seu histórico profissional e familiar. No geral, as plataformas solicitam apenas os documentos pessoais para a verificação da identidade do parceiro. Não há um processo com maior pessoalidade.

Isso demonstra uma maior preocupação da empresa com a segurança dos clientes, mas também uma atribuição de caráter pessoal para esses profissionais que normalmente são vistos tão somente como números substituíveis de uma multidão. Depois de agenciadas, essas profissionais continuarão sendo acompanhadas por meio das pesquisas pós-venda feitas com os consumidores. Difere-se, então, do sistema de notas, já que não são divulgadas as avaliações ao profissional de forma pública em seu site, servindo apenas para conhecimento da empresa.

Ainda assim, essa análise de caráter ético do profissional remonta ao século XX em que as condutas dos domésticos eram observadas e consideradas para a contratação e a continuidade no serviço. Essa preocupação com o comportamento e a moral dos profissionais se mostra ainda mais presente no serviço de seleção de empregados. Após contato com o cliente que definirá o perfil que procura no trabalhador, bem como isso deve incluir detalhes sobre as tarefas, a jornada, o salário e os benefícios que o candidato irá receber, a Mary Help inicia o processo de seleção que lhe foi terceirizado.

As etapas para a escolha envolvem o conhecimento do perfil e caráter do candidato e das características familiares, a verificação dos antecedentes criminais e das habilidades básicas e características da personalidade com ex-empregadores, assim como a veracidade das referências pessoais e profissionais. Informam que, se necessário, farão o recrutamento e seleção com análise do perfil psicológico dos candidatos. As etapas ultrapassam o aceitável em um processo seletivo e invadem o íntimo do profissional, mostrando que, apesar de os meios para as contratações serem inovadores, os requisitos que os guiam continuam sendo antiquados.

O cliente terá ainda garantia contratual de um prazo dentro do qual irão substituir, sem qualquer custo, o profissional inicialmente selecionado e contratado. É um ótimo negócio para o consumidor que pode substituir facilmente aquele profissional que não esteja dentro das suas expectativas. A Mary Help argumenta que seria uma economia para empresas que não precisam

despender valores com um setor de Recursos Humanos, inclusive encargos trabalhistas que geram. Aos poucos, a plataforma amplia os produtos oferecidos e substitui não apenas os diaristas e faxineiros contratados, pois oferecem profissionais terceirizados, mas os próprios funcionários responsáveis pela contratação desses trabalhadores.

Não é possível, entretanto, conhecer o procedimento a fundo apenas por meio do que está informado no site e nos Termos de Uso cujas informações disponíveis são destinadas ao cliente, tampouco podemos deduzir os valores que são direcionados aos profissionais e a relação contratual que possuem com a Mary Help.

Também não há informações quanto ao uso das notas e as possíveis consequências das avaliações. sequer há indicativo da porcentagem da diária paga a profissional, não informando se há cobrança de taxa mensal, de intermediação ou de adesão. Estando claro, tão somente, que não caberá aos profissionais estipularem o valor referente à prestação do seu serviço ou as atividades inclusas em suas diárias.

### **3.1.7 Poder diretivo e sistemas de avaliação das plataformas de serviço doméstico**

Para garantir a credibilidade da plataforma e dos profissionais, os consumidores têm a possibilidade de designar notas que variam de 0 a 5, no que diz respeito à qualidade da limpeza, conduta ética, organização, pontualidade, disciplina, educação e outros requisitos aquém do serviço em si.

O sistema avaliativo se assemelha bastante ao utilizado por outras empresas cujo trabalho é sob demanda, a exemplo da Uber, em que o controle é difuso, realizado por uma multidão de usuários (Muradas; Corassa, 2017). Apesar de estabelecerem critérios básicos que devem ser observados pelos clientes durante o julgamento, não há garantia quanto à veracidade da avaliação realizada por eles, que podem utilizar-se de noções próprias e subjetivas. Aliás, a diarista Gleyci, em entrevista, conta que já foi mal-avaliada por ter finalizado o trabalho e saído antes do horário estipulado, mesmo com a autorização prévia do cliente.

Por estabelecerem um critério mínimo de continuidade na plataforma, esses dados são captados pela empresa que pode utilizá-los para tomar decisões automatizadas nas punições aos profissionais, seja na redução da visibilidade dos seus anúncios, na suspensão ou exclusão do cadastro. De acordo com a entrevistada, as faxinas mais caras são direcionadas para as diaristas com maiores notas.

Ao mesmo tempo, nas plataformas Odete e Crafty, há uma maior vigilância e exige um maior autocontrole já que as próprias diaristas podem ter acesso aos comentários realizados para outras diaristas, utilizando-os para captar dados sobre ações que devem evitar ou aceitar para agradar os consumidores. Portanto, esse método exige excelência dos diaristas para evitarem avaliações negativas que podem desmotivar outros clientes a contratarem seu serviço.

Nas diversas plataformas, o profissional pode receber notas contradizentes por uma tarefa efetuada com as mesmas técnicas, tendo em vista que os consumidores valoram de forma individualizada conforme o seu grau de exigência, de tolerância a erros, de produtividade, dentre outros critérios que considerem pertinentes para a avaliação, inclusive da sua própria expectativa de resultado. Ainda, pode fornecer uma nota desfavorável a um serviço perfeitamente executado em razão de desavenças de cunho íntimo, que não diz respeito à atividade e seu resultado, trazendo uma recordação dos Códigos de Postura.

Em outras palavras, fica a cargo de valores pessoais e plurais dos clientes que terão entendimentos divergentes para mensurar a qualidade do mesmo serviço executado. Ainda assim, por vezes, os diaristas realizam de forma gratuita as atividades extras solicitadas pelos clientes para evitarem notas baixas.

Igualmente, abre margem para decisões injustas das empresas que consideram, em geral, apenas o depoimento do consumidor. Não é incomum a narrativa de trabalhadores referente à exclusão do seu cadastro em razão de descumprimento de regras pouco claras, mas que tendem a priorizar a continuidade do consumidor. Isto porque a oferta de profissionais é ampla e permite uma filtragem daqueles que fugirem minimamente do esperado pelos clientes. Não recebem esclarecimentos ou oportunidade de defesa perante as queixas apresentadas pelos consumidores.

Essa preocupação com a imagem da empresa adentra a discussão sobre a conquista da clientela. Assim como os serviços de entrega da iFood ou de transporte da Uber, os consumidores da Parafuzo procuram a plataforma, que é reconhecida no setor de limpeza, para solicitar o serviço. O primeiro contato sempre será resultante do reconhecimento da empresa no oferecimento de faxinas de qualidade. Isto é, os clientes são da empresa e, somente após a execução com determinado profissional, terão a possibilidade de decidir pela contratação externa à plataforma, porém sem as garantias de excelência e segurança que a empresa promete.

Ainda que assim o faça, nas próximas vezes, utilizando outros meios de comunicação, como ligação ou WhatsApp, para contratar sem a intermediação da empresa, havendo impossibilidade de execução da atividade por aquele profissional, o cliente terá na empresa a

oportunidade de encontrar facilmente um substituto com nota semelhante àquele que já conhecia. Esse sistema de notas e punições estabelece um ranking entre os profissionais, garante e protege o cliente de um serviço mal realizado e o vincula à plataforma.

As plataformas de marketplace também utilizam ferramentas para envolver o parceiro, já que terá sua conta desativada caso seja descoberto fechando acordo por fora. O parceiro que desejar trabalhar de forma efetivamente autônoma, por discordar dos termos impostos ou das taxas cobradas, precisará competir com milhares de profissionais invisíveis que atuam para a plataforma.

Outras plataformas de serviços domésticos apresentam relevância no mercado e devem ser citadas, a exemplo da Me Ajude Limpeza e Donamaid. Em geral, essas empresas que utilizam de tecnologias possuem uma gestão do trabalho semelhante em que exercem o controle através dos seus Termos de Uso por meio de regras genéricas que pouco se envolvem na atividade da limpeza, mas que o condicionam aos valores que estabelecem e às condições que definem, de tempo à disposição, auxílio-transporte e alimentação, e até dos equipamentos de trabalho.

Para Luiza Batista (2023), não é visto como um contrato de emprego, porém também não há contrato de prestação de serviços, visto que, neste, o profissional “assina e tem direitos”, enquanto, nas relações envolvendo contratação por meio de plataforma, as domésticas apenas “são requisitadas para realizar aquela tarefa”. A discussão pode ser estimulada a partir de uma análise das normativas destinadas a esse tipo de contrato.

Ao se declararem empresas fornecedoras de ferramentas tecnológicas aos prestadores de serviços, estariam diante de uma relação de consumo em que os profissionais seriam consumidores das plataformas digitais enquanto mecanismos de aproximação a sua clientela; portanto, sujeitos aos dispositivos expressos na Lei n.º 8.078/1990. Todavia, se assim o fosse, a presunção de interpretação das cláusulas contratuais favoravelmente ao consumidor estaria sendo continuamente desrespeitada. Não apenas por estabelecerem cláusulas abusivas que permitem ao fornecedor variação do preço de maneira unilateral e autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração, mas também por interferir na relação contratual entre terceiros, neste caso, composta por prestador de serviços e cliente final.

Por outro lado, sob as normas dispostas nos artigos 593 e seguintes do Código Civil que estabelecem regras vinculadas ao contrato de prestação de serviço como o direito de requerimento de rescisão unilateral, desde que respeitado aviso-prévio, cuja infração pode

desencadear indenização por perdas e danos, esta não costuma ser a resposta do Judiciário em decisões envolvendo as empresas e os profissionais usuários.

Do ponto de vista formal, o contrato de intermediação é frágil, pois apresenta clara assimetria entre as partes quanto à autonomia da vontade; há evidente hipossuficiência da parte do profissional na negociação dos deveres e direitos, ante as imposições do Termo de Uso unilateralmente produzido pelas empresas.

Atraem para si o manejo, a distribuição e a continuidade dos parceiros nas ofertas de diária, a fim de fazê-los sustentar os padrões de qualidade que prometem ao consumidor. Para tanto, reduzem a autonomia e a capacidade de negociação, estabelecem métricas mínimas e avaliações a serem consideradas, e retiram a possibilidade de defesa dos parceiros. As decisões não são previamente informadas aos prestadores de serviços e, quando são, não permitem reivindicações ou contestações por parte dos usuários, que devem aceitá-las para usufruir dos benefícios.

Não surpreendentemente, os contratos elaborados por essas empresas digitais são constantemente alterados, sendo incluídas e alteradas cláusulas que obrigatoriamente devem ser assumidas pelos profissionais caso desejem manter a relação. Portanto, o princípio do *pacta sunt servanda* que rege os contratos de prestação de serviço não é respeitado. Incontestavelmente, há um desequilíbrio contratual.

Há um gerenciamento dos profissionais parceiros de forma mais profunda por venderem o benefício ao trabalhador de receber as oportunidades de trabalho em seu próprio celular, sem grande esforço, pois são resguardados pelas facilidades oportunizadas pela empresa intermediadora que conta com uma base de clientes, mas são dominantes nas imposições decorrentes da contratação dissimulada por um conto de empreendedorismo.

As domésticas que utilizam esses aplicativos não se reconhecem como tal por não estarem vinculadas a apenas um patrão e acreditarem ter autonomia, diz Luiza Batista. Salienta que, no entanto, ainda que promova um ganho superior momentâneo, não oferece nenhuma proteção social, nem ao menos licença-maternidade. Além disso, exige uma disponibilidade ilimitada dos profissionais que pretendam receber uma renda considerável para viver e planejar economicamente seu futuro, descoberto de benefícios sociais.

Essas trabalhadoras vendem o seu tempo e a sua saúde ao abdicarem de remuneração fixa por jornada de trabalho e de auxílios e aposentadorias previdenciárias, aproximando-se da construção do capitalismo em que os trabalhadores não vendem mais a sua força de trabalho, mas o seu próprio corpo, sugerida por Ricardo Antunes (2009).

Em oposição, algumas dessas empresas que intermediam serviços possuem valor de mercado superior a um bilhão de dólares, a exemplo da iFood e da Loggi. São denominados unicórnios por sua característica de inovar no mercado por meio da tecnologia e desenvolver produtos, soluções e serviços com foco no cliente. A Uber é considerada um Super Unicórnio (Enotas, 2022) por alcançar valorização superior aos 10 bilhões de dólares (Forbes, 2022).

Enquanto os Poderes direcionam incentivos ao empreendedorismo a fim de fomentar o ambiente de negócios almejando o crescimento empresarial facilitado pela Administração Pública e políticas públicas, que deste movimento se beneficiaria, a exemplo da Lei Complementar 182/2021, a qual expressamente tutela a liberdade contratual, a discussão sobre a regulamentação das plataformas no âmbito trabalhista é postergada e os Projetos de Lei tramitam lentamente no Congresso Nacional. Isto por causa do desenvolvimento econômico e social, visto que promove a geração de postos de emprego, porquanto a imposição de encargos trabalhistas afetaria a engrenagem que mantém esse modelo de negócio. Portanto, não é de interesse das empresas que seja regulamentado e, por conseguinte, reduza sua economia tributária.

Porém, por outro lado, como previamente observado, as categorias de profissionais que utilizam esses aplicativos reclamam pela regulamentação. Posto que sejam negociados os direitos trabalhistas garantidos às domésticas celetistas, Luiza Batista (2023) conjectura o condicionamento do cadastro de profissionais às plataformas, caso seja retribuída uma verba ao Instituto Nacional do Seguro Social para amparo mínimo a essas trabalhadoras. Até porque o parceiro que vê parte do valor pago pelo seu serviço ser debitado para a manutenção da plataforma e os custos próprios para a execução da tarefa não terá capacidade financeira para um planejamento, tampouco para contribuir autonomamente, pois “a conta não fecha”, diz Batista.

### **3.2 Análise jurídica dos Termos de Uso das plataformas digitais de serviços domésticos**

Apesar do desafio em agrupar as relações de trabalho envolvendo as plataformas digitais de serviço doméstico, em grande parte ante as inúmeras peculiaridades que as diferem, o estudo sobre as plataformas digitais enquanto ferramentas no trabalho prescinde a averiguação dos regramentos, mediante uma investigação discriminada dos Termos e Condições de Uso estipulados pelas empresas, na medida em que funcionam como uma espécie de contrato de adesão, embora deixem rastros parcamente camuflados da subordinação presente.

Em sua publicidade, acolhem a fábula da economia de compartilhamento ou economia colaborativa em que há uma redução das hierarquias e maior responsabilização dos trabalhadores. As plataformas digitais seriam instrumentos que possibilitariam a geração de renda extra aos trabalhadores brasileiros, todavia, com efeito, representam montante considerável do rendimento das famílias brasileiras (CNN Brasil, 2023).

Para a *GetNinjas*, os profissionais são autônomos, de modo que são proibidos de se apresentarem como funcionários, prestadores de serviço ou contratados da empresa. No entanto, idealizaram a campanha “Seu Problema, Meu Problema”, que almeja o crescimento individual com maiores responsabilidades, mas sempre mirando na evolução e no alcance de objetivos enquanto uma equipe.

Há uma indagação acerca do papel desempenhado por essas empresas na contratação dos prestadores de serviços e na categorização destes profissionais. Observa-se que a falta de legislação específica para reger tais relações propicia controvérsias doutrinárias e jurisprudenciais quanto à existência de vínculo empregatício, à aplicação das regras de terceirização ou estritamente o Direito Civil. A escassa transparência nas operações das empresas e a complexidade da gestão algorítmica dificultam a análise da relação entre as partes no tocante aos comandos, à distribuição de tarefas, à proteção e à segurança dos usuários.

O debate no Direito do Trabalho, especialmente no segmento de transporte e entregas, tem se estendido nos últimos anos, debruçando-se na análise dos Termos de Uso e de Condições das companhias, na qualidade de contrato firmado entre os trabalhadores e as empresas, e a efetiva atuação desses profissionais. A investigação contempla os critérios para o reconhecimento do vínculo de emprego, juntamente ao processo de distribuição e execução de tarefas e à autonomia desses parceiros. Com essas considerações, os estudiosos movimentam-se pela aplicação das leis celetistas, pelo enquadramento como prestação de serviço consagrado pelas leis civis ou pela normatização como trabalho sob demanda.

Conquanto diversos projetos de lei direcionados à categoria de entregadores e motoristas que utilizam plataformas digitais tenham surgido, até o momento presente, não foi alcançado um consenso sobre a resolução da questão. Devido a características semelhantes, propõe-se examinar os Termos de Uso de empresas no setor de limpeza, fundamentando-se em observações provenientes de estudos direcionados ao ramo de transporte e entrega.

Apesar de, mesmo assim, negarem a existência de relação de emprego por não estarem presentes a subordinação, onerosidade, pessoalidade e não eventualidade nos moldes clássicos do empregado doméstico ou da diarista, é possível identificar a presença dessas características.

Há um controle da plataforma sob o trabalho exercido pelo profissional, ainda que não determine a forma de execução da atividade, já que expressamente atribui ao cliente a direção, orientação e avaliação dos serviços, estabelece uma série de “requisitos” que devem ser seguidos para que esteja de acordo com os padrões de qualidade da empresa com o intuito de ser beneficiado com vantagens ou evite punições. Essa metodologia remete ao “*sticks and carrots*” de bonificação e punição utilizado pela empresa Uber consistente na concessão benefícios àqueles que cumprem as regras estabelecidos pela empresa e permanecem continuamente ativos na plataforma. Em contrapartida, desativam ou excluem profissionais que contrariam os padrões apresentados.

A criação de um Programa de Categorias que privilegiam os parceiros os quais “vestem a camisa” da empresa é um exemplo de incentivo ao cumprimento dos sutis comandos empresariais que observam a qualidade do serviço. Para a inserção neste programa e acesso às vantagens progressivas, são analisados os índices de retenção (capacidade de manter o cliente usando a plataforma) e de preferência (quantidade de serviços realizados como preferencial) do profissional. Contudo, não informam sobre a transparência dos resultados das avaliações aos profissionais, tampouco os patamares mínimos que devem ser atingidos.

A despeito de a *GetNinjas* não dispor de um programa de benefícios aos profissionais requisitados, permite a avaliação pelos clientes, a qual pode resultar no cancelamento, exclusão ou suspensão por tempo indeterminado de cadastros que acumulem qualificações negativas de forma reiterada. Não esclarecem, todavia, o processo de contabilização destas avaliações ruins, nem mesmo o limite de recomendações negativas para evitar essas medidas punitivas.

A ausência de notas, já inerentemente subjetivas, obscura ainda mais o método avaliativo para os prestadores de serviço e as consequências dos feedbacks desfavoráveis. Cumpre ressaltar que não é realizada uma investigação aprofundada dos comentários emitidos, sendo que a possibilidade de alteração ou exclusão desses registros é exclusiva ao consumidor que os submeteu. Essa abordagem levanta questões pertinentes sobre a equidade e a objetividade do processo de avaliação, considerando a limitada capacidade de intervenção por parte dos prestadores de serviço na gestão e resposta a avaliações desfavoráveis.

Em idêntico sentido, não são explicitamente delineados os requisitos para que os profissionais apareçam na seção “As melhores Profissionais em Serviços Domésticos de 2022”, embora sua presença nesse destaque não impacte diretamente na garantia de resultados, posto que os selecionados têm seu nome divulgado sem a inclusão de informações de contato telefônico ou fotografia para identificação.

A empresa Parafuzo, em seu Termo de Uso, equipara seu método de avaliação com o procedimento utilizado pela empresa Uber. Por este paralelo, revela que os consumidores podem atribuir notas aos prestadores de serviços em uma escala de 0 a 5, levando em consideração não apenas a qualidade do serviço prestado, mas também critérios subjetivos, como o cumprimento de ordens, simpatia e pontualidade.

O período de adaptação correspondente às três primeiras avaliações recebidas exige especial cuidado, visto que os profissionais podem ser punidos caso recebam notas 1, 2 ou 3. Durante esse período, é proibido que falem ao serviço acordado ou permaneçam por tempo superior a sete dias, sem aceitar uma diária.

No que concerne às práticas regulamentares das plataformas de trabalho, destaca-se que os profissionais vinculados à Parafuzo enfrentam restrições significativas de caráter punitivo, de modo que o não comparecimento à diária ou o cancelamento do serviço por parte do profissional incorrem na aplicação de multas e descontos de até R\$ 12,00 (doze reais), de acordo com a empresa.

Em contrapartida, a prática aparenta ser mais rigorosa. Há reclamações do cancelamento da diária e o pagamento de multa equivalente a 50% do valor cobrado a ser descontado na próxima diária, quando há obstáculo a diarista cumprir a diária.

Adicionalmente, há proibição do consumo de produtos da residência do cliente sob pena de desativação imediata da conta profissional na plataforma. Além disso, emprestar ou compartilhar a conta com terceiros resulta na inativação imediata, sendo que diversas outras punições também podem ser aplicadas. Importa observar que essas medidas punitivas, assim como cancelamentos e exclusões de conta, são direitos conferidos à plataforma, que se reserva o direito de aplicá-los sem justificativa prévia, respaldada pelos termos contratuais impostos.

As estratégias de fomento à contratação por meio de planos semanais, quinzenais ou mensais, propostas tanto pela Parafuzo quanto pela Maria Brasileira, levantam questionamentos sobre a possível promoção da habitualidade e personalidade dos profissionais na plataforma. Apesar de a Parafuzo alegar possuir um mecanismo para limitar a prestação de serviços pelo mesmo profissional a duas vezes por semana, visando evitar o reconhecimento de vínculo empregatício, a plataforma utiliza diversas ferramentas para incentivar a constância na utilização dela, recorrendo principalmente a medidas punitivas. Por exemplo, a não acessibilidade ao aplicativo por um período de quarenta e cinco dias pode resultar na suspensão do acesso do profissional. Isso soa como uma exigência de não eventualidade do trabalhador nas suas atividades.

Por sua vez, a *GetNinjas* retém as moedas que são consideradas vencidas caso o prestador não acesse a plataforma por período superior a três meses, caracterizando tal situação como abandono e impedindo que o profissional reivindique qualquer direito sobre essas moedas. Essas práticas sugerem um incentivo ao uso contínuo da plataforma, mas também apresentam uma faceta coercitiva, compelindo o prestador a permanecer ativo sob a ameaça de perder o investimento realizado.

Esse investimento está sujeito à desvalorização da plataforma que se resguarda ao direito de alterar o preço e à disponibilidade das moedas sem aviso-prévio devido a fatores externos como localização, demanda e oferta de orçamentos. Assim, o montante despendido pelo profissional para o desbloqueio de tarefas pode se tornar insuficiente em decorrência da redução do seu valor de mercado.

Essas variações de valores se assemelham às taxas dinâmicas da Uber que consideram a demanda de serviços para estabelecer o preço da corrida. Entretanto, esse procedimento adotado pelo aplicativo de transporte visa beneficiar os motoristas, diferentemente da *GetNinjas* que reduz o poder de compra de oportunidade dos trabalhadores quando diversos prestadores disputam o mesmo cliente.

A incerteza financeira permeia a esfera decisória da empresa, manifestando-se tanto na tomada de decisões unilaterais durante a prestação de serviços por profissionais já atuantes, que podem ser excluídos da plataforma por atos considerados justos, como também na negativa de cadastro para novos profissionais ou na revogação de cadastros previamente aceitos, mesmo antes do início efetivo do trabalho. Dessa forma, investimentos realizados, a exemplo da aquisição de dispositivos telefônicos e serviços de telefonia móvel, não apenas carecem de reembolso por meio da própria atividade laboral, mas podem também ser despendidos em situações em que a oportunidade de trabalho é abruptamente suprimida.

Essa conjuntura reflete a precariedade da segurança financeira dos profissionais, os quais se veem suscetíveis a decisões unilaterais da empresa que podem comprometer significativamente seus recursos financeiros investidos sem a garantia de compensação por meio do trabalho realizado.

Com a intenção de analisar a manifestação do requisito da onerosidade, constatamos que a Parafuzo exerce controle total sobre todas as negociações, o valor do acordo e a forma de pagamento. Além disso, a empresa se reserva o direito de suspender o profissional devedor de valores relativos à comissão, assinatura mensal, multa ou outros débitos junto à plataforma.

Do mesmo modo, a Maria Brasileira estabelece os valores que serão cobrados pelos serviços. No entanto, ademais, retém taxa de intermediação da contratação cujo valor é desconhecido. Inexistindo prévia comunicação em seus documentos oficiais, articula-se suposição de que a variabilidade está sujeita aos interesses da plataforma em questão.

Prosseguindo a análise documental acerca da onerosidade, é relevante destacar que a Parafuzo e a Maria Brasileira penalizam os profissionais que buscam realizar negociações externas à plataforma, assegurando assim o recebimento da taxa de intermediação. Esses usuários terão o acesso à plataforma suspenso e poderão ser indiciados criminalmente por concorrência desleal com aplicação de multa e demais punições legais.

A estruturação detalhada de regramentos, no entanto, restringe-se à proteção empresarial, posto que declara a ausência de garantia quanto ao funcionamento ininterrupto do site que poderá ter falhas em suas operações e, por óbvio, prejudicar a negociação e contratação dos diaristas.

Pela análise dos Termos de Uso das empresas investigadas, é evidente o controle que possuem quanto à gestão financeira dos serviços de limpeza ofertados, com acompanhamento pré e pós-contratual. Em outras palavras, cobram taxa de uso das ferramentas digitais oferecidas e proíbem a contratação externa a esses meios, todavia, sequer garantem o bom funcionamento da operação, deixando os profissionais à mercê dos seus comandos e das suas instabilidades digitais.

Ao analisarmos o critério da personalidade, há previsão expressa nos Termos de Uso referente à exigência da execução das tarefas pelo profissional cadastrado, de forma que se faz proibida a sua substituição por terceiro. O compartilhamento da conta entre mais de uma diarista também é proibida e a seleção dos parceiros requer a apresentação de uma série de documentos de identificação, bem como comprovante de residência e contatos de referências para confirmar a identidade do parceiro cadastrado.

Apesar de não serem contratadas por indicação no "boca a boca", o serviço de limpeza residencial presume uma confiança na diarista. Dessa maneira, ainda que a contratação ocorra por meio de plataformas digitais, o cliente exige uma garantia de personalidade na execução da tarefa. A empresa, por conseguinte, dedica-se a promover a observação desse requisito na seleção dos profissionais e na designação das tarefas. No caso particular da *Mary Help*, o processo de seleção inclui entrevistas pessoais e as posteriores contratações requerem o contato direto entre os representantes da unidade franqueada e as diaristas.

Por outro lado, cientes das diversas intervenções realizadas nas negociações e dos comandos transmitidos aos profissionais, essas plataformas utilizam seus Termos de Uso não apenas para impor a conformidade com esses atributos, mas também para eximir-se de futuras responsabilidades trabalhistas.

Nas cláusulas contratuais, reservam-se o direito de efetuar alterações sem a necessidade de prévio aviso ou consentimento, sendo apenas obrigatório comunicar aos usuários sobre as atualizações para que decidam pela concordância, a qual, em geral, é condição indispensável a manterem-se vinculados e utilizando as ferramentas da plataforma.

As empresas ressaltam que o Termo de Condições e de Uso constitui um contrato com validade e eficácia jurídica plena, em conformidade com a legislação civil brasileira, especialmente autorizado pelo artigo 425 do Código Civil. Nesse contexto, as obrigações acordadas entre as partes são consideradas contratadas de maneira voluntária, motivo pelo qual o profissional terá ciência de que não estabelece contrato de sociedade, mandato, franquia ou relação de emprego, tampouco serão devidas verbas trabalhistas.

Em geral, não há espaço para a negociação com a plataforma em relação às atualizações implementadas; há apenas um conhecimento superficial sobre o funcionamento, deveres e direitos restritos. Surpreendentemente, a Maria Brasileira se destaca ao permitir que os usuários entrem em contato com a empresa em caso de discordância dos termos impostos, embora não haja garantia de que as reclamações dos profissionais serão atendidas, ao menos proporciona a possibilidade de expressar insatisfação, algo raro nas demais plataformas.

A análise detalhada dos critérios para a avaliação do vínculo de emprego, por meio da revisão dos Termos de Uso, revela que, na prática, a contratação de profissionais para atividades de limpeza e tarefas domésticas por meio de plataformas digitais não apresenta substanciais discrepâncias em relação àquelas estabelecidas no artigo 3º da CLT para empregados domésticos com registro formal ou diaristas.

Contudo, a presença do profissional dentro da plataforma sem entendimentos consolidados na Jurisprudência permite que restrições, limitações e alterações possam ser implementadas a qualquer momento pela empresa de forma inesperada. Esta liberdade empresarial coloca os parceiros em uma situação constante de instabilidade e incerteza quanto à sua fonte de renda. Contribui, concomitantemente, com o aprofundamento da precarização desta categoria na medida em que pode ser surpreendido pela perda da sua função sem prévio preparo financeiro ou acesso a auxílios previdenciários, como o seguro-desemprego.

### 3.3 Análise jurisprudencial envolvendo plataformas de serviço doméstico

Ciente de que os Termos de Uso são unilateralmente impostos pelas empresas aos trabalhadores e que atuam como um contrato de adesão no qual os profissionais não podem negociar as condições, tampouco desobedecê-las sob pena de serem suspensos ou excluídos das plataformas, é possível verificar um abuso por parte das empresas que estipulam diversas cláusulas as quais camuflam uma subordinação.

Dentre outras, estão impedidos de emprestar sua conta a terceiros e de negociar a realização dos serviços por outros meios de comunicação. Recebem seus pagamentos por meio das empresas, além de estarem sujeitos às avaliações subjetivas dos consumidores. Aspiramos observar a atribuição de funções e deveres do ponto de vista celetista, com especial atenção aos requisitos para o reconhecimento do vínculo empregatício, a fim de averiguar a configuração jurídica desta relação que desperta inúmeros questionamentos se comparada às preexistentes. Estariam presentes os critérios de subordinação, não eventualidade, onerosidade e pessoalidade? Em caso negativo, dedica-se à terceirização ou à mera intermediação de profissionais para o labor em empresas de ramo distinto? Poderíamos, em apartada conclusão, definir que é tão somente uma relação cível e contratual em que os profissionais são autônomos e gerenciam integralmente suas atividades?

O trabalho por meio de plataformas fragmenta entendimentos consolidados e ocupa todos os ambientes de discussões, abrangendo o Judiciário. O Poder vem sendo demandado, na esfera cível e trabalhista, para discorrer acerca dessa nova categoria de profissionais de limpeza.

Dentre a volumosa carteira de processos judiciais com empresas de tecnologia no polo passivo, foi categorizado àqueles que ilustram as nuances do trabalho doméstico na era digital. Para tanto, efetuou-se uma apurada pesquisa na página virtual do JusBrasil a fim de localizar processos ajuizados entre 2017 e 2022 por meio das palavras-chaves: “Odete”, “Crafty”, “Get Ninjas” “Mary Help”, “Maria Brasileira” e “Parafuzo”. Por vezes, fez-se necessário o refinamento da busca também com a observância das palavras “faxina”, “limpeza” ou “diária”, visto que a Parafuzo e a Get Ninjas oferecem outros serviços distintos aos domésticos e os nomes próprios Maria, Odete e Mary surgiam em diferentes demandas. Apesar disso, não localizamos processos que discutissem a relação de trabalho das diaristas com as plataformas Odete, Crafty e Get Ninjas.

Já nas lides envolvendo a *Mary Help* e Maria Brasileira, eram incluídas as unidades franqueadas dessas empresas no polo passivo da demanda, a quem as trabalhadoras estariam efetivamente vinculadas nas cidades em que prestavam os serviços de limpeza.

Nos sete processos trabalhistas analisados envolvendo franqueados da *Mary Help*, todas as Reclamatórias pleiteavam o reconhecimento do vínculo de emprego e as verbas decorrentes. A narrativa dos reclamantes pautava-se no fatídico exercício do emprego na função de doméstica, apesar de serem recrutados pela empresa detentora dos clientes como simples parceiros.

Em contrapartida, as franqueadas desenvolvem resposta com amparo na gestão de profissionais autônomos, em que não há contratação de profissionais domésticos à sua disposição, mas tão somente a indicação de diaristas para as atividades anteriormente solicitadas pelo cliente. Isto é, esses consumidores seriam atraídos pelas franquias da *Mary Help* e podem ser direcionados a qualquer profissional cadastrada com disponibilidade e habilidades, independente de personalidade. Assim, em contrapartida ao serviço prestado, a empresa retém um percentual do valor da diária paga aos parceiros.

Nesse sentido, no processo n.º 0101087-21.2019.5.01.0247 tramitado na 7ª Vara do Trabalho de Niterói/RJ, a reclamante alega que exercia a função de doméstica, recebendo mensalmente o valor de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais), todavia, não foi registrada. Aduz ainda que trabalhava de segunda-feira a domingo, cerca de nove horas por dia. Requer, ao final, o pagamento das verbas rescisórias, além das férias, FGTS, 13º salário e demais garantias celetistas.

A reclamada, no entanto, ajusta sua operação em acordo com modelo de negócios de seleção e de agenciamento de mão de obra para diversos serviços, notadamente de limpeza e conservação, com registro no Cnae sob o n.º 78.10-8-00 e n.º 81.21-4-00.

Destaca-se a pretensão da empresa em descaracterizar a relação de emprego e, especificamente, a subordinação através do poder disciplinar e de fiscalização, ao comparar os seus procedimentos com o método aplicado pela Uber em sua peça de defesa:

Na hipótese de ocorrência de inúmeras reclamações contra uma determinada profissional ou avaliações negativas da mesma, não fará mais sentido indicá-la ao mercado. À título exemplificativo, podemos destacar o método utilizado pelo UBER que, ainda que inexistir qualquer vínculo entre as partes, o cliente classifica o serviço prestado e caso a nota global do profissional fique abaixo da média, a Uber cancela a indicação daquele profissional.

Pormenorizadamente, dedica-se a contraditar os requisitos celetistas que apuram e indicam o vínculo de emprego. Esclarece que os diaristas podem negar propostas de trabalho,

permanecendo dias ou meses sem realizar os atendimentos oferecidos pela franqueada e, não por isso, a relação jurídica de natureza cível entre as partes será encerrada. Explica que os pagamentos estariam vinculados às diárias executadas, e a intermediação destas verbas pela empresa seria apenas por questões de segurança e praticidade.

Aprofunda-se em sua defesa ao informar que os diaristas não trabalham na sede da empresa, mas nas dependências dos clientes. Acrescenta que são profissionais autônomos, já que suportam o risco da atividade, pois, caso não executem o seu serviço de maneira correta, poderão deixar de ser indicados ao mercado. Juntamente, salienta que não profere ordens e comandos, de maneira que os seus atos estão restritos à sugestão de conduta.

Sem embargo, a reclamada acostou o documento “Os 12 Mandamentos de uma profissional *Mary Help*”, que remete as supostas recomendações, mas exige o uso de uniforme, atitudes “discretas”, proíbe acesso a geladeira e armários para pegar água sem que seja oferecido ou previamente solicitado, dentre outras.

Perante as exposições, em sentença, o Juízo entendeu que:

Na análise do depoimento da testemunha e demais provas dos autos, constata-se que (a empresa) se utilizava de subterfúgios para evitar o reconhecimento de vínculo, configurando-se o exposto no artigo 9º da CLT. Fato este confirmado, pois atualmente a “Franqueadora” contrata empregados, como pode ser visto no site: <https://www.maryhelp.com.br/vagas-de-emprego>.

O Magistrado concluiu que, além de fraude trabalhista, correspondia à terceirização ilícita, conquanto a atividade-fim da franqueada da *Mary Help* é a prestação de serviço doméstico. Em Acórdão, a 4ª Turma do Tribunal Regional do Trabalho da Primeira Região manteve a decisão em sentença tendo como base argumentativa o Princípio da Primazia da Realidade, em que prepondera os fatos sobre a forma. Acrescenta ser de curial sabedoria que os contratos de trabalho são uma espécie de “contrato realidade”, ou seja, são os fatos que o definem e não o *nomem iuris* que possa ser-lhe atribuído. Salienta o relator Roberto Norris que o normal se presume e o extraordinário se prova. Sendo a relação jurídica de emprego o modo normal da prestação de serviços, deve ser assim presumida, cabendo à ré, provar o extraordinário, ou seja, a prestação de serviços sem o vínculo de emprego.

Todavia, não há jurisprudência estável quanto ao reconhecimento de vínculo de emprego entre trabalhadores domésticos e a *Mary Help*, devido às particularidades de cada caso e às constantes mudanças nas formas de trabalho e nas relações. Em conclusão contrária, no processo sob o n.º 0000389-61.2021.5.09.0005 autuado na 4ª Vara do Trabalho de Curitiba/PR, a reclamante esclareceu ter sido admitida para exercer a função de zeladora de forma habitual

e contínua, porém o juiz decidiu pela improcedência dos pleitos em Reclamatória Trabalhista ajuizada contra franqueada local da *Mary Help*.

Apesar de ter reconhecido a competência material da Justiça do Trabalho para o julgamento da lide, entendeu que não se verificou, na prestação de serviços da profissional doméstica, a existência de pessoalidade e de subordinação perante a empresa, pelo que não havia de se falar em reconhecimento de vínculo empregatício, tampouco verbas celetistas.

No processo de n.º 0000418-15.2021.5.23.0008 sob o crivo da 8ª Vara do Trabalho de Cuiabá/MT, a reclamante informa que trabalhava como faxineira com remuneração mensal de aproximadamente R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), porém não havia registro em sua CTPS.

Igualmente, em contestação, a franqueada do grupo *Mary Help* defendeu a incompetência material da Justiça do Trabalho por se tratar de lide envolvendo relação civilista com profissional autônoma que possui liberdade para aceitar ou recusar os convites oferecidos pela empresa.

Sustentou o discurso de que operam com a indicação de profissionais aos clientes e que seu modelo de negócio é baseado na intermediação de diversos serviços, tais como: churrasqueiro, copeiro, garçom, cuidador de idosos e diaristas. Alegou que as empresas intermediárias têm caráter e função social ao proporcionar aos profissionais alcance de mais e melhores clientes, maior visibilidade e fomentar oportunidade para realizarem seus serviços. Julga-se essencial ao gerenciar as operações e evitar conflitos de agenda, além de promover a concentração do profissional apenas em seus serviços, evitando dores e perdas de tempo com a etapa de negociação.

Assumiu que, diante disso, cria oportunidades para a parte envolvida, mas não uma dependência trabalhista. A autonomia da prestadora de serviços domésticos seria atestada pela responsabilidade que possui com os custos do trabalho e pela faculdade na escolha do meio de transporte que utilizará. Esclareceu que a retenção inferior a 40% do valor da diária corresponde à mera comissão pela indicação do parceiro ao seu cliente final.

A despeito disso, adversamente ao narrado pela empresa, o seu Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica acostado indica a limpeza em prédios e em domicílios como sua principal atividade econômica de Cnae n.º 81.21-4-0.

Não obstante as contradições do relato da reclamada, em decisão, apesar de indeferir a preliminar de incompetência da Justiça do Trabalho, o Magistrado sugere que a exposição revela, na verdade, um regime de parceria, em que a autora fazia seu cadastro e era indicada para a realização de faxinas em favor de terceiros, clientes da *Mary Help*. E também, ao

confirmar que o número de faxinas aumentou a partir do momento em que se cadastrou no banco de dados da ré, evidencia que auferiu lucros maiores, e de maneira independente não alcançava um número de faxinas a satisfazer o seu intuito financeiro. Além disso, sinaliza que a autora quem determinava quando iria trabalhar, não havendo punição caso não atendesse ao chamado da empresa.

O processo n.º 1000575-65.2018.5.02.0038, com idêntico objeto às demais lides analisadas que envolvem franqueadas da *Mary Help*, similarmente, foi contraditado pelos exatos pontos da *checklist* de defesa dessas empresas autodenominadas agenciadoras de serviços. A 38ª Vara do Trabalho de São Paulo, curiosamente, respaldou sua decisão também no Princípio da Realidade dos Fatos, porém, a fim acolher a fundamentação da reclamada em oposição aos pleitos da trabalhadora, que pretendia o reconhecimento do vínculo e verbas decorrentes da relação de emprego.

O veredito aponta, dentre outros, que não havia ingerência em relação ao controle de horários da trabalhadora, posto que era estabelecido conforme disponibilidade e exigência do cliente. A decisão salienta que não havia supervisão da reclamada ou ordens diretas quanto à execução dos serviços, visto que, assim que finalizado o serviço nas dependências do cliente, poderia retornar para casa, sem que houvesse intervenções da ré na tarefa realizada.

Pontua que o fato de a empresa reclamada estabelecer uma pontuação não caracteriza a existência de subordinação, sobretudo por ser pautada nas avaliações dos clientes, conforme seu grau de satisfação. Ademais, seria uma forma de manter o critério de qualidade e confiabilidade da marca da empresa. Conclui que a reclamada atua como facilitadora ao agenciar os profissionais de limpeza e conservação, pois utiliza sua marca como forma de conferir maior visibilidade ao autônomo e, por outro lado, maior grau de confiabilidade ao cliente.

A magistrada julga que, com o avanço da tecnologia, verifica-se a criação de novos modelos de negócio que utilizam plataformas digitais como um facilitador das relações de trabalho e da prestação de serviços. Diante dessa nova conjuntura que apresenta uma diversidade de formas de prestação de serviço, o princípio da primazia da realidade ganha ainda mais relevância, na medida em que não há como rotular previamente os tipos de relação que caracterizam ou não vínculo de emprego. Seus pressupostos emergem apenas diante da análise do caso concreto.

Todavia, tendo em vista que a *Mary Help*, enquanto franqueadora, estipula padrões e regramentos às franqueadas, faz-se possível supor que os casos concretos são similares. Assim,

estes julgamentos opostos fundamentados no mesmo princípio ensejam discussão sobre as fontes do direito, a sua aplicação e a interpretação pelos magistrados. Por conseguinte, trazem instabilidade às decisões e aos próprios trabalhadores que devem contar com a sorte de ter sua ação tramitando em uma Vara ou Turma com entendimento *pro operario*.

Novamente, ao pesquisarmos os termos “Parafuzo”, “faxina”, “limpeza” e “diária”, encontramos apenas três processos cadastrados na plataforma JusBrasil. Referem-se à prestação de serviços de faxinas pela Helpling (HP Brasil Intermediação de Serviços Domésticos), sucedida pela reclamada Parafuzo, o processo sob o n.º 1002087-16.2017.5.02.0007.

O objeto desta ação incorpora o reconhecimento do vínculo empregatício e repercussões trabalhistas. Assenta as declarações autorais no poder de quantificar o valor na circulação da mercadoria pertencente à empresa que oferece a contratação e o agendamento de faxinas por site e aplicativo próprios, comprovando que o produto, o negócio jurídico e o agente do lucro da Parafuzo são a própria mão de obra do profissional.

Desvenda a exegese da empresa de tecnologia que projeta as plataformas computacionais como simples instrumentos de negociação e prestação de serviços ao consumidor. De outro modo, deslinda-se sobre o uso obrigatório do uniforme, a proibição da prestação de serviços desvinculados ao aplicativo e o estabelecimento dos preços com métricas internas impostas pela Parafuzo.

Salienta que a subordinação do trabalhador deve ser observada sob o enfoque de existência de poder empregatício patronal, no caso, poder de dispor da sua força de trabalho para a produção da empresa, sendo o empregador responsável pela organização da prestação de serviços e risco do negócio.

Junta Contrato de Adesão elaborado pela Helpling em que estipula cláusulas de ausência de vínculo empregatício e punição de bloqueio da plataforma e reembolso dos honorários advocatícios à empresa por aqueles que demandarem judicialmente esse reconhecimento.

O documento proíbe a atuação junto à cliente da Helpling em, no mínimo, seis meses após a última intermediação, sob pena de indenização no valor de cinco diárias de oito horas e inscrição no cadastro de inadimplentes. Por meio indireto, pretende obrigar a profissional a manter-se vinculada à plataforma se possuir interesse em continuar exercendo suas funções de diarista com clientes conhecidos.

Diferentemente das franquias da *Mary Help*, a Parafuzo preocupou-se em determinar o fornecimento de portais, o provimento de conteúdo e outros serviços de

informação na internet como sua atividade econômica principal, cadastrando o Cnae n.º 63.19-4-00. Aduz que não desempenha atividades relacionadas com serviços domésticos e de limpeza, detendo somente o direito de criar, utilizar, explorar, preservar e manter plataformas de internet e aplicativos. Por conseguinte, os seus únicos funcionários seriam do setor de criação e de manutenção dessas ferramentas digitais.

Defende, adversamente às alegações e documentos oferecidos pela reclamante, que seria apenas um canal de aproximação, tendo em vista que os profissionais não realizam serviços para a plataforma, não são por eles admitidos, recebem salários ou orientações, é mera ferramenta.

Afirma que o cadastro exigido não significa verificação do requisito da personalidade, mas a garantia do direito do cliente de estar ciente de quem irá lhe prestar serviços, principalmente, no caso de faxina residencial. Nesse ínterim, cita a Uber:

Também nesse sentido, sendo pacífico o entendimento de que o cadastro não serviria para configurar a personalidade do vínculo de emprego, conforme se verifica das decisões proferidas em reclamações trabalhistas contra o Uber, que evidenciam o entendimento de que inexistente relação de emprego com os motoristas.

Persiste que há autonomia dos profissionais no aceite ou não das tarefas porque os valores são calculados pelo algoritmo, portanto, não têm poder de negócio, ainda que seja de público conhecimento os responsáveis pela ativação e calibragem dos algoritmos serem contratados e subordinados à Parafuzo.

Traz uma comparação rasa no que diz respeito à subordinação estrutural:

Admitir a inserção da Reclamante (Parceira) na estrutura produtiva da Reclamada (empresa de tecnologia), seria o mesmo que admitir a hipótese de um cliente de uma empresa de telefonia celular estar inserido na cadeia produtiva da operadora de telefonia pelo simples fato de contratar e utilizar os seus serviços.

Ao final, assim como a *Mary Help*, apela ao discurso de coletividade e de economia inclusiva para defender sua função empresarial de promover soluções para problemas sociais da população de baixa renda. O gerenciamento ético e responsável das negociações facilitaria a ampliação do alcance dos serviços dos profissionais através da internet, indispensável para a compra e venda de serviços na atualidade. Logo, a contratação da Parafuzo pelos parceiros representaria a incorporação dessa força de trabalho na realidade tecnológica.

A magistrada, em sentença, entende que é competência da Justiça do Trabalho o julgamento da relação entre a Parafuzo e a trabalhadora e que a apreciação de demandas laborais deve considerar as evoluções tecnológicas e o respeito à valorização do trabalho. Todavia, de modo sincrônico e contraditório, compreende que não estaria manifesta a subordinação

determinante do vínculo empregatício, mas recomenda a atualização interpretativa e assume a flexibilização dos elementos tradicionais do art. 3º da CLT.

Em uma profunda fundamentação, pondera sobre a visão engessada, tradicional e presa ao passado dos elementos fático-jurídicos da relação de emprego que deve ser evitada, buscando-se a compatibilização da legislação trabalhista às relações contemporâneas de labor e evitando-se que a prática crie modelos de vínculos precarizados, apenas porque não se ajustam ao modelo clássico. Ao final, no entanto, decide a favor da ré ao julgar improcedentes todos os pleitos trabalhistas da profissional diarista da Parafuzo para desviar-se da banalização do liame empregatício.

O processo n.º 1001443-67.2022.5.02.0017 apresenta semelhante narrativa e requerimentos ao pleitear o reconhecimento do vínculo empregatício pelos dois anos em que atuou como auxiliar de limpeza para a Parafuzo sem a anotação em sua Carteira de Trabalho e Previdência Social. A demanda se destaca por objetivar, dentre outros direitos do empregado, a licença e o salário-maternidade que lhe foram negados pela empresa. Até o presente momento, a insegurança social e financeira dessas profissionais era visualizada por sua inacessibilidade ao seguro-desemprego que as deixava de mãos atadas com os desligamentos inesperados. Todavia, o trabalho doméstico envolve o sustento familiar, já que é atividade exercida majoritariamente por mulheres dependentes de benefícios previdenciários para manterem-se na gestação.

A defesa da Parafuzo não apresentou novas alegações, seguindo a conhecida receita das empresas de que apenas intermedia a negociação de serviços entre profissionais autônomos e clientes. Coloca-se na qualidade de contratada pelos trabalhadores para oferecer o serviço de *marketplace*, sendo remunerada através das assinaturas mensais e das comissões descontadas dos valores das diárias, além de alegar a incompetência da Justiça do Trabalho com fundamento na decisão do Superior Tribunal de Justiça no Conflito de Competência 164544/MG que determinou ao Juízo Estadual a competência para decidir ação envolvendo a Uber por sua natureza cível, oriundas da *sharing economy*.

A sentença entendeu que a relação entre as partes se revela como uma parceria e que a necessidade de observar cláusulas contratuais e aplicação de eventuais sanções em caso de descumprimento, por si só, não caracteriza vínculo empregatício.

Apesar de falidas as tentativas das trabalhadoras de êxito no reconhecimento do vínculo de emprego, ao menos provocaram o Judiciário quanto aos incômodos da classe trabalhadora e a urgência no aprofundamento do debate.

Pode-se dizer que este foi o principal ato da Ação Civil Pública n.º 0000198-92.2021.5.09.0012 proposta pelo Ministério Público do Trabalho em desfavor da Parafuzo a partir do Inquérito Civil n.º 000800.2018.09.000/9 resultante da denúncia de fraude à relação de emprego, visto que a empresa contrata as diaristas como pessoa física autônoma ou microempendedoras individuais.

A investigação trata-se de um verdadeiro estudo detalhado sobre os procedimentos adotados pela plataforma ao analisar documentos e colher depoimentos relevantes de profissionais diaristas e do sócio da empresa. Diferentemente da rigidez procedimental adotada pela maioria dos magistrados, os procuradores dedicaram-se a avaliar a atuação da plataforma também a partir de elementos inéditos, entretanto caracterizadores, em relação à demonstração do vínculo empregatício: gamificação, avaliação, não eventualidade, onerosidade, pessoa física, pessoalidade, poder disciplinar, recrutamento, seleção, subordinação algorítmica e trabalho intermitente.

A mencionada gamificação é artifício que utiliza de estratégias de caráter psicológico inspiradas em videogames que mantêm o usuário constantemente online e encorajado a concluir metas estabelecidas pela plataforma em troca de gratificações e honorarias (Scheiber, 2017).

No documentário “GIG: A uberização do trabalho” (Barros, 2019), a professora e socióloga Bárbara Castro (2019, online) compara esse modo de ação com a campanha “Funcionário do Mês” costumeiramente aplicada nas empresas clássicas. Explica que, diante da possibilidade de premiação, o funcionário aumenta sua produtividade e a qualidade do seu trabalho na mesma linha em que busca se sobressair perante os demais. Nessa lógica, é ofuscada a ideia de colaboratividade entre os funcionários, evidenciando a concorrência no mercado de trabalho de forma que o seu (in)sucesso seria consequência do seu esforço pessoal.

Esse truque é utilizado pela Parafuzo e observado pelo procurador do trabalho Alberto Emiliano nos depoimentos das diaristas. Por exemplo, a baixa avaliação no aplicativo implicará no envio das ofertas de trabalhador para outras trabalhadoras com pontuação mais alta. Fornecem um bônus de R\$ 30,00 para a faxineira que conseguir fidelizar o cliente, sorteio de televisores entre as trabalhadoras que cumprem as “metas das diárias” e de *vouchers* em lojas para aquelas que conseguem 5 estrelas em 10 diárias.

A gamificação está relacionada à avaliação e produz efeitos na oferta de oportunidades às profissionais de forma benéfica ou prejudicial. De acordo com a diarista Andressa Ribeiro de Barros, o cancelamento, a falta ou o atraso nos serviços geram perda de pontos na avaliação da profissional.

A falta de clareza e a assimetria de informações são a principal percepção para aqueles que analisam os depoimentos, já que, na maioria das vezes, as diaristas apenas supõem a origem dos índices e critérios estipulados pela plataforma, seja quanto ao valor da hora trabalhada, e a porcentagem recebida pela empresa. Inclusive, o próprio representante da empresa esclarece que a trabalhadora não pode discutir o valor do serviço. Esta pode apenas recusar o serviço por causa do valor ofertado.

Na prática, não é como se os trabalhadores contratassem o serviço da plataforma. Diferentemente do que a Parafuzo alega, as diaristas passam por uma seleção em que apresentam documentos e referências de trabalhos anteriores, além de entrevista. Participam de uma palestra de integração com recomendações e orientações a serem seguidas nas diárias a serem realizadas, no que concerne à forma de se vestir e de agir, segundo a diarista Cleci Martins Karpasak.

Não podem, por consequência, enviar outra profissional para representá-la. Essa proibição não deveria existir caso o contratante fosse de fato o trabalhador, que teria o poder diretivo para gerir seu negócio como bem desejasse, inclusive se fazendo substituir. A diarista Sônia Ramo dos Santos entende que as orientações são obrigatórias, “como qualquer outra empresa”. Se quebrarem algum objeto durante as diárias, devem informar à Parafuzo que descontará do seu pagamento. Se a Parafuzo entender que descumpriu alguma diretriz, deverá pagar multa, independentemente de justificativa plausível. Não apenas isso, a conduta abusiva do cliente não desobriga a trabalhadora de executar o serviço de limpeza contratado junto à plataforma que deve informá-la para que, considerando justo, penalize o cliente.

Além disso, a cliente da Parafuzo não pode recusar a que for designada pelo aplicativo para executar o serviço, estando vedado o contato direto com a profissional, de modo que toda a negociação deve ser por meio da plataforma.

Assim, a quem de fato pertence o poder diretivo? A negociação é efetivamente entre o cliente e o prestador se, de um lado, este não pode cancelar ou atrasar sob pena de bloqueio no aplicativo, enquanto aquele não pode escolher quem irá realizar as atividades na sua residência, mas somente dia, horário e tipo de faxina a ser realizada. Demais acordos entre o cliente e a diarista exigem prévia aprovação da plataforma. A entrevistada Gleyci elucida com sua experiência na plataforma:

Eu fiz uma faxina no dia 4 de maio e tinha uma faxina no 5 de maio, como eu vi que eu não ia poder ir na faxina do dia 5, eu cancelei a faxina. Aí eles me tiraram do aplicativo, eu tô bloqueada [sic]. Eles entenderam como falta, você não pode ter três faltas no período de 90 dias. Aí eu expliquei para eles que eu não faltei, que eu cancelei no dia 4, aí eu mando sempre e-mail para eles. Aí eles falam a mesma coisa para mim,

“que eu sei das regras, que três faltam no período de 90 dias é cancelamento do perfil”, aí eu consigo ver as faxinas, mas eu não consigo pegar. [...] se você tiver três faltas no período de 90 dias eles tiram do aplicativo. Você não volta mais porque eles falam que é lei, entende?

A Ação Civil Pública cita o processo n.º 1002087-16.2017.5.02.0007 e a decisão que não reconheceu o vínculo de emprego. Diz que, por ter sido anterior à Lei n.º 13.467/17, não analisou a relação pela ótica do trabalho intermitente que compreende a eventualidade e a negativa da prestação de serviços, sem prejuízo da subordinação algorítmica.

O trabalho intermitente é o enfoque que a demanda pretende trazer, visto que a plataforma define o valor pelo serviço, tendo como base o número de horas necessárias à realização do serviço que são definidas pelo algoritmo que observa a quantidade de quartos e banheiros. O representante da plataforma explica que o algoritmo envia as ofertas em grupos de quatro trabalhadoras, observados a avaliação e o critério geográfico, e que a avaliação da trabalhadora é o indicador utilizado pelo algoritmo para definir quais trabalhadoras receberão primeiramente as ofertas. Essa avaliação não é passível de questionamento pelo profissional.

Logo, a conjuntura de os comandos serem destinados a partir de uma plataforma não isentaria a empresa por trás da tecnologia da responsabilidade por sua gerência. O Ministério Público do Trabalho verifica que a plataforma organiza as tarefas incluídas nas diárias por pacotes, estabelece o horário de entrada e de saída das diaristas, e que o afastamento temporário deve ser informado, pois a inatividade por período superior a dois meses incorre em bloqueio, ainda que a diarista esteja no puerpério após gestação.

Marize do Rocio Neves conta que ficou afastada entre 15 e 20 dias sem aceitar ofertas de trabalho devido a problemas de saúde. Em razão disso, não estava recebendo muitas ofertas e, ao questionar a Parafuzo, foi informada que o fluxo era resultado da nota baixa que possuía, que acredita ter caído em decorrência do seu afastamento.

Chama a atenção o desconhecimento do conteúdo dos “Termos de Uso” pelas diaristas Vanessa Alves e Denize Aparecida Lima que, sob análise do MPT, são aplicadas como políticas da empresa. A partir disto, indaga-se sobre a plausibilidade de teorizar esta relação na esfera cível, posto que o documento cujas regras estão sujeitas às diaristas, sequer, são do seu conhecimento. De que maneira sustentar a alegação da Parafuzo como contratada por profissionais, se esse acordo é inteiramente estipulado conforme suas regras, independentemente da ciência das diaristas?

O Ministério Público do Trabalho reuniu dados e documentos fornecidos pela empresa, depoimentos de trabalhadores e reclamações *on-line* e constatou a precarização dessa mão de obra, bem como a presença dos elementos do vínculo de emprego. Por não ter conseguido a

adequação extrajudicial da Parafuzo, adentrou com a ação no Judiciário que permanece nas mãos dos representantes da Justiça para a conclusão.

De igual natureza, as lides trabalhistas envolvendo a Maria Brasileira são centralizadas na imprecisão do vínculo entre a empresa e as diaristas, discriminando os requisitos de emprego interpostos na Consolidação das Leis do Trabalho.

No processo sob o n.º 0020196-34.2021.5.04.0352, a reclamante traz ao debate a Teoria do Evento e a Teoria dos Fins do Empreendimento, objetivando elucidar a prática das suas atividades e aluir as contradições da empresa. As teses têm o condão de afastar o vínculo de emprego por serem aplicadas aos casos em que o trabalhador executa tarefas resultantes de evento específico que ensejou o serviço ou de caráter esporádico e de estreita duração por não compor os fins da empresa.

A reclamante discute a aplicação das teorias à sua função de faxineira junto à Maria Brasileira, pois era convocada constantemente, tendo prestado serviços em benefício da reclamada sem solução de continuidade, durante os meses em que ficou vinculada ao empreendimento, cuja atividade-fim era a prestação de serviços de limpeza para terceiros.

A narrativa não foi acolhida pelo Magistrado que decidiu pela improcedência do reconhecimento do vínculo empregatício ao reparar que a faxineira não recebia penalidades caso não comparecesse ao trabalho, além de escolher o dia e o horário em que trabalharia.

Apesar de configurar mais uma derrota para a classe dos domésticos, a demanda processual desencadeou, de forma inédita, perícia para a averiguação da sujeição à insalubridade. Nesta, o *expert* apresentou parecer conclusivo de que existiam condições insalubres de grau médio durante todo o período trabalhado, nas higienizações, com a utilização dos produtos água sanitária e a soda cáustica, legalmente previstos no Anexo n.º 13 da Norma Regulamentadora 15. Além disso, não são atividades elididas com Equipamentos de Proteção Individual, tal como determina a Norma Regulamentadora 6 da Portaria 3214/1978.

Por sua projetada autonomia perante a Maria Brasileira, não recebem os equipamentos da empresa, que deverão ser de sua providência e responsabilidade. Com a ciência dos custos despendidos para a atuação como faxineira relativos a transporte, alimentação e as próprias comissões pagas à empresa, não é difícil concluir que não há verba disponível para gastos com proteção pessoal. Não há amparo para essas mulheres pela empresa que ordena os serviços e exige qualidade, permanecendo à mercê da própria sorte. Em contrapartida, se responsabilizará por eventual avaria noticiada na casa do cliente, deixando clara a priorização deste em detrimento das profissionais, e, em caso de acidente, serão afastadas sem benefício algum.

No processo n.º 0010306-61.2022.5.15.0051, cuja demanda também atravessa as questões empregatícias, a reclamante atenta para as campanhas de bonificações voltadas para as profissionais que engajassem a plataforma por meio de vídeos com dicas de limpeza ou fotografias uniformizadas. Sem embargo, conta que há penalização daquelas que celebrem acordos de prestação de serviços com consumidores sem intermédio da plataforma. Fortalece a narrativa das demais usuárias que indica a reprodução da política dos *sticks and carrots* a qual embasa a lógica empresarial para a subordinação.

Esta relação estava formalizada por meio de declaração elaborada pela Maria Brasileira, que estipulou contrato de agenciamento com a profissional reclamante. Neste caso em particular, quando contratados seus serviços, trabalhava 8 horas diárias, de segunda a sábado, diretamente na casa dos clientes. A taxa cobrada em 2019 era de R\$ 57,00, enquanto que, em 2020, era de R\$ 65,00 variável de acordo com a quantidade de horas do serviço.

Em sentença, revelou uma análise social e normativa da precarização do trabalhador por meio de aplicativo e dos requisitos do vínculo de emprego em um contexto de ascensão das tecnologias de comunicação e de informação, acolhendo os pleitos autorais.

No mérito, traz importantes apontamentos ao comparar a Maria Brasileira com a Uber, na medida em que as atividades econômicas por ambas dirigidas são dependentes do trabalho desempenhado por faxineiras e por motoristas, sem os quais as empresas sequer existiriam, já que não contam com empregados diretos para o exercício dessas tarefas aos seus clientes. Portanto, não são meras plataformas intermediadoras ou facilitadoras como *Airbnb* e *Hoteis.com* que fazem mera conexão entre pessoas interessadas na locação de hotéis e similares a proprietários ou empresas do ramo.

A Magistrada confronta as tendências decisórias dos tribunais do trabalho e escancara o falacioso trabalho autônomo ou agenciado, que descreve como uma “falsa ilusão de que seria empreendedor de si mesmo, quando é, em verdade, trabalhador precarizado e alijado de direitos”.

Concentra-se em advertir sobre as demasiadas diretrizes empresariais que impedem as diaristas ingerência sobre o valor dos serviços, controlam a quantidade de horas a ser desempenhada nas faxinas e centraliza as comunicações entre a faxineira e o usuário final. Por isso, não basta que a reclamada alegue em defesa, e em seus documentos, que se constitui em empresa de divulgação de serviços, intermediadora ou mesmo agenciadora, não sendo tais assertivas aptas a transmutar sua natureza jurídica e nem a atividade que exerce.

Após os esclarecimentos, passa a individualmente analisar os requisitos para reconhecimento do vínculo empregatício, que, ao final, conclui pela sua existência. Especificamente, quanto à subordinação, vislumbra a presença estrutural do requisito que se desprende da presunção de ordens emanadas diretamente pelo empregador, porquanto a reclamante atuava integralmente de acordo com o fluxo de trabalho estabelecido pela empresa, voltado aos objetivos desta e de acordo com as diretrizes por esta fixada em prol dos seus clientes.

Apesar da respaldada decisão, em acórdão, foi reformada para reconhecer que, na relação havida entre as demandantes, não se fazia presente o elemento da subordinação jurídica, o que impõe o reconhecimento de não ter havido relação de emprego entre elas. Fundamentou no depoimento prestado pela autora que podia negar faxinas as quais fossem longe de casa, não era obrigada a trabalhar sempre que acionada e não seria punida por isso.

Em contestação do processo n.º 0020815-09.2021.5.04.0531 contra a franqueada da Maria Brasileira, a empresa utilizou-se do artigo 4º da Lei n.º 13.467/2017 que teria autorizado a terceirização da atividade-fim da empresa, na mesma linha que já havia feito a Lei n.º 11.442/2007, sendo esta constitucional e compatível com a CLT e o STF que, ao julgar a ADPF 324, também reconheceu a compatibilidade entre a terceirização de toda e qualquer atividade, inclusive a atividade-fim. Dessa forma, as estratégias empresariais estariam amparadas pelo princípio constitucional da livre iniciativa. Logo, a contratação de autônomos seria “constitucional, legal e inerente à própria atividade empresarial atual e modernizada.”

Novamente, ampara-se na pessoalidade, pois informa que os serviços são prestados em um sistema de rotatividade, de modo que, caso a profissional não aceite realizar o serviço, esse será executado por outra com disponibilidade. Explica que divulgavam a Maria Brasileira nas redes sociais, as profissionais que a procuram para preencher cadastro, sendo informadas que não terão carteira assinada, somente após o aceite que passam por treinamento. Porém as orientações sobre a limpeza eram por parte do cliente.

Assegura-se de estabelecer um comparativo entre a Maria Brasileira e a Uber, viabilizando uma equiparação com as decisões de não reconhecimento do vínculo nas demandas envolvendo a Uber:

A agência reclamada serve como uma espécie de aplicativo que faz o intermédio entre aquele que necessita da mão de obra e aquele que pode prestá-la, sendo a reclamante livre para escolher se quer ou não realizar a prestação de serviços, bem como, escolher o dia e horário que quer realizá-lo e até mesmo o tipo de serviço. Ou seja, a reclamada é similar ao aplicativo “Uber”, em que o motorista pode ligar e desligar o atendimento via aplicativo quando bem entender.

Não obtém êxito, porquanto, de forma inédita diante das demais lides analisadas. O Juiz desta Vara traz e reconhece a compreensão como trabalho intermitente, introduzido com a Reforma Trabalhista por meio do artigo 443 da CLT. Para aclarar a definição, cita a fala de Luciano Martinez:

[...] caracterizado pela admissão da licitude da conduta patronal de contratar um empregado para pagar-lhe, somente quando se mostrarem necessários os seus serviços, apenas as horas laboradas sem que se estipule uma jornada fixa mínima de trabalho ou uma carga semanal fixa mínima a ser cumprida. O tipo contratual, aliás, é identificado pelo extermínio da ideia do tempo à disposição do empregador, motivo pelo qual há quem o identifique na Inglaterra como *zero-hour contract* (contrato sem horas preestabelecidas) ou na Itália como *lavoro a chiamata* (trabalho mediante chamadas) (Martinez, 2022, p. 1005).

Em sentença, rejeita a preliminar de incompetência da Justiça do Trabalho perante os termos do art. 114 da Constituição Federal, pois a aferição da competência é feita a partir do pedido e da causa de pedir, neste caso, refere-se ao vínculo de emprego. Aponta, também, o parágrafo 3º do 452-A da CLT o qual dispõe que a recusa de oferta não descaracteriza a subordinação, o que é plenamente observável no caso das faxineiras vinculadas à Maria Brasileira.

Para além disso, salienta que a reclamante desempenhava a atividade de limpeza em nome da empresa, fazendo uso de uniforme e seguindo as diretrizes organizacionais das reclamadas quanto ao horário, comportamento e tarefas a serem ou não executadas, de acordo com o estipulado pela reclamada, motivo pelo qual não seria mera intermediária. A demanda, entretanto, até o momento, não transitou em julgado, estando em trâmite no Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região para decisão referente ao Recurso Ordinário interposto pela franqueada da Maria Brasileira.

Durante a pesquisa pelo site JusBrasil, foram encontrados alguns outros processos que citavam a Maria Brasileira. Contudo, ao analisar de forma aprofundada, tratavam-se de faxineiras que haviam sido contratadas inicialmente por intermédio da plataforma e, posteriormente, de forma direta com os clientes. Portanto, a parte Reclamada e os pleitos eram direcionados às pessoas físicas, almejando vínculo de emprego, anotação da CTPS e outros direitos trabalhistas. São exemplos: 0024808-62.2020.5.24.0006, 0100491-46.2018.5.01.0029 e 0000907-67.2021.5.09.0129. Isso demonstra que, por vezes, a plataforma será utilizada apenas para os profissionais alcançarem os consumidores e depois negociar diretamente com eles. As razões para essa decisão por parte dos parceiros se devem por todas as obrigações a que estão sujeitas, em especial, aos custos para o uso do aplicativo e do serviço de intermediação.

As demandas judiciais não apresentam idênticos pedidos, tampouco idêntica argumentação e contraposição. A novidade das tecnologias e do seu uso no mundo do trabalho ainda é um estudo em andamento e o Judiciário não tem conclusões uniformes dentre os seus tribunais.

As empresas sedimentam um protagonismo heroico para a classe baixa por promoverem uma suposta economia inclusiva em um discurso de coletividade que convence àqueles que não vislumbram outra solução aparente. Esse cenário reforça a ideia expressa por Paulo Freire de que “O sistema não teme o pobre que tem fome, teme o pobre que sabe pensar”.

Assim, as empresas atuantes no setor de serviços utilizam de ferramentas legais, de *marketing* e de publicidade para se livrarem do ônus decorrente do vínculo empregatício. Redigem cláusulas contratuais duvidosas para uma multidão de trabalhadores cuja única opção é aceitá-las diante do contexto socioeconômica do país.

É inquestionável a importância dessas plataformas no mundo do trabalho e categórica a sua permanência nos processos produtivos. Todavia, ao Judiciário, enquanto responsável pela solução de conflitos no uso da melhor aplicação da lei, deve a apreciação real dos fatos, afastando-se do pedante discurso apresentado pelas empresas que não regulam a distribuição de renda, mas apenas caracteriza alternativa para a ocupação. Em longo prazo, entretanto, poderá provocar ainda mais desigualdade por atacar direitos previdenciários e trabalhistas ao afastá-los destes empregados.

Em contraste, o poder Judiciário enfrenta desafios na uniformização das decisões e, ocasionalmente, tende a priorizar os interesses do setor privado, da economia e das empresas, em situações que podem ser prejudiciais aos trabalhadores. Jorge Souto Maior (2023) percebe que o STF, na esfera trabalhista, tem recorrentemente atuado no sentido da destruição de direitos fundamentais constitucionais, sobretudo nas questões mais relevantes, sempre colocando em primeiro plano uma argumentação pretensamente econômica.

Em recente julgamento relativo à Reclamação n.º 60.347, o Supremo Tribunal Federal (2023) cassou a decisão que reconheceu o vínculo de emprego entre motorista e a Cabify proferida pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região por entender que a Constituição Federal e a Consolidação das Leis do Trabalho elencam diversos tipos de contratos civis distintos da relação de emprego constituída, e sequer impõem uma única forma de estruturar a produção.

A decisão do órgão supremo decorre de uma série de incongruências nas instâncias inferiores quanto a deliberações dessas relações jurídicas. Principalmente nas lides ajuizadas

por motoristas e motoboys em desfavor dos aplicativos a que se conectam, as incertezas iniciam a partir das preliminares no exame da competência que frequentemente recai à Justiça Comum. Busca-se, como sugere a ministra Carmen Lucia, que uma reclamação sobre as novas formas de organização do trabalho seja levada ao plenário da Corte, para que este possa declarar que todos os casos como esse terão o mesmo desenlace.

A pretensão em estipular uma fórmula é utópica ante a infinidade de métodos e procedimentos usados pelas plataformas. No particular caso das ferramentas digitais direcionadas ao setor de limpeza, a Justiça do Trabalho aparenta acolher a competência a si para reflexões sobre os pleitos autorais. Apenas por este direcionamento, já poderíamos eliminar todas as tentativas forçadas de equivalência entre empresas tecnológicas de ramos distintos.

Através de constrangedoras manobras, a empresa Maria Brasileira almeja descaracterizar a relação empregatícia junto às diaristas ao citar o impedimento na escolha dos profissionais pelos clientes da Uber, que afastaria a pessoalidade. É um caricato confronto, pois a própria Maria Brasileira oferece ao usuário a faculdade de optar por profissional de preferência para as diárias solicitadas.

Por certo, a contratação de faxineiras e diaristas presume um mínimo grau de confiança naquele profissional que determinará a continuidade desta contratação pessoalizada, observada a honestidade da diarista. Nota-se basilar a aproximação entre os clientes e os profissionais do setor de limpeza para a subsistência da relação.

A rotatividade dos usuários de transporte e de entrega justifica a intermediação assídua das empresas, porém, no caso dos serviços de limpeza, apenas o alcance destes contratantes prescinde o uso da plataforma, já que, conhecendo o serviço fornecido pela diarista, a negociação direta é eficaz, não se exigindo presteza para o cumprimento do chamado que pode ser acordado com antecedência.

Há um interesse dos diaristas em fidelizar o cliente ao seu serviço de modo pessoalizado. Em razão disso, tendem a buscar organizar uma carteira de clientes para distribuir nos seus dias de trabalho. Distintivamente, os motoboys e os motoristas são remunerados por quantidade de entregas e de corridas efetuadas, pouco importando quem será o cliente. Igualmente, o consumidor usuário é indiferente àquele que fornece o deslocamento ou o produto solicitado. Não há, então, interesse na privação desta dinâmica relacional a consumidores ou a profissionais específicos, porque os serviços que oferecem são pouco especializados, mas a demanda é sempre alta e a oferta, incessante.

Além disso, a atividade executada pelas profissionais de limpeza é longa, demandando até oito horas diárias por apenas uma tarefa, enquanto os demais serviços mencionados, em geral, não ultrapassam 30 minutos, possibilitando o atendimento de mais de dez clientes por dia. Não apenas a jornada de trabalho é fator determinante na quantidade diária de tarefas a serem realizadas, mas também a restrição física da diarista que vende a força do próprio corpo ao contratante. Dessarte, uma rotina pré-estabelecida mostra-se essencial para o gerenciamento das suas horas de descanso.

Se deliberarmos por uma arguição concreta, é presumível a limitação ao número máximo de dois ou três clientes por dia, destarte o cancelamento inesperado ou o não atingimento da meta de agendamento mediante a plataforma digital irão prejudicar seu planejamento financeiro, que tem um teto máximo baixo de rendimento em razão das limitações a esclarecidas.

A negociação direta, então, além de ser possível, é mais segura para a transparência da profissional quanto ao trabalho que realizará. Isto é, até o suposto “benefício” fornecido pela plataforma de organizar a agenda da parceira, na verdade, é uma restrição da sua autonomia e retenção da remuneração pela força de trabalho da profissional sob o pretexto de taxa de agenciamento ou manutenção da ferramenta.

Pelos modos de funcionamento das plataformas e pelas atividades executadas, é impossível colocar todos os serviços na mesma panela, como pretende o Judiciário, pois há especificidades em cada uma das atividades que não podem ser desconsideradas. As parceiras das plataformas de serviço de limpeza possuem grande similitude com as diaristas conceituadas na CLT, porém ainda mais precarizadas por não terem controle da negociação de valores e horários e por pagar a terceiros.

É óbvio que os aplicativos e sites de serviços de limpeza não são meros intermediadores. Se assim o fossem, apenas participariam da primeira negociação entre as partes e, a partir disso, permitiriam que o cliente e a profissional de sua preferência negociassem os termos externos à plataforma. Fato este pouco funcional nos casos da Uber e do iFood, em que os serviços precisam de agilidade, sem depender da pessoa que a fornece.

Aparenta ser uma nova roupagem atribuída a essas profissionais que enudece as trabalhadoras ao retirar peças garantidoras trabalhistas e as veste tão somente com uma guia de condução com pouca transparência e muita carga.

Instituí-las como autônomas significaria devolver a sua capacidade negocial apesar do vínculo com a plataforma no que diz respeito ao valor da tarefa, a quantidade de dias

trabalhados, a quantidade de diárias, quem são os clientes e a possibilidade de contratação mensal. Por óbvio, as empresas não possuem interesse em garantir esta liberdade às profissionais, já que resultaria no seu desuso. Logo, condicionam o acesso à plataforma digital ao aprisionamento às suas regras e ao seu controle.

Compete também ao Poder Judiciário exercer uma função de vigilância garantidora, assegurando que a simples incorporação de tecnologias no contexto laboral não implica na total desconsideração das estruturas jurídicas preexistentes, que podem permanecer em conformidade com legislações mais antiquadas. Este cenário se aplica, por exemplo, às diaristas e às trabalhadoras domésticas, que, apesar da introdução de dispositivos tecnológicos facilitadores, ainda aparentam se enquadrar nas relações legais estabelecidas.

Os Tribunais não podem negligenciar o percurso histórico da classe, que historicamente tem sido relegada à invisibilidade e precariedade, ao proclamar sua autonomia em contextos nos quais ainda subsiste a subordinação a ordens empresariais.

#### **4. RETRATO DO TRABALHO DOMÉSTICO SOB A PERSPECTIVA DAS DIARISTAS BRASILEIRAS**

Neste segmento, analisa-se os resultados de 5 (cinco) entrevistas semiestruturadas realizadas e 26 (vinte e seis) questionários aplicados a trabalhadoras domésticas através da ferramenta *Google Forms*. As indagações visaram compreender diversos aspectos, como o funcionamento das plataformas, remuneração pelas tarefas executadas por meio das plataformas, despesas fixas relacionadas ao uso da ferramenta, carga horária diária de trabalho, períodos de descanso semanal, definição do local de trabalho, distribuição de tarefas, critérios de avaliação, e questões sociológicas, incluindo perfil socioeconômico, raça, gênero, idade, estado civil, presença de filhos, escolaridade, renda, cidade de atuação, entre outros.

Busca-se, nesta seção, apresentar os dados qualitativos obtidos por meio dos questionários, que direcionaram os participantes a fornecerem respostas objetivas para a identificação do perfil dos diaristas, bem como para a compreensão da natureza do seu trabalho por intermédio de plataformas, estabelecendo paralelos com questões discutidas pelos profissionais vinculados a aplicativos de transporte e entrega.

Concomitantemente, serão abordados os relatos provenientes das entrevistas, destacando as principais preocupações expressas pelas próprias trabalhadoras em relação à empresa à qual estão conectadas. Pretende-se promover análise aprofundada dessas informações obtidas, buscando identificar conexões entre os relatos e conduzindo uma análise comparativa entre eles.

É importante ressaltar que todas as entrevistas foram conduzidas por meio virtual, utilizando chamadas de vídeo por intermédio do *WhatsApp* ou do Facebook. A abordagem foi adotada em razão da inexistência de recorte territorial, posto que é de interesse desta pesquisa compreender as experiências de diaristas e empregadas domésticas em diferentes estados brasileiros.

Assim, a abrangência desta investigação foi embasada na oportunidade de identificar diferenciações que impactam na execução do trabalho em cidades de distintos tamanhos. Para futuras análises, observar a disparidade no valor estipulado para a faxina pode ser relevante ao considerar o desenvolvimento econômico de cada região do Brasil.

##### **4.1 Análise do ponto de vista dos profissionais domésticos**

A pesquisa, conduzida mediante a aplicação de questionários, abrangeu uma amostra composta por 26 (vinte e seis) diaristas atuantes no setor de serviços domésticos que utilizam plataformas digitais para a intermediação de negócios. Considerando a história do trabalho doméstico no Brasil, marcada por sua origem escravocrata, torna-se essencial delinear o perfil desses profissionais para compreender os reflexos da ausência de direitos e garantias fundamentais a esse grupo específico ao longo de décadas.

Cumprido salientar, inicialmente, que todos os participantes os quais responderam aos questionários residiam e trabalhavam nas regiões Sul e Sudeste do país, com destaque para o estado de São Paulo, contando com a participação de 18 (dezoito) diaristas. A predominância das plataformas de intermediação de serviços domésticos nessas regiões pode ser explicada pelo elevado custo de vida nas metrópoles, dificultando a contratação de empregadas domésticas no regime celetista.

Além disso, há uma cultura arraigada de manter esses profissionais diariamente em domicílios, principalmente nas demais regiões, como o Nordeste, onde geralmente recebem salários inferiores aos devidos. Durante entrevista, a diretora da Fenatrad, Luiza Batista (2023), destacou a existência de diferenças econômicas e sociais entre as regiões, impactando a categoria das domésticas, e ressalta a importância de considerar tais disparidades ao debater políticas públicas e iniciativas legislativas.

Ao analisarmos o perfil dos trabalhadores domésticos que utilizam essas plataformas, observamos que são semelhantes aos dados globais da categoria fornecidos pelo Ipea. Nas respostas dos questionários, evidenciamos que, dos 26 (vinte e seis) profissionais, apenas 1 (um) era do sexo masculino. Apesar da incorporação de tecnologias no setor, a mão de obra continua sendo predominantemente feminina, refletindo a persistente divisão de gênero no trabalho doméstico. Conforme apontado pelo Ipea, 91,4% (noventa e um inteiros e quatro décimos percentuais) da força de trabalho empregada nesse setor é composta por mulheres.

Ao contrário do cenário observado nos serviços de limpeza, nos demais setores, especialmente nos de entrega e de transporte intermediados por plataforma, a predominância é masculina. A estruturação do aplicativo e os elementos de gamificação são projetados, levando-se em consideração esse viés de gênero.

Destaca-se, também, a notável proporção de trabalhadores negros e pardos ocupando essa posição. Dos participantes, 12 (doze) autodeclararam-se pardos, 7 (sete) pretos e 7 (sete) brancos. Assim, a internet, embora constitua importante ferramenta contribuinte à democratização do acesso à informação, à qualificação e, conseqüentemente, a oportunidades

de emprego mais qualificadas, não participou substancialmente na redução dos resquícios do passado escravocrata. A Dieese observa, com exceção do período pandêmico, um aumento constante na proporção de mulheres negras e uma redução das não negras nessa atividade, no intervalo de 2013 a 2022, sendo que as primeiras representam apenas 32,7% (trinta e dois inteiros e sete décimos percentuais) desse contingente (Dieese, 2023).

Os dados revelam uma possível hierarquia em forma de pirâmide na estruturação dos postos de trabalho, em que os homens estão no topo e são favorecidos em comparação com as mulheres, especialmente para funções que demandam maior qualificação ou especialização. Essa inclinação indica a presença de uma convicção profundamente enraizada na suposta falta de capacidade das mulheres para executar atividades de maior complexidade, como dirigir, ou que demandam maior intelectualidade. Afinal, não é incomum ouvir que “mulheres são barbeiras” ou ofensas que limitam a capacidade das mulheres a “lavar uma pia de pratos”.

Adicionalmente, as plataformas de transporte e entrega parecem negligenciar questões fundamentais relacionadas à higiene das mulheres. Ao contrário dos homens, as mulheres não desfrutam de um acordo tácito na sociedade que lhes permita urinar em locais de sua escolha, o que evidencia uma falta de consideração por aspectos básicos para a saúde feminina e de interesse na estruturação do funcionamento dos serviços fornecidos pela plataforma para acessibilidade das mulheres.

Considerando o aumento do número de desempregados e trabalhadores informais, é plausível presumir que as mulheres brancas estejam sendo priorizadas na manutenção de empregos mais qualificados, enquanto as mulheres negras possam estar enfrentando demissões, possivelmente se vendo obrigadas a recorrer a ocupações domésticas para garantir sua subsistência.

Embora a análise por meio dos questionários obtenha um resultado pouco satisfatório diante do grupo limitado de domésticos participantes que utilizam das plataformas digitais para exercer suas tarefas, os dados obtidos quanto ao nível de escolaridade são curiosos. Isto porque, dentre os 26 (vinte e seis) questionários aplicados, 14 (quatorze) profissionais possuem ensino médio completo, 3 (três) possuem ensino médio incompleto, 3 (três) possuem ensino técnico ou profissionalizante completo, 2 (dois) com fundamental completo e 2 (dois) com fundamental incompleto. Os demais aparecem uma única vez, com ensino superior incompleto, ensino técnico ou profissionalizante incompleto.

Em contrapartida, a Dieese estipulou que 63,5% (sessenta e três inteiros e cinco décimos percentuais) das mulheres ocupadas no ofício não tinham ao menos o ensino médio

completo ou equivalente em 2022. A disparidade no nível de educação entre os trabalhadores domésticos associados a empresas digitais e os demais é notória. A presença de profissionais com ensino médio completo ou incompleto se apresenta de maneira flagrantemente oposta. Embora não seja possível afirmar categoricamente que essa situação seja generalizada, ela surpreende e nos instiga a questionar a motivação por trás da opção por aplicativos de trabalho como fonte de renda, seja como complemento ou substituto para aqueles que, mesmo qualificados, enfrentam dificuldades no mercado de trabalho formal.

Ressaltamos que também houve uma repetição deste padrão nas entrevistas semiestruturadas em que 2 (duas) citaram a formação ou o andamento no ensino superior, Jornalismo e Biomedicina. No entanto, frente ao desemprego ou à remuneração inadequada, buscavam refúgio nos aplicativos para trabalhar como diaristas por ser de fácil e rápido acesso, dispensar qualificações específicas e possibilitar uma maior disponibilidade de clientes. Esta realidade não parece ser exclusiva dos trabalhadores vinculados a plataformas de serviços domésticos, uma vez que não é incomum encontrar motoristas da Uber com ensino superior.

Apesar de ocuparem predominantemente atividades cuja remuneração é inferior, muito em virtude do estigma historicamente associado ao papel de cuidado, recorrente observar que as mulheres são frequentemente encarregadas de assumir responsabilidades relativas à criação dos filhos e ao cuidado de familiares de maneira solitária, mas também ao sustento familiar.

Ao analisarmos a disposição residencial dos trabalhadores domésticos, nota-se, conforme dados fornecidos pelo Dieese, que 52,9% (cinquenta e dois inteiros e nove décimos percentuais) destes assumem a responsabilidade pelo seu próprio domicílio. Explorando o segmento racial, constatou-se, no quarto trimestre de 2022, uma prevalência maior de trabalhadoras domésticas negras no papel de responsáveis pelo lar em comparação com as não negras (54,2% versus 50,2%, respectivamente).

Dentre essas mulheres, as mães solteiras compartilham a residência com seus filhos e frequentemente são as únicas provedoras do sustento familiar. A partir da análise dos 26 (vinte e seis) questionários, identificou-se semelhante situação em que 13 (treze) profissionais sustentam o lar por conta própria, sendo que apenas 4 (quatro) residem sozinhas, sendo um destes, um homem. Isso implica que 9 (nove) das 25 (vinte e cinco) mulheres examinadas têm renda situada entre R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais) e R\$ 3.000,00 (três mil reais), assumindo integralmente os encargos domésticos, sendo 8 (oito) delas solteiras e 1 (uma) viúva.

Não há informações disponíveis acerca do apoio financeiro dos responsáveis em relação aos custos exclusivos da criação. Embora esta investigação não tenha como foco principal a dimensão sociológica associada à raça, cabe mencionar que, dentre as 8 (oito) mulheres solteiras provedoras, 6 (seis) são negras ou pardas. Chama a atenção este dado que pode ser fruto de pesquisas futuras as quais compreendem a solidão da mulher negra.

Na avaliação do rendimento mensal dos trabalhadores domésticos que se utilizam de plataformas digitais, observa-se uma variabilidade nas respostas de acordo com a empresa intermediária, o tipo de faxina prestada, o valor da diária e os custos associados à atividade, oscilando entre R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Essa discrepância substancial nos valores é reflexo do grau de dedicação do profissional à plataforma, ou seja, da quantidade de dias e horas direcionadas ao serviço.

Dos participantes, 14 (quatorze) afirmaram receber um valor semanal superior a R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais), alcançando até R\$ 700,00 (setecentos reais) por semana. Todos esses profissionais trabalham no mínimo três dias por semana, de 6 (seis) a 8 (oito) horas diárias, e, por vezes, até 9 (nove) horas.

Aquelas profissionais que auferem os rendimentos mais elevados são as que laboram de 5 (cinco) a 7 (sete) dias semanais. Considerando que o rendimento dessas profissionais está intrinsecamente relacionado à quantidade de diárias realizadas ao longo do mês, torna-se óbvio que as que dedicam mais dias e horas de sua semana ao trabalho obtêm rendas mais substanciais.

Para parcela das trabalhadoras, a motivação ao uso das plataformas é a possibilidade de complementar o seu rendimento. Não configura sua atividade principal, por serem registradas e trabalharem em outras funções, como auxiliar de serviços gerais, zeladoras, diaristas, cozinheiras, cuidadoras ou copeiras. Dessa maneira, utilizam as plataformas, objetivando rendimento extra.

Todavia, é excepcionalidade, pois a redução das oportunidades para profissionais pouco qualificados, principalmente no contexto pós-pandêmico de desemprego e reestruturação do mercado de trabalho que prioriza profissionais intelectuais, a vinculação a estes arranjos tecnológicos apresenta-se como solução econômica. Utilizando-a na totalidade das suas horas disponíveis para o labor mediante essas novas tecnologias, compõe a sua principal fonte de renda.

É exatamente o que ressalta Luiza Batista (2023):

Infelizmente, né, pelo número de desemprego, que inclusive foi ampliado na pandemia, as pessoas têm fome. As pessoas precisam pagar contas. Então, se eu não

consigo um trabalho regulamentado, tudo bonitinho, então qualquer coisa que eu pegar para mim está no lucro. O importante é botar comida no prato.

Em contrapartida, ambas têm em comum o desinteresse na continuidade do uso dessas ferramentas. Embora apreciem a flexibilidade de horários oferecida pela plataforma, as problemáticas decorrentes destas tecnologias tendem a se sobrepor. Reclamam sobre a ineficiência dos canais de comunicação, do parcial sistema de avaliações e da falta de segurança jurídica que desestimulam a permanência do vínculo em longo prazo.

Essas práticas abusivas das plataformas que provocam descontentamento entre as parceiras incentivam a busca pela fidelização de clientes adquiridos por meio da plataforma, independentemente do seu uso. Agem contrariamente aos termos impostos pela empresa, arriscando uma suspensão ou exclusão da sua conta e, em casos mais graves da Parafuzo, uma acusação legal da prática do crime de concorrência desleal, algumas profissionais utilizam a plataforma como forma de construir uma carteira de clientes para a contratação de forma direta.

Objetivam a negociação sem o intermédio das empresas porque, ao negociarem externamente, poderão estabelecer as condições e os valores do seu trabalho, além de se isentarem das taxas abusivas cobradas pelas empresas, sendo consideravelmente mais benéfico à trabalhadora.

Essas taxas referem-se às cobranças impostas de recorrência mensal ou única, por tarefa, para o acesso à ferramenta digital. A cobrança poderá ser para cada saque efetuado, para adentrar na plataforma, a fim de utilizá-la mensalmente ou para acessar oportunidades de trabalho. Em todas as hipóteses, os altos custos direcionados aos profissionais repercutem na sua disponibilização ao trabalho, exigindo maior dedicação à atividade para majorarem seus lucros suficientemente capazes de superar esses gastos.

Além disso, não recebem auxílio de custo com a alimentação e o transporte que pode chegar a R\$ 40,00 (quarenta reais) por diária executada, de acordo com a diarista entrevistada Gleyci. Quando somamos esse custo a cobranças de R\$ 30,00 (trinta reais) ou R\$ 170,00 (cento e setenta reais) destinados ao uso das tecnologias, o montante despendido pelo parceiro para laborar é exorbitante. Agrava-se por não permitirem negociação com o cliente ou sequer sugestões junto à plataforma sobre possíveis benefícios.

Ainda na análise financeira, a discrepância entre valores recebidos por diferentes diaristas de uma mesma plataforma chama a atenção. Toma-se como exemplo duas profissionais que informam utilizar apenas a Parafuzo, ambas trabalham 5 (cinco) dias por semana, porém, uma das diaristas afirma receber em média R\$ 500 (quinhentos reais) semanais, de modo que suas diárias duram em torno de 7 (sete) horas, totalizando, por mês, cerca de R\$

2.000 (dois mil reais). Enquanto a outra, cuja diária tem duração de 8 (oito) horas, recebe apenas R\$ 300 (trezentos reais) por semana e R\$ 1.200 (mil e duzentos reais) mensais.

Ainda que tomemos como hipótese a atuação apenas na modalidade faxina pesada da profissional, cuja renda é superior, e na modalidade padrão da profissional, cujo rendimento é menor, os valores finais não respondem a essa diferença. Tendo em vista que 7 (sete) horas de trabalho pesado correspondem a R\$ 189 (cento e oitenta e nove reais), 8 (oito) horas por diária padrão equivalem a R\$ 175 (cento e setenta e cinco reais). A diferença da renda não seria tão expressiva, sendo somente de R\$ 70 (setenta reais) semanais.

Essa divergência de valores abre questionamentos quanto ao valor da taxa de intermediação. Uma justificativa para esse rendimento destoante para semelhante jornada de trabalho estaria no valor da comissão referente ao serviço de intermediação da Parafuzo, que pode descontar entre 0% (zero por cento) e 30% (trinta por cento) do valor pago pelo cliente, a depender da dinâmica da contratação, de acordo com o Termo de Uso. Entretanto, a empresa não aponta neste documento quais seriam as variáveis dessa operação que seguem desconhecidas para clientes e profissionais.

Essa falta de transparência da gestão das tarefas e da atuação dos algoritmos é, então, uma das principais reclamações dos usuários que não apenas não podem definir o valor do seu trabalho, mas, ainda, sequer são minimamente informados das decisões que interferem diretamente no preço imposto, tampouco no valor líquido que receberão por diária, fato que dificulta a própria organização financeira pessoal, já que não têm uma previsibilidade de quanto receberá em cada tarefa concluída, sendo mutável a qualquer instante pelas empresas, principalmente tendo em vista que se eximem de responsabilidades resultantes do inadimplemento dos clientes, ainda que tenham sido selecionados pelas próprias.

Ao serem questionados sobre os problemas que identificam em seu relacionamento com a plataforma, 8 (oito) profissionais apontaram a falta de clareza quanto à distribuição de tarefas, e 7 (sete) apontaram a ausência no cálculo da remuneração. Desses profissionais insatisfeitos com o desconhecimento das métricas usadas, aproximadamente, 73% (setenta e três por cento) informaram trabalhar exclusivamente por meio da Parafuzo.

Essa reclamação referente à dificuldade no acesso às informações sobre quantias e custos é visualizada também nos depoimentos de usuárias de outras plataformas. Excepcionalmente, a queixa não se estende à Crafty, possivelmente, dado o seu modo de funcionamento que não intercede nas negociações, apenas anuncia os profissionais disponíveis para a contratação direta, demonstrando razoabilidade na mediação.

Assim, o sigilo das informações apresenta-se como ferramenta de controle unilateral das plataformas na medida em que impõe regras aos profissionais que nem as conhecem. O debate acerca da ausência de transparência dessas empresas aparentava estar restrito ao âmbito judicial, no pleito das plataformas, pela garantia do segredo empresarial. Entretanto, a observação relacionada ao prejuízo dessa obscuridade mostrou-se por meio dos próprios parceiros.

Em linhas gerais, não há contrato sigiloso com a disponibilização desses dados ao parceiro no momento do ingresso na plataforma para seu prévio conhecimento e concordância. O conteúdo de acesso aos parceiros se restringe aos Termos de Uso, de público acesso, estando disponíveis nos sites das empresas.

O desconhecimento dessas normas é ainda mais grave diante da previsão contratual da possibilidade de alteração delas, independentemente de prévio aviso aos parceiros que, em caso de discordância, deverão deixar de usá-las. Apenas a Maria Brasileira apresenta a possibilidade de negociação em caso de discordância com os novos termos, entretanto, não há explicação de como ocorre a negociação e as consequências dela.

Em outras palavras, a capacidade de negociação do trabalhador é extinta. A empresa possui um grande número de diaristas cadastradas e usufrui da condição de hipossuficiência dessas trabalhadoras para impor decisões voltadas ao seu faturamento.

A Parafuzo faz-se valer de outros documentos regulamentadores ao requerer a assinatura do Termo de Agenciamento e Intermediação, em que as profissionais, denominadas Agenciadas, concordam com o pagamento da taxa por serviço intermediado. Consequentemente, autorizam o Agenciador, neste caso, a franqueada, a celebrar e assessorar a contratação final de seus serviços, diretamente com o cliente final, respeitando a sua disponibilidade de dia e horário, e aceitação.

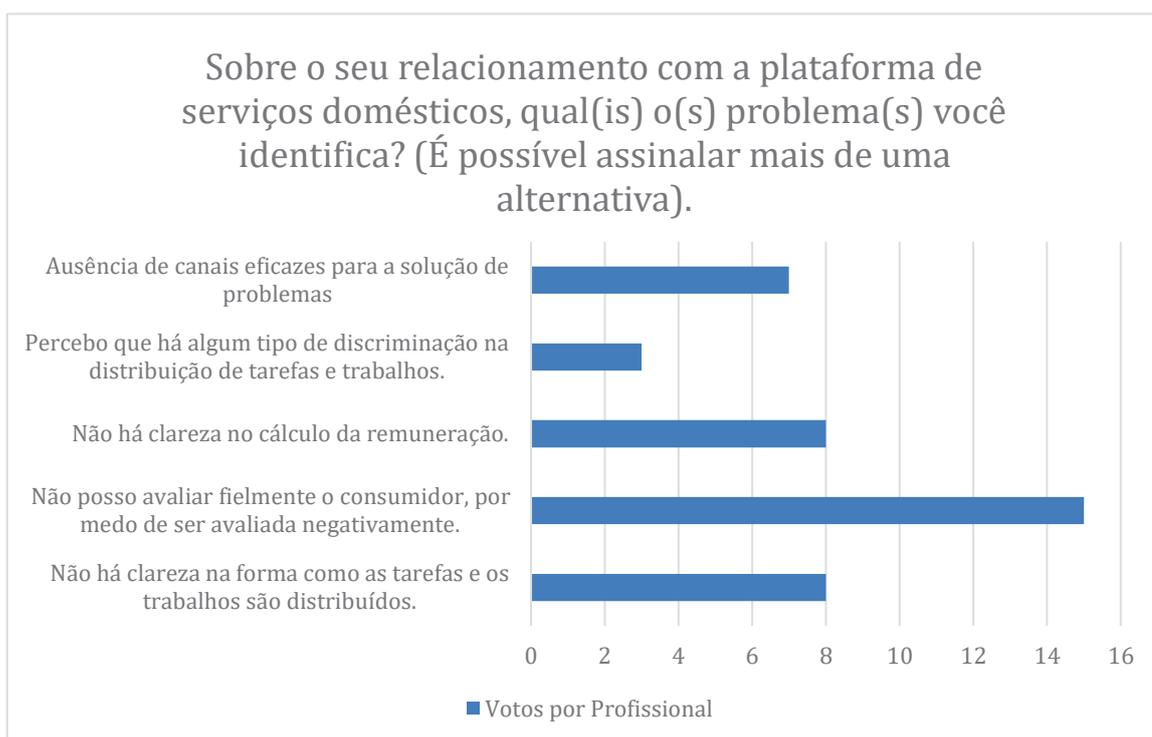
Esse documento adverte que os serviços prestados serão de divulgação e intermediação, visando à inserção eventual das faxineiras no mercado de trabalho. Inclui cláusula que permite às Agenciadas a indicação de profissional que a substitua, desde que com as mesmas qualificações técnicas e antecipadamente.

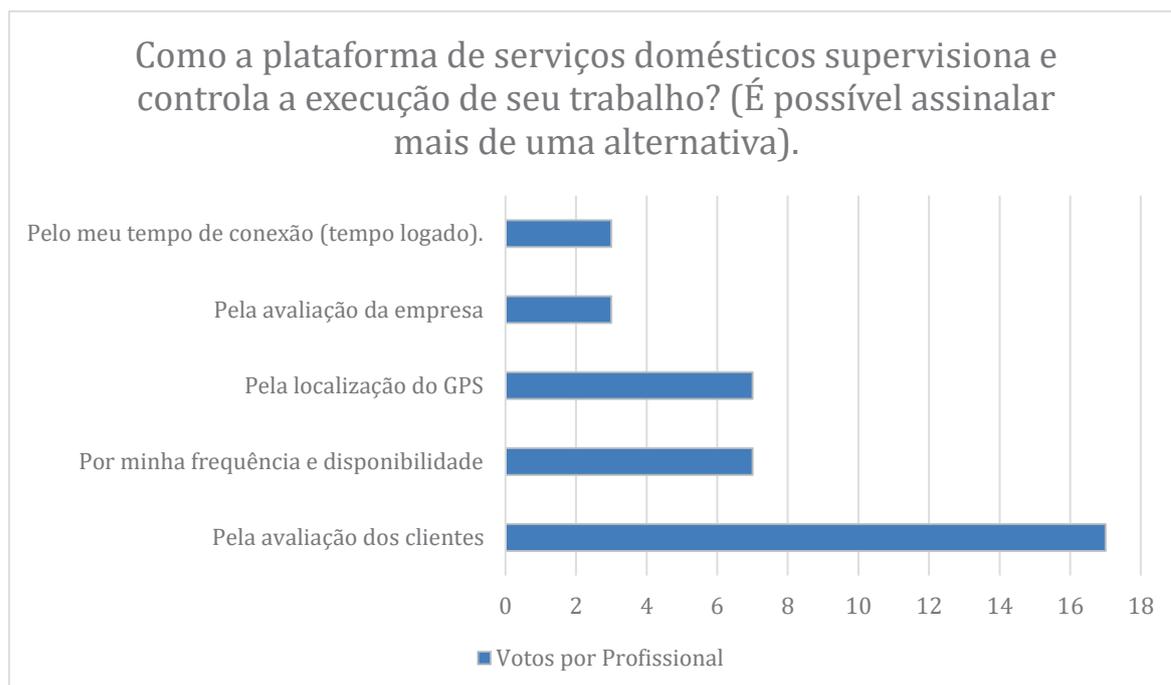
Naturalmente, para quaisquer indivíduos que se dediquem à mínima averiguação das ações tomadas por estas empresas, é perceptível a farsa da autonomia prometida pelas plataformas digitais. Afinal, o dono do seu próprio empreendimento participará das decisões e acordos estipulados com fornecedores e clientes. Inimaginável seria observar um empresário compactuar com regras desconhecidas, levando-nos a questionar sobre a imparcialidade das

decisões judiciais que acolhem a tese defensiva de autonomia dos diaristas vinculados a plataformas digitais.

Essa indisponibilidade de acesso integral às normas a que estão vinculados traz insegurança inclusive no que seria uma das poucas garantias, a de avaliação do cliente. Apesar de 21 (vinte e um) dos 26 (vinte e seis) profissionais informarem ter a possibilidade de avaliar o contratante, 15 (quinze) disseram não avaliar fielmente, por medo de implicações futuras. Isso porque 23 (vinte e três) parceiros atestaram que a forma de supervisão e controle exercido pela plataforma sob os serviços que executam se dá por meio da avaliação dos clientes. Observa-se, portanto, a valoração da seguinte forma:

Verifica-se as ferramentas de supervisão da seguinte forma pelas trabalhadoras:



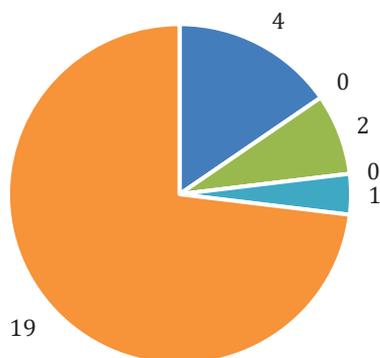


Em plataformas como a Crafty, ambos, clientes e profissionais, terão prazo de 10 (dez) dias para redigir recomendação para a parte prestadora ou contratante. Nesse período, terão acesso ao que foi avaliado pelo outro, inclusive antes de fornecer sua nota e tecer comentários. Assim, consumidores podem aguardar a recomendação da diarista para, posteriormente, avaliar. Sendo negativo, podem utilizar de critérios pessoais e de cunho particulares para julgá-la, oferecendo notas baixas por “vingança”, ainda que a prestação do serviço tenha sido regular, de acordo como explica Isabela, em entrevista.

Dessa forma, ter uma recomendação positiva enquanto profissional é imprescindível para a continuidade na plataforma e para o recebimento de propostas de trabalho. Não apenas porque os demais clientes tomarão como base a avaliação do profissional no momento da contratação, mas porque existe um corte mínimo estabelecido pelas plataformas que deve ser respeitado para a sua manutenção enquanto parceiro.

Ainda que as empresas ofereçam um meio de comunicação para que os parceiros possam contestar notas recebidas ou efetuar reclamações sobre os clientes, das 26 (vinte e seis) respostas em questionário, 19 (dezenove) marcaram nota máxima em escala quando perguntados se tinham medo de serem excluídos ou bloqueados injustamente da plataforma de serviços domésticos:

Em uma escala de 0 a 5, você tem medo de ser excluído ou bloqueado injustamente da plataforma de serviços domésticos?



■ Nota 0 ■ Nota 1 ■ Nota 2 ■ Nota 3 ■ Nota 4 ■ Nota 5

Conforme demonstrado, a ausência de um canal eficaz para a solução de problemas também apareceu dentre as queixas dos profissionais. Um dos parceiros respondeu em seu questionário que “o cliente sempre tem razão”. No caso da Parafuzo, as avaliações são anônimas, dificultando ainda mais a possibilidade de contestação e defesa das avaliações recebidas, pois sequer sabem a origem da narrativa para identificar a situação que pode ter resultado em um comentário negativo.

Em entrevista, questionada sobre o sistema de avaliação, a diarista Regina, parceira da Parafuzo, explicou: "A nota da gente nunca aumenta. [...] Minhas avaliações são ótimas, por causa de uma nota 4, faz um mês que eu to lutando". Questionada se, em razão disso, ainda conseguia tarefas, concluiu:

Consigo mas inventaram agora uma moda de Retenção ouro, prata ou bronze. Me colocaram no bronze. Funciona pela nota, com 4,8, não é considerado (ouro)? Mesmo que não fosse ouro, mas pelo menos prata. Se eu fosse viver dessa plataforma... antes eu ia mais, mas está piorando.

Sobre a distribuição das tarefas, elucidou:

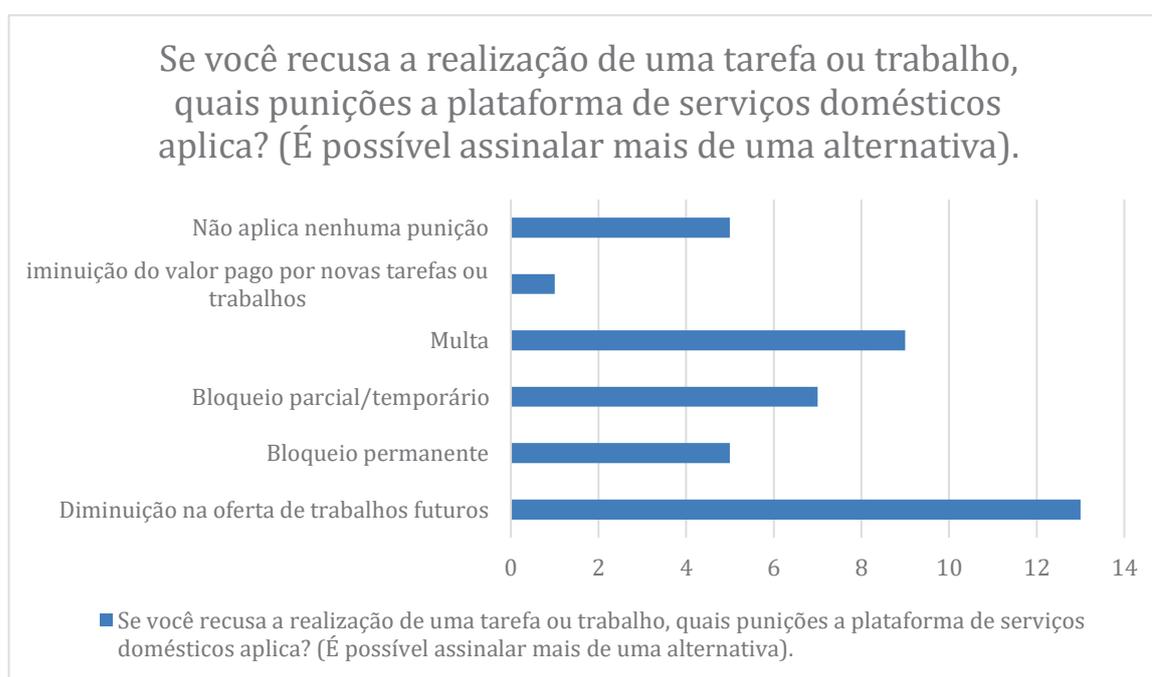
Tem as oportunidades e as ofertas, aí tem a classe de acordo com a nota agora que inventaram isso de retenção. Quem tem ouro, recebe as melhores; quem tem prata, recebe o que o ouro não quis e quem tem bronze, fica com o que sobrou.

Melhor dizendo, as profissionais devem realizar o serviço de maneira satisfatória ao cliente, executando da forma esperada, a limpeza, mas também servindo bons modos, para buscar o atingimento das expectativas dos consumidores que as avaliarão com base em critérios

objetivos e pessoais. Essas notas, resultantes do mero entendimento particular do cliente, indicarão seu rendimento futuro que pode ser reduzido ou aumentado, conforme a disponibilização de tarefas, sem que possuam ferramenta para questionar, rebater ou ao menos conhecer as razões pelas quais foi priorizada ou prejudicada.

Quanto às plataformas de serviços domésticos, observamos que o direcionamento das diárias pode ocorrer no formato de opções disponíveis a serem escolhidas, de forma direta, com ou sem sua participação na negociação, ou, ainda, através de concursos ou desafios abertos aos profissionais. Majoritariamente, os trabalhadores observados recebiam as tarefas decididas e acordadas pela plataforma.

Esses mesmos profissionais julgaram possuir grande liberdade para negá-las, entretanto, ao serem questionados sobre a presença de punições na ocorrência dessas negativas, 80% (oitenta por cento) confirmaram a imposição de multas, redução de ofertas futuras e/ou bloqueio de suas contas. Assim, apesar de não serem obrigados a trabalhar nos dias e tarefas que não possuem interesse, essa negativa pode ecoar no seu futuro profissional naquela plataforma. Observa-se:



Novamente, a falta de transparência das decisões empresariais traz uma obscuridade que confunde as percepções dos trabalhadores acerca delas, ratificando a sensação de insegurança nas suas ações e na repercussão. A instabilidade acompanha os trabalhadores

domésticos que são descartados dos serviços formais quando se tornam minimamente onerosos e dos serviços informais quando não supõem corretamente as regras que devem seguir.

Ao ser questionada se já lhe foram solicitadas tarefas não inclusas na diária contratada, Regina respondeu: “Já e várias vezes. Tem clientes que pensam que a gente é mensalista, contrata 4 horas e quer que a gente faça tudo. Não tem como. (Digo) vamos ver as prioridades e o que dá pra fazer” [sic].

Indagada se realizava essas atividades para evitar o recebimento de avaliações negativas, Regina afirmou: “Eu nunca cheguei a dizer “não vou fazer”. Eu já cheguei a passar do meu horário para não deixar o cliente insatisfeito”. Acrescentou que não recebe valor extra por essas tarefas e que caso o profissional pretenda procurar a plataforma para auxílio, “nunca espere um respaldo”.

A diarista Maria, atualmente parceira exclusiva da Crafty, explicou o funcionamento do sistema de avaliação dessa plataforma:

O Crafty já tem essa disponibilidade de avaliação, as pessoas veem minha avaliação lá e a minha avaliação é 4,9, certo? E dessas avaliações, muitas 4 estrelas que eu recebi foram sem avaliação. Por exemplo, eu vou trabalhar e a pessoa não me avaliou no Diaríssima (antigo Crafty, antes da fusão), iriam 4 estrelas no automático, entendeu? Porque todas as pessoas que me avaliaram, avaliaram com 5 estrelas, porém minha nota é 4,9.

A avaliação reflete na posição do profissional dentre os demais, pois, para se manterem no *ranking*, segundo Maria, o cliente precisa informar que o diarista compareceu e executou os serviços para ganhar uma moeda de “prestador ativo”. A falta de verificação da veracidade desses depoimentos pode, no entanto, prejudicar os profissionais.

O *layout* dos sites permite que tenham acesso aos profissionais que trabalharam anteriormente para o consumidor, inclusive a recomendação a qual fizeram a ele. Maria narra ter verificado avaliações injustas a profissionais por falha do contratante que remarcou próximo ao horário combinado e reclamou pela ausência da parceira no novo horário, por exemplo.

Nesses espaços privativos aos profissionais do setor, é comum a publicação de reclamações e desabafos sobre essa fragilidade na veracidade das avaliações. A publicação da profissional Danielle, no grupo “Diaristas da Parafuzo”, mostra como podem ser contraditórias: “Gente, estou tão desanimada. Uma cliente me deu nota 3 e ainda me colocou como preferencial dela eu pedi pro [sic] aplicativo me tira dela só que agora não recebo mais nada, estou sofrendo pra aumentar a pontuação pra [sic] chegar pelo menos 4.8.” A baixa nota dada pelo contratante vai de encontro ao intuito de tê-la como preferencial, ou seja, de forma recorrente.

É notável, desse modo, que o sistema de avaliação implementado pelas plataformas não necessariamente irá retratar honestamente a realidade. Por outro lado, a busca por auxílio da empresa pode acarretar consequências desfavoráveis para o profissional. Ainda assim, as avaliações irão impactar na atuação desses trabalhadores.

Por meio de comunidade privada no Facebook, a profissional Angélica desabafou: “Eu fiz tudo ontem e até um pouco mais, dei o meu máximo. O cliente não estava na residência, quem estava era o filho e ele me deu uma nota 3. Fiquei superchateada pois o app me deixou 8 dias sem faxinas”.

Dentre as reclamações feitas pelas profissionais, referiram-se à realização de serviço em conjunto com outra profissional escolhida pela Parafuzo nas faxinas pesadas em que ultrapassam nove horas de trabalho e são exigidas duas diaristas para o serviço. Gleyci conta que não são duplas pré-definidas com base em trabalhos anteriormente realizados, tampouco terão contato prévio para combinar questões referentes às obrigações e à divisão de tarefas, até dos produtos que utilizarão e devem ser solicitados ou levados por elas.

Em razão disso, as profissionais podem executar suas funções de formas diferentes, provocando dificuldades durante a diária. Ao mesmo tempo, Gleyci narra que o resultado pode ser insatisfatório para o cliente, no entanto, apesar da possibilidade de atribuir notas distintas para cada uma das profissionais, não há garantia de que ele tenha ciência das atividades que cada uma realizou e o resultado delas. No geral, a probabilidade de avaliar de forma generalizada é maior, podendo prejudicar a diarista que ofereceu um bom serviço.

É perceptível que as empresas tendem a priorizar diaristas cujas notas são maiores e que se mostram mais disponíveis para a empresa oferecendo a elas os melhores serviços. No entanto, a avaliação mostra-se falha e pouco condizente com a realidade, degradando o já precarizado cenário a que essas profissionais estão submetidas.

Além do sistema avaliativo, dentre os métodos de controle sobre o trabalho exercido, 7 (sete) profissionais apontaram a verificação da frequência e disponibilidade pelas plataformas. Além disso, 13 (treze) parceiros afirmam que, ao recusarem a realização de trabalho, podem ser punidos com a diminuição da oferta de diárias. As penalidades também podem ser pecuniárias, como a aplicação de multas, ou bloqueios parciais ou permanentes.

A partir da observação nos grupos de Facebook, há narrativa de parceiros que precisaram cancelar a diária por motivos externos à sua vontade e, ainda assim, foram punidos. A parceira Talita junta conversa com o canal de suporte da Parafuzo em que a agente sugere

que a profissional cancele a diária e pague a multa por estar doente e impossibilitada de cumprir com a tarefa.

Essas punições são mais um exemplo de controle exercido pelas empresas que pretendem garantir a execução dos serviços em sua excelência, priorizando os consumidores em detrimento dos profissionais. Diferentemente dos parceiros, os clientes não são ranqueados e, raramente, têm seu acesso retirado dessas plataformas, as possibilidades de punição são brandas e incomuns.

A *GetNinjas*, para não perder clientes complexos, os direciona a profissionais com pouco poder de escolha. Por exemplo, aqueles diaristas que não comprem moedas para disputar melhores serviços recebem, de forma gratuita, o acesso a esses consumidores. É o que explica Maria:

O *GetNinjas* que eu também já me cadastrei lá, ele não cobra pelo trabalho da gente, se a gente conseguir, a gente vai e trabalha e o que ganhar é da gente, porém tem que comprar moedas deles. Compro 1.000 moedas, daí cada cliente que manda para a gente, a gente tem que abrir o contato pra [sic] negociar e aí eu gasto as moedas sem garantia que vou conseguir o trabalho. Apesar de já ter conseguido trabalho por lá de graça, porque quando a gente fica muito tempo na plataforma sem entrar em contato, sem investir em moedas, tem aqueles serviços que ninguém quer, eles jogam de graça pra [sic] gente. Não são aqueles clientes ruins, são aqueles que estão procurando funcionária e querem pagar muito pouco, aí pra [sic] gente ficar gastando tempo, negociando com a pessoa, eles jogam pra [sic] gente. Eles preferem não ganhar (dinheiro) e não perder a pessoa que perder sem ganhar. Para nos segurar, eles jogam pra [sic] gente, pra [sic] gente negociar com eles. Para segurar o cliente, eles jogam pra [sic] mim, pra [sic] eu me resolver com o cliente, entendeu?

Essa estratégia adotada pela empresa funciona como punição para aqueles que não se dedicam assiduamente à plataforma, mas também um incentivo, ou até uma coação, para que o parceiro invista financeiramente no seu perfil, já que condiciona as melhores tarefas ao seu patamar máximo. A compra de moedas da *GetNinjas* permite que acessem mais e melhores contatos, por consequência, efetue mais serviços e não perca clientes complexos. Entretanto, os valores são variáveis desde R\$ 60 (sessenta reais) a R\$ 170 (cento e setenta reais) a serem pagos recorrentemente, mesmo que não forneça o retorno financeiro esperado pelas trabalhadoras. A entrevistada Gleicy define esse funcionamento como “uma disputa pelo menor preço” e acrescenta:

A gente consegue falar com o cliente, três profissionais. Só que esse cliente ele fecha se tipo assim uma faxina é R\$ 200 é o valor aqui no rio, mas se a outra [profissional] bota de R\$ 150 e se a outra botar de R\$ 120, ele [cliente] vai fechar com a de 120 com certeza, né?

Para além disso, as punições e bonificações do trabalho promovem uma gamificação das atividades. Ainda que tomem para si a ideia de autonomia vendida por essas plataformas, o

método que utilizam para garantir a sua presença habitual e disponível, a certeza da execução dos serviços com pessoalidade e estejam responsáveis pelos repasses financeiros ocorrem de maneira quase imperceptível, porém reguladora.

No questionário aplicado, 22 (vinte e dois) entrevistados afirmaram que se consideram autônomos. Todavia, 21 (vinte e um) informaram que é a plataforma quem recebe e repassa os valores referentes aos serviços prestados por eles. Além disso, somente 2 (dois) profissionais afirmaram negociar diretamente com o cliente. Os demais recebem de acordo com valores predeterminados por tarefa, por jornada fixa ou tempo de trabalho definido, por uma combinação entre jornada fixa e tarefas realizadas ou quando vencem um desafio ou concurso estipulado pelas plataformas.

O controle pode ocorrer de forma mais branda por meios de punições e bonificações, como citado, mas também de forma mais incisiva através da obrigatoriedade de compartilhar a localização em tempo real com a empresa para comprovar a presença no emprego, sendo uma atualização dos cartões de ponto, podemos dizer.

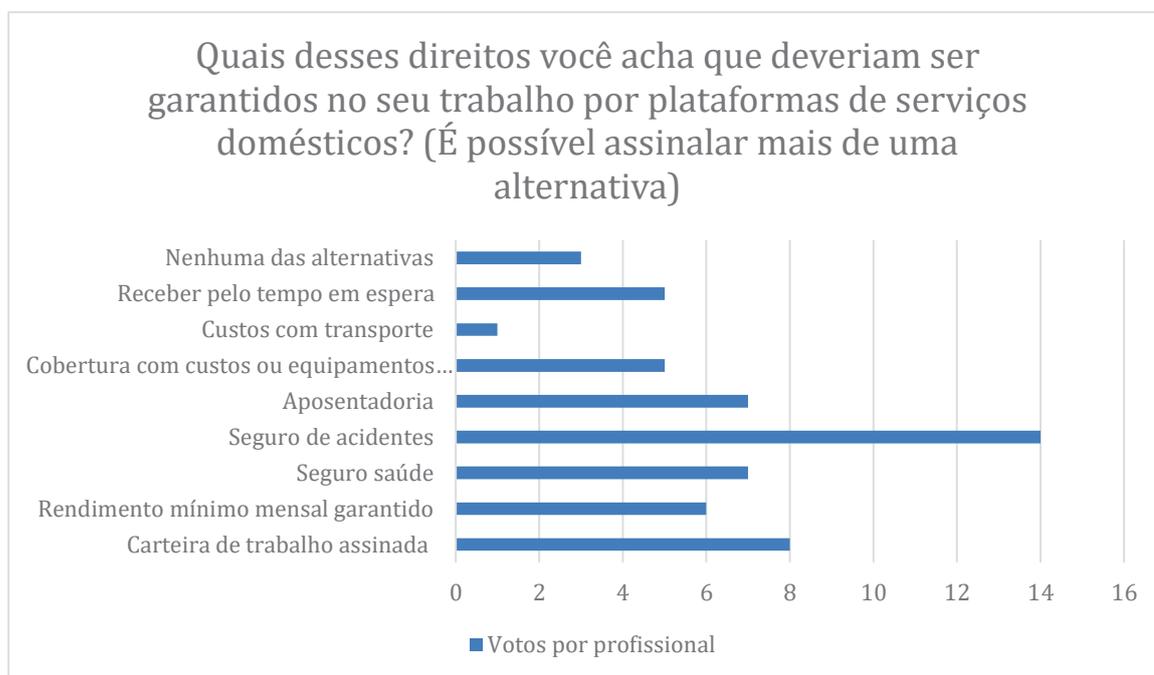
Não é possível assegurar que não há qualquer poder de decisão concentrado nos próprios trabalhadores, já que, em sua maioria, podem escolher seu dia de folga, por exemplo, sem que haja reflexos punitivos. Podem, por vezes, também restringir a área em que desejam atuar, por cidade ou bairro, sem observação de prejuízos.

Em uma perspectiva global, percebemos que as plataformas digitais vêm usufruindo da zona cinzenta legal em que atuam no momento. Desse modo, adotam a narrativa de agências de emprego ou empresas intermediadoras para apresentar contrato de adesão nos termos das legislações cíveis. Impõem o aceite da relação contratual em uma suposta relação de equilíbrio e voluntariedade, na medida em que estipulam regramentos favoráveis, em sua maioria, apenas as próprias empresas.

Explicam que não é ilegal a normatização da relação ante o aceite dos parceiros. Igualmente, a cobrança da taxa ou divisão de lucros pelo contrato entre as partes. Porém não repassam os termos da negociação de forma clara aos profissionais, especialmente pensando em aspectos avaliativos e financeiros, sobre os critérios de ranqueamento, os custos operacionais, de locomoção, de alimentação e de proteção. Até o momento, as plataformas digitais não aparentam preocupação com a viabilidade da parceria, principalmente tendo ao seu lado a verdadeira parceria com a instabilidade doutrinária e jurisprudencial.

Apesar disto, em questionário, 15 das 26 trabalhadoras domésticas participantes informaram desinteresse na assinatura da carteira pelas plataformas, de modo que, ao serem

questionadas especificamente sobre os direitos que gostariam que fossem garantidos no seu trabalho por plataformas de serviços domésticos, responderam da seguinte forma:



Desta forma, não é possível afirmar que há uma completa insatisfação dos trabalhadores domésticos com as plataformas digitais, sequer que houve uma precarização quando comparamos às tradicionais contratações de diaristas e empregados domésticos. Dentre as razões, pode-se apontar as delimitações de função oferecida pela plataforma. Isto porque essa categoria é comumente designada a tarefas múltiplas e distintas quando ocupam diariamente um núcleo familiar, acumulando atividades de limpeza, cozinha e cuidado. Entretanto, ao vender o seu trabalho através de empresas, há uma estipulação e expectativa prévia do combinado.

## 5. CONCLUSÃO

Uma coleção de perguntas não respondidas guiou o desenvolvimento da presente pesquisa em um intenso anseio por respostas, ainda que, ao final, novas e antigas indagações permaneçam. O cerne da investigação reside em seu objetivo de analisar as relações jurídicas do trabalho doméstico pautadas nos desdobramentos das inovações tecnológicas no modo de produção e na gestão de serviços.

Intencionamos a propositura de uma classificação jurídica dos trabalhadores domésticos “plataformizados” por meio da observação das vivências destes profissionais, mas também da análise das decisões judiciais e do exame dos contratos estipulados pelas empresas, por meio de Termos e Condições.

Os resultados obtidos, ainda que o uso de plataformas digitais no setor de serviços domésticos seja embrionário, apontam uma mera atualização das formas históricas, sociais, econômicas e jurídicas de precarização e desvalorização dos trabalhadores domésticos.

Através dos questionários aplicados e das entrevistas semiestruturadas, observou-se que os trabalhadores domésticos são, em sua maioria, mulheres negras, pobres e com baixa escolaridade. No contexto desses profissionais, o trabalho doméstico não é visto como um ideal, mas como uma singular alternativa para obter renda diante das condições econômicas particulares, especialmente após a pandemia e o aumento do desemprego.

Verificou-se que não há uma pretensão dessas profissionais na permanência no serviço doméstico, menos ainda por meio das plataformas digitais. Por meio das narrativas pessoais das diaristas, percebeu-se que há um descontentamento com as condições de trabalho. Apesar de compreenderem as tecnologias como um facilitador no acesso aos consumidores e na fidelização de clientes, consideram injustos os ônus designados aos usuários contratados.

Dentre os retornos obtidos, os protestos quanto à unilateralidade das negociações, os custos com a atividade, as reiteradas punições e o sistema de avaliação são unânimes. Essas contestações condizem com as percepções decorrentes da análise dos Termos e Condições das plataformas *Mary Help*, *Parafuzo*, *GetNinjas*, *Maria Brasileira*. Excepcionalmente, recebem feedbacks positivos, as empresas *Odete* e *Crafty*.

Em estágio inicial, os resultados indicaram que as plataformas têm modos de funcionamento distintos, sendo inviável igualá-las para facilitar uma eventual investigação e classificação, posto que diferem quanto à gestão e ao controle sobre as diaristas. Observamos que algumas empresas, como a *Odete* e a *Crafty*, atuam tão somente como uma ferramenta de comunicação. Em verdade, apenas viabiliza-se a aproximação entre essas partes do contrato de prestação de serviços ao divulgar os profissionais aos possíveis clientes.

Por outro lado, verificou-se que as demais plataformas investigadas gerenciam as profissionais domésticas de maneira direta e coordenada. Nesses casos, há um marcante sistema de etapas a serem seguidas pelas diaristas cadastradas. Assim, constatou-se que não prevalece ou condiz com a forçosa definição de autonomia a qual imputam a essas profissionais. As empresas *Mary Help*, *Parafuzo*, *GetNinjas* e *Maria Brasileira*, em múltiplas apresentações de

layout e de processo, se assemelham ao subordinar os supostos parceiros a regras unilateralmente estipuladas, promovendo a negociação com o cliente independente da participação do verdadeiro prestador do serviço de limpeza.

Logo, essas plataformas recebem e definem o valor da hora de trabalho nas diárias, sem transparência nas métricas utilizadas ou a mera informação às profissionais domésticas. Igualmente, permitem a avaliação subjetiva das diaristas pelos clientes sem a concessão de direito a resposta ou defesa das profissionais, refletindo em punições e multas. Proíbem a comunicação e a negociação entre a parte contratante e a diarista contratada. E, também, controlam, por registros informáticos, a jornada de trabalho dessas parceiras. Para toda a gerência que exercem, cobram frações elevadas das diárias, mensalidades ou créditos.

Após a imersão nas operações dessas empresas, não restaram dúvidas quanto ao aproveitamento e ao lucro das instituições por meio da venda da mão de obra das diaristas cadastradas em suas plataformas. Diante das conclusões desta investigação, refutada a conceituação das referidas empresas como meras intermediárias, pois é evidente a atividade econômica no setor de limpezas, e não de tecnologia.

Esses achados têm importantes implicações para o âmbito legislativo e judiciário, posto que há uma dificuldade na adequação desses profissionais nas normas existentes pelo judiciário que não verifica os requisitos clássicos do vínculo de emprego, apesar de a realidade fática apontar para uma inequívoca subordinação e pessoalidade, enquanto vereadores e senadores se esforçam para pensar em regulamentos que orientem esses atores no mercado de trabalho na era da tecnologia.

O modelo de contratação e os comandos indiretos dessas empresas geram uma complexidade na identificação da verdadeira natureza do relacionamento laboral. Portanto, a relevância da atual pesquisa encontra-se na urgência social em garantir a proteção trabalhista das diaristas que bravamente lutaram por décadas para o acesso a tais direitos e estão sendo precarizadas por esta nova roupagem digital de controle do empregador que arrisca uma fraude contratual ao defini-las como autônomas. Contribui, nesse ínterim, para a adequação de tais relações de cunho trabalhista na proteção jurídica adequada, pois afasta a pretensão civilista nos contratos dessas plataformas.

Ainda assim, é importante reconhecer as limitações do presente estudo, incluindo a territorial, visto que as entrevistas semiestruturadas e os questionários foram disponibilizados apenas para trabalhadoras domésticas das regiões Sul e Sudeste. Por conseguinte, cientes das

diferenças sociais e econômicas entre as regiões brasileiras, os resultados não são coerentes em sua totalidade com estados do Norte, Nordeste e Centro-Oeste.

Além disso, esta investigação aprofundou-se, sobretudo, nas profissionais de limpeza. Todavia, a categoria de profissionais domésticos inclui, dentre outros, os serviços de cuidado e de cozinha que merecem estudo e dedicação, visto que também foram desvalorizados no mercado de trabalho e no direito do Brasil. Dessa forma, sugere-se a reflexão das profissionais cozinheiras, babás e cuidadoras que, comumente, acumulam funções nas residências brasileiras, sujeitam-se a condições semelhantes de precarização e, gradualmente, recorrem às plataformas digitais para sustento próprio, enfrentando semelhantes desafios nesta árdua tentativa capitalista em verem seus direitos despojados.

## REFERÊNCIAS

ACCIARI, Louisa; PINTO, Tatiane. Praticando a equidade: estratégias de efetivação de direitos no trabalho doméstico. **Estudos Avançados**, p. 73-89, 2020.

AGÊNCIA SENADO. Luta por direitos das domésticas é permanente, dizem debatedores. **Senado Federal**. 2023. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2023/04/17/luta-por-direitos-das-domesticas-e-permanente-dizem-debatedores>. Acesso em: 09 maio 2023.

AGUIAR, R. A. R. **O que é justiça: uma abordagem dialética**. 2. ed. São Paulo: Alfa-Ômega, 1987.

ALVES RODRIGUES, Bruno; REIS PAES LEME, Ana Carolina; RESENDE CHAVES JÚNIOR, José Eduardo. **Tecnologias Disruptivas e a Exploração do Trabalho Humano: a intermediação de mão de obra a partir das plataformas eletrônicas e seus efeitos jurídicos e sociais**. São Paulo: LTr, 2017.

ALVES, A. C. Organização sindical dos empregados domésticos: análise jurídica em consonância com a Lei Complementar n. 150/2015, com a Convenção 189 da OIT e com a CLT. 2021. Disponível em: <http://www.repositorio.ufop.br/jspui/handle/123456789/15484>. Acesso em: 10 dez. 2023.

ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida: o mosaico da exploração**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2019. p. 16.

ANTUNES, Ricardo. Estamos vivendo a 4ª Revolução Industrial? Entrevista (24 min.), 2018. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=On4nt82iEVI>. Acesso em: 18 set. 2020.

ANTUNES, Ricardo. **Infoproletários: Degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviço na era digital**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2018.

BARROS, Carlos Juliano; ANGELI, Caue; MONTEIRO FILHO, Maurício. Gig: a uberização do trabalho. São Paulo, 2019. Documentário, 60 min. ACCIARI, Louisa, PINTO, Tatiane. **Praticando a equidade: estratégias de efetivação de direitos no trabalho doméstico**. Estudos Avançados, p. 73-89, 2020.

BERNARDINO-COSTA, Joaze. **Saberes subalternos e decolonialidade: Os sindicatos das trabalhadoras domésticas no Brasil**. Brasília: Editora UnB, 2015.

BERNARDINO-COSTA, Joaze. **Sindicatos das Trabalhadoras Domésticas no Brasil: Teorias da Descolonização e Saberes Subalternos**. 2007. 287s. Tese (Doutorado em Sociologia) – Universidade de Brasília Instituto de Ciências Sociais, Brasília-DF, 2007.

BIAVASCHI, M. B. Os direitos das trabalhadoras domésticas e as dificuldades de implementação no Brasil: contradições e tensões sociais. **Fundação Friedrich Ebert Stiftung**, 2014.

BIAVASCHI, M. B.; ROSSETTO, M. S. Resquícios da Casa Grande em tempos em que a senzala conquistou direitos. In: RAMOS, G. T.; FILHO, H. C. M.; LOGUERCIO, J. E. et al. (Orgs.). **O golpe de 2016 e a reforma trabalhista: narrativas de resistência**. CLACSO, 2017. p. 216–221. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/j.ctvtwx31b.42>. Acesso em: 07 maio 2023.

BIROLI, Flávia. Divisão Sexual do Trabalho e Democracia. **Revista Brasileira de Ciência Política**, v. 59, n. 3, p. 719–751, 2016.

BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. **O novo espírito do capitalismo**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

BRASIL, S. Reclamação 59.795 Minas Gerais. 2023.

BRASIL. Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil: promulgada em 16 de julho de 1934. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao34.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil: promulgada em 10 de novembro de 1937. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao37.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao37.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil: promulgada em 18 de setembro de 1946. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao46.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao46.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Decreto Legislativo nº 20, de 1965.

BRASIL. Decreto nº 10.410, de 30 de junho de 2020. Altera o Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10410.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10410.htm). Acesso em: 14 dez. 2022.

BRASIL. Decreto nº 16.107, de 30 de julho de 1923. Approva o regulamento de locação dos serviços domesticos. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-16107-30-julho-1923-526605-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 14 dez. 2022.

BRASIL. Decreto nº 3.616, de 13 de setembro de 1941. Dispõe sobre a proteção do trabalho do menor e dá outras providências. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-3616-13-setembro-1941-413842-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 07 ago. 2022.

BRASIL. Decreto nº 95.247, de 17 de novembro de 1987. Regulamenta a Lei nº 7.418, de 16 de dezembro de 1985, que institui o Vale-Transporte, com a alteração da Lei nº 7.619, de 30 de setembro de 1987. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d95247.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d95247.htm). Acesso em: 14 dez. 2022.

BRASIL. Decreto-Lei nº 3.078, de 27 de fevereiro de 1941. Dispõe sobre a lotação dos empregados em serviço doméstico. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-3078-27-fevereiro-1941-413020-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 07 ago. 2022.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Consolidação das Leis Trabalhistas. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm). Acesso em: 07 ago. 2022.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 72, de 2 de abril de 2013. Altera a redação do parágrafo único do art. 7º da Constituição Federal para estabelecer a igualdade de direitos trabalhistas entre os trabalhadores domésticos e os demais trabalhadores urbanos e rurais. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc72.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc72.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Lei Complementar nº 150, de 1º de junho de 2015. Dispõe sobre o contrato de trabalho doméstico. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/CCivil\\_03/leis/LCP/Lcp150.htm](http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/LCP/Lcp150.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Lei Complementar nº 182, de 1º de junho de 2021. Institui o marco legal das startups e do empreendedorismo inovador; e altera a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp182.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp182.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 11.324, de 19 de julho de 2006. Altera dispositivos das Leis nºs 9.250, de 26 de dezembro de 1995, 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.213, de 24 de julho de 1991, e 5.859, de 11 de dezembro de 1972; e revoga dispositivo da Lei nº 605, de 5 de janeiro de 1949. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/111324.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111324.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 2.757, de 23 de abril de 1956. Dispõe sobre a situação dos empregados porteiros, zeladores, faxineiros e serventes de prédios de apartamentos residenciais. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1950-1959/lei-2757-23-abril-1956-355290-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 4.090, de 13 de julho de 1962. Institui a Gratificação de Natal para os Trabalhadores. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l4090.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4090.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 5.589, de 11 de dezembro de 1972. Dispõe sobre a profissão do trabalho doméstico e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/15859.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15859.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 6.887, de 10 de dezembro de 1987. Altera a legislação da Previdência Social Urbanas e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l6887.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6887.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

BRITO, K. O. A evolução da legislação referente ao trabalho doméstico no Brasil. Brasília: ANPUH, 2017. Disponível em: [https://anpuh.org.br/uploads/anais-simposios/pdf/2019-01/1548953099\\_8a0624eb350129a0b183d7d144e657a0.pdf](https://anpuh.org.br/uploads/anais-simposios/pdf/2019-01/1548953099_8a0624eb350129a0b183d7d144e657a0.pdf). Acesso em: 26 jul. 2022.

BROWN, Wendy. **Cidadania sacrificial: neoliberalismo, capital humano e políticas de austeridade**. Trad. Juliane Bianchi Leão. Rio de Janeiro: Zazie Edições, 2018.

BROWN, Wendy. **Nas ruínas do neoliberalismo: a ascensão da política antidemocrática no ocidente**. São Paulo: Politeia, 2019.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. O caso Uber e o controle por programação: de carona para o Século XIX. In: LEME, Ana Carolina Reis Paes; RODRIGUES, Bruno Alves; CHAVES JÚNIOR, José Eduardo Resende (Coords.). **Tecnologias disruptivas e a exploração do trabalho humano: a intermediação de mão de obra a partir das plataformas eletrônicas e seus efeitos jurídicos e sociais**. São Paulo: LTr, 2017, p. 162.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. O Romantismo e o canto da sereia: o caso iFood e o Direito do Trabalho. **Blog do Rodrigo Carelli**, 04 mar. 2020. Disponível em: <https://rodrigocarelli.org/2020/03/04/o-romantismo-e-o-canto-da-sereia-o-caso-ifood-e-o-direito-do-trabalho/>. Acesso em: 20 jul. 2022.

CASSAR, V. B. **Direito do Trabalho**. São Paulo: Método, 2016.

CHAGAS, S. OL.; DAMACENO, L. D. Evolução do direito trabalhista do empregado doméstico. **Caderno de Graduação - Ciências Humanas e Sociais - UNIT - SERGIPE**, v. 1, n. 3, p. 63–76, 2013.

Colcha de Retalhos. Documentário (14 min.). 2019. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=tJw\\_xdmGcbM](https://www.youtube.com/watch?v=tJw_xdmGcbM). Acesso em: 18 set. 2022.

COMMAILLE, J. Uma Sociologia Política do Direito. **Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo**, v. 108, p. 929–933, 2013.

CONVENÇÃO E RECOMENDAÇÃO SOBRE TRABALHO DECENTE PARA AS TRABALHADORAS E OS TRABALHADORES DOMÉSTICOS. **OIT**, 15 de Novembro de 2011. Disponível em: [https://www.ilo.org/brasil/temas/trabalho-domestico/WCMS\\_169517/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasil/temas/trabalho-domestico/WCMS_169517/lang--pt/index.htm). Acesso em: 06 ago. 2022.

COUTINHO, Raianne; FERREIRA, Mariana. A uberização do trabalho doméstico em tempos de pandemia: precarização de uma categoria precarizada. **Belo Horizonte**, v. 1, n. 1, mar./ago. 2021, p. 125-147. Disponível em: <https://palavraseca.direito.ufmg.br/index.php/palavraseca/article/view/3/10>. Acesso em: 12 ago. 2022.

DEAKIN, Simon; MARKOU, Christopher. The Law-Technology Cycle and the Future of Work. **University of Cambridge Faculty of Law Research**, n. 32/2018. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=3183061>. Acesso em: 06 ago. 2022.

DIEESE. **O Emprego Doméstico no Brasil**. Estudos e Pesquisas, p. 1-27, 2013.

DIEESE. **O trabalho doméstico 10 anos após a PEC das Domésticas**. Estudos e Pesquisas, v. 106, 2023. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2023/estPesq106trabDomestico.pdf>. Acesso em: 07 maio 2023.

DONAMAID. Quais são as regras do Padrão Donamaid? 16 abr. 2020. Disponível em: <https://donamaid.freshdesk.com/support/solutions/articles/43000568834-desafio-8-quais-s%C3%A3o-asregras-do-padr%C3%A3o-donamaid-250-pontos->. Acesso em: 06 jul. 2022.

ENOTAS. O que é uma startup unicórnio e quais são as principais do mercado nacional? 2022. Disponível em: [https://enotas.com.br/blog/startup-unicornio/#:~:text=Um%20Super%20Unic%C3%B3rnio%20\(Decacorn\)%20%C3%A9,a%20Uber%20e%20a%20WeWork.](https://enotas.com.br/blog/startup-unicornio/#:~:text=Um%20Super%20Unic%C3%B3rnio%20(Decacorn)%20%C3%A9,a%20Uber%20e%20a%20WeWork.) Acesso em: 12 mar. 2023.

FEDERICI, Silvia. **O patriarcado do salário**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2021.

FENATRAD. Cuida de quem te cuida! Proteja sua trabalhadora doméstica. Disponível em: <https://fenatrad.org.br/2020/03/18/cuida-de-quem-te-cuida-proteja-sua-trabalhadora-domestica/>. Acesso em: 06 jul. 2022.

FENATRAD. Empregadas domésticas estão entre os grupos mais vulneráveis durante pandemia. Disponível em: <https://fenatrad.org.br/2020/06/29/empregadas-domesticas-estao-entre-os-grupos-mais-vulneraveis-durante-pandemia/>. Acesso em: 06 jul. 2022.

FENATRAD. Sindicato dos Empregados Domésticos do Estado da Paraíba realiza Campanha por direitos da categoria. Disponível em: <https://fenatrad.org.br/2022/05/24/sindicato-dos-empregados-domesticos-do-estado-da-paraiba-realiza-campanha-por-direitos-da-categoria/>. Acesso em: 06 jul. 2022.

FENATRAD. Sindicato dos Trabalhadores Domésticos do Município de São Paulo assina Convenção Coletiva de Trabalho. Disponível em: <https://fenatrad.org.br/2022/03/07/sindicato-dos-trabalhadores-domesticos-do-municipio-de-sao-paulo-assina-convencao-coletiva-de-trabalho/>. Acesso em: 06 jul. 2022.

FERLA, L. A. C. Corpos estranhos na intimidade do lar: as empregadas domésticas no Brasil da primeira metade do século XX. **Anais do XXVI Simpósio Nacional de História – ANPUH**. São Paulo, 2011. Disponível em: <https://anpuh.org.br/uploads/anais->

simposios/pdf/2019-01/1548856588\_120e611a09d80d8033e77fa00608509e.pdf. Acesso em: 19 nov. 2022.

FORBES. Unicórnios brasileiros: saiba quais são e o que fazem. 2022. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-money/2022/07/unicornios-brasileiros-saiba-quais-sao-e-o-que-fazem/>. Acesso em: 12 mar. 2023.

GARCIA AMADO, Juan Antonio. ¿Tienen sexo las normas?: Temas y problemas de la teoría feminista del Derecho. **Anuario de Filosofía del Derecho**, vol. 9, 1992, Madrid.

GOLDONI, M. Governance by Numbers. The Making of a Legal Model of Allegiance. **International Journal of Constitutional Law**, v. 16, n. 3, p. 1041–1043, 2018.

GONZAGUINHA. Comportamento Geral. Rio de Janeiro, 1973.

GRAU, A. B. Sobre el Trabajo Decente: La Formación Del Concepto. **Derecho & Sociedad**, n. 46, p. 15–24, 2016.

GRILLO, S. La Reforma Laboral de Brasil en cuestión: #REVOGAJÁ. **NET21**, 28 jun. 2022. Disponível em: <https://www.net21.org/la-reforma-laboral-de-brasil-en-cuestion-revogaja/>. Acesso em: 27 set. 2022.

HIRATA, H. Reestruturação produtiva, trabalho e relações de gênero. **Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo**, v. 4, n. 7, p. 5–27, 1998. ALAST São Paulo.

HUWS, U. Eating us out of house and home: The dynamics of commodification and decommodification of reproductive labour in the formation of virtual work. **International Journal of Media & Cultural Politics**, v. 14, n. 1, p. 111–118, 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Os desafios do passado no trabalho doméstico do século XXI: reflexões para o caso brasileiro a partir dos dados da PNAD Contínua**. Textos para Discussão n. 2528, Rio de Janeiro: IPEA, 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**. Online, 2021. Disponível em: [https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho\\_e\\_Rendimento/Pesquisa\\_Nacional\\_por\\_Amostra\\_de\\_Domicilios\\_continua/Trimestral/Quadro\\_Sintetico/2021/pnadc\\_202103\\_trimestre\\_quadrosintetico.pdf](https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Trimestral/Quadro_Sintetico/2021/pnadc_202103_trimestre_quadrosintetico.pdf). Acesso em: 09 ago. 2022.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA AVANÇADA. **Vulnerabilidades das trabalhadoras domésticas no contexto da pandemia de Covid-19 no Brasil**. Brasília, jun. 2020. Disponível em: [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10077/1/NT\\_75\\_Disoc\\_Vulnerabilidades%20das%20Trabalhadoras%20Domesticas.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10077/1/NT_75_Disoc_Vulnerabilidades%20das%20Trabalhadoras%20Domesticas.pdf). Acesso em: 06 ago. 2022.

JÚNIOR, A. U. DE S. A CLT Invasiva (ou Domesticando a Exclusão): o tardio ingresso do trabalho doméstico na CLT. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região**, v. 19, n. 19, p. 56–66, 2015.

KALIL, R. Entidades sindicais no Brasil. 2012. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/22784/as-entidades-sindicais-no-ordenamento-juridico-brasileiro/2>. Acesso em: 19 ago. 2022.

LEHMT. Chão de Escola #29: Trabalhadoras Domésticas Organizadas e a luta por reconhecimento e direitos no Brasil, por Yasmin Getirana. **Laboratório de Estudos de História dos Mundos do Trabalho**, 16 mar. 2023. Disponível em: <https://lehmt.org/chao-de-escola-29-trabalhadoras-domesticas-organizadas-e-a-luta-por-reconhecimento-e-direitos-no-brasil-por-yasmin-getirana/>. Acesso em: 18 mar. 2023.

LIMA, Abili Lázaro Castro de. **Globalização econômica, política e direito: análise das mazelas no plano político-jurídico**. Porto Alegre: Sérgio Fabris, 2002.

MACHADO, Sidnei (2022). Introdução. Em Sidnei Machado & Alexandre Pilan Zanoni. (Org.). O trabalho controlado por plataformas digitais: dimensões, perfis e direitos. UFPR - Clínica Direito do Trabalho.

MAIA, F. Moraes cassa decisão que previa vínculo trabalhista entre motorista e aplicativo. **JOTA Info**, 23 maio 2023. Disponível em: <https://www.jota.info/stf/do-supremo/moraes-suspende-decisao-que-cria-vinculo-trabalhista-entre-motorista-e-aplicativo-23052023>. Acesso em: 26 maio 2023.

MARQUES, T. C. D. N. Anatomia de uma injustiça secular: O Estado Novo e a regulação do serviço doméstico no Brasil. **Varia Historia**, v. 36, n. 70, p. 183–216, 2020.

MATTOS, M. R. DE. Trabalhadores urbanos e domésticos: a constituição federal e sua assimetria. **Revista Estudos Feministas**, v. 17, p. 871–878, 2009. Centro de Filosofia e Ciências Humanas e Centro de Comunicação e Expressão da Universidade Federal de Santa Catarina.

MELO, H. P. DE; PESSANHA, M. C.; PARREIRAS, L. E. A economia política do serviço doméstico remunerado: rendimentos e luta sindical. **Mulher e Trabalho**, v. 5, n. 0, 2011. Disponível em: <https://revistas.planejamento.rs.gov.br/index.php/mulheretrabalho/article/view/2715>. Acesso em: 10 dez. 2023.

MILKMAN, R.; REESE, E.; ROTH, B. A macrossociologia do trabalho domestico remunerado. **Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo**, v. 4, p. 143–167, 1998.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Compêndio de direito sindical**. 6. ed. São Paulo: LTr, 2008.

OLIVEIRA, D.; POCHMANN, M. (Orgs.). **A devastação do trabalho: a classe do labor na crise da pandemia**. Gráfica e Editora Positiva Ltda, 2020.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Convenção N. 103 - Amparo à Maternidade**. Disponível em: [http://www.ilo.org/brasilia/convencoes/WCMS\\_235193/lang--pt/index.htm](http://www.ilo.org/brasilia/convencoes/WCMS_235193/lang--pt/index.htm). Acesso em: 28 set. 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Convenção N. 3 - Convenção relativa ao Emprego das Mulheres antes e depois do parto (Proteção à Maternidade)**. Disponível em: [http://www.ilo.org/brasilia/convencoes/WCMS\\_234869/lang-pt/index.htm](http://www.ilo.org/brasilia/convencoes/WCMS_234869/lang-pt/index.htm). Acesso em: 28 set. 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). Disponível em: <http://www.oitbrasil.org.br>. Acesso em: 15 jun. 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Fortalecendo os sindicatos de trabalhadoras domésticas: módulo 1: formação política para trabalhadoras domésticas**. 1. ed. Brasília: OIT, 2019. Disponível em: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms\\_738431.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms_738431.pdf). Acesso em: 29 ago. 2024.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). Série aborda direitos e vulnerabilidades de trabalhadoras domésticas na COVID-19. 21 de junho de 2021. Disponível em: [https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS\\_806120/lang-pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_806120/lang-pt/index.htm). Acesso em: 08 ago. 2022.

PAIVA, L. Justiça tem reconhecido motoristas de aplicativos como trabalhadores intermitentes. **JOTA Info**, 7 nov. 2022. Disponível em: <https://www.jota.info/tributos-e-empresas/trabalho/justica-tem-reconhecido-motoristas-de-aplicativos-como-trabalhadores-intermitentes-07112022>. Acesso em: 26 maio 2023.

PARAFUZO. Termos e Condições de Uso. 2020. Disponível em: <https://www.uber.com/legal/terms/br/>. Acesso em: 18 jun. 2022.

PINHEIRO, Luana; GONZALEZ, Roberto; FONTOURA, Natália. Expansão dos direitos das trabalhadoras domésticas no Brasil. Nota técnica 10. **IPEA**: Brasília, 2012.

REIS, Daniela Muradas; CORASSA, Eugênio Damaestro. Aplicativos de transporte e plataforma de controle: o mito da tecnologia disruptiva do emprego e a subordinação por algoritmos. In: LEME, Ana Carolina Paes; RODRIGUES, Bruno Alves; CHAVES JÚNIOR, José Eduardo Resende (Coords.). **Tecnologias disruptivas e a exploração do trabalho humano: a intermediação de mão de obra a partir das plataformas eletrônicas e seus efeitos jurídicos e sociais**. São Paulo: LTr, 2017, p. 162.

SANTOS, J. V. A greve dos entregadores e uma nova forma de organização na luta dos trabalhadores. Entrevista especial com Sidnei Machado. Disponível em: <https://www.ihu.unisinos.br/categorias/159-entrevistas/600717-a-greve-dos-entregadores-e-uma-nova-forma-de-organizacao-na-luta-dos-trabalhadores-entrevista-especial-com-sidnei-machado>. Acesso em: 13 fev. 2023.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. 10ª ed. Rio de Janeiro: Editora Record, 2003.

SÃO PAULO (Estado). Polícia Civil. Registros dos empregados domésticos. **Arquivos da Polícia Civil de São Paulo**, São Paulo, v. 7, p. 419-427, 1. sem. 1944.

SCHWAB, Klaus; MIRANDA, Daniel M. **A Quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

SEDACCA, Natalie. Domestic Work and the Gig Economy. Forthcoming in “A Research Agenda for the Gig-Economy and Society.” Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=4001714>. Acesso em: 06 ago. 2022.

STANDING, Guy. **O precariado: a nova classe perigosa**. Belo Horizonte: Autêntica, 2013.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. História da Justiça do Trabalho - TST. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/historia-da-justica-do-trabalho>. Acesso em: 12 dez. 2022.

VALE, G.; NOCIOLINI REBECHI, C. Uberização do trabalho doméstico remunerado: formas prescritivas de trabalho na plataforma Donamaid. 2021.

VIEIRA, R. S. C. Trabalho e cuidado no Direito: perspectivas de sindicatos e movimentos feministas. **Estudos Avançados**, v. 34, p. 57–72, 2020. Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo.

WORLD ECONOMY FORUM. **Economy Profiles**. 2023. Disponível em: <https://www.weforum.org/reports/global-gender-gap-report-2023/economy-profiles-5932ef6d39>. Acesso em: 08 set. 2023.

WORLD ECONOMY FORUM. **Global Gender Gap Report 2023**. 2023. Disponível em: <https://www.weforum.org/reports/global-gender-gap-report-2023>. Acesso em: 08 set. 2023.

## APÊNCIDE I – Questionário aplicado às trabalhadoras

### Pesquisa Plataformas Digitais do Setor de Serviços Domésticos

Olá!

Este questionário se insere na pesquisa iniciada em 2022 pela Clínica Direito do Trabalho, da Universidade Federal do Paraná, sobre as diversas modalidades de trabalho doméstico por plataformas digitais no Brasil.

Gostaríamos de conhecer como é o seu trabalho por plataformas digitais. Por isso, elaboramos algumas perguntas com o objetivo de compreendermos o seu perfil e as condições do trabalho que realiza.

O questionário é composto por questões de múltipla escolha e por algumas questões abertas, que podem ou não ser respondidas. Você precisará de 10 a 15 minutos para responder a todas as questões.

Todas as respostas fornecidas serão anonimizadas, ou seja, a sua identidade será totalmente preservada. A utilização de todas as informações colhidas será exclusivamente para fins de pesquisa acadêmica.

Caso tenha alguma dúvida ou questão, entre em contato com a Clínica Direito do Trabalho pelo endereço <https://cdtufpr.com.br/>.

Desde já, agradecemos a sua colaboração!

1. Marque SIM para manifestar o seu aceite em participar da pesquisa:\*

Sim.

2. Você trabalha ou já trabalhou por plataformas digitais de trabalho no setor doméstico? (Exemplos, entre outras: Parafuzo, Diaríssima, GetNinjas, Blumpa, Maria Brasileira, Mary Help, Crafty, Clin, etc.)\*

Sim.

O seu perfil socioeconômico

3. Em qual cidade você trabalha?\*

Sua resposta

4. Qual a sua idade?\*

Sua resposta

5. Qual o seu sexo?\*

Feminino.

Masculino.

6. Qual a sua cor ou raça?\*

Branca.

Preta.

Parda.

Amarela.

Indígena.

7. Qual o seu estado civil?\*

Solteiro(a).

Casado(a).

União estável.

Separado(a)/ divorciado(a).

Viúvo(a).

8. Você tem filhos?\*

- Sim, um.
- Sim, dois.
- Sim, três.
- Sim, mais do que três.
- Não tenho filhos.

9. Qual a sua escolaridade?\*

- Fundamental incompleto.
- Fundamental completo.
- Ensino Médio incompleto.
- Ensino Médio completo.
- Ensino Técnico ou Profissionalizante incompleto.
- Ensino Técnico ou Profissionalizante completo.
- Superior incompleto.
- Superior completo.
- Pós-graduação.

10. Com quantas pessoas você mora?\*

- Moro sozinho(a).
- Eu + 1 pessoa.
- Eu + 2 pessoas.
- Eu + 3 pessoas.
- Eu + 4 pessoas.
- Eu + 5 pessoas.
- Eu e mais que 5 pessoas.

11. Quantas pessoas contribuem com a renda no seu domicílio?\*

- Apenas eu contribuo.
- Eu + 1 pessoa.
- Eu + 2 pessoas.
- Eu + 3 pessoas.
- Eu + 4 pessoas.
- Eu + 5 pessoas.
- Eu e mais que 5 pessoas.

12. Qual é a sua renda média mensal? (R\$)\*

Sua resposta

13. Qual é a renda total de seu domicílio, somando a sua com a de todas as pessoas que moram com você? (Se morar sozinho, repetir a resposta da questão anterior).\*

Sua resposta

14. Dentre os responsáveis pela renda mensal familiar, mais alguém trabalha com serviços domésticos? Por intermédio de aplicativos ou com carteira assinada ou diarista? Qual a sua relação com este familiar? Quantos anos possui? É homem ou mulher?

Sua resposta

O seu trabalho por plataformas

15. Quando perguntam com o que você trabalha, o que você responde? (Eu sou...)\*

Sua resposta

16. No seu trabalho por plataformas digitais, você se considera...\*

- Empregado.
- Autônomo.

17. Por favor, liste TODAS as plataformas de serviço doméstico para as quais você costuma trabalhar.\*

Sua resposta

18. Quanto você recebe pelo seu trabalho em todas as plataformas de serviços domésticos? (O valor total somado que as plataformas pagam/depositam para você).\*

Sua resposta

19. Qual o rendimento do seu trabalho por plataformas de serviços domésticos por semana?\*

Sua resposta

20. Você possui gastos fixos para trabalhar por essas plataformas de serviços domésticos? Quais? Qual o valor aproximado?\*

Sua resposta

21. É a plataforma que recebe e repassa para você os pagamentos?\*

Sim.

Não.

22. Quantos dias por semana você costuma trabalhar por plataforma?\*

1

2

3

4

5

6

7

23. Em média, quantas horas por DIA você costuma trabalhar por plataformas?\*

Sua resposta

24. Você precisa esperar para receber tarefas? Em média, quantas horas por dia?\*

Sua resposta

25. Você tem um dia de descanso durante a semana?\*

Sim, e é um dia fixo na semana.

Sim, mas não é um dia fixo na semana.

Não.

Questões especificamente sobre a plataforma de serviços domésticos mais importante para você.

Nesta seção, as perguntas se referem à plataforma que você considera MAIS IMPORTANTE ou principal.

26. De todas as plataformas de serviços domésticos com que você trabalha, qual você define como a mais importante?\*

Sua resposta

27. É a plataforma de serviços domésticos que define o local onde o seu trabalho/tarefa é executado? Você pode restringir sua área de atuação por bairro?\*

Sua resposta

28. Como é remunerado o trabalho que você realiza pela plataforma de serviços domésticos?\*

Por tarefa realizada.

Por jornada fixa ou tempo de trabalho definido.

Por uma combinação entre jornada fixa e tarefas realizadas.

A plataforma realiza o pagamento para quem vencer um desafio ou concurso.

Outro:

29. Como a plataforma de serviços domésticos distribui o trabalho?\*

A tarefa é direcionada para mim.

Posso selecionar a tarefa a partir de uma lista com opções.

Concorro com outras trabalhadoras pela tarefa do cliente.

A plataforma me conecta com um cliente para negociar as condições de trabalho.

- A plataforma lança desafios ou concursos aberto para todos
- Outro:
30. Para você, em uma escala e 0 a 5, quanto de liberdade você tem para recusar um trabalho oferecido pela plataforma de serviços domésticos?\*
- Nenhuma liberdade.
- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Total liberdade.
31. Em uma escala de 0 a 5, você tem medo de ser excluído ou bloqueado injustamente da plataforma de serviços domésticos?\*
- Não tenho medo.
- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Tenho muito medo.
32. A plataforma de serviços domésticos permite que você avalie o cliente? Como?\*
- Sua resposta
33. Como a plataforma de serviços domésticos supervisiona e controla a execução de seu trabalho? (É possível assinalar mais de uma alternativa).\*
- Pela localização do GPS.
- Pela avaliação dos clientes.
- Pelo meu tempo de conexão (tempo logado).
- Por minha frequência e disponibilidade.
- Outro:
34. Sobre o seu relacionamento com a plataforma de serviços domésticos, qual(is) o(s) problema(s) você identifica? (É possível assinalar mais de uma alternativa).\*
- Ausência de canais eficazes para a solução de problemas.
- Não há clareza no cálculo da remuneração.
- Não há clareza na forma como as tarefas e os trabalhos são distribuídos.
- Percebo que há algum tipo de discriminação na distribuição de tarefas e trabalhos.
- Não posso avaliar fielmente o consumidor, por medo de ser avaliada negativamente.
- Outro:
35. Se você recusa a realização de uma tarefa ou trabalho, quais punições a plataforma de serviços domésticos aplica? (É possível assinalar mais de uma alternativa).\*
- Diminuição do valor pago por novas tarefas ou trabalhos.
- Diminuição na oferta de trabalhos futuros.
- Bloqueio parcial/temporário.
- Bloqueio permanente.
- Multa.
- Não aplica nenhuma punição.
- Outro:
36. Para trabalhar na plataforma de serviços domésticos, há cobrança de algum valor? (É possível assinalar mais de uma alternativa). \*

- Sim, há uma cobrança periódica.
- Sim, há cobrança para o ingresso na plataforma.
- Sim, há pagamento opcional para obtenção de vantagens no trabalho.
- Não, não há nenhum tipo de cobrança.

Sua trajetória ocupacional

37. Por favor, liste outras profissões e trabalhos que você já teve/fez na vida.\*

Sua resposta

38. O trabalho por plataformas de serviços domésticos é a sua principal fonte de renda?\*

- Sim, mas tenho outras atividades remuneradas.
- Sim, e é minha única fonte de renda.
- Não, o trabalho por plataformas me fornece uma renda complementar.

39. Você utiliza exclusivamente a plataforma para realizar as tarefas de serviço doméstico? Usa para captar clientes e, depois, continuar a trabalhar para o cliente por fora da plataforma?\*

Sua resposta

40. Quando você começou a trabalhar por plataformas digitais de serviços domésticos? Por que?\*

Sua resposta

41. Qual era a sua condição ocupacional quando você começou a trabalhar por plataformas de serviços domésticos?\*

- Eu estava desempregado.
- Eu tinha um emprego com carteira assinada.
- Eu tinha um emprego sem carteira assinada.
- Eu tinha um empreendimento próprio.
- Eu trabalhava com frequência como autônomo.
- Eu fazia trabalhos esporadicamente.

42. Qual era a atividade que você exercia antes de atuar por meio de plataformas de serviços domésticos? (Exemplos: diarista, empregada doméstica, comerciante, vendedora...)\*

Sua resposta

43. Qual é a sua condição ocupacional atualmente, além do trabalho por plataformas de serviços domésticos?\*

- Eu só trabalho por plataformas.
- Tenho um emprego com carteira assinada.
- Tenho um emprego sem carteira assinada.
- Realizo trabalho como autônomo.
- Tenho um empreendimento próprio.
- Realizo outros trabalhos esporadicamente.

44. Você possui cadastro como Microempreendedor Individual (MEI)?\*

- Sim.
- Não.

45. Você gostaria de que o seu trabalho por plataforma de serviços domésticos fosse assinado em carteira?\*

- Sim.
- Não.

46. Quais dessas condições você possui atualmente ao trabalhar por plataformas de serviços domésticos? (É possível assinalar mais de uma alternativa).\*

- Rendimento fixo por dia ou jornada de trabalho.
- Clareza de como o pagamento é calculado.
- Representação por associação ou sindicato.

- Seguro de acidentes financiado pela empresa.
- Seguro saúde financiado pela empresa.
- Direito à aposentadoria.
- Registro formal com a plataforma (contrato).
- Local físico para fazer reclamações.
- Reconhecimento e valorização da profissão pela sociedade.
- Cobertura com custos ou equipamentos relacionados ao trabalho.
- Receber pelo tempo em espera.
- Nenhuma das alternativas.

47. Quais desses direitos você acha que deveriam ser garantidos no seu trabalho por plataformas de serviços domésticos? (É possível assinalar mais de uma alternativa).\*

- Rendimento mínimo mensal garantido.
- Seguro de acidentes.
- Seguro saúde.
- Aposentadoria.
- Carteira de trabalho assinada.
- Cobertura com custos ou equipamentos relacionados ao trabalho.
- Receber pelo tempo em espera.
- Nenhuma das alternativas.
- Outro:

48. Você acha importante ter uma representação coletivas dos trabalhadores por plataforma de serviços domésticos? Você está vinculado a alguma associação ou sindicato? Se sim, qual? Como teve conhecimento da associação ou sindicato? Ou participa de alguma rede social para discussão? O que debatem?\*

Sua resposta

49. Qual o impacto da pandemia da Covid-19 no seu trabalho por plataformas de serviços domésticos? (É possível assinalar mais de uma alternativa).\*

- Percebi uma diminuição da minha renda.
- Percebi um aumento da minha renda.
- Diminuiu a oferta de trabalhos.
- Aumentou a oferta de trabalhos.
- Outro:

50. Quais dos seguintes problemas de saúde mental ou física você vivenciou durante o seu trabalho por plataformas de serviços domésticos? (É possível assinalar mais de uma alternativa).\*

- Acidente.
- Lesão ou lesão por esforço repetitivo.
- Stress intenso ou esgotamento físico e emocional.
- Depressão.
- Ansiedade.
- Medos/Fobias.
- Sentimentos de insegurança ou medo do futuro.
- Tentativa de suicídio.
- Não vivenciei problemas de saúde.
- Outro:

51. Durante a pandemia, a plataforma de serviços domésticos ofereceu equipamentos de proteção individual (máscara, álcool em gel) ou fez algum tipo de recomendação? Ofereceu suporte financeiro para aqueles que fossem contaminados por COVID-19?\*

Sua resposta

52. Durante o seu trabalho por plataforma de serviços domésticos, você foi vítima de alguma violência (assédio moral/xingamentos, assédio sexual, racismo...)? Procurou a plataforma para obter auxílio? Se sim, o que foi feito pela empresa? Caso não tenha buscado o suporte, qual o motivo?

Sua resposta

53. Você percebeu que a atividade no serviço doméstico afetou a sua saúde (estresse, ansiedade, lesão por esforço repetitivo...)? A plataforma oferece material educativo para proteção ou seguro saúde?\*

Sua resposta

54. Você é responsável pelas tarefas domésticas do seu lar ou possui alguém que o(a) auxilia? Quem seria essa pessoa? É responsável pelo cuidado de alguém (filho(a), pais, irmãos, avós etc)?\*

Sua resposta

55. Você toparia dar uma entrevista para nós sobre o seu trabalho? Se sim, por favor, informe seu e-mail ou telefone.

Sua resposta

56. Você tem conhecimento de outros(as) trabalhadores(as) de serviço doméstico por meio de plataformas digitais que tem interesse em participar da nossa pesquisa? Poderia nos fornecer o contato? E de grupos de discussão em Facebook, WhatsApp? Poderia nos fornecer o contato do organizador?

Sua resposta

57. Você gostaria de nos escrever um relato sobre sua experiência de trabalho ou abordar algo que não foi perguntado nas questões anteriores? Se sim, por favor, escreva abaixo.

Sua resposta

Enviar

## APÊNDICE II – Entrevista com Luiza Batista, diretora da FENATRAD

Data: 08/08/2022

Local: Virtual (Ligação por Facebook Messenger)

**Marina:** Olá.

**Luiza:** Olá, boa tarde.

**Marina:** Boa tarde, dona Luiza, muito obrigada por tirar um tempinho para conversar comigo.

**Luiza:** Hoje foi um dia bom.

Deixa eu ir para ali para mesa porque lá tem um suporte para botar o celular.

**Marina:** A senhora é do Maranhão, né?

**Luiza:** Não não, sou Pernambucana, sou da terra do presidente Lula.

**Marina:** Ah, a minha família inteira é pernambucana, de Arcoverde. Conhece?

**Luiza:** Conheço, Arcoverde é sertão, ou seja, você já são já são um pouquinho mais distante do que eu. A cidade onde eu nasci já foi cidade do interior, mas hoje é área metropolitana, São Lourenço da Mata.

**Marina:** Já ouvi falar, mas não conheço ainda não.

**Luiza:** É bem pertinho, é uma hora e meia de viagem só. Diferente de Arcoverde que é umas 5 ou 6 horas.

**Marina:** Arcoverde é longe, viu, eu moro em Aracaju aí era 6 horas de distância, é longe para caramba.

Então, mas muito obrigada por me ouvir por tirar esse tempinho para conversar comigo, eu vou explicar mais ou menos sobre o que seria, né?

É, na verdade, eu tô atualmente morando em Curitiba que eu vim fazer um mestrado aqui na Universidade Federal do Paraná.

E aí meu estudo é basicamente sobre o trabalho doméstico no decorrer dos anos e principalmente tentando entender a questão atual com esses novos aplicativos.

A senhora mora em Recife, moro em Pernambuco mesmo?

**Luiza:** Eu moro em Recife, no bairro de Dois Unidos, Passarinho Dois unidos.

**Marina:** Eu não conheço não. Eu não sei se é em Recife é tão comum, né?

**Luiza:** Aqui é periferia onde eu moro.

**Marina:** Eu só fui para Recife uma vez também, então tem muito tempo, mas aqui no Sul quando eu me mudei para cá eu percebi que tem muito aplicativo, né?

**Luiza:** É, a região Sul e Sudeste é tudo aplicativo, né? A maioria agora é complicado é e é isso, né?

**Marina:** Por que acaba que através de aplicativo trabalhador, não tem muito direito, né?

**Luiza:** Não dá direito nenhum né. Aplicativo não dá direito a trabalhador. Se ele se acidentar, problema dele se não economizou o suficiente para uma situação de emergência, né?

**Marina:** Aposentadoria, né?

**Luiza:** Nem pensar. Só se tiver uma doença muito grave um acidente fora grave e ele ficar impossibilitado, inclusive de migrar para uma outra categoria de trabalhador, né? Ou trabalhadora é que ele tem direito ao BPC, né? E aí aquela situação, quem contribui e finda tendo que sustentar né? Nada contra o trabalhador porque ninguém pode viver sem um apoio né, mas eu fico contra é as plataformas, a nossa posição da FENATRAD, enquanto FENATRAD é as plataformas de aplicativo, porque eles mantêm uma mão de obra escrava sim. É a escravidão moderna é um navio negreiro.

Como diz a Creuza Oliveira é um navio negreiro do Século 21 porque o trabalhador, ele tem muito trabalho, tem que trabalhar horas a fio para poder conseguir o suficiente para pagar as contas e infelizmente ele não tem nenhuma proteção social.

**Marina:** Exatamente e então o estudo é bem sobre isso mesmo, né?

A gente tinha feito um estudo o ano passado que era voltado mais para o Uber iFood. Enfim que são mais vistos, né?

E aí eu resolvi focar o meu estudo nos trabalhadores domésticos, porque eu acho que ainda mais difícil né a legislação que protege o trabalhador doméstico é muito recente e é um trabalho muito individualizado, né dentro de casa, então a gente não vê as pessoas que estão por trás, né?

**Luiza:** Isso, o trabalho doméstico, a realidade, é a proteção social já existe há 50 anos, né? Que é a assinatura da carteira, a Lei 5.859 de acho novembro ou dezembro de 1972 entrou em vigor e abriu em 1973, o que significa 50 anos, meio século que é direito carteira assinada.

Porém é, infelizmente, a gente não tem um total que sequer de 40% do número de trabalhadoras que a maioria é mulher, né? Então a gente sempre se refere desse jeito com a carteira assinada. E aí a punição para quem não assina é muito branda e as trabalhadoras, elas muitas vezes começou a trabalhar naquela casa quando criança e muitas hoje estão sendo resgatadas em condições análogas na escravidão então a luta da FENATRAD, das dirigentes da FENATRAD, dos sindicatos, a luta mesmo já tem mais de 80 anos.

A nossa luta é anterior a CLT e mesmo assim o trabalho doméstico, ele eh, não foi incluído na CLT, né?

Então depois de muito, muita luta E muito avanço, conseguimos a PEC, conseguimos a Lei Complementar nº 150, porém ainda não é o que a gente almejou porque ainda tem algumas coisas que para nós ainda não é considerado igualdade com a CLT.

**Marina:** A senhora consegue podia me dizer quais seriam assim. O que faltou depois da Lei Complementar?

**Luiza:** O PIS, né? Que é um um recurso irrisório, né? Que o empregador teria que recolher, mas ele não recolhe então não temos o PIS. O seguro-desemprego que outras categorias têm direito a cinco parcelas, teto máximo permitido para o requerimento do seguro-desemprego.

Nós [domésticas] só temos direito a três e o seguro-desemprego e pra gente é só no valor de um salário mínimo nacional.

Eh, tem trabalhadores que tem um contrato de R\$ 2000 a R\$ 2.500 na carteira, mas ela não consegue no momento do seguro-desemprego. É só três parcelas no valor de um salário, então isso ficou bem desigual.

É a questão dos atestados médicos que numa empresa o atestado até o décimo quinto dia povo responsabilidade do empregador, né? Ou seja da empresa. E no caso do trabalho doméstico, tem um decreto que diz que até um dia tem que ser pago pela Previdência Social então quando as companheiras adoecem que elas procuram o quando elas procuram o INSS, eles dizem não, que a PEC das domésticas igualou o direito de vocês e agora quem paga é o empregador então fica ela fica feito uma marionete sendo jogada de um lado para o outro, de um lado para o outro. Acaba que ou o patrão desconta ou ela tem que negociar, é abrir mão de um outro direito que é o direito aos feriados para trabalhar nos feriados e compensar aquele dia de atestado, então isso não é igualdade

**Marina:** Sim, é verdade, acaba que sempre fica aprendendo para o lado mais fraco, né? Então o trabalhador e principalmente as doméstica sempre acabam sofrendo de alguma forma e eu acho que essa questão da fiscalização que a senhora falou ela dificulta ainda mais, né?

Assim eu fiquei pensando muito em como seria a atuação da FENATRAD. Por que tem o princípio né da inviolabilidade do lar, né?

Então a fiscalização dentro da casa acaba sendo muito difícil, né?

Que tipo de ação vocês têm então fazer nesse sentido assim para é chegar inclusive a informação às próprias trabalhadoras, né? Porque antigamente eu acho que acabava sendo até mais difícil que não tinha rede social, enfim, como é que faz para chegar até elas ou fazem né?

**Luiza:** Hoje a gente tem as redes sociais, né? Mas nem toda trabalhadora tem um celular que possa acessar aplicativos, por exemplo, nós temos um aplicativo muito bom chamado aplicativo Laudelina.

Em 2016, ele foi lançado como um desafio social, né do Google, por um projeto que foi foi um dos que foram vencedores desse desafio social.

E aí foi um projeto construído junto a FENATRAD junto com a THEMIS que é uma organização não governamental do de Porto Alegre, né?

Esse aplicativo, a gente costuma dizer, a nossa logo é a informação na palma da mão porque ali ela tem todos os a informação de todos os direitos garantidos por lei o endereço de todos os sindicatos que compõem a Federação.

Ela tem a simulação de cálculos de férias de rescisão de adicional noturno, não é um cálculo oficial, mas ela tem a simulação, né?

E aí através do dessa simulação, ela pode, no caso de ser demitida, ela conferir através desse aplicativo.

E aí a gente tem conversado muito com elas também. Aliás, a gente tem conversado não, sempre foi assim, desde que o sindicatos foram fundados as associações sempre no segundo ou no terceiro do mês tem sindicato que é no terceiro domingo do mês, tem outros que é no segundo domingo do mês, outros é no segundo sábado de cada mês, a gente faz uma reunião com vida, né?

Ela liga durante a semana para o sindicato, por exemplo aqui a gente faz muito isso, e aí quando a gente atende elas pede informação a gente dá duas ou três informações e convida elas pra estar junto conosco no no segundo domingo, né com a exceção do mês de maio porque é Dia das Mães a gente faz no terceiro e no mês de agosto, porque é o Dia dos Pais, a gente também faz no terceiro, mas, nos demais meses do ano, a gente sempre faz no segundo domingo.

Então a gente aproveita para conversar com elas, sempre fazemos uma fala política lembrando a importância que foi a luta, né?

E assim a gente não passa o dia todo só falando de política, mas a gente tem que falar um pouco. Falamos para elas de como uma luta começou e que nenhum desses direitos postos foi caído do céu e que nenhum político assinou porque é bonzinho não eles assinaram porque muita luta, né? Muita resistência.

E aí depois a gente abre um momento só pra informação, elas pedem informação e a gente passar a informação que ela precisa.

Agora quando se trata de fazer cálculo se ela não é filiada a gente pede contribuição, mas só fazemos o cálculo no dia de atendimento porque tem duas pessoas que fazem né?

Elas são especializadas, são treinadas para fazer cálculos e rescisões, então elas vem no dia do atendimento.

**Marina:** Ah entendi, legal. Então, mensalmente, vocês têm uma reunião com as trabalhadoras domésticas da cidade, né?

**Luiza:** Sim, às vezes, a gente ainda consegue trazer algum companheira de cidades do interior. Por exemplo, no mês de abril, no dia 23, a gente fez um seminário, né para falar da justamente da PEC dos 10 anos da PEC e dos 50 anos do primeiro direito, então a gente conseguiu trazer algumas companheiras de Limoeiro, né? Se você que é pernambucana sabe, é uma cidade da da região Agreste.

Então conseguimos trazer oito companheiros de Limoeiro, conseguimos trazer seus companheiros de Camaragibe que é a área metropolitana de Jaboatão, foi um seminário muito bonito lá no movimento dos trabalhadores cristãos, perto do Shopping Boa Vista.

Então a gente faz esse trabalho e além disso a gente consegue projetos para fazer boletins informativos que a gente distribui no sindicato, né?

Os direitos, o valor do salário, os descontos que é permitido por Lei, a questão da hora extra, a gente coloca o valor da hora extra, coloca o cálculo de salário.

Então a gente trabalha com esses boletins e geralmente a gente também faz panfletagem nas integrações de ônibus, agora quando a gente faz, a gente tem que sair de casa de 5 horas da manhã, às vezes até um pouquinho antes porque elas são elas estão saindo muito cedo de casa, porque o trânsito é o caos.

Então elas tem que sair cedo para cumprir o horário e o momento de conseguir enxergar até essas companheiras é exatamente de manhã cedo ou à tardinha quando elas estão largando.

Então a gente leva esses boletins para panfletar e nos boletins tem os direitos, as orientações e uma campanha permanente de filiação.

O problema é que as companheiras para se filiar é complicado viu?

**Marina:** É, eu ia perguntar isso, né? Porque a contribuição, ela não é mais obrigatória, né? Aí é um valor para vocês se manterem é? Quanto custa assim para se filiar ou elas não têm interesse?

**Luiza:** 10 reais. Mesmo, é, mesmo antes da deforma trabalhista, a gente não nunca teve aquele imposto sindical que as demais categorias pagavam que era o valor de um mês porque existe uma diferença um imposto sindical, o trabalhador fosse sindicalizado ou não, todo ano era descontado o valor de um dia do salário, era o chamado imposto sindical.

Esse a gente nunca teve direito e esse foi retirado das outras categorias.

A contribuição mensal, né, que é a contribuição estatutária para aquele trabalhador aquela trabalhadora que quer se filiar ao sindicato que representa então é aí tem a situação delas ter que pagar no Sindicato.

A gente não tem pix, mas a gente tá se organizando aí para criar um pix para o sindicato porque vai ficar mais fácil, né?

A passagem aqui é R\$ 4,10. Isso a passagem é mais barata o anel A.

Então, se ela paga uma passagem para ir no sindicato e para voltar, ela está pagando R\$ 8,20 e lá ela paga R\$ 20. Então ,ela tá pagando quase o mesmo valor.

Aí a gente vai ver se a gente consegue fazer um PIX para que elas possam pagar a mensalidade através do PIX, porque a gente já tentou ver o carnezinho para pagar na casa lotérica.

Quando a gente foi ver as taxas bancárias eh as taxas que a gente teria que pagar sobre aquele aquele recebimento que aconteceria nas casas lotéricas o valor que ficaria para o sindicato seria um pouco mais de R\$ 4.

**Marina:** Gente deveria ser gratuito, né? Porque é para a organização do sindicato.

**Luiza:** É, mas não é né. Os banqueiros são vorais, né? É por isso que a convenção dos Bancários, ela é nacional.

Por que uma grande agência numa cidade, uma cidade grande, as taxas bancárias que é cobrada numa grande agência é cobrada numa cidade minúscula no interior, um postinho de serviço também cobra as mesmas taxas.

Então por isso que a convenção deles é nacional, né?

Porque o lucro é igual em todo o território nacional.

E aí eles não aliviam qualquer pagamento qualquer transação que você faz você paga agora com o PIX até agora o que sabemos é que não tem essa questão de taxas, né? Então é gratuito.

A gente tá providenciando fazer o PIX para ficar pagando.

Alguns sindicatos nossos já fez e aí isso facilita até quando a trabalhadora não é filiada que vai fazer os cálculos, ela está sem dinheiro, muitas vezes, elas têm que fazer sem pagar porque a gente não tinha não tem ainda o PIX.

Então é uma é uma discussão porque tem duas diretoras que diz que vai ser pior porque o PIX a pessoa faz que paga e não paga e a gente tá tentando conversar dizer pra ela que é seguro. Eu tinha resistência também ao PIX, mas eu já consegui fazer o meu PIX já recebo já faço o pagamento através de PIX, né?

Quando eu faço alguma coisa que me renda algum recurso.

Então é isso aí chegar nosso companheiras, né dessa situação também quando a gente dá uma entrevista no rádio a gente aproveita para divulgar o telefone do Sindicato dos dias de atendimento, né? E o horário.

Quando a gente tá também dá uma entrevista, agora mesmo dia 27 de Abril a Globo me entrevistou.

Não foi porque os 10 anos da PEC então a Globo entrevistou, né?

E também eu consegui falar sobre o aplicativo Laudelina tudo no momento só e aí a gente já divulga, né o endereço do Sindicato dos dias de atendimento o horário telefone é assim que a gente consegue chegar aos companheiras, né?

E assim quando não tinha direitos nenhum, segundo as dirigentes mais antigas ,inclusive a que fundou o sindicato que já veio a óbito, a Lenira, quando não tinha direito nenhum, como tinha aquela vontade de ter direitos de ter alguma coisa, né?

Além de só o salário no final do mês, elas eram mais assim presentes no sindicato.

Então depois que os direitos chegaram, elas não estão muito aí acho.

As que já estão filiadas, estão né? Mesmo assim inadimplentes, muitas inadimplentes, infelizmente.

Mas elas não tem mais aquilo, porque o direito já chegou.

Inclusive teve uma que perguntou assim para mim, quando a gente convidou ela para se filiar: “Esses direitos é só para quem é filiada?” eu disse não os direitos é para categoria toda. “Ah, então não preciso me filiar. Não quero filiar não”

É uma falta de reconhecimento, sabe e isso é muito triste, porque elas não sabem que deram início essa luta lá em 1936, né a dona Laudelino de Campos Melo. As que começaram a seguir os passos de Dona Laudelina. Elas não sabem a luta que foi né?

A dona Laudelina foi considerada pelo Jarbas Passarinho na época Ministro do Trabalho no momento da no período que o Brasil viveu a ditadura, ela foi chamada terror das patroas, porque por conta da luta dela.

E assim quando foi da da aprovação da PEC pra regulamentar a PEC que foi complicado.

Porque muitas de nós, nessa época eu tava Presidenta da do sindicato aqui de Pernambuco, e aí as organizações não governamentais ajudava com a passagem, um pequeno recurso para a gente se alimentar.

Então tinha um deputado do PT do Rio Grande do Sul Deputado Marcon e ele deixava o apartamento dele à disposição da gente.

Ele dizia “Não, meu quarto, é meu quarto, mas as demais dependências é livre. Vocês podem ficar à vontade.”

Então à noite né? Ele tinha é um apartamento de quatro quartos, ele ficava na suíte os outros três em cada quarto, tinha três beliches e uma pilha de colchão.

Então de noite, era aquele monte de mulher que espalhava os colchões na sala na sala. Não é qualquer um que faz isso. Não mesmo.

Etão ele dizia: “Espalha na sala. Você só tem que trazer eh cobertor, né? Porque aí não tem como porque aí quando vocês vão embora, fica aí. Quem vai lavar? A menina que faz a limpeza? Não, então vocês tragam toalha e cobertor.”

Era só o que a gente levava e a roupa.

Eu vou pegar uma balinha aqui que eu tô tossindo, né, garganta seca.

Então como a gente ia e ficava lá e tinha aquele apoio que as organizações. Aqui [Pernambuco] quem apoiava a gente era o SOS Corpo, o Instituto feminista para a democracia, que fica ali por trás do Mercado Público da Madalena.

Então, é, a gente fazia uma feira. Eu fazia uma compra coletiva e à noite ele dizia vocês podem fazer preparar o alimento de vocês.

Aí a gente preparava botava dentro daquelas vasilhinhas de plástico pequenininha tampava bem tampado e passava o dia nos corredores da Câmara Federal E do Senado articulando né com os políticos.

Elas não sabem que tinha uns que não nos queríamos receber, outros nos recebiam com piadinha como um deputado lá de São Paulo que perguntou a Nila Cordeiro, que também já é falecida, disse: “A senhora disse tá aqui representando mais de 6 milhões de trabalhadoras domésticas. Cadê essas mulheres que eu tô vendo três? Onde é que está?” mas ele disse isso num tom de deboche mesmo.

Então ela é uma pessoa muito sábia.

Aí ela foi falou para ele “O senhor tem empregada doméstica na sua casa, Deputado?”

Ele disse “Claro” e “onde é que ela está nesse momento?” “Eu pago a ela para fazer o serviço de casa.” “Então eu estou representando ela também, porque, deputado, se todas nós tivéssemos liberação para estar aqui na Esplanada dos Ministérios, não comportaria todas.

Então o senhor tá falando como se a gente tivesse aqui de brincadeirainha, mas a gente não está.

Então se o senhor puder votar na regulamentação da nossa PEC aí mostra que o senhor mereceu o voto que recebeu no seu Estado. Passar bem.” e foi saindo do gabinete dele, né?

Então, mas essas companheiras, 3las não querem saber como funciona o sindicato, não querem saber de como uma lei é aprovada, né? Que primeiro se discute muito primeiro, se escuta muito né? Essa questão, o que é que você acha que a gente podia pedir tal?

Elas não querem saber elas querem saber.

Muitas delas querem saber do direito na lei sem respeitar.

Mas a gente não perde a esperança.

Não é porque a maioria pensa assim que a gente vai chegar e vai dizer “ah, então o problema dela”, não, a gente está na luta por isso.

Porque é uma questão de dignidade, é uma questão de respeito ao ser humano.

É a gente chegar e a gente se colocar enquanto cidadã, enquanto mulher, enquanto mulher negra, que somos maioria, né? Maioria negra, maioria baixíssima ou nenhuma escolaridade.

São poucas as que tem curso superior, né?

Porque tem. Na nossa categoria, tem sim, na nossa categoria, tem trabalhadora doméstica que formou em Direito.

As categoria tem trabalhadora doméstica que formou em enfermagem, nível superior.

Na nossa categoria, tem pessoas que se formou pedagoga, como a Rosangela mesmo lá na Bahia se formou na UFBA que é a Universidade Federal.

E aí não é aquela história de arranjadinho, entrou porque realmente foi mérito.

E aí a gente sabe que mais dias, menos dias, um dia elas podem precisar e elas ver a importância do sindicato na vida delas, né?

E aí muitas quando chega, começa a ir se chegando, se chegando, e, claro, a gente vai conversando, orientando: “Companheira, essa luta não é só da gente. Essa luta é tua também porque o direito é para você também.”

E aí a gente, aos pouquinhos, a gente vai conquistando e vai dando para trabalhar, né?

Agora o ideal mesmo seria que quando tivesse um dia, por exemplo o Dia Nacional das Trabalhadoras Domésticas do dia 27 de Abril, a gente tivesse nas ruas.

Fazer com que essas companheiras negociar se esse dia pra gente estar nas ruas com faixas com cartazes falando da importância do trabalho doméstico na vida das pessoas, né?

Temos aí campanhas, é temos campanha com o Ministério Público do Trabalho e um dos slogan é: “Não é ajuda”, porque muita gente diz assim “ah, eu tenho uma pessoa que me ajuda na minha casa”.

Não, você tem uma pessoa que faz um trabalho doméstico na tua casa, é diferente. Então não é ajuda, é trabalho e assim a gente vai levando.

**Marina:** Tem também uma confusão, né? Acho que até hoje ainda acontece isso de “Ah, é da família, né?” Não enxergam como um trabalho, né?

É uma pessoa que tá prestando um serviço para você, então não é porque ela tá ali todos os dias que ela não tem a família dela. Tem talvez uma tentativa de descaracterizar, né a profissão né?

**Luiza:** Isso. A Lenira na Constituinte em 1988, os movimentos feminista, os movimentos sociais sempre apoiou a luta das domésticas então foram muitas companheiras, não só de Pernambuco, como de todos os estados do Brasil.

E a Lenira foi escolhida para ser a porta voz junto com a Nair Jane, que ainda está viva lá no Rio de Janeiro, para ser a porta voz que ia falar com o presidente da Câmara o Deputado Ulisses Guimarães, né? O presidente da constituinte.

A aí, em conversa, ele disse para ela “Na minha casam tem uma pessoa que já tá quase 30 anos. Ela é como se fosse da família.”

Então a Lenira uma pessoa sábia que nunca alterou a voz. A Lenira chegou e disse para ele: “Deputado, nós não queremos ser da família -palavras que ela passou para a gente- o que nós queremos é que na hora. Sim, nós não queremos ser da família, porque temos a nós o que nós queremos é que na hora que o senhor for é articular, levantar o crachá para garantir a algum direito para categoria, o Senhor nos apoia levantando crachá.”

E aí ele levantou, né?

Então as palavras de Lenira, eu ainda faço um complemento.

Aí são palavras minhas porque fui eu que disse que quando eu trabalhei 26 anos com essa história que “é da família”, se eu não sento na mesa para me alimentar junto com vocês, eu não durmo nas melhores dependências da casa, eu não estou no plano de saúde, eu não estou no Testamento. Eu não participo das decisões da família. Então como é que eu sou da família?

Tive sorte e trabalhei 26 anos nessa casa, sai porque estou aposentada, mas muitas vezes a situação que a gente vê essa questão de é como se fosse da família.

É uma forma de manipular aquela trabalhadora que muitas vezes chegou naquela casa ainda criança que é muito comum a quatro, cinco, seis décadas atrás as pessoas tem parentes na nem cidade, né em propriedade no interior e os colonos, né que leva aquela vida terrível, né?

Sem informação sem nada. “Ah, deixa eu levar a sua menina, ela vai estudar, ela vai ajudar, né? Ela vai dar uma ajuda nas tarefa de casa, né, no serviço de casa, mas ela vai estudar.”

Então, muitas vezes, aquele pai e aquela mãe se sente grato porque eles não vão poder dar um futuro e ver ali naquela fala, né? Uma forma de que garantir uma melhor qualidade de vida, né, garantir oportunidade para aquela criança e muitas vezes isso não ocorre.

A maioria absoluta das vezes isso não ocorre.

O que acontece é que ela chega e aí ela vai fazer todo o serviço da casa não vai estudar muitas vezes sofre todo tipo de violência, né sofre violência física, violência psicológica, violência inclusive sexual, por que tá dentro de uma casa, né?

Trabalha isolada, não é como uma empresa uma fábrica um trabalho muitas pessoas no mesmo local.

Então ela ali ela tá muito suscetível, a violências.

Existe uma Conversão da OIT e o Brasil ratificou e proibiu o trabalho doméstico para menor de 18 anos.

Isso é importante, mas como ter essa dificuldade de fiscalização, a gente sabe que infelizmente isso acontece ainda.

**Marina:** Acho que até para provar é difícil, né? Como você vai provar que aquilo acontece você não tem provas, né? Sua palavra, né? Acho que até exatamente muitas denúncias não devem acontecer, inclusive, né? Muitas denúncias, muitos números devem ser ocultados na prática, muitas vezes.

**Luiza:** As pessoas não querem se envolver, né? Hoje já está assim sendo uma coisa mais chata, se conseguindo flexibilizar essa questão da fiscalização.

Já tem muitas que foram resgatadas em condições análogas à escravidão, né?

Mas infelizmente a gente sabe o que acontece, mas pela dificuldade que a lei nos impõe que é a inviolabilidade do lar, né? Porque casa de gente branco, com uma boa conta bancária, morando num bairro classe média, média alta, bairro de elite, realmente as residências são invioláveis, mas aqui na periferia onde eu moro, qualquer denúncia a permissão é a polícia chegar a meter o pé na porta e entrar infelizmente.

E é um racismo estrutural dentro do sistema e assim a gente vai tentando flexibilizar né?

Dar uma mexida aqui, uma mexida ali e hoje já existe muitos auditores fiscais comprometidos na fiscalização indireta do trabalho doméstico.

Aqui em Recife, por exemplo, a auditora fiscal, ela conversou comigo e ela disse “Luísa, tem quatro denúncias que a gente recebeu. São quatro investigações em andamento e uma praticamente já está concluída.”

Então, quando isso acontece, essa trabalhadora resgatada, muitas vezes, ela passou muitos anos sem nenhum contato com a família biológica e aí algumas, em Salvador, por exemplo a Dona Irene, ela pediu para voltar. Ela saiu passou três meses recebendo um salário mínimo.

Por não ter tido contato com a família biológica está desorientada, você tem uma ideia de quanto afetou a vida dessa mulher, ela ainda fala assim feito uma criança.

Marina: Eu lembro das entrevistas dela.

Luiza: Pois é. Isso dói, isso dói, né? Aquela menina, ela perdeu a infância, a adolescência, a juventude.

Ela não pode construir uma família porque ela estava sendo escravizada por pessoas perversas porque quem faz isso é uma pessoa cruel, é uma pessoa perversa e a Lei devia ser mais severa com essas pessoas.

Bloquear os bens e fazer com que essa pessoa passasse, no mínimo no mínimo, 60 dias preso incomunicável para ela saber, ter noção, do quanto ela foi ruim, perversa, cruel com aquela pessoa que ficou a vida toda fazendo serviço na casa dela sem um salário.

Aí vem com esse papo de quem é da família, é não.

Não é não, não considera. Porque se é trabalhadora for falar qualquer coisa além de perguntar como é que eu faço isso aqui vai dizer logo “Procure o seu lugar porque você é só uma empregada aqui, entendeu?”

Eu escutei isso, não nessa casa onde eu passei 26 anos, mas numa casa anterior, fui evitar uma briga de dois irmãos adolescentes, eu escutei exatamente isso.

Então, depois disso, aí eu tomei consciência se eu não participo das decisões da família, eu não sou da família, né?

Mas, infelizmente, para uma pessoa que veio do interior que a vida toda esteve prestando serviço naquela casa se sente lisonjeada: “Não, eles dizem que eu sou da família.”

Mas ela só descobre que não é da família quando chega uma certa idade que adocece que não tem mais força para trabalhar, então ou ela buscar a família biológica ou ela busca um asilo porque geralmente são poucos, muito poucos, que ampara uma trabalhadora doméstica que prestou serviço na casa deles da vida toda, ampara de uma forma digna, entendeu? Até o dia que aquela pessoa vier a óbito.

Então a gente tem que desconstruir essa fala como se fosse da família porque não somos da família.

Temos a nossa e trabalho doméstico não é ajuda é trabalho.

Portanto tem que ter direitos garantidos.

**Marina:** Eu tenho inclusive duas dúvidas assim com relação a isso. A a primeira é com essa questão de que a senhora falou de aposentadoria, né? Porque a idade da aposentadoria tá cada vez mais alta e o trabalho doméstico é um trabalho braçal, então eu acho que chega um determinado idade que você não vai conseguir, por óbvio, dar o mesmo trabalho que você exercia com 20 e 25 anos. Então eu queria saber se tem alguma algum pensamento ou alguma ação que a FENATRAD pensa para talvez reduzir o valor a idade dessas trabalhadoras ou flexibilizar.

Não sei, alguma solução para isso que vocês pensam?

**Luiza:** A gente não tem um pensamento ou uma ideia.

A gente tem uma discussão, inclusive que já está sendo pautada pela deputada Federal Taliria Petrone que é do PSOL do Rio de Janeiro, onde estamos construindo um projeto de lei onde estamos pedindo aposentadoria especial para o trabalho doméstico.

A exemplo dos Trabalhadores Rurais, né, que tem uma aposentadoria especial.

Ou seja, a mulher trabalhadora rural se aposenta com 55 e o homem com 60.

Estamos pleiteando esse direito também para trabalhadora doméstica, porque o trabalho doméstico é um trabalho braçal. É um trabalho que envolve muito muito tempo você em pé,

né? Assim não tem ainda uma norma regulamentadora para o trabalho doméstico e muitos médicos do INSS. Eles não consideram né? Os peritos do INSS, eles são terríveis a maioria deles, né?

Não todos, mas são terríveis, então, eles não consideram o trabalho doméstico como causador de LER que é e lesão por esforço repetitivos e eu tenho um caso desses na minha família.

A minha nora ela precisou fazer cirurgia já duas vezes e ela não conseguiu recuperar o movimento. Ela tem síndrome do túnel do carpo.

**Marina:** Nossa e conseguiu o auxílio-doença? Ou nada?

**Luiza:** Não ela não conseguiu o auxílio-doença, por que quando foi ver a carteira dela não estava assinada.

Aí aquela história, muitas vezes, é isso que eu digo a manipulação entendeu? Não, eu não quero botar ela na justiça, não. Deixa para lá não pago aluguel, meu marido trabalha não quis botar porque eu tinha botado porque eu tinha botado. Amigos, amigos, direitos e negócios à parte. Eu trabalhei numa casa onde o meu patrão nem descontava no meu salário, ele pagava o meu INSS sozinho.

**Marina:** Que bom, até porque o salário já é de baixo, né?

**Luiza:** Ele dizia “não vou descontar, porque você já ganha o mínimo. Eu vou descontar INSS do teu mínimo que tu ganha? ele pagava sozinho.

Graças a Deus.

Então é acho que foi por isso que eu passei 26 anos lá porque além deles me tratarem com respeito, né? Tinha também essa questão que hoje eu sou aposentada porque a lei foi cumprida por ele, mas também se não tivesse assim tinha ido na Justiça. Sem sombra de dúvida.

Mesmo gostando muito, mas enfim essa questão da doença, né das doenças ocupacionais os peritos do INSS não considera que a trabalhadora doméstica pode ter sim LER, pode ter doenças ocupacionais que necessariamente não é um alerta pode ser também uma doença psíquica muitas.

Muitas trabalhadoras entram em depressão, a gente está com o caso de uma trabalhadora aqui em Recife que ela tá no benefício por depressão. Ela trabalhava numa residência e a patroa dela, uma médica veterinária, ela trabalhava de manhã correndo na casa dela fazer todas as tarefas e, à tarde, perto de onde trabalhava, ela ia para auxiliar a patroa em cirurgias animais. A patroa era veterinária.

Então ela ia e ela ela disse que ia aquilo angustiava ela. Nem todo mundo tá preparado, gente, para ver um morto, mesmo que seja um animal, principalmente que seja um animal ser aberto mexer ali tudinho, quem estudou se preparou tudo bem, mas uma pessoa que não tem nenhum fundamental completo. Então essa pessoa se ela não for aquela pessoa que forte e tal.

Acabou que essa menina está com depressão, tá com síndrome do pânico, então é preciso que reveja isso porque o trabalho doméstico ele também ocasiona LER, ele também ocasiona doenças ocupacionais, né? Doenças relativas ao tempo que tá trabalhando ali, né?

E doenças psicológicas, a gente tem um trabalho feito com o grupo frestas que é um grupo de estudantes formando já do curso de psicologia da UFPR com a professora Kaliane rocha e a professora o Edgar Aldino.

Então, esse ano no mês de março, nós fizemos um seminário onde foi apresentado todos os atendimentos que elas fizeram né com as trabalhadoras que a gente conseguia encaminhar para lá.

Foi um tipo uma umas aulas práticas para os estudantes formandos, né pros formandos, então foi bem interessante e aí a gente viu o quanto o trabalho doméstico, ele pode ocasionar aí dizer

“Sim, mas as donas de casa, mas as donas de casa também adocece as zonas de casa também adocece. E ainda por cima são desvalorizadas porque ela fazem todo o serviço da casa delas e, muitas vezes, quando se pergunta tua mulher ou tua mãe trabalha em quê? “Ah, não faz nada não, é dona de casa”

Como não faz nada?

Vai fazer, infeliz, o trabalho que aquela mulher faz o dia todo.

O trabalho doméstico não tem fim .

**Marina:** É verdade. Até a própria a própria remuneração, ela é muito baixa, né?

**Luiza:** Não tem, dona de casa não tem remuneração.

**Marina:** De casa, é não tem jeito nenhum, mas é o trabalho doméstico em si é muito mal remunerado, né?

Tem algum piso que vocês tentam estipular?

**Luiza:** O salário mínimo nacional que é de R\$ 1320.

Só que dali é permitido o desconto de 6% né para passagem e o restante o empregador complementa.

E 7,50% para Previdência Social.

Então ela não recebe R\$ 1320 integral, ela recebe R\$ 1320 com descontos.

**Marina:** R\$ 1100 no máximo, né, que na capital não é quase nada né?

**Luiza:** Eu não tenho por aqui, senão eu ia mostrar porque a gente mantém um boletim, inclusive onde a gente faz os boletins que eu falei para você, eu vou.

Eu vou pegar o celular e vou vou ver se eu acho que eu tenho uns por ali.

**Marina:** Mas a senhora, a FENATRAD ela procura aumentar esse valor que é pago? Estabelecer um piso um pouco maior?

**Luiza:** A gente tem direito a Convenção Coletiva. A Lei Complementar 150 nos garantiu, a Lei Complementar nº 150 nos garantiu a convenção coletiva, né? E a conversão coletiva ela é negociada sempre com algum benefício acima do que está previsto na lei. Mas uma convenção coletiva para ela ser para ela ser efetivada homologada, os dois sindicatos têm que ter um documento chamado registro sindical.

A maioria dos nossos sindicatos de trabalhadora doméstica tem, mas a maioria dos sindicatos dos empregadores, por exemplo, aqui tem um que tem mais de 20 anos e não tem.

Não é porque a doutora Andreia Macedo não queira, é porque o próprio governo discrimina quando diz que o trabalho doméstico não aufero lucro para quem nos emprega.

Então você chega no site da Fundação Getúlio Vargas e pesquisa e eu não vou dizer porque seria antiético da minha parte, mas tem muitas outras profissões que não aufero o lucro direto para o empregador, mas os dois sindicatos são legalizados.

Então quando o Sindicato de Trabalhadores doméstica tá legalizado, aí o sindicato patronal não está, no máximo, que pode se fazer é um acordo, né?

Através de acordo, a trabalhadora ter direito a isso aí só isso acima do que está, né?

Acima da Lei Complementar 150, porém é, nesse caso, ele só tem valor só é alcançado as trabalhadoras que fosse sindicalizadas e o empregador sendo obrigado a cumprir se ele fosse sindicalizado também, se ele for filiado. É um acordo.

No caso da convenção não, a convenção ela amplia, né? Aquela convenção amplia para toda a categoria das trabalhadoras, seja elas sindicalizada ou não e para os empregadores, seja ele se sindicalizado ou não. Ele tem que que respeitar aquela convenção.

Aí nós temos uma conversão coletiva muito boa no sindicato do Município de São Paulo lá já tem 7 anos que tem Convenção Coletiva.

**Marina:** Acho que é a única que tem né?

Luiza: Isso, o único que tem. Então isso ampliou o número de trabalhadoras filiadas e ampliou os direitos porque lá o trabalho doméstico geralmente principalmente na região Norte e Nordeste, o empregador tem uma trabalhadora tem ela faz tudo.

Se tiver uma pessoa idosa em cima de uma cama, ela tem que cuidar da casa e cuidar daquela pessoa.

Se tiver uma criança, ela tem que cuidar da casa e ver aquela criança levar para escola e buscar no balé, não sei o quê. Mil e uma utilidades.

Na convenção coletiva, o piso salarial, ele é definido para cada função. Motorista particular é um valor, cozinheira é outro valor e isso São Paulo tem o mínimo estadual, né?

Porque tem cinco estados que têm o mínimo acima do mínimo nacional, Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

Apesar de que o Rio de Janeiro desde 2019 que não dá o mínimo estadual e tá um problemão lá no Rio de Janeiro, mas São Paulo tem um mínimo Estadual então, na convenção ,o piso tá acima do mínimo estadual para todas as funções dentro do trabalho doméstico, cozinheira arrumadeira, babá, motorista particular, jardineiro, caseiro, marinho.

Porque, de repente, a família tem uma lancha e tem aquele trabalhador que cuida daquela lancha, mas a carteira dele é assinada ou um pregador físico uma pessoa física.

Então ele é um trabalhador doméstico. Você tem uma carteira assinada por uma pessoa física e presta serviço dentro de uma residência, também é um trabalhador doméstico, então lá em São Paulo temos essa questão da faixa salarial para cada função.

Infelizmente nós não podemos fazer isso nos outros lugares, né? Mas a luta é pra que isso aconteça.

**Marina:** Qual é a dificuldade que o governo coloca na hora desse registro? Ele indefere? Qual a explicação para isso?

**Luiza:** Porque o argumento é o que nos machuca e nos humilha, é dizer que não aferimos lucro a quem nos entrega.

**Marina:** Mas permite que eu trabalhe enquanto alguém tá fazendo meus trabalhos, meu trabalho doméstico, né?

Luiza: Exatamente, permite que, principalmente né as mulheres, porque essa sociedade machista acha que tarefa doméstica é coisa de mulher, então a mulher que tá no mercado de trabalho.

A médica, engenheira, advogada, a professora, a jornalista, enfim, toda mulher que está no mercado de trabalho fora da residência, se ela tem filhos, se ela tem uma pessoa com necessidade especiais ou se ela não tem filho, mas tem condições de pagar uma trabalhadora doméstica para fazer o serviço da casa dela, ela vai ter mais tempo para ler um livro para ver um filme.

Mais tempo para conversar com um companheiro, mais tempo para o lazer, para descansar, pra estudar e isso especializando cada vez mais.

Então como é que eu não estou oferecendo o lucro a essa pessoa se eu tô fazendo o trabalho doméstico?

Que o trabalho doméstico, a pessoa pode se organizar como for, mas é um trabalho que demanda tempo é um trabalho de demanda tempo bastante, né?

**Marina:** No mínimo umas 4 horas, né?

**Luiza:** Preparar uma refeição se for se você resolve fazer um feijão que é o alimento preferido da maioria dos brasileiros, né? O feijão você não consegue cozinhar um preparar um feijão em meia hora não porque depende do tempo que ele leva para cozinhar. Então as pessoas não olham isso, né?

Por mais rápido que você, for tem alimentos que dependem de tempo para cozinhar. Então como é que essa trabalhadora que está ali fazendo aquelas tarefas limpando uma casa preparando alimento lavando roupa, está organizando tudo. Como é que essa mulher não afere lucro aquela outra mulher que vai ter mais tempo para estudar, para se especializar, para ter mais tempo com um companheiro, ter mais tempo para o lazer, para ler, para ver um filme, para ir num teatro. Espera aí, né?

**Marina:** É a desvalorização da categoria, né?

**Luiza:** Se chama um cuidado, né? Até a semana passada, né?

Teve o lançamento do Grupo Interministerial da Política Nacional do Cuidado e a FENATRAD assinou o protocolo. Assinou o protocolo de intenções nesse grupo, tá inserida nesse grupo então tudo que a gente falava insere a palavra cuidado.

Aí teve uma hora que na mesa brincando, né? Aí eu disse “Nossa a gente tá falando tanto do cuidado porque eu acredito que nós vamos viver agora, vamos instalar a década do cuidado, já teve a década do afrodescendente, a década pelo fim da violência contra mulher, da infância e agora, a gente tá na década do cuidado. É isso que eu tô vendo.”

E todo mundo na hora que eu terminei de dizer isso aplaudiu, né?

Ou seja, eu acho que a gente vai ter essa década, vai essa palavra, cuidado, vai estar muito inserida em muitos momentos da luta e muitos falas de muita gente e tal.

Marina: Isso é muito legal. Eu quando eu comecei a estudar as plataformas, né? Eu vi que tava tendo uma ascensão, né dessas plataformas de cuidado, né de aplicativo, de você comprar a hora de alguém para cuidar de uma duma criança ou para cuidar da sua casa.

Enfim e aí o cuidado é algo que tá muito em enfase, né?

Agora assim, eu não sei se a senhora percebe talvez dentro da FENATRAD se tem muita diferença, eu como eu saí do Nordeste e vim aqui para o Sul tem um ano, eu ainda sinto muita diferença.

Eu percebi, por exemplo, assim que eu cheguei, que praticamente a classe média daqui ela não tem trabalho do trabalhador doméstico fixo que é uma coisa muito comum no Nordeste, né?

E até entra um pouco também, naquilo que a senhora falou de transformar numa relação familiar nos interiores, também de não pagar o valor cheio do salário por acreditar que aquela pessoa é prima de não sei quem.

Então eu queria saber a senhora, como diretora, se a senhora percebe essas diferenças entre os estados e como como a senhora faz para gerenciar com as outras diretoras essas diferenças, né? Como tentar unificar isso nas pautas, enfim porque eu acredito que no Nordeste seja mais carente direitos, né do que no Sul e Sudeste, talvez não sei.

**Luiza:** Infelizmente essa questão você traz tem é muito pertinente, porque tanto é que eu falei nessa história de Convenção, que a nossa não pode ser nacional.

Eu falei que a nossa é quando entra uma ligação, tem que a nossa não pode ser Nacional exatamente, por isso é respeitando a diferença sócio-econômica de cada região.

Porque claro que nas capitais da Região Nordeste existe elite, também existe pessoas ricas riquíssimas, né? Mas não é um todo.

Na região Sudeste que é o coração financeiro do Brasil, né? Coração político fica lá em Brasília, mas o financeiro é São Paulo então a gente vê que essa questão da Convenção Coletiva lá ela se tornou mais fácil também por isso já aqui claro que a gente não vai ter a mesma a mesma conversão coletiva no dia que a gente conseguir sentar numa numa mesa de negociação ali na Superintendência Regional do Trabalho, a gente vai ter que não digo abrir mão de direitos, mas a gente vai ter que negociar direitos que estão que não estão aliás dentro da lei complementar 150, a gente vai ter que negociar de uma forma que não fique muito pesado, porque aí aquela situação se a gente diz não tem que ser por igual não tem que ser por igual tem que se adequar as regiões sócio-econômica do país, né? E temos e a gente sabe que o nosso país é Continental, né? Se juntar todos os países da América do Sul, não dá a mesma extensão territorial que o Brasil tem.

E aí vem também as várias diferenças que a gente tem que ter esse olhar também, mas isso assim no nosso entender, por exemplo, tem patrão que está induzindo a trabalhadora a fazer MEI, Microempreendedor individual.

Para trabalhadora, ela acha que é que tem aquela ilusão, aquele discurso que induz as pessoas a acreditar que não tem patrão, você é um microempreendedor individual, você não tem patrão. Mas a partir do momento que ele exige os dias que tem que ser prestado serviço, o horário que tem prestado do serviço, está existindo há subordinação. Logo, tem um vínculo. E aí é tem a questão que o MEI, muitas não sabem, tem meninas aí que tá enrolada, porque não sabem que ela tem que prestar declaração do Imposto de Renda anualmente, mesmo que ela não tenha tido uma grande renda, ela não tem que prestar contas anualmente e fazer relatório.

Ela pode cair numa dívida ativa na Receita Federal e muitas não sabem disso. Então faz porque o patrão induziu.

Ela só sabe que está complicada e que não tem direitos quando chega quando completa um ano um ano e pouco que elas vai perguntar “sim e as minhas férias?” chega o final do ano “e o meu décimo?” “não te devo nada.”

Tô dizendo isso porque atendemos uma trabalhadora daqui no sindicato, esse caso a gente levou à justiça, porque a menina veio do interior, né uma jovem que veio do interior trabalhar em Boa Viagem.

Então já dois anos nessa casa e ela não recebeu férias, nem décimo [terceiro].

Ela fez amizade com a trabalhadora do apartamento em frente então a menina tava dizendo” ai que coisa boa, falei com meu patrão e vou tirar minhas férias, eles vão viajar e eu também vou tirar minhas férias no final do ano. Aí vai ser bom que eu vou pegar um dinheiro bom para poder organizar umas coisas que eu quero na minha casa, porque eu vou receber o meu décimo e a minhas férias que é o salário mais um terço e o salário do mês de novembro que eu tô trabalhando.”

Aí ela disse “Férias? “sim, você não tem férias não? “não” “faz quanto tempo aí?” “2 anos” “tu já tem duas férias e décimo.” “Não, meu patrão disse que que não me deve nada” “não, vai conversar com ele” foi conversar ele pegou o papel que tinha ele mesmo inscrito ela no MEI e mandou que ela assinasse.

A assinatura dela, pela assinatura você percebia que a pessoa não tinha condições de saber o que tava assinando. Então ele apresentou para ela e disse “Olha aqui. Você é autônoma, não te devo nada.” Aí ela ficou toda triste que foi falar para menina.

A menina disse “Cadê esse papel?” “Aí, ele botou lá nos papéis dele” “vai pegar que eu vou te levar no sindicato.”

Ainda bem que essa menina teve anjo da guarda. Então ela foi pegou aí disse “Amanhã você vai dizer para ele, quando eles saírem para trabalhar, que o menino foi para a escola assim que levarem você vai ligar e vai dizer que vai na UPA, porque você tá morrendo de dor de cabeça se perguntar, você diz que vai comigo porque o meu patrão ele sai de manhã, leva também os filhos para escola. E aí eu agilizo hoje de noite tudo.”

Eu sei que no dia seguinte a menina levou ela lá e chegou lá chamou a gente disse “Olhe, eu preciso ser atendida logo porque eu tô aqui praticamente corrida”

Então a gente foi ouvir ela, quando ela mostrou aí a menina tinha estava inscrita no MEI já há dois anos. Ou seja, não estava pagando nada, imagina o CPF dessa menina ia ficar bloqueado e ela se entender nada. Veja a situação.

**Marina:** E eles inscrevem ela como o que? Qual a categoria de trabalho que ele bota?

**Luiza:** Autônoma mesmo, como autônoma prestadoras de serviços gerais era assim que tava no MEI da menina.

Então quando eles fazem isso eles se livram de recolher FGTS, de recolher INSS, de pagar férias de pagar décimo, ou seja, pilantras. Quem faz isso é uma pilantra. Todos os direitos trabalhistas vão por água abaixo.

E aí quando ela mostrou eu disse “não, se você quiser, a gente bota ele na justiça.”

Aí ela disse “é porque eu sou do interior e ele tem parentes lá”

Ai eu “sim e por causa disso você vai abrir direto abrir mão do seu direito?”

Aí ela disse “eu posso pensar?” “pode, agora entenda que a gente só pode ajudar, se levar o caso à justiça”

Então, na outra semana, essa menina já chegou lá dizendo que foi demitida. Que chegou ao conhecimento dele que ela tinha vindo no sindicato.

O patrão da outra menina chamou a atenção da menina e a menina “fiz isso porque ele tá roubando a menina”

E que assim a palavra mesmo é essa, né?

Mas claro que a gente tem que ser ética e dizer ele não estava garantindo os direitos dela, mas enfim, esse caso foi para a justiça foi alegado que ele agiu de má fé, ele teve que assinar a carteira da menina retroativa, contribuir com a Previdência Social, pagar o FGTS, para poder ela ter direito a seguro-desemprego e ainda teve que pagar as duas férias e os décimos e ainda algum valor de hora extra. Então foi uma ação que deu quase 40 mil reais e aí ele pediu para parcelar, né? Infelizmente aí a gente não depende da gente.

Tá, mas por que que eu tô falando isso? Porque a gente sabe que os aplicativos é a precarização do trabalho.

Você ver, eu fico imaginando esses meninos que ficam com aqueles bauzinho nas costas entregando comida muitas vezes, ele passa o dia todinho entregando comida sem comer.

Se Deus o livre, num dia de sol quente, ele leva um acidente, né? Sofre um acidente.

Aí ele vai sofrer um acidente duplo, por quê?

Porque além do que pode acontecer de sofrer uma fratura, ele ainda vai ficar no asfalto quente até o SAMU chegar aí ele tiver queimadura de Segundo Grau, né?

Porque o asfalto tá ali pegando fogo, né? Super aquecido corre risco de queimadura de segundo grau. Aí não tá com a Previdência recolhida, quem é que paga o período que ele precisa para se recuperar? Ou seja fica numa situação deplorável, né?

Aí se for um caso muito grave que ele não possa trabalhar, né? Ele pode ter o BPC que é o benefício de prestação continuada que também não é muito né? E isso depois de andar muito, viu?

Porque não se consegue nos estalar de dedos não aí então fica a pergunta essas pessoas eh, eh essas plataformas de aplicativos tem o lucro, não tem nenhuma responsabilidade com aquele trabalhador com aquela trabalhadora e quando acontece algo grave que não aquela pessoa não pode mais voltar ao mercado de trabalho e vai ter que receber o BPC, vai sair de onde?

Vai sair da previdência social, ou seja, vai sair do gosto de todo mundo, porque são os impostos que a gente paga então tem que ver isso porque senão houver uma regulamentação, a tendência vai ser as relações de trabalho ficar cada vez mais precarizada.

É por isso que a gente vê os aplicativos Como o navio negreiro no século XXI.

**Marina:** E a senhora já chegou ao conhecimento da FENATRAD alguma trabalhadora que precisou de ajuda trabalhadora de aplicativo?

Porque assim, eu tô dentro de alguns grupos de Facebook, né?

E eu vejo que elas se ajudam mais entre elas assim.

Eu já perguntei assim tipo “ah, eu não sei se vocês vocês tem, algum pensam em algum movimento social ou de se organizar coletivamente?” e a maioria não porque não sabem nem quem são né? Ainda tem essa dificuldade extra, né?

**Luiza:** Exatamente ela não sabe quem são, aqueles aquelas tarefas que ela executa e que são contratadas, contratadas não que contratada que você assina e tem direito, mas que são requisitadas né, pra realizar aquela tarefa e aquela tarefa é trabalho doméstico e existe direitos pra o trabalho doméstico, muitas não sabem muitas não se reconhece como trabalhadoras domésticas.

Muitas acham que ser autônoma é melhor porque não ficam vinculada um único patrão, ou seja, ela pode trabalhar ganhar mais só que ela tá ganhando mais no momentaneamente.

Ela tem aquela renda ela só não tem nenhuma proteção social e muitas não se dá conta do quanto isso é prejudicial, principalmente em se tratando de mulher porque a mulher se ela engravidar quem vai pagar a licença maternidade dela?

O INSS não paga não, ela não tem o bolsa maternidade, né?

E aí é aquela situação mesmo que tivesse ia sair dos cofres públicos, ou seja ia sair do dinheiro de todo mundo.

Então por que essas plataformas não ser regulamentada para passar a contribuir, né? Ter responsabilidade? Porque o lucro eles têm. E não é pouco agora a responsabilidade zero.

Então acho que tá na hora do governo chegar e chegar e dizer não nós vamos regulamentar.

Para cada pessoa que que for prestar serviço, sendo requisitada por tal plataforma. Por tal aplicativo, o aplicativo tem que passar um recurso mensal para previdência por cada pessoa que está ali prestando serviço por aquele aplicativo, ao menos isso. Para garantir que quando aquela pessoa, se for uma mulher, garantir a licença maternidade. Eh, se for um homem ou uma mulher precisa passar por uma cirurgia, garantir o benefício no período que estiver precisando de tempo para convalescer.

Se sofrer um acidente, garantia o benefício enquanto precisa se recuperar.

Então alguma coisa tem que ser feita porque do jeito que está essa Revolução 4.0, que o pessoal fala tanto que eu não entendo onde é que isso vai parar, é os ricos cada vez mais ricos e os pobres cada vez mais pobre com menos direito sendo escravizadas.

Só que a mídia tem aquele aquela responsabilidade de botar, de incutir, na cabeça dessas pessoas que aquela pessoa é é é um empreendedor, aquela pessoa não tem não tem patrão.

Tem algumas situações que realmente é um empreendedor, alguma coisa é você montar uma lanchonete para você, montar um salão de beleza. Realmente ali você não tem patrão, mas ali você vai recolher algum algum alguma contribuição.

Mas aquelas pessoas que entregam comida motoristas de aplicativo, essa faxineira Maria do Brasil, Maria parafuso, não sei o que lá essa só embolsam.

Tem aplicativo que a trabalhadora né? A a mulher que vai prestar serviço por diária eles ficam com 40% do valor da diária, ou seja, elas ficam com 60% se elas receber R\$, R\$ 40 fica para eles, ela fica com R\$ 60 para pagar a passagem tirar a alimentação dela.

Como é que uma pessoa dessa vai conseguir recolher a Previdência como autônomo? me diga aí? Não tem não fecha a conta não fecha

**Marina:** É então, eu tava entrevistando, elas e aí elas falaram que é cobrado um valor mensal, então você paga R\$ 30 para estar no aplicativo. Daí você ainda paga para cada faxina que você faz que é tipo entre 25 e 40% E você ainda paga para sacar o dinheiro mais R\$ 2 por saque, então, às vezes ela e aí é analisando os dados a gente percebeu que elas podiam até ganhar mais por hora, né sendo diarista, por exemplo, mas tinha que trabalhar o triplo do que trabalharia se fosse de carteira assinada, né?

Então e se você faltar um dia você já não tem a renda que você estava contando, né?

Então não tem nenhuma proteção no final das contas e aí a preocupação da gente era porque durante essas entrevistas a maioria delas é caía muito nesse conto da sreira de que era seu próprio seu próprio empreendedor, ou do seu próprio patrão, então não queria ter carteira assinada.

E aí me chocou bastante e aí por isso que eu que eu queria saber assim tipo FENATRAD tem acesso às mulheres ou elas nem procuram ou tem alguma? Vocês conversam com a THEMIS sobre isso?

**Luiza:** Não nos procuram, eu gostaria muito que ela nos procurasse porque a gente orientar e mostrar a elas, né? Explicar para elas o que elas perdem com essa questão do meio de trabalhar por aplicativo e infelizmente, né pelo número de desemprego que inclusive foi ampliado na pandemia, é, as pessoas têm fome.

As pessoas precisam pagar contas então se eu não consigo um trabalho regulamentado, tudo bonitinho, então qualquer coisa que eu pegar para mim tá no lucro, o importante é botar comida no prato para o meu filho.

Então essa essa classe média infeliz, né que são descendentes de quem traficou e escravizou o povo negro.

Hoje, os descendentes deles descobriram uma forma de continuar escravizando de uma forma diferente, né?

Marina: Infelizmente sim, é uma escravidão contemporânea, né que fala. Mas assim não tem nem como vocês pensarem então em políticas para ajudar os seus trabalhadoras, porque nem sabe como funciona né? Porque ta tendo um projeto. tão tentando fazer um projeto de lei para os trabalhadores de aplicativo por de entrega, né?

Mas isso é porque eu acho que eles estão na rua, né? Tem uma movimentação social grande deles, mas das domésticas não tem muito por enquanto né? Então na FENATRAD e também nem não foi pensado ainda também muito sobre isso?

Luiza: Não, foi pensado e a gente vem falando direto sobre isso onde temos a oportunidade, principalmente semana passada lá em Brasília.

Foi uma semana bem movimentada para a FENATRAD, sempre que a gente, eu e a outra companheira que estava lá, né? A gente, em reunião, a gente falava tem que regulamentar essas plataformas de aplicativo, quando a gente falava isso a gente não tava pensando no entregador de iFood, a gente tava pensando no motorista do Uber do 99 do InDrive, a gente tava pensando quando a gente fala que tem que regulamentar essas plataformas, a gente tava falando da nossa categoria.

Mas, claro, né, a gente não pode deixar de citar que é um trabalho precarizado de uma forma geral, para todo mundo que trabalha por aplicativo, é uma coisa mais ampla, mas eles estão lá

na rua. De vez em quando estão fazendo movimento tão fazendo, tão fazendo para mostrar e cobrar uma regulamentação, apesar de que tem muitos que não quer.

Mas a gente como temos essa dificuldade de reunir a categoria e de ir pras ruas falar sobre isso quando a gente está dentro de um espaço, principalmente dentro de um espaço governamental, claro que a gente faz essa fala.

Claro que a gente tá cobrando que esses aplicativos né? Essas plataformas elas sejam regulamentadas para garantir que o o empregador “Ah, eu não quero assinar a carteira. Eu não quero ter esse compromisso e tal”, mas a partir do momento que ele contratar, chamar uma trabalhadora por aplicativo, ele ter a consciência de que ele vai pagar um valor a mais para que a plataforma tenha condições de pagar encargos sociais para aquela trabalhadora.

Não dá é para pessoa ficar o tempo todo com esse discurso bonito de empreendedorismo e é trabalhadora só levando prejuízo.

**Marina:** Sim e acaba aqui quem sai lucrando são os donos das empresas, né?

**Luiza:** E que ninguém nem sabe onde fica né?

**Marina:** Não tem nem onde cobrar né.

Tomei bastante do seu tempo, mas minha última pergunta só era mais referente a pandemia né para saber como que foi, porque, por ser uma atividade que é realizada dentro do trabalho doméstico, com isolamento, eu acredito que ficou bem caótico, né?

**Luiza:** Muito, muito caótico.

Você vê foi uma coisa emblemática a primeira morte no Brasil foi um trabalhadora doméstica, uma em São Paulo e uma no Rio né?

E a do Rio chamou mais atenção, porque uma mulher já com 63 anos que já deveria estar aposentada, né? É ela se contaminou com pessoas classe média alta que estava na Itália. Lindos e maravilhosos vieram contaminados, tiveram todo o, como é que se diz o acompanhamento necessário para ter o melhor tratamento, mas quando chegou a vez dela, não teve.

Ela foi para onde? Ela foi para o SUS.

Não desmerecendo os profissionais do SUS que são muito competentes foram os grandes heróis da pandemia, mas eu falo é as condições de trabalho que eles têm, as condições de trabalho que é oferecida para eles.

Eles fazem milagres muitos muitos profissionais do SUS fazem Milagres, né dado as condições que que tem o sucateamento do SUS.

Os deputados lá sendo apoiado pelos empresários no momento de campanha, os donos do plano de saúde, e na hora que eles estão lá claro o que eles puderem retirar do SUS. Eles retiram o povo pobre que se dane né?

Mesmo sendo uma coisa constituinte que é saúde e tal, mas enfim, foi bem emblemático isso exatamente por essa situação que.

Eita eu falo muito todo um tratamento de CA aí falo muito e aí fico cansada então.

É foi bem emblemático isso e aí todas as centrais sindicais incluindo a CUT, claro, que é uma das maiores da América Latina, a quinta maior do mundo, foi até o governo para saber que medidas iam tomar em relação à classe trabalhadora, a classe no geral, né?

Não uma determinada categoria.

Então foi aquela medida editada aquela Medida Provisória 936, né? Que permitia ao empregador suspender o contrato de trabalho temporariamente.

Meu filho, mesmo trabalhando numa empresa grande do ramo de material de construção, ele ficou com um contrato suspenso por três meses, né?

Foi mas recebendo só que recebeu alguma redução claro, mas é como se diz “deu para sobreviver”.

E aí aquelas trabalhadoras que não trabalhavam de carteira assinada, ou foram demitidas ou praticamente se viram numa situação de cárcere privado.

O empregador chegar a dizer “você não vai todos os dias para casar mais, porque você vai estar se expondo no transporte público e vai trazer contaminação para minha família.”

Ou seja preocupação não era a família da da trabalhadora, era família deles, né?

Em Nova Iguaçu mesmo, a Cleide recebeu a ligação de uma trabalhadora chorando dizendo que o patrão dela disse “Você não vai para casa. Se você for você vai de uma vez.”

Então muito se submeteram a isso, foi uma situação muito difícil as diaristas coitadas. Essas foram as que mais sofreram, né? Quem tinha carteira assinada suspenderam um contrato de trabalho, né? E quem não tinha, infelizmente, ou ficava ou era um demitidas, né?

Foram poucos que tiveram aquele cuidado de pagar um transporte alternativo para ir buscar a trabalhadora em casa e deixar.

Então nesse período a a FENATRAD fez várias campanhas na primeira foi “Cuida de quem te cuida: deixa o seu trabalhadora doméstica em casa com um salário pago.”

Foram pouquíssimos empregadores que aderiram à essa campanha, né? Foram poucos.

Então teve uma outra campanha, né, para arrecadar cestas básicas pra gente distribuir porque aquelas que a gente conhecendo, sabendo, se ela tava com o marido trabalhando, essas tinham algum recurso, mas muitas desempregada, chefe de família, o marido também desempregado. Então o que é que elas faziam? Elas ficavam sem nada.

E aí a nossa campanha foi visando apoiar essas companheiras, né? Então tivemos muito apoio o Ministério Público do Trabalho, as organizações não governamentais.

Aqui em Pernambuco, por exemplo, tivemos o Forum de Mulheres de Pernambuco, a Rede de mulheres negras de Pernambuco, o HABITAT, a FASE, o SOS Corpo, uma deputada estadual que hoje é Senadora, eu acredito que você deve saber do que eu tô falando.

É foi a Teresa Leitão também nos apoiou.

Enfim, nós conseguimos botar o alimento na mesa dessas companheiras.

Assim pelo menos por uns cinco meses.

No dia 24 de Abril de 2020, eu fiz uma live com uma deputada Bendita, que é uma pessoa que eu admiro muito e respeito, com a Preta Rara, que ela é realmente uma pessoa rara, né.

E uma mulher que, para mim, assim ela pode ter um defeito que tiver mas ela ela sofreu um golpe porque não se dobrou os corruptos Dilma Rousseff.

Então eu fiz uma live com essas três potências, mulheres importantes.

Aí o fabricante de produtos de limpeza de material de limpeza convidou a Preta Rara para junto com a FENATRAD distribuir né material de limpeza né kits de material de limpeza.

A Preta Rara me consultou.

Eu disse “Olha a FENATRAD luta por direito, aplicativo não. Então nós não queremos associar a imagem da FENATRAD a aplicativo. Se for pra gente distribuir, pelos sindicatos, sem aplicativo envolvido.

Então, eles tiveram bom senso e foi conosco que eles fizeram essa ação que foi uma ação que todos os sindicatos, os 18 sindicatos da Federação, todos, sem exceção, receberam mais de mil kits de material de limpeza gente que coisa boa.

Então a gente arrumava a cesta de alimento e o material de limpeza a gente já não precisava porque tinha aqueles kits que foi doado pelo Rex Beat. Acho que é assim, que pronuncia fabricante dos produtos veja e também depois eles ainda nos doaram 1.000 cartões de alimentação no valor de R\$ 180 cada um.

É claro que hoje com a inflação que está né? R\$ 180 não é lá muita coisa, mas imagino você está sem nada e você pega um cartão de R\$ 180, você chega no supermercado, você compra a

fuga, você compra ovos você compra salsicha, né? Compra café, compra o açúcar você compra essa coisinha mais básica que é o que se bota na mesa na hora do alimento.

Então foram mil cartões que dividimos entre os 18 sindicatos, né e a associação de Campina Grande e uma Salvador.

E aí teve a nossa segunda, segunda não, terceira campanha porque teve a questão do lock down. Teve teve estados que foi decretado lockdown.

O governador daqui de Pernambuco, foi o único que não colocou o trabalho doméstico como atividade essencial, mas o Maranhão, na época o governador Flávio Dino, colocou. Rio Grande do Sul, Ceará, o Camilo Santana colocou.

Então a gente fez ofício para eles indagando “Por que se o trabalho doméstico não é valorizado ele não é visto como um trabalho de importância de valor pela sociedade, por que num ano como esse nós somos essenciais? Se somos essenciais, queremos também a prioridade no momento da vacina.”

Não não obtivemos resposta e aqui foi o único que deixou fora de atividades essenciais.

Então a FENATRAD junto com a Themis, a Quer e a FDA, sei lá, acho que é assim é é é é, não a AFD, agência francesa de desenvolvimento, a gente conseguiu apoio para fazer uma campanha “Essencial são os nossos direitos.”

Então fizemos essa campanha.

Em contrapartida fizemos ficamos no pé dos deputados para que a gente fosse colocada como grupo prioritário no momento da das vacinas porque se nos consideravam essenciais, então também tinha que nos priorizar no grupo de vacina.

Também na onde tivemos resposta infelizmente.

E aí foi quando começou a faixa etária diminuindo e aí todo mundo foi se vacinando, mas foi um momento muito difícil na pandemia e ainda hoje a gente vê a dificuldade que é para que a gente consiga saber como é que estão os óbitos da pandemia, né?

A gente não sabe o quantitativo de trabalhadoras domésticas que vieram a óbito por conta da COVID. A gente não sabe a quantidade de trabalhadoras domésticas que tem sequelas por conta da covid. Não sabemos como os filhos dessas mulheres que são os filhos que são menor de idade, como estão sobrevivendo.

Então tudo isso são perguntas que a gente tá sempre jogando, né em qualquer situação. Principalmente nos espaços governamentais, a gente tá pedindo para ver se a gente consegue pelo menos um relatório referente a isso, né?

Para que a gente possa conversar, né? E saber quantas crianças, quantos adolescentes, que poderiam estar recebendo um salário mensal, né para ajudar na alimentação na educação estão aí jogados à própria sorte né?

Se a mãe faleceu, se o pai faleceu, como é que está?

Infelizmente nós não temos esses dados e isso é angustiante, é angustiante.

**Marina:** Eu acho que é informalidade acaba inclusive dificultando na hora de coletar esses dados, né? Inclusive, vocês não sabem o número concreto de quantas mulheres têm trabalhando.

**Luiza:** Isso. Não existe fiscalização, não existe, que eu acho que poderia ver na receita as pessoas não sei alguma forma tem que se descobrir para se garantir uma fiscalização mínima, né?

E aí ver também como é que pode ver uma criança que o pai faleceu, que a mãe faleceu, com quem essa criança tá vivendo?

Ah, mas tem uma avó tem um tio tem uma tia que tá cuidando sim, mas pela idade né? Deveria ficar recebendo um salário, né? A pessoa que tá responsável por essa criança, por esse adolescente receber um valor pra melhorar a qualidade de vida dessa dessa pessoa, né dessa criança desse adolescente.

Então são coisas que infelizmente a gente tem a angústia, mas a gente não tem a informação necessária para chegar e dizer, ter dados, né ter dados e dizer “tantas que estão nessa situação”. Então pra gente a a pandemia trouxe essa dificuldades, né?

Ainda tem aquele caso da Mirtes, né?

Amanhã tá fazendo três anos. Amanhã tá fazendo 3 anos, vai ter inclusive um ato que eu infelizmente não vou poder ir porque eu tô fazendo tratamento de CA, já 30 anos que eu brigo com essa doença, e amanhã eu tenho médico marcado.

E meu tratamento é pelo SUS que eu não tenho condições de pagar um plano de saúde sendo aposentada com salário mínimo, né? A minha idade? 67. A minha doença que eu já tenho já há 30 anos, não tem como pagar um plano de saúde, é um tratamento bem.

Eu tinha um cabelão enorme, caiu tudinho. Agora que tá nascendo.

Então não tem condições.

E aí quando tem uma consulta marcada, para mim o mundo pode desabar, mas a minha consulta não falta.

Eu preciso ter o mínimo, de estar viva e preciso estar minimamente bem para aguentar fazer uma viagem para aguentar participar de reuniões, né?

Então eu amanhã mesmo sabendo que vai ter um ato público, eu vou ver se algumas companheiras vai com a bandeira do sindicato FENATRAD.

Infelizmente eu não tenho condições, vou falar com a Mirtes e vou dizer a ela que lamento, mas eu não vou poder ir porque eu tenho o contato dela, né?

Então foi uma coisa absurda naquele período o trabalho doméstico. Estava fora de atividades essenciais aqui e aí ela [Mirtes] teve que trabalhar mesmo estando com o COVID, teve que ir trabalhar ela e a mãe.

O menino não tinha com quem ficar e ela teve que levar.

Aí a pessoa por vaidade não desceu, né? E não quer ter trabalho.

É muito bonito pousar para fotos com uma pet um pet no braço, mas na hora do cuidado, de sair para passear isso e aquilo.

Então a trabalhadora que tem que fazer, que isso não é trabalho doméstico.

Mas infelizmente tem essa situação com muita se aproveita e então a Mirtes sai com a Pet.

O menino de 5 anos, pelo amor de Deus é uma criança gente e as imagens mostra a a infeliz da Sari botando o menino dentro do elevador apertando o botão da cobertura.

Aí o menino saiu tocando nos botões, saiu no nono andar, tava num elevador de serviço, que é o que dá acesso ao local onde ele caiu, né?

E a Mirtes foi que perdeu o filho dela, então é uma dor que ela vai sentir para o resto da vida, né?

**Marina:** Foi um absurdo sem tamanho, eu espero muito que ela começou a fazer direito agora, né?

**Luiza:** Ela ta fazendo direito na Uni Nassau. Eu espero que um dia ela consiga ver aquela mulher tirar nem que seja um ano de cadeia ou ter que andar com a tornozeleira eletrônica por um bom tempo porque foi uma coisa absurda.

Preso em flagrante, paga uma fiança de R\$20.000 e tá solta.

Se fosse o contrário estaria preso até hoje.

Pois é, se tivesse sido a Mirtes que tivesse deixado o filho de uma amiga dela, o filho dela, sozinho dentro do elevador se estivesse acontecido, a Mirtes tinha sido preso no flagrante e não ia ter dinheiro para pagar essa fiança.

Ela ia usar de toda influência possível para que a Mirtes tivesse lá mofando na colônia feminina, então é num momento como esse que você vê a grande diferença, né?

Muita gente que comete crimes e crimes e crimes e não dá em nada, né?

Enquanto que tem mãe, foi o caso lá de Salvador. Uma mulher negra que apanhou na cara do segurança lá no Carrefour, porque furtou pacotes de leite. O furto famélico isso e não foi levado em conta, né? É muita coisa que precisa ainda ser corrigida, mas pelo que eu tô vendo, pelo andar da carruagem, eu tô achando que essa a tendência é piorar, a tendência é piorar.

**Marina:** É, eu sou da área do direito, né? Eu sou advogada trabalhista e é bem triste para a gente ver tudo que tá acontecendo, né? Porque parece que o desmonte ele tá sendo em todos os ares. Assim, a gente vê o trabalhador perdendo direitos, a Previdência tirando mais direitos. E aí querendo fazer também outra reforma administrativa, então é a gente ver tudo que foi construído com muita luta como a senhora falou indo por água abaixo, né? E a justiça ela é muito além de racista, né? Ela é muito pró quem tem dinheiro.

**Luiza:** A justiça ela é parcial. Ela é parcial, a justiça seletiva, né? E a justiça é racista, porque as pessoas negras às vezes cometem delitos pequenos, mas tira anos e anos de cadeia. Sem contar que nas comunidades né? Às vezes meu filho fala “Mãe, a senhora fala demais, mãe, a gente mora em comunidade, mãe, presta atenção.” porque eu digo muitos jovens negros que estão tirando cadeia, nunca traficou drogas. Nunca Eles tiveram a infelicidade de se deparar com pessoas que usam uma farda e acha que aquela farda da direita de destruir a vida das pessoas, de bater nas pessoas né de atirar, né? O caso mesmo, acho que foi em São Paulo, um policial militar dá um murro numa senhora de 70 anos gente é o cúmulo do crime covardia que se pode cometer.

**Marina:** É, o governo Bolsonaro abriu portas para esse tipo de gente se sente livre para fazer o que quer, né? Então se a gente tinha as pessoas pelo menos escondidas com seus desejos internos agora se sentem livres para fazer o que acham que que podem né?

**Luiza:** Não mas aí eu fiquei a propaganda do PL aqui em Pernambuco é um nojo, é um nojo. O Anderson Ferreira, o irmão dele, o André Ferreira sabe tudo o Coronel Feitosa, o Pastor Eurico aí eu chega dá vontade de vomitar quando eu vejo aquele homem falando e falando bem de Bolsonaro. E eu moro entre dois bolsonaristas.

**Marina:** Nossa, que terror na época das eleições.

**Luiza:** Nas eleições foi horrível, mas também depois que foi anunciado o resultado, né? Aí eu fui peguei no caixinha de som desse tamanhinho “Ta na hora do Jair, ta na hora do Jair” porque eu passei a eleição todinha calada acuada, a gente tem medo, né? Ouvindo músicas exaltando aquele monstro então eu tive que dar um troco né? Apesar de que Lula tá sendo muito chantageado na Câmara e no Senado. Eu não tenho certeza, que hoje eu não tive tempo de assistir o Jornal Hoje, eu vou até olhar. Mas parece que a medida provisória porque garantia o MPI e o MMA parece que caducou, né?

**Marina:** Eu não sei eu não fiquei sabendo também, eu vou procurar saber.

**Luiza:** Também porque se caducou, é o esvaziamento total do Ministério dos povos indígenas e do Ministério do meio ambiente.

**Marina:** Estava com a questão da demarcação de terra, né? Para ser julgada hoje.

**Luiza:** O marco temporal foi aprovado já na Câmara, gente, isso é um absurdo.

Ou seja o objetivo dessa classe média, rica, branca, com dinheiro, é realmente voltar ao Brasil do século XVII, onde só os brancos e ricos tinham direito a ter as coisas e as outras pessoas principalmente os povos originários, né? Porque Cabral não descobriu o Brasil, Cabral invadiu o Brasil, mas é visto como um herói, né?

E o povo originário hoje tá sendo jogado, tá sendo acuado cada vez mais, né perdendo a terra que eles têm por que os donos do Poder né que a gente sabe que tem muito deputado ali, que que é pecuarista, que lida com agronegócio, é aquela bancada sabe, horrorosa, que foi reeleita e ampliada, né? Não só foi reeleita como foi ampliada, né?

E aí a gente sabe que cada vez mais eles vão fazer todo o possível para ampliar o desmatamento, ampliar o garimpo ilegal, para cada vez mais ampliar o lucro deles e as pessoas que estão a serviço, né?

Tem aquelas pessoas que uns ficam naquela de bajular porque é uma necessidade de sobrevivência, outros porque acho que foi os capitães do mato que reencarnou, né?

E no meio disso, tá a população da periferia urbana cada vez mais sendo violentada perdendo direito, né?

E aí nisso se inclui não só os trabalhadores domésticas como outras categorias que ganham também um salário mínimo no máximo dois, né? Trabalho de serviços gerais.

É, eu não sei sabe, eu não sei, mas eu eu tenho muito medo do futuro, eu tenho muito medo do futuro, não sei o que o futuro nos reserva e também eu tenho medo até mesmo pela integridade física do presidente Lula porque nossa assim

**Marina:** Ele é corajoso da época das eleições, eu ficava acabava nervosa. Toda vez que ele aparecia no trio.

**Luiza:** Exatamente, o homem é muito corajoso, né? Mas a gente sabe que esse pessoal quando quer tirar a vida de uma pessoa que realmente tem um comprometimento tiraram o Martin Luther King, né? Mataram o Luther King, é não sei como é que era que eu era muito nova, mas também tiraram a vida do John Kennedy, né?

O homem que, na época, o país mais poderoso, quem era? Os Estados Unidos, né? Hoje a gente já tem aí outras potências como Rússia, China, Índia, Coreia do Norte, né? Que aquela coisa horrorosa, aquele mundo fechado aquela ditadura, mas é eu tenho eu tenho medo do futuro, eu juro eu tenho medo do futuro agora.

Mas, se eu não tenho medo, eu não tenho coragem. Porque o medo faz com que eu arrume coragem para dizer não enquanto eu puder eu tô botando jogando uma roupinha.

Estou pegando um voo, to indo pro lugares, estou falando da luta.

[A conversa tornou-se sobre questões que não versam sobre trabalho doméstico]

### APÊNDICE III – Entrevista com diarista Gleyci

Data: 10/07/2022

Local: Virtual (Ligação por Facebook Messenger)

**Marina:** Oi Gleyci, tudo bem? Desculpa a confusão, eu sou meio ruim com internet e não sabia dessa função do Facebook.

**Gleyci:** E amanhã eu vou entrar de serviço, eu entro amanhã, vou fazer um baby-sitter lá em Ipanema. Ai só saio próxima semana, ai como é com criança, ai seria meio difícil a gente se falar amanhã, impossível.

**Marina:** É verdade, criança em casa, não dá pra tirar o olho né? E você é do Rio de Janeiro?

**Gleyci:** Não, eu não sou do Rio de Janeiro não, eu sou do Maranhão. Eu vim para cá para trabalhar e estudar, eu tô acabando uma faculdade com muitos sacrificio.

**Marina:** Ai, que bom faz faculdade de quê?

Gleyci: Eu faço de biomedicina.

**Marina:** Ai que legal, eu sou nordestina também, vim parar no Sul assim por coincidência. Assim que nem você, vim pra estudar.

**Gleyci:** Mas você é da onde?

**Marina:** Eu sou de Aracaju, sabe a Bahia?

**Gleyci:** Sei

**Marina:** Pronto, bem pertinho da Bahia.

**Gleyci:** O que que foi fazer no Sul?

**Marina:** Pois é vem, vim parar aqui

**Gleyci:** A gente tomar uns caminhos que a gente nem sabe, né? Quando a gente pensa a gente já toma o rumo, a gente já foi parar não sabe nem por onde...

**Marina:** Pois é fica só com a saudade do calor, né?

**Gleyci:** eu sinto apesar de toda dificuldade da minha cidade, da falta de emprego, das coisas. Eu sinto muita falta de lá, pretendo o dia voltar para lá, né?

**Marina:** E é? Depois que se formar, né?

**Gleyci:** É depois que me formar por que que você é formada você pelo menos você já tem mais ou menos uma formação, você pode arrumar alguma coisa, né? Na cidade é muito ruim quando você volta sem nada, sem uma graduação sim

**Marina:** E a senhora mora muito tempo aí no Rio?

**Gleyci:** Eu já estou aqui há acho que 8 anos eu tô aqui.

**Marina:** Ah tem muito tempo, é quase um carioca já!

**Gleyci:** Nunca! Nunca!

**Marina:** Mas muito obrigada por tirar esse tempinho para falar comigo. Ontem, eu entrevistei outra também que trabalha na Parafuzo.

**Gleyci:** E aí coisa, elas te falaram as mesmas coisas que eu te falei [por mensagem] ou mais ou menos? Elas têm medo?

**Marina:** Não, a de ontem tava bem brava também com a plataforma.

**Gleyci:** É eu acho muito eu eu acho assim e e eu acho muita sacanagem deles e pior, não é Parafuzo também não. Você já ouviu falar de uma chamada Getninja?

**Marina:** Já, já ouvi falar. É pior é?

**Gleyci:** Minha filha, Mira, você não tem ideia. A Getninja, olha só como funciona: eu era de lá, você compra um pacote de moedas, né? Se chama moeda, você compra um pacote de moeda que é equivalente o pacote mais barato R\$ 139.

**Marina:** Caramba, como é caro.

**Gleyci:** Pois é, escuta, você compra o pacote de moeda de R\$ 139. Para mim falar, pelo menos a Parafuzo não é assim, aí para mim falar com esse cliente eu tenho que comprar o pedido deles. Olha só eu compro o pedido deles que não é barato. Às vezes, é 300 moedas, é 200 e poucas moedas. Ai quando eu compro o pedido dele, eu levo ele para o WhatsApp. Ele é liberado, a eu levo esse cliente para o WhatsApp, quando chega no WhatsApp não tá garantido que ele vai fechar comigo porque ele conversa com três profissional. Dessas três profissionais, tipo assim a mais barata ele fecha. Ou seja, você acaba os teus pacotes de moeda todinho pra nada. Esse é pior ainda tá? Pela parafuso e pela melhor diarista, pelo menos você sabe que você vai receber.

**Marina:** Sim, entendi. É porque no outro você meio que tem que disputar com as outras diaristas, né?

**Gleyci:** Você disputa o melhor preço o menor preço.

**Marina:** Nossa mas tá muito errado, porque assim às vezes ou qualidade do serviço é diferente, né? Alguém faz um serviço mais profundo e aí? Vocês conseguem conversar com ele ou vocês nem conversam com o cliente?

**Gleyci:** A gente consegue falar com o cliente, duas ou três profissionais, só que esse cliente, ele fecha-se tipo assim uma faxina é R\$ 200 é o certo aqui no rio, mas se a outra botar de R\$ 150 e se a outra botar de R\$120, ele vai fechar com a de 120

**Marina:** Com certeza, né? Quer pagar o menor [valor] independente, né?

**Gleyci:** Tu tá entendendo? É desse jeito.

**Marina:** Caramba e aí inclui transporte e alimentação ou vocês têm que levar tudo?

**Gleyci:** Nada, é tudo do teu bolso.

**Marina:** Nossa muito gasto e se a senhora morar longe? Porque assim, eu não sei no Rio, mas em São Paulo geralmente são três ônibus que você tem que pegar né para chegar às vezes nos lugares.

**Gleyci:** E aqui no Rio também é, às vezes às vezes é van, metrô ou então BRT e ônibus.

**Marina:** Aí cada uma custa o quê? R\$ 4?

**Gleyci:** Sim o metrô o o metrô tá cinco [reais] o ônibus tá quatro [reais] e pouco, o BRT tá 5 [reais] e pouco. Olha só você tem que ter e tem lugares que você gasta r\$ 20 para ir

**Marina:** E ainda tem a alimentação, né? Só isso já gasta uns R\$ 40 por dia.

**Gleyci:** Sim, tem alimentação.

**Marina:** Nossa e aí a senhora trabalha em quantas plataformas desses aplicativos?

**Gleyci:** Eu não tô em nenhuma agora porque o que que acontece. No mês de maio, olha só o que aconteceu, eu tô na Parafuzo desde 2018, desde quando iniciou eu fui uma das primeiras, mas eu não fazia com frequência não, eu nem fazia tanto. eu só fiz o cadastro. Só quando foi uma determinada data agora que meu pai tava aqui no Rio com a minha mãe doente, eu comecei intensificar na Parafuzo. Quando foi mês de maio, eu fiz uma faxina no dia 4 de maio e tinha uma faxina no dia 5 de maio, como eu vi é que eu não ia poder ir na faxina do dia 5, eu cancelei a faxina, aí eles agarraram e me tiraram do aplicativo. Eu tô bloqueada, eles entenderam como falta que você não pode ser ter três falta no período de 90 dias, aí eu expliquei para eles que eu não faltei que eu cancelei né? Cancelei no dia 4, aí eu mando sempre e-mail para eles. Aí eles falam a mesma coisa para mim que eu sei das regras, que três faltam no período de 90 dias é é é cancelamento do perfil, não sei o que. Aí eu consigo ver as faxinas, mas eu não consigo pegar.

**Marina:** Ah, a senhora não consegue tipo dar o seu valor, né? Participar da Parafuzo, né?

**Gleyci:** A Parafuzo você não dá valor. A Parafuzo já vem os preços das faxinas para você e quantas horas você tem que fazer o que é para você fazer naquela residência.

**Marina:** Ah entendi e aí eles te bloquearam sem mais nem menos.?

**Gleyci:** Pois é, a Parafuzo você não disputa com ninguém. A Parafuzo, eles mandam várias faxinas para você, cai na sua agenda vários trabalhos. Faxina assim sexta, sábado e domingo segunda, só que você não vai disputar com ninguém a partir do momento que você vê aquela faxina no seu aplicativo, [se] você quiser pegar, você pega. Aí se você tiver uma casa muito

grande, aí você pega, aí diz lá no aplicativo que é você e mais outra profissional, mas aí você não disputa com ninguém.

**Marina:** Ah entendi e a senhora conheceu muita gente assim trabalhando duas?

**Gleyci:** É o aplicativo que bota porque às vezes a casa é muito grande. Aí já tá determinada lá no aplicativo [que] é você e outra profissional.

**Marina:** Ah, entendi, é bom que você conhece você consegue conhecer as pessoas também, né?

**Gleyci:** A maioria das meninas da Parafuzo, incrível, eu conheço que 100% das meninas que trabalham que tem um grupo Parafuzo, eu não sei se você já viu lá [Facebook]

**Marina:** Ah não, então eu vi do Facebook, mas tem um do WhatsApp também é? Se a senhora puder me mandar o link, porque eu tô procurando gente para entrevistar, né? Aí seria ótimo porque pelo Facebook é mais difícil, né?

**Gleyci:** Tem um grupo com mais de mil meninas tá e a maioria eu que não gosto desse grupo porque tem muitas maranhenses e assim esse grupo do WhatsApp, elas colocam assim, tipo se tem uma casa que é ruim, que a mulher te dá nota baixa, aí as meninas que já foram nessa casa acaba botando lá no grupo família. Tu tá entendendo? Aí é desse jeito.

**Marina:** Mas não é bom não, porque aí a senhora se protege também de deixar de não ir para uma casa ruim, que pague mal, que de avaliação ruim?

**Gleyci:** Mas às vezes o que é ruim pra você, não é ruim para mim? Eu já fui muitas casas que as meninas falavam que não prestava e quando cheguei lá eu me dou me dou super bem. Você tá entendendo? Tipo assim, eu tenho duas eu tenho duas clientes que fecharam comigo fora da Parafuzo, é as únicas clientes que eu tenho, é porque a parafuzo as clientes pode fechar com você por fora.

**Marina:** Ah isso é ótimo, né? Porque não fica pagando uma taxa grande para eles, né?

**Gleyci:** Isso, quando a profissional gosta do teu trabalho, quando é, quando os donos da casa gosta do teu trabalho, eles acabam fechando com você por fora e até um valor até mais alto.

**Marina:** Sim, porque eu não sei como é que funciona, né na Parafuzo. Eles tiram uma taxa grande? Porque eu conversei ontem com uma moça e ela falou que às vezes assim pagam R\$ 200, mas vocês recebem só cento e poucos [reais] assim, né?

**Gleyci:** Sim, sim, tipo uma faxina de uma faxina de R\$ 200, eu vou receber cento e pouco [reais], eles já tiraram deles. Eles não são bobo é muito alta taxa, né? Sim já tiraram deles e você tá entendendo já. E é dessa forma.

Uma faxina que tipo e muita das vezes você recebe a faxina na mão, o cliente paga a tua faxina na mão. Ah, a faxina é R\$150, eu vou ganhar meus R\$ 100, aí os os R\$ 50 do aplicativo é fora à parte, tu tá entendendo?

**Marina:** Nossa mas é muito cara a taxa, né? E elas são tipo variáveis ou é sempre, sei lá, 50%, 30%?

**Gleyci:** É variável, é de acordo com cada valor de faxina. Tu tá entendendo?

**Marina:** Aí se for uma faxina mais simples, eles cobram menos?

**Gleyci:** Isso, isso

**Marina:** Entendi

**Gleyci:** Assim que funciona.

**Marina:** Ah, nossa, mas é realmente complicada, né? Porque é bom pegar por fora, né? Porque a senhora acaba tendo uma flexibilidade maior de valor.

**Gleyci:** Eu tinha até tirado uns print para mim te mandar depois no WhatsApp.

**Marina:** Travou? Será que travou?

[Interrupção na ligação]

**Gleyci:** Eu tava querendo te mostrar como é que funciona, ai que é descontado. Ai ainda tem a taxa bancária também que é um e pouco [reais]

**Marina:** Por cada depósito?

**Gleyci:** Isso, ainda tem a taxa bancária.

**Marina:** Nossa, é muito dinheiro que é tirado né? Ai a senhora trabalha hoje em dia para a Parafuzo? A senhora já ouviu falar nas outras? Tem a Blumpa, a Get Ninjas, tem a Mary Help, não sei se tem aí no Rio de Janeiro existe. Ai a senhora trabalha só para a Parafuzo mesmo?

**Gleyci:** Nas outras eu nunca consegui me inscrever.

**Marina:** Eles pedem o que no cadastro? Só o nome?

**Gleyci:** Referências, CPF, antecedentes criminais... as outras [plataformas] eu nunca consegui me inscrever.

**Marina:** Por que eles não permitem acesso ou eles pedem umas coisas extras?

**Gleyci:** Diz que eu não fui inscrita para a próxima fase. Eu não passo nem da primeira fase, imagine para a próxima fase

**Marina:** Caramba, mas é o que, é entrevista será não sabe também né?

**Gleyci:** Primeiro faz um pré-cadastro e depois a entrevista, eu não passo pra entrevista.

**Marina:** Ah aí a Parafuzo não tem isso de entrevista, já é direto?

**Gleyci:** Não, a Parafuzo não tem entrevista.

**Marina:** E as referências é como? Eles ligam para alguém que já fez trabalho com a senhora?

**Gleyci:** Foi, na minha época, que eu entrei pegava todas as minhas referências, antecedentes criminais, cópia dos meus documentos.

**Marina:** Ah entendi, eu acho que o áudio da senhora tá meio baixo, não sei se é aqui no meu computador...

**Gleyci:** É o quê?

**Marina:** Ah pronto, agora eu tô ouvindo. Acho que o áudio tava apoiado em algum lugar.

**Gleyci:** Ah, tá.

**Marina:** Ah, mas eu quero os prints que a senhora falou porque a gente não tem muito acesso, né?

Eu nem expliquei à senhora a ideia, mas é eu faço faculdade aqui, né? E aí a gente estuda aplicativo há muito tempo já, né?

Aí iFood, já ouviu falar no iFood, Uber essas coisas? Eles [trabalhadores] também são bem mal remunerados, né?

Os aplicativos geralmente ficam assim com os valores bem grandes. A entrega custa R\$ 15, eles ficam com R\$ 7, aí eu comecei estudando isso, mas aí depois eu vim morar aqui, né? E eu percebi que tem muito aplicativo também de diarista, né? Que eu não conhecia porque no Nordeste não tem tanto.

**Gleyci:** Aí tem muito é, Mira?

**Marina:** Aqui tem aqui tem um bocadinho. Aí eu comecei a ir atrás e eu percebi que nossa é um absurdo o que eles fazem, né? As taxas são muito altas cobradas, eles ficam com dinheiro muito grande, aí eu comecei a estudar isso, né? E aí a gente tá pensando em fazer um relatório ou então alguma, enfim, falar com essas plataformas para ver se eles melhoram as condições, né? Porque vocês são muito mal remuneradas. Eu, não sei se como é que a senhora funciona, a senhora é CLT? Trabalha em outro lugar? É autônoma?

**Gleyci:** Autônoma.

**Marina:** A senhora que paga seu INSS, né?

**Gleyci:** Não pago, não pago ainda não.

**Marina:** Não pensa em pagar não?

**Gleyci:** Não, ainda não.

**Marina:** E na época da pandemia, como foi para a senhora? A senhora tava na plataforma ou tinha outra atividade?

**Gleyci:** Eu tinha outras atividades, né? E tava me virando como podia que nem auxílio eu recebi né? Ixi? O meu telefone vai descarregar, aí eu tenho que ter jeitinho. Putz. Quer ver tem que ter jeitinho, deixa eu ver aqui.

Mira, deixa eu procurar um lugar aqui para ele para mim poder carregar, se não não consigo falar. Ah, eu já te retorno, tá bom?

**Marina:** Tá bom, fico esperando.

[Interrupção na gravação]

**Gleyci:** Oi, é um jeitinho.

Eu vou te mandar eu vou te mandar tipo assim, se a gente cancelar, a gente paga, determinado horário, a gente paga, se a gente chegar atrasado, a gente paga, se a gente cancelar a faxina, a gente paga e o cliente muita das vezes a gente chega na casa do cliente e ele não tá em casa. Não é pago passagem, não é pago nada. Aí ele [cliente] deveria pagar a mesma o mesmo valor. Ele não, ele só paga meia R\$ 60.

**Marina:** Se eles cancelarem, eles pagam meia [diária], mas se vocês cancelarem, vocês têm que pagar por tudo?

**Gleyci:** Por tudo.

**Marina:** E eles aceitam algum tipo de explicação? Assim, por exemplo, se você disser: “Ah, hoje eu vou ter que cancelar porque teve alguma emergência familiar” Eles aceitam ou eles não aceitam nenhuma explicação?

**Gleyci:** Não aceitam nenhuma.

**Marina:** Já passou por alguma questão assim, tipo de ter que cancelar?

Gleyci: Eles entendam como falta e você tem que pagar a diária.

**Marina:** Aí você paga os R\$ 120 inteiro?

**Gleyci:** Isso dependendo dependendo da diária. Você tem que pagar.

**Marina:** E aí tem questão na avaliação da nota também? Como é que funciona isso?

**Gleyci:** Muita das vezes você tem que fazer um bom trabalho para você ser avaliado. Ainda tem isso que eu acho que é muito importante na entrevista.

Você tem que fazer um bom trabalho e de acordo com as tuas notas cinco estrelas aí é que eles te direciona para mais trabalhos, entendeu?

**Marina:** Ah, quem tem maiores notas recebem os melhores trabalhos?

**Gleyci:** Isso, as maiores faxina com maior valor.

**Marina:** Entendi e aí como é que faz assim para receber notas boas? Quem avalia é só o cliente mesmo, né? Aí avalia o que? Limpeza? Simpatia? Por que ainda tem isso, né? A pessoa ainda tem que ser simpática?

**Gleyci:** Tem que ser simpática, tá linda, maravilhosa, sorrindo o tempo e a hora, ainda tem isso aí tudo.

**Marina:** Ai tudo isso eles e avaliam colocam lá [na plataforma]? E a senhora já recebeu assim alguma avaliação negativa e depois foi reclamar porque não tinha não tinha fundamento? Ou nunca aconteceu com a senhora?

**Gleyci:** Já, já aconteceu uma vez comigo. Eu fui na casa de uma cliente, não tinha produto e ela queria uma faxina maravilhosa. Falei que eu fiz a faxina de acordo com o que tinha produto.

Já fui também mal avaliada devido eu tinha acabado o meu trabalho todo, não tinha mais para nada para fazer e eu perguntei para ela se eu poderia vir embora, aí ela falou que poderia, mas quando foi lá no aplicativo, ela falou que eu sair antes do horário.

**Marina:** Aí deu avaliação negativa na senhora? A senhora respondeu? Ou nem podia responder?

**Gleyci:** Que pena que eu não posso responder.

**Marina:** Não pode fazer nada, né?

**Gleyci:** Não pode fazer nada, porque eles não direciona, né? Ele não deixa a gente responder. A gente não tem contato com eles, com os clientes.

**Marina:** Aí só ver depois lá o que eles avaliaram e pronto não pode fazer nada?

**Gleyci:** Não pode dizer nada, isso que é o ruim.

**Marina:** E já aconteceu assim, por exemplo, de a senhora ter que fazer alguma atividade que não era contratado, mas que eles pediram?

**Gleyci:** Nossa é o que mais acontece de você pedir e outra coisa de você ir para fazer uma coisa e na hora lá eles querem te mandar fazer a casa inteira. Ainda reclama de você ainda.

**Marina:** Aí paga por uma faxina simples e quer que a senhora faça uma faxina inteira?

**Gleyci:** Aí muito o que que acontece também, eles mentem muito. Às vezes é uma faxina pesada e eles [cliente] botam faxina leve para pagar menos.

**Marina:** Aí quando chegar lá a senhora faz ou fala que não vai fazer e pronto?

**Gleyci:** Ah, eu faço, já tô lá mesmo.

**Marina:** A senhora faz e não vai ganhar mais por isso?

**Gleyci:** É porque não adianta, Mira. Por que na verdade na verdade é sempre ele se tem razão. É sempre os clientes para Parafuzo, entendeu? Você não vai bater de frente.

**Marina:** É porque o problema é que como tem eu acho muita muita diarista, eles sabem que se você não fizer alguém vai fazer né?

**Gleyci:** Isso, isso que é o problema.

**Marina:** Entendi nossa, mas tá muito errada. Aí a senhora também é contratada, sei lá por hora, né? Aí é 4 horas, 6 horas e tem que ficar mais? Faz um check-in, é, quando chega e quando sai?

**Gleyci:** Aí ainda tem isso eles agora e isso que é importante.  
A gente não é carteira assinada com ele certo? Mas eles botam lá no aplicativo o horário que a gente tem que chegar tem que apertar ali é tipo um um ponto no aplicativo mesmo.  
Você tem que mostrar a hora que você chegou e a hora que você saiu.

**Marina:** Comprovar que trabalhou aquelas horas mesmo, né?

**Gleyci:** Sim, para eles ter o controle, mas não é a carteira assinada não deveria ser assim não.

**Marina:** Pois é, né? Por que a senhora é supostamente livre, né? A senhora deveria ter controle do seu tempo.

**Gleyci:** E a menina [outra entrevistada] te falou isso?

**Marina:** Foi ela comentou comigo. Aí eu não entendi, quantas horas são. Assim, as faxinas têm horas fixas é? Tipo 4 horas, 6 horas 8 horas?

**Gleyci:** Tem tem tem.

**Marina:** Ou é até terminar o serviço? Não né?

**Gleyci:** Tem determinado horário, você tem que começar naquele horário até naquele horário que eles determinaram, entendeu?

**Marina:** Qual foi o máximo assim que a senhora já ficou trabalhando?

**Gleyci:** 8 horas.

**Marina:** Nossa é bastante, né fora o trânsito do lugar.

**Gleyci:** Isso

**Marina:** Aí tem como escolher a região que vai trabalhar ou a senhora pega aleatória?

**Gleyci:** Não, a gente bota lá no aplicativo as região que a gente quer trabalhar.

**Marina:** Entendi, por que o transporte ainda é longe, né? Demora quanto tempo assim para chegar no lugar de trabalho?

**Gleyci:** Uma, duas horas.

**Marina:** Aí vai de transporte público e ainda bota do bolso? É bem difícil mesmo, viu? É muita coisa que vocês têm que lidar.

E quando chegar lá não tem, assim, a senhora chegou a trabalhar na época da pandemia?

**Gleyci:** Não, não.

**Marina:** E depois agora da pandemia que já tá um pouco melhor, eles dão luva, esse equipamento de proteção assim ou não? Luva, máscara?

**Gleyci:** Eles nunca dão nada. Aí quando é pré mudança ou pós-obra, a cliente que tem que levar o material de casa.

**Marina:** Aí a senhora tem que levar ainda os produtos de limpeza?

**Gleyci:** ou tem que levar os produtos de limpeza quando é pós obra e pré mudança.

**Marina:** Eles passam uma lista e a senhora tem que levar tudo?

**Gleyci:** Isso.

**Marina:** Meu Deus e aí nos outros as pessoas dão os produtos, mas você que tem que se proteger, né? Porque assim a senhora mexe com produto químico, né? Pode ter alguma alergia alguma coisa assim, né?

**Gleyci:** Os outros só dão o produto, mas luva, a máscara, essas coisas as donas de casa, não dão.

**Marina:** Tudo com a senhora? Álcool em gel.?

**Gleyci:** Sim, sim.

**Marina:** E eles cobram isso ou não assim não? A plataforma, eles eles dizem que é obrigatório essa essa luva, essas proteções, o álcool em gel ou não?

**Gleyci:** Eles colocam lá que é obrigado, que é para levar né?

**Marina:** Sim. Aí a senhora tem que levar tudo?

**Gleyci:** Tem que levar.

**Marina:** E a senhora trabalha há quanto tempo com isso? Desde 2018?

**Gleyci:** Desde 2018.

**Marina:** A senhora faz mais alguma atividade ou só com a renda dessa dessa plataformas consegue?

**Gleyci:** Só com essa renda mesmo.

**Marina:** Aí tem que fazer contas diárias mais ou menos por semana?

**Gleyci:** Eu tinha que fazer a semana toda, né de segunda de segunda a sábado.

**Marina:** Aí tira o domingo de descanso? É puxado, né? Porque diária, assim, limpeza é bem puxado.

**Gleyci:** Nossa faxina é um horror, né?

**Marina:** É porque assim é cada casa que a gente encontra também, né que é uma faxina do zero.

**Gleyci:** Tem faxina que não vale nem a pena o preço.

**Marina:** E já aconteceu da senhora, tipo assim sofrer algum tipo de tratarem a senhora mal ou alguma coisa assim, ou proibirem de usar sei lá o banheiro? Porque eu vi algumas pessoas falando de umas coisas absurdas assim, né? Que não podia usar banheiro...

**Gleyci:** Eu já fui numa casa que que o homem tinha problema de de de ele era acumulador, né? Tinha muita sujeira os lixo era era lixo na casa dele até no teto da casa e era muito bicho, muito barata, eu nem sentava, nem tomava água, chega eu saía de lá da casa dele passando mal.

**Marina:** Por que era muito suja? E alguém já tratou a senhora mal, assim, já já teve algum preconceito ou alguma coisa assim?

**Gleyci:** Não isso aí não assim, preconceito não né? Mas geralmente a gente vai muito na casa de homem né? Acaba intimidando e assim acaba intimidando né, gente aí ficam andando de cueca dentro de casa e você não pode fazer nada. Aí você fica com medo sabe fica passando para o seu lado toda hora aí você reza na verdade.

A gente não tem o apoio porque se a gente for numa casa se eles quiserem agredir a gente, matar, vai matar porque a gente não sabe né? A gente não tem segurança, né? Não tem segurança que vai dar conta de você, vai ser sua família que sabe que o Fulano saiu para trabalhar e Fulano não voltou.

**Marina:** Aí você sabe o endereço pelo menos antes assim para poder informar a alguém se precisar?

**Gleyci:** Sim, a gente sabe os endereço.

**Marina:** É porque é bem perigoso, né assim a gente mulher sabe que tudo é pior, né?

**Gleyci:** A gente sabe o endereço quando a gente tá saindo de casa, mas se chegar lá na hora do endereço lá você sofrer algum abuso não tem como você acionar o seu telefone, né?

**Marina:** E às vezes você não tem como provar, né? Por que considerando que eles não acreditam no que vocês falam, imaginem um caso desses né?

**Gleyci:** Isso!

**Marina:** Caramba, é complicado mesmo.

**Gleyci:** É a pessoa fica vulnerável dentro da casa da pessoa.

**Marina:** Fica e pode acontecer tanta coisa lá dentro e a gente não sabe nunca né?

**Gleyci:** Sim, pode acontecer muita coisa!

**Marina:** Nossa Senhora!

Deixa eu ver aqui mais algumas perguntinhas que eu tinha para senhora...

Ah, eh, eu queria saber se a senhora tem filhos, se a senhora mora sozinha e se a senhora é a única responsável assim pela renda da casa.

**Gleyci:** Eu sou a única responsável.

**Marina:** Aí mora sozinha mora ou com os filhos?

**Gleyci:** Não, eu não tenho filhos. Eu moro com meu marido.

**Marina:** Ah entendi aí só a senhora trabalha. E a senhora também cuida dos trabalhos domésticos dentro de casa?

**Gleyci:** Também.

**Marina:** Entendi.

**Gleyci:** E vocês pretendem tentar entrar em contato com eles, Mira? Depois se tiver bastante coisa? Você pretende entrar você se pretendem entrar em contato com eles quando tiver bastante coisas?

**Marina:** Sim, então geralmente o que a gente faz é reunir assim, muitas entrevistas reunir as reclamações reunir as o que vocês querem de melhoria assim e aí fazer um relatório e mandar para eles, né?

Né? Por exemplo assim no caso de entregador, às vezes a gente consegue que eles aumentem a taxa, né? Por exemplo, cobra R\$ 5 por quilômetro rodado do trabalhador, do entregador, né? Aí aumenta um pouquinho a taxa para R\$ 8. É bem é bem demorado, né esses processos porque essas plataformas elas querem lucrar muito e pagar pouco, né. Então para você conseguir uma mudança é muito demorado.

Mas como é um trabalho é que a gente tá fazendo a fundo, a ideia é que, no final, a gente consiga é levar isso para eles, né para ver se eles fazem alguma mudança porque tem muita gente reclamando.

Assim, não é pouco os casos de gente reclamando, né?

**Gleyci:** Eu vou botar eu vou eu vou botar você dentro do grupo que é mais de menina.

**Marina:** Seria ótimo, inclusive porque aqui eu que não conheço ninguém daqui de Curitiba, né? E aí eu queria também conhecer alguém daqui de Curitiba porque pessoalmente acaba sendo mais fácil, porque meu orientador né que é meu professor do da faculdade ele é advogado, então eu acho que ele conseguiria pegar umas informações extras, ver como é que ajuda mais e tal.

**Gleyci:** Tá eu vou eu vou direcionar e meu telefone vai descarregar tá 1% eu vou colocar você dentro, é porque tá muito viciado eu vou colocar você dentro do grupo. Aí quando chegar quando você tiver lá, você se identifique e você fala que é para melhoria, elas vão falar para você que é uma maravilha.

**Marina:** Ah, por favor. Mas dentro desses grupos vocês conseguem assim pensar em se reunir e conversar sobre greve alguma coisa assim? Alguma organização para pedir melhoria ou é mais para ajudar uma outra assim no uso do aplicativo?

**Gleyci:** É porque o que que acontece as meninas do grupo já estão acomodadas, né? Então são pessoas que não vai a fundo igual eu igual você é diferente.

**Marina:** Hum, não tem muito interesse, né não?

**Gleyci:** Vão dar entrevista para vocês que porque elas quer melhoria, mas não são meninas de ir para para fazer greve sabe?

**Marina:** Entendi, entendi. É porque é difícil também, né? Cada uma trabalha em um lugar diferente.

Mas a senhora acha assim que tem algum benefício para você trabalhar nessas plataformas ou não?

**Gleyci:** Assim nesses aplicativos não tem benefício. Porque assim, não deixa de ter um benefício, porque a gente acaba recebendo alguma coisa quando chega na quarta-feira, que o pagamento é toda quarta-feira.

Só que o que que acontece, eles descontam muito da gente e os benefícios mais é mais para os empregador e não pra gente.

Tipo o benefício que a gente deveria ter, se a gente chegasse lá na hora e o cliente não tivesse lá, ele teria direito de pagar a faxina inteira.

**Marina:** Sim. Aí nada disso tem benefício, né? E eles dão algum seguro assim se a senhora se acidental ou ficar doente? Eles te dão algum auxílio?

**Gleyci:** Não, não tem não tem auxílio de nada. Não tem auxílio de nada. Não é carteira assinada, não é nada. Se eu me machucar na cara de um cliente, eu não tenho seguro de nada.

**Marina:** Fica sem trabalhar e pronto, né? E aí nessas punições, ainda por cima, assim, eles punem suspendendo ou sempre excluem do aplicativo? Como é que funciona isso?

**Gleyci:** Tipo assim, se você tiver três faltas, você não volta mais para o aplicativo no período de 90 dias.

Marina: Aí fica suspenso por 90 dias e depois volta?

**Gleyci:** Não, se você tiver três faltas no período de 90 dias, eles te tiram do aplicativo. Você não volta mais porque eles falam que é lei, entende?

**Marina:** Nossa, mas é muito é muito pouca falta né?

**Gleyci:** Depois eu vou te mandar o termo dele de responsabilidade, eu vou mandar para você.

**Marina:** Aí, eles mandam vocês assim e tem que aceitar tudo?

**Gleyci:** Isso. Depois eu vou te mandar para você ler tudinho para você ter uma noção, como é que é e lá tá falando quanto é que é descontado, quanto não é para você ver.

**Marina:** Entendi, mas ele tem outros tipos de punição ou já exclui direto? Eles podem suspender só assim deixar um período sem usar?

**Gleyci:** Não, é, primeiro eles começam a te mandar poucas faxina e se você estiver três faltas, eles te tiram o aplicativo.

**Marina:** E se tiver nota baixa, eles tiram do aplicativo também ou você só não recebe muita faxina?

**Gleyci:** Você não recebe muito entendi, só que e só manda as faxinas de menos valor para você, só aquelas que as outras meninas não querem fazer.

**Marina:** Caramba, entendi. A senhora acha que, por exemplo, assim, eles levam em consideração se a pessoa tem mais horário disponível? Tipo assim, a senhora Gleyci tem sei lá 10 ou 5 dias da semana disponível, a senhora recebe mais faxina do que alguém que tem três dias disponível ou a senhora não percebe isso?

**Gleyci:** Sim, se você tiver mais dias disponível, por que você bota lá, né? Os teus dias disponível, ai eles te mandam dia de sábado, dia de domingo.

**Marina:** Ah entendi, aí quem tem mais dia disponível acaba sendo melhor, né?

**Gleyci:** E você vai vai caindo lá na tua plataforma, você vai pegando.

**Marina:** Não tem uma meta não assim tipo “ah, você tem que trabalhar três dias na semana”

**Gleyci:** Não, não, é livre, né? Se toda hora cair faxina, se toda hora ficar em faxina, se você quiser pegar você pega.

**Marina:** Entendi, mas eles não te obrigam a pegar um número mínimo não?

**Gleyci:** Não, não te obriga não.

**Marina:** Ah, menos mal e como é que a senhora ficou conhecendo os aplicativos?

**Gleyci:** Aí foi através de amigos que divulgar eu peguei.

**Marina:** Ah entendi, amiga que também trabalhava, né?

**Gleyci:** Por ela.

**Marina:** Entendi e a senhora acha que consegue assim tirar no mês, quanto mais ou menos quando trabalha assim regularmente?

**Gleyci:** Ai no mês acho que R\$ 2000, R\$3000.

**Marina:** Mas aí sem contar com o gasto com passagem essas coisas ou já contando?

**Gleyci:** Acho que com os gastos tudo, acho que daria para tirar R\$ 2000.

**Marina:** Entendi. Mas aí levando já comida, né? Tudo certinho?

**Gleyci:** Aham, aham.

**Marina:** E trabalha quanto tempo mais ou menos a senhora acha assim por semana? Quantas horas?

**Gleyci:** De segunda de segunda a sábado bora botar 5 horas, né?

**Marina:** 5 horas por dia fora do transporte, né? Acaba sendo umas 8 horas por dia, né?

**Gleyci:** 8 horas é no total.

**Marina:** É cansativo, né? No fim, no domingo a pessoa tá exausta. Aí a senhora disse que trabalha como baby sitter também é? Como babá ou só na limpeza?

**Gleyci:** Eu trabalho com baby sitter e como técnica de enfermagem.

**Marina:** Aí que legal, aí amanhã a senhora vai com o baby sitter? Mas é pelo aplicativo?

**Gleyci:** Não, não, indicação.

**Marina:** Ah entendi. Aí pelo aplicativo mesmo é só com limpeza, né?

Ai que legal, mas técnico de enfermagem é uma área muito boa.

**Gleyci:** É eu gosto. É eu gosto uma área da saúde, eu sou apaixonada na verdade.

**Marina:** Aí que legal aí termina quando o curso?

**Gleyci:** Eu termino ano que vem.

**Marina:** Ah, já já, daqui a pouco já. É quatro são quatro anos, né?

**Gleyci:** São 4 anos.

**Marina:** Aí que legal, a senhora faz faculdade aí?

**Gleyci:** Eu faço aqui.

**Marina:** Ai que bacana, é legal e biomedicina é bom. Deixa eu ver aqui mais alguma pergunta. Ah, pronto.

O preço a senhora disse que são eles que definem né? Sim, se a senhora precisou fazer algum curso antes de entrar para trabalhar no aplicativo?

Eles exigem assim, tipo, ah, tem que fazer um curso de limpeza ou tem que assistir algum vídeo?

**Gleyci:** Faz, faz assistir vídeo, dicas essas coisas assim de cada produto como é que é usado. Ele expõe para você.

**Marina:** Aí a senhora tem que assistir o vídeo, depois dá o ok que assistiu?

**Gleyci:** Isso. Ah entendi e responder questionário também que é como se fosse uma prova.

**Marina:** Ah entendi, eles têm um controle mínimo disso, né? Mas quando a senhora vai para essas obras de que tem que levar os produtos, eles exigem alguma marca específica ou não?

**Gleyci:** Não exige não.

**Marina:** É menos mal, né? Também já seria demais.

Aí no caso, a senhora teve que investir então no celular, né? A internet que tem que pagar só isso precisa mais ou meno? E as passagens, alimentação?

**Gleyci:** É, alimentação.

**Marina:** Entendi e a senhora acha que tem alguma vantagem assim trabalhar nesses aplicativos ou preferia estar trabalhando de carteira assinada alguma coisa assim?

**Gleyci:** Mira, eu tô pensando seriamente em trabalhar de carteira assinada depois porque é cansativo.

E assim você acha que você tem que você vai fazer bastante coisa durante a semana, só que depois você vê que você não vai fazer nada.

Então bastante você trabalhar de carteira assinada que você sabe que você tem algo para receber no final do mês.

**Marina:** É que tem uma segurança, né no final?

**Gleyci:** Eu acho que é mais é ilusão os aplicativos.

**Marina:** Sim, porque também a senhora se acidentada pelo menos na CLT assim na carteira assinada você tem uma proteção né?

**Gleyci:** Verdade, é realmente, é difícil mesmo.

**Marina:** Pronto. Eu acho que é mais ou menos isso mesmo.

E queria agradecer muito a senhora.

Queria muito pedir para a senhora me incluir também nesse grupo.

E aí assim tem alguma coisa assim para acrescentar alguma reclamação?

O que que a senhora acha que seria interessante de benefícios assim para vocês?

**Gleyci:** Eu acho que benefício seria você focar nessa parte. Às vezes a gente chega lá o cliente chama a gente e quando chegar lá. Ah. Esqueceu que tinha compromisso. Ou seja, a gente volta para casa. A gente perdeu aquela faxina perdeu o dia.

Aí no caso a gente tem que informar a plataforma e a gente tinha que ganhar a a faxina integral pelo aquele a gente ganha tipo a metade né?

Isso é um ponto e assim os benefícios que muitas das vezes também a gente chega no local e é uma limpeza, só que na hora na hora eles pedem outra limpeza porque na verdade os clientes informa a Parafuzo o tipo de limpeza, mas quem sabe o tipo de limpeza quando a gente ai é a profissional, né?

**Marina:** Descarregou?

[Ligação finalizada]

## APÊNDICE IV – Entrevista com diarista Regina

**Regina:** Nossa menina aqui tá gostoso.

**Marina:** Ai queria um calorzinho aqui tá tão frio, tô estranhando.

**Regina:** Aí é um frio, né?

**Marina:** Aqui nos dias mais quentes faz 22 graus, eu acho super frio, né? Pois é, para mim 22 graus é frio.

**Regina:** Ai, já não servia para morar então, viu?

**Marina:** Não, São Paulo é melhor.

**Marina:** São Paulo, Rio é mais gostosinho. E tá tudo bem com a senhora?

**Regina:** Tudo bem! tudo indo!

**Marina:** Que bom. Então eu acho que eu expliquei mais ou menos, né? Como funciona, a gente tá tentando entrevistar para ver mesmo, o que é que vocês pretendem de melhorias porque eu sei que a plataforma acaba sendo meio ruim, né?

**Regina:** Olha, eu não sei como vocês me acharam porque, olha, se eu tivesse um jeito de reclamar, de soltar a voz...

**Marina:** porque é muita taxa, né? Muita cobrança ruim, né?

**Regina:** Onde já se viu tarifa de saque?

**Marina:** É um absurdo, né, para cada depósito?

**Regina:** A nota da gente nunca aumenta. Você paga uma mensalidade de 28 reais todo começo do mês pela parafuso. O cliente elogia, te pede pra voltar particular. Tem muitos que reconhece, sabe? E chama a gente particular. Pelo amor de Deus.

**Regina:** Pois é, tem gente que me pede de volta ou se não contrata particular porque tem muitos que reconhecem e chamam a gente particular.

**Regina:** Pelo amor de Deus. Não adianta brigar, ele sempre arruma um jeitinho.

**Marina:** E às vezes aí vocês até brigam e podem ser punidas, né? Eles têm esse controle ainda de punição de avaliação, né? As notas têm que ser muito boas, né?

**Regina:** Minhas avaliações são ótimas. Por causa de uma nota 4, meu Deus, faz três meses que eu tô lutando.

**Marina:** Por não conseguir mais acesso a trabalho, a serviço?

**Regina:** eu até consigo, mas é aquelas coisas, agora inventaram uma moda de retenção. Ouro, prata e bronze, e me colocaram na prova.

**Marina:** E como funciona isso, é pela nota?

**Regina:** É que eu fui com quatro vírgula ponto oito. Eu falei, não é considerado no mínimo um ouro?

**Marina:** Bem no mínimo.

**Regina:** Olha gente, tem gente que... Porque se eu fosse viver dessa plataforma, eu já estaria...

**Marina:** A senhora tem outros empregos?

**Regina:** É que nem eu falei, eu presto serviço antes de eu ir a mais... mas aqui tá cada vez piorando

**Marina:** porque eles botam as taxas mais altas, né?

**Regina:** Pra você ter uma ideia, essa semana, eu fui em uma das que era das 8 horas até 14:30.

**Marina:** Sim.

**Regina:** Peguei. Não avisaram que era com outro profissional. Cheguei na mulher, A outra não foi porque nem pego, porque já me lasquei.

**Marina:** Pode acontecer de ser duas trabalhadoras ao mesmo tempo?

**Marina:** Na hora que eu aceitei não tava.

**Marina:** Não sabia que dava para ser duas ao mesmo tempo. Se for muito grande ou para empresa?

**Regina:** Aí eu fui. Cheguei lá e fiz meu trabalho. Cheguei lá, menina, apartamento. A outra não vem, aí eu peguei e falei assim: "Mas como assim? Meu horário, né?" Aí a cliente quem contratou falou que a outra não apareceu.

**Regina:** Falei: "Mas pra mim não aparece. Porque eu nem pego". Falei já fui duas vezes, não gostei.

**Marina:** É porque se o trabalho ficar meio mal feito pode cair para senhora, né?

**Regina:** Pois é.

**Marina:** Eles botam como se fosse um serviço normal?

**Regina:** Aparece lá, mas essa não apareceu.

**Marina:** Algum bug.

**Regina:** Alguém tem que se lascou aí? Aí a cliente entrou em contato, fiz meu check-in que a gente tem que fazer quando tá saindo. Finalizei

**Marina:** sim.

**Regina:** Aí chegou por volta das 12 horas, eu falei vou dar uma paradinha, né?

**Regina:** Quando eu olhei falei vou dar uma olhada lá no aplicativo. Me colocaram até às 17 horas.

**Marina:** Meu Deus, aumentaram o seu horário.

**Regina:** aumentaram.

**Marina:** E o seu horário inicial era quando? geralmente quantas horas são de trabalho?

**Regina:** De uma hora e meia até 9 horas.

**Marina:** Caramba, 9 horas é muito tempo.

**Regina:** Na hora que eu olhei, tava das 8 às 17:00, né? Aí eu entrei em contato. Falei: "Como que vocês fazem isso comigo?" Falei: "E se eu tinha um compromisso?"

**Marina:** Pois é, ou outra né? Limpeza.

**Regina:** Eu falei que ficaria, mas que nunca mais fizessem isso.

**Marina:** Aí decidiram isso por conta própria sem consultar. Eles decidiram isso por conta própria?

**Regina:** Sim, fiquei duas horas e meia a mais. Era das até às 14:30. Fiquei até 17:00.

**Marina:** Caramba. A moça que contratou disse que foi ela que pediu? Ela explicou alguma coisa que pode ter acontecido?

**Marina:** Não deveria pagar o dobro para a senhora, né?

**Regina:** Não. Você acredita? A hora que eu finalizei, fiquei tão cega. E era o caso de ser duas pessoas mesmo.

**Marina:** Era grande o espaço?

**Regina:** Muito.

**Marina:** Não tem quem agente o dia inteiro limpando. É um trabalho muito pesado.

**Regina:** Falei que não adianta reclamar. Conversando com Deus falei, meu Deus, mas isso não pode ser. Aí na hora que você entrou eu falei "Olha, uma luz!"

**Marina:** Comecei a estudar tem pouco tempo, eu estudo esses aplicativos há muito tempo já. Mas o de serviço como a Parafuso, eu acho que tem outros. A senhora deve conhecer o GetNinjas, né? Fiquei impressionada porque as condições geralmente são bem ruins. As pessoas são muito mal educadas também, tratam muito mal.

**Regina:** Graças a Deus, com questão de falta de educação, eu nunca me defrontei ainda. Mas em questão de sujeira, e coisa, isso é corriqueiro. Eu falei: "Gente, vcs não podem fazer isso com as pessoas". Tem cliente que mente.

**Marina:** Tem clientes que contratam para limpar uma janela e quando chega lá querem que limpem mais, já aconteceu com a senhora?

**Regina:** Já! Várias vezes, porque tem cliente que pensa que a gente é mensalista e faz tudo. Contratam 4 horas e pensam que dá para fazer tudo.

**Marina:** Não tem nem como, né?

**Regina:** Impossível. Vê prioridades, vejo o que dá para fazer,

**Marina:** Mas aí eles dão nota ruim.

**Marina:** A senhora já teve que fazer alguma coisa só para não tomar nota ruim?

**Regina:** Eu nunca cheguei a dizer que não vou fazer. Queria falar sério como profissional, como pessoa. Eu já seria passada no meu horário.

**Marina:** Sem pagar a mais por isso.

**Regina:** Já cheguei a passar do meu horário pra não deixar o cliente insatisfeito.

**Marina:** Eles não pagam mais por isso mesmo você fazendo o check-in, né?

**Regina:** Aí como te expliquei, na quinta-feira, Eu fiz o checkin, e não me mandaram um e-mail falando que eu me atrasei? Falei não, meti a boca falei que não. Eu falei não, fiz certinho. Eu entrava às 8 horas, cheguei até 7:35.

**Marina:** Caramba, tudo isso diminui a nota.

**Regina:** Ainda bem que não dependo disso, mas não é justo.

**Regina:** Como tem pessoas que aceitam, que procuram se manter pelo certo.

**Marina:** Algumas pessoas talvez tenham medo

**Regina:** E se submetem a isso. de subir nota.

**Regina:** Não tenho medo.

**Marina:** E a senhora trabalha com o quê, se puder me informar?

**Regina:** Eu trabalho com cozinha também. Eu fui cozinheira do Emerson Leão, do Michel Teló.

**Marina:** Que chique. Cozinha para vender por conta própria

**Regina:** É por conta, mas tem uma amiga que tem um negocinho lá. E hoje mesmo eu fiz entrega pra ela. Semana passada entrega de 500 salgados, entendeu? E meus particulares.

Porque se não... Mas eu acho muito... Conversando assim, o pensamento... Eu falei "Meu Deus". A exploração. Porque tem gente que se sujeita a isso. Estava no grupo do Facebook, saí. Vou passar nervoso

**Marina:** E só tem esse grupo de Facebook? Porque eu percebi que é Difícil se organizar entre si, né? Porque como todo mundo trabalha em um local, não tem como fazer greve, né?

**Regina:** Falei uma hora sabe, vai viver sabia que vou assim. Passou a ser agora mês de julho, mês de férias é apertado. Eu tô indo mais. Os outros trabalhos não tem tanta demanda.

**Marina:** A senhora sente muita diferença de trabalho de diarista para pelo aplicativo? Qual é a principal diferença?

**Regina:** Sua nota não sobe nunca. E essas taxas.

**Marina:** As taxas são muito altas? Como funciona, a senhora paga um valor por mês e depois ainda paga pelas taxas?

**Regina:** E não pago nada. Eu pego o serviço e já vem a taxa de R\$ 1,50 de saque.

**Marina:** Entendi.

**Regina:** E se minha nota tá abaixo da média deles, descontam R\$ 28 reais todo mês.

**Marina:** Independente da sua nota? Caramba, é muito dinheiro. Quem define o preço das diárias, a senhora ou eles?

**Regina:** São eles! Eu já perguntei e o cliente mesmo fala: "Nossa, mas eu pago quando você cobra?" Eu falo, "Quando você paga lá?", sabe a diferença de quase R\$ 50

**Marina:** que a taxa fica com o dinheiro

**Regina:** É! E a gente recebe só aquilo que está lá."

**Marina:** É muito dinheiro.

**Marina:** Nossa, é muito absurdo mesmo.

**Regina:** É muita falta de consideração.

**Marina:** Eles têm muitos trabalhadores, aí não se importam de tratar mal porque sabem que alguém vai fazer. A senhora conhece outras pessoas que trabalham assim?

**Regina:** Não,

**Marina:** como é que a senhora ficou conhecendo a plataforma?

**Regina:** Porque eu era da outra. Se eu fosse hoje, amanhã o dinheiro tava na minha conta

**Marina:** e eles também não cobravam taxa alta?

**Regina:** nada.

**Marina:** Nossa, que diferença.

**Regina:** Mas viram essa palhaçada.

**Marina:** Viraram a parafuso, né?

**Regina:** Aí por exemplo, cê vai e recebe só na outra semana. Aquele monte.

**Marina:** A senhora trabalha hoje em dia só para parafuso mesmo? Só trabalha para parafuso mesmo?

**Regina:** E já to querendo, Sabe, Deus vai preparar. Só vou mesmo na hora do sufoco.

**Marina:** Ai, com certeza é muito ruim, né? Hoje em dia tá tudo tão caro, né? Não pagam pelo transporte, alimentação, nada?

**Regina:** Nada, nada, nada, nada, nada, nada, nada, nada, nada. Você que se vire, você lute. Caramba,

**Marina:** a senhora mora em São Paulo, que é grande, né?

**Marina:** É muito longe. Geralmente os serviços são perto da sua casa?

**Regina:** Às vezes sim. Eu pego sempre mais próximo.

**Marina:** Ah, entendi. Tem como escolher a região,

**Regina:** Tem, mas é complicado. Não paga nem uma ajuda de custo.

**Marina:** O transporte é caro, né? Porque o transporte em São Paulo é uns R\$ 5, né?

**Regina:** 4,40

**Marina:** Aí se for ida e volta já é R\$ 9 e ainda tem a alimentação.

**Regina:** São gastos muito altos.

**Marina:** Mas produtos de limpeza essas coisas, a senhora não precisa levar?

**Regina:** Não, é tudo com eles porque eu só pego a simples, porque os outros têm que levar.

**Regina:** Já pensou que tem um kit que é obrigatório?

**Marina:** Nossa senhora, ainda tem que gastar com isso, então?

**Regina:** É impossível mesmo. Eu falei, gente, eu tenho tantos preferenciais, tem uns quatro.

**Marina:** O que são preferenciais?

**Regina:** São aqueles que você vai e quer, sabe.

**Marina:** Favoritam você?

**Regina:** É. Mas é impos... Tem que receber uns 50 notas cinco. Tipo assim, forçando!

**Marina:** E a nota da senhora atualmente é como? Tem muito tempo que a senhora trabalha com eles?

**Regina:** Juntando tudo dá quatro anos.

marina: Tem muito tempo já, né?

**Regina:** Já!

**Marina:** Eu percebi que no grupo começaram a reclamar depois que teve uma mudança, né?

**Regina:** Pelo contrário. Nossa, ele me ligavam, mandavam mensagem. Agora, meu Deus...

**Marina:** E como é que é distribuído esse trabalho assim? Como é que decidem? A senhora recebe ou pode escolher as oportunidades e ofertas de acordo com a nota?

**Regina:** Vem lá as oportunidades e as ofertas. Aí tem de acordo com a nota. Agora inventaram esse negócio de retenção. Quem ganhou ouro recebe as menores. Quem tem prata e quem tem bronze e fica com o que sobrou.

**Marina:** A senhora consegue só dizer a localização que quer, os horários também?

**Regina:** Já vem tudo os Horários e aonde é, você aceita ou não responde.

**Marina:** Se recusar muitas vezes, a sua nota cai?

**Regina:** Eu não vou sair daqui, Para passar de Guarulhos para São Bernardo, vou passar 3 horas no ônibus, né? Nem ligo.

**Marina:** Porque senão a senhora ia gastar umas duas, três horas só de transporte. São Paulo é uma cidade muito grande. A senhora mora aonde?

**Regina:** Eu moro na zona leste. Ontem, fui fazer uma pós obra particular, recebi R\$ 350. Se fosse pela parafuso, sabe quanto seria? Tem de 70. Olha!

**Marina:** Metade do dinheiro.

**Regina:** Te juro.

**Marina:** Nossa senhora. E o que eles fazem com esse dinheiro assim? Dão alguma explicação para reter tanta quantia?

**Regina:** Ah, é aquilo que você quer, você não quer. Você que lute.

**Marina:** Aí vocês não tem como se comunicar nunca assim para fazer reclamação?

**Regina:** tem pelo chat ou Pelo e-mail, mas sempre vem uma história.

**Marina:** Não resolvem as coisas para vocês.

**Regina:** Nunca, nunca, nunca, nunca. Você nunca espera um respaldo. Reclamando você passa mais nervoso.

**Marina:** A senhora já teve algum problema que precisou resolver e eles não ajudaram?

**Regina:** Que eu me lembre, no momento não.

**Marina:** E na pandemia, como foi para a senhora? A senhora conseguiu trabalhar pela plataforma?

**Regina:** Foi normal, mas eu não fui muito,

MARINA: por causa do medo também, né?

**Regina:** Fui mais de particular.

**Marina:** Entendi, mas eles não deram nenhum auxílio para quem trabalha só para o aplicativo, nada.

**Regina:** Nada, nada, nada, nada.

**Marina:** Nossa, porque se alguém trabalhou só por aplicativo na pandemia, provavelmente se deu mal, né?

**Regina:** Morre!

**Marina:** Nem álcool em gel, nenhum equipamento de proteção.

**Regina:** Nada. Eu tava pensando hoje de manhã. Eu falei nossa, a outra tinha kit que eu tenho até hoje. Fez um ano. Eu tenho até hoje, fez um ano. Nada, nada, nada, nada, nada.

**Marina:** Nada, eles não dão uma touca, nada?

**Regina:** Nada, nada. Eu tenho uma sacola de touca, avental, caixas de luva. Pagava uns R\$ 14, mas pelo menos... Eles não dão nenhum respaldo. Ainda manda mensagem: não esquecer a máscara e o álcool em gel.

**Marina:** Vocês têm que pagar por isso, né? E fora da pandemia, eles também não dão luva? Porque mexem com produtos químicos, né?

**Regina:** É... Não, nunca deram nada.

**Marina:** Eu Tenho alergia a detergente. Eu lavo tudo com luva porque tenho alergia.

**Regina:** É... não sei se foi por causa da marca. Sorte que que tinha pomada tinha, se não...

**Marina:** mas tudo do seu bolso também, né?

**Regina:** Tudo! Não dão nenhum respaldo. Como é que se chama mesmo?

**Marina:** **Marina**

**Regina:** **Marina**, só tiram.

**Marina:** Não ajudam em nada né? é todo mundo assim que eu conversei. A maioria das pessoas realmente só reclamações porque todo mundo tá procurando algum substituto, né?

**Regina:** É uma falta de respeito, de consideração com o profissional.

**Marina:** Agora isso é porque ninguém realmente se organiza, né? Que nem a senhora falou. Já ouviu falar no iFood? Às vezes eles fazem essas greves, né, na rua, com as motos. Eles até conseguem algumas coisinhas, mas trabalhando dentro de casa é mais difícil, né? Porque ninguém vê. A senhora mora sozinha, como é que funciona?

**Regina:** eu e minha filha de 14 anos

**Marina:** Ai, que linda, ela estuda?

**Regina:** Estuda.

**Marina:** Ai que bom, a senhora que sustenta a casa toda, né?

**Regina:** Eu e Deus!

**Marina:** caramba. Todo mês é a senhora, não tem noção de quanto vai receber por causa do...

**Regina:** sabe? Querendo ou não ainda tem a pensão dela, que ajuda. Não tenho assim, sabe?

**Marina:** E só a senhora mesmo?

**Regina:** Tenho outros três filhos, maior de idade, me ajudam também.

**Marina:** Mas moram sozinhos.

**Regina:** Meu filho, a mais velha já está formada. Tenho a mais velha de 34, que já é casada, formada em Recursos Humanos.

**Marina:** Que legal, eu tenho uma amiga de Recursos Humanos, ela deve ficar com raiva das coisas que a senhora passa nessa empresa, né?

**Regina:** Nossa! Ela começa a bufar,

**Marina:** eu tenho certeza.

**Regina:** Tenho um filho que Trabalha no exterior, tá na Itália.

**Marina:** Que chique.

**Regina:** E tem a de 24 Vitória, de 24 anos, que era a caçula, é formada em administração. Trabalha em navio. Ela é formado em rádio e TV.

**Marina:** Bem específico, né, bem difícil. Ai, que legal. A senhora tem que conhecer a Itália também. Já conheceu?

**Regina:** Não conheço, se Deus quiser.

**Marina:** Ai, que legal.

**Marina:** A senhora criou todos sozinha?

**Regina:** Criei todos sozinha,

**Marina:** caramba.

**Regina:** E a Isabela, que mora comigo, vai fazer 15 agora.

**Marina:** Então ela já sabe o que quer, vai fazer faculdade ou não sabe ainda?

**Regina:** Vai!

**Marina:** Que legal, que bacana.

**Regina:** Não vê a hora de fazer. Jovem aprendiz, ai graças a Deus, são todos esforçados.

**Marina:** Jovem aprendiz é muito bom, né?

**Regina:** Ela tá fazendo curso online. sabe. Eu to pretendendo voltar a estudar também.

**Marina:** Ai que legal, essa estudar o que?

**Regina:** Ah, eu gosto muito de contabilidade,

**Marina:** eu tenho uma prima da área. É difícil, viu? Coragem de vocês.

**Regina:** E cozinha. Aperfeiçoar gastronomia.

**Marina:** A senhora pretende depois continuar trabalhando com isso?

**Regina:** Eu amo cozinhar.

**Marina:** Ai, que legal. Cozinhar é bom mesmo. Pior é lavar as coisas depois, né?  
Eu até gosto, mas lavar eu não gosto muito.

**Regina:** depois a louça tá lá.

**Marina:** Não vou tomar muito seu tempo, posso fazer só algumas perguntas que sobraram para entender como funciona? A senhora precisou fazer algum curso ou assistir algum vídeo para entrar na plataforma? Eles pediram que a senhora fizesse algum curso ou só botou seu nome, seus dados?

**Regina:** Só meu nome. Mas na outra oferecia cursos, Várias oportunidades, mas agora, só Deus sabe assim, falei meu Deus!

**Marina:** aí não tem não aparece nada, assim, nem um curso virtual, nem presencial,

**Regina:** nada.

**Marina:** A senhora teve que se virar sozinha para aprender a mexer no aplicativo.

**Regina:** Que nem falei, graças a Deus, tenho uma vasta experiência. Se vou fazer uma limpeza comum, desde aquela coisa de só passar pano, lavar, vou a fundo. Se for guardar uma louça, vejo a gaveta suja, não vou guardar a louça suja. Os clientes ficam sabendo que faço direito, graças a Deus.

**Marina:** Eles não pediram nada para a senhora entrar, só tinha o celular. Baixou o aplicativo, botou o nome. Pedem foto essas coisas?

**Regina:** Aparece a foto da gente, rg, cpf, só isso.

**Marina:** É pouca coisa mesmo. Se a pessoa quiser se passar por outra e pegar o endereço,

**Regina:** Acho que Vou montar um negócio desse." Não precisa de muita informação. Mas com outras expectativas pensando no próximo,

**Marina:** no trabalhador, né? Assim é uma taxa que eles poderiam até cobrar, mas se não fosse tão cara. Podia ser uma taxa mais barata.

**Regina:** Porque essa tarifa de saque? Pix não cobra, sabe? Você perde, a gente faz o que é isso.

**Marina:** A senhora não decide nada, né? Eles que decidem as regras ou aceita ou não trabalha.

**Regina:** Aceita ou não aceita, se vira.

**Marina:** Sacanagem demais mesmo.

**Regina:** Essa entrevista, tá fazendo, tem algum propósito?

**Marina:** Eu faço faculdade, sou formada. A intenção é fazer um relatório com todas as entrevistas. Pegamos no final o relatório, vemos tudo que vocês estão reclamando, as principais reclamações, altas taxas, falta de acesso a transporte e alimentação. Queremos reunir todas as reclamações e fazer alguma ação direta com a empresa. Enviamos esse relatório para eles para fazerem melhorias, ou entramos em contato com algum advogado para orientação jurídica. Fazemos isso com trabalhadores de aplicativos como motoboys do iFood para garantir coisas básicas como álcool em gel. A ideia é reunir o máximo de estudo para pressionar a empresa a melhorar. Percebemos que é uma área ainda muito invisível. Pouca gente conhece o quão mal tratam os trabalhadores. A ideia é tornar tudo público com as entrevistas, claro, com permissão, sem prejudicar o trabalho. Queremos fazer relatório ou documento para pedir melhorias. No iFood conseguiram algumas coisinhas, aumentaram taxas na pandemia. É um trabalho demorado.

**Regina:** Conseguiu entrevistar bastantes pessoas? Da parafuso?

**Marina:** Eu consegui com quatro pessoas, é difícil. Por isso perguntei se a senhora conhece alguém que trabalha para já entrevistar também. A senhora sabe algum grupo de WhatsApp? Consegui pela senhora pelo Facebook, essas quatro pessoas.

**Regina:** Olha meu neto e minha filha. Esse é o Cauê?

**Marina:** Oi, tudo bom?

**Regina:** Falei: "Só pode ter sido do face?" Mandeí muita mensagem. Pode entrar em contato comigo. Vamos para cima.

**Marina:** Agradeço muito. Posso tirar mais uma dúvida? A senhora é registrada como microempreendedora, trabalha como autônoma, paga INSS?

**Regina:** Eu pago à parte.

**Marina:** Como autônoma, pago como diarista?

**Regina:** Isso!

**Marina:** Ainda tem que pagar isso, né? Mais um gasto. Poderiam pagar para ter garantia.

**Regina:** Cê acha menina? Mas pode contar comigo.

**Marina:** Muito obrigada,

**Regina:** vou passando minhas despesas para você.

**Marina:** Por favor, tudo que souber de novidades, se souber alguém que queira participar da entrevista, tudo me ajuda muito.

**Marina:** Qual é o nome completo da senhora?

**Regina:** **Regina** Elena Martins de Campos.

**Marina:** Muito prazer, Dona Regina. Bom sábado, bom descanso.

**Regina:** Tudo de bom para você também.

**Marina:** Um cheiro. Um abraço. Tchau.

## APÊNCIDE V – Entrevista com diarista Maria

Data: 26/09/2022

Local: Virtual (Ligação por WhatsApp)

**Marina:** Então, é, desculpa, inclusive tomar a parte do seu dia com isso. Você prefere que eu vá perguntando tudo aqui por ligação mesmo ou você quer só ajuda com as perguntas [do questionário] e depois você responde quando tiver mais com calma?

**Maria:** Não, pode ir perguntando e você vai marcando.

**Marina:** Ah, pronto. Você tá livre agora, né? Não vou demorar muito não prometo.

**Maria:** Não, não tem problema. Eu tô em casa.

**Marina:** Ai show, pronto então basicamente só para eu explicar como é que funciona, né? A gente tá fazendo um estudo da Universidade Federal aqui do Paraná e que a gente tá tentando entender como é que funciona essas plataformas de serviço, principalmente na área de limpeza, de serviços domésticos, no geral.

E aí a ideia é compilar o maior quantidade possível de informação para a gente ver quais são as condições de trabalho, né?

Porque eu vejo que a maioria das pessoas reclama muito assim que geralmente são as taxas muito caras, não tem muitos benefícios, né? Não tem muitos direitos e aí pensar em como melhorar, dar mais condições para quem trabalha né? Para que seja mais digno, enfim, tenha mais benefícios.

Aí eu queria saber se tá tudo bem para você responder as perguntas.

Você prefere que seja anônimo?

**Maria:** Não, pode colocar meu nome aí.

**Marina:** Ah pronto, então se puder dizer seu nome e sua idade.

**Maria:** Meu nome é Maria Aparecida. Minha idade é 40 anos.

**Marina:** Show e você já trabalhou nesses plataformas de serviço doméstico? Em qual delas você trabalhou?

**Maria:** Agora é para o Crafty.

Apesar que o Craft parou um pouco de chamar, entendeu, de solicitar porque devido a pandemia bastante gente se quebrou.

E aí é meio que o Craft era Diaríssima e Diaríssima era uma plataforma onde só tinha diarista mesmo, entendeu? E eles vendeu pro Crafty e quando passou é como que fala, passou a ser Crafty, eles começaram a oferecer outros jeitos de serviço, entendeu?

Tanto de pintor como de eletricitista encanador tudo entendeu?

**Marina:** Entendi e antes eu trabalhava para essa Diaríssima então?

**Maria:** Já trabalhava para Diaríssima já.

**Marina:** Aí, você percebeu muita diferença? Assim, quais principal diferenças que você percebeu de uma para outra?

**Maria:** Uma única diferença entre o Crafty e é o Diaríssima é que é, não há mais diferença, porque os dois são os mesmos entendeu? Não mudou o meio de funcionamento, né? Não mudou só funcionamento, mas o Crafty se converteu, entendeu?

**Marina:** E uma dúvida, você trabalhava nela antes da pandemia?

**Maria:** Bem antes, faz 5 anos.

**Marina:** Ah tem muito tempo, né? Você trabalhou em quais fora a Crafty?

**Maria:** Eu trabalhei no Get Ninja. Aliás, né? Eu baixei o Get Ninjas, mas como a taxa deles é muito cara, eu nunca fui pelo GetNinjas.

Assim, eu nunca fui eu pagando eu tava muito tempo no aplicativo e eu não aceitei pagar a quantia que eles estavam pedindo, por que a solicitações a gente tinha que disputar vaga, entendeu?

O aplicativo mandava a vaga para gente só que daí a gente tinha direito de três pessoas pagar para receber a vaga então a gente tinha que pagar para disputar a vaga, entendeu? Não sabia se eu ia ganhar, cada vaga é daria em torno de R\$ 8,90. Na dúvida, se a gente iria ou não, entendeu. Por exemplo, é vai lá e manda algumas solicitação e quatro pessoas podem disputar a vaga, entendeu?

Daí eu vou lá e pago R\$ 8,90 e jogo o meu preço que nem eu jogo hoje em dia R\$170. Eu jogo o meu valor a R\$ 170, mais o ônibus, que dá R\$ 182, né certo. E lá, se eu jogo, se eu jogar assim isso e outra pessoa viesse jogar R\$150, outra pessoa levaria e eu não.

**Marina:** Nossa então é meio na sorte, né? Geralmente as pessoas vão pelo valor, né? Não é pelo servir pela qualidade tanto, né?

**Maria:** Então eu acho que a Crafty que ele já tem essa essa disponibilidade de avaliação, porque daí as pessoas vêm minha avaliação lá e, não sei se você olhou ,se você abriu a minha avaliação é 4.9 certo e essas avaliações muitas muitas quatros estrelas que eu recebi foi sem avaliação, por exemplo, eu vou trabalhar e a pessoa não me avaliava no Diaríssima, iria quatro estrela automático, entendeu?

Porque todas as pessoas que me avaliaram, avaliaram por cinco estrelas, porém minha nota é 4.9. Porque ninguém é perfeito, né? Até Jesus Cristo tinha avaliações negativa.

**Marina:** Caramba, mas é meio injusto, né? Porque você trabalhou às vezes super bem e a pessoa não avaliou e você fica com uma nota um pouco menor?

**Maria:** Por isso que se você olhar também no aplicativo, eu ia uma vez só pelo aplicativo e depois eu não iria mais, entendeu? Daí ia só pelo meu contato.

**Marina:** Ah entendi. Então você acaba conhecendo né? E a pessoa continua contratando por fora, né?

**Maria:** Não é por fora porque o Crafty ele não cobra, é disponibilidade da gente, entendeu? Por exemplo, eu posso ir marcar com a minha patroa e tá tudo certo, entendeu? Tanto é que faz cinco anos que eu trabalho pelo Diaríssima e me faz cinco anos que eu tô nas mesmas casa.

**Marina:** Ah entendi, então você não precisa pagar nada pro aplicativo?

**Maria:** Nada, nem um centavo, eles ligam a gente no aplicativo.

O único que foi que tem essa disponibilidade é o Crafty o resto todos cobram. Inclusive o Crafty é o único não cobra.

Que nem os aplicativos Indrive, Uber, essas coisas.

O Uber cobra 30%, o 99 cobra 23% e o Indrive cobra uma taxinha mínima, né?

Então digamos assim é a mesma coisa os outros aplicativos o por exemplo, o Get Ninja que eu já também já me me cadastrei lá digamos assim, ele não cobra pelo trabalho da gente.

A gente conseguiu o trabalho, a gente vai e trabalha e o que a gente ganhar da gente porém a gente tem que comprar moedas deles, entendeu?

Compra o mil moedas e essas mil moedas convertem a R\$130 aí cada contato que manda pra gente, a gente tem que abrir o contato para a gente pegar e gasta essas moedas, né? E daí eu gasto sem garantia que eu vou conseguir o trabalho, entendeu?

Apesar de eu já ter conseguido o trabalho por lá de graça, sabe porque tem quando a gente fica muito tempo na plataforma, sem entrar em contato, sem investir em moedas isso e aquilo, tem aquele serviço que ninguém quer que ninguém fica que ele jogam de graça pra gente entendeu? Geralmente são os clientes mais ruins, aquele cliente que tá procurando alguma funcionária e e eles querem pagar muito pouco, entendeu?

Daí para a gente não ficar gastando tempo negociando com a pessoa, jogam de graça pra gente porque daí eles preferem não ganhar e não perder a pessoa do que é perder sem ganhar é perder e nós não ganhar também, entendeu? Para segurar nós lá, ele jogam de graça pra gente segurar o cliente também, né de alguma forma para ele segurar o cliente, eles dão um cliente.

Para mim para eu me resolver com o cliente, entendeu?

Mas daí digamos assim eles querem pagar muito pouco. Digamos assim o meu meu valor hoje é R\$180, né?

**Marina:** A diária inteira são quantas horas?

**Maria:** A minha diária é 8 horas, mas eu tenho 30 minutos de almoço.

Então 7:30, só que como eu faço até duas três diária por dia, entendeu?

Quer que eu levo gente para trabalhar junto comigo e eu divido essas diária com a outra assim eu pago a funcionaria para ir junto comigo.

Como se eu fosse uma plataforma entendeu?

**Marina:** Você consegue fazer mais rápido, né?

**Maria:** A pessoa vai junto comigo e eu que me responsabilizo realmente pelo serviço da pessoa, entendeu?

As minhas as minhas clientes já são antigas, então elas deixam eu ela tem a confiança de deixar eu fazer isso. Entendeu?

**Marina:** Entendi, é até melhor para você, né?

**Maria:** Às vezes não é, né? Porque de vez em quando a gente leva algumas também que a gente tem que trabalhar por pela gente por elas, né? E aí a gente é um tiro no escuro, né? Eu pago só

que a pessoa tá por exemplo. Eu vi várias vezes, eu levo as pessoas para trabalhar junto comigo, elas não tem aquela necessidade de fazer com a pressa, porque eu tô com pressa para mim ganhar o outro, entendeu?

E elas não porque os dela já tá garantido, já tá vendo?

Que fechado o valor comigo, entendeu?

**Marina:** É verdade, mas aí então a Crafty ela não tira nenhuma porcentagem do seu trabalho?

**Maria:** nadinha nada nada nada nada nada nada nada. É amanhã mesmo, por exemplo, eu vou pelo Crafty e ficou certo por fora, entendeu? Eu não nem tenho mais o aplicativo no meu aparelho entende, não tem mais necessidade, né?

**Marina:** E para você entrar nessa plataforma, eles cobraram assim algum curso?

**Maria:** Nada, nada, só documento com foto, CPF, antecedentes criminais e tudo.

**Marina:** E você tem algum gasto assim com a plataforma? Você precisa levar se os produtos de limpeza? Como é que funciona isso assim ou tem tudo na casa?

Maria: Não isso daí é tudo eu que negocia com o cliente, entendeu? Porque a minha avaliação é boa, por exemplo é a pessoa me chama lá e eu tenho eu tenho toda autonomia para querer ou não, entendeu?

Eu jogo lá eu por exemplo como eu tenho muito trabalho muito serviço eu jogo R\$200 reais se a pessoa aceitar R\$ 200, ela chama ela aceita lá minha solicitação.

Ela aceitou na minha solicitação, aparece o número do meu telefone lá para ela e ela entra em contato comigo no celular, entendeu? Aí depois disso vocês negociam o que é que vai ter incluso, o que é que não vai ter né.

Se não tiver comida e nem café e nem produto de limpeza daí quem que não quer trabalhar sou eu, por que que eu vou trabalhar para alguém que eu tenho que pagar para trabalhar?

Sai fora.

**Marina:** E ainda tem o gasto para se deslocar, né? Não vale a pena.

**Maria:** Eu vou de carro ou eu vou Indrive. Tô morando em Paranaguá, eu subo todo dia. Eu pagava para Curitiba R\$ 50 só de combustível para mim ir.

**Marina:** É bem longe é e eles dão alguma proteção assim, tipo assim, se vocês porque você pegou a pandemia, né? Aí durante a pandemia eles se você adoecesse assim pegar as COVID tinha algum salário que você recebia? Algum valor?

**Maria:** Algumas patroas depositaram uma pandemia inteira, graças a Deus.

**Marina:** Ai que bom, mas foram as as patroas, né? A empresa mesmo a Crafty nunca deu nada não?

Maria: A empresa a Crafty, para falar a verdade, ela só é um jeito de ligar nós aos clientes. Ela não cobra nada, nunca cobrou nada nada nada nada nada nada nada nada nada nada, mas também não oferece nenhuma proteção, né? Aí é tudo entre a gente e o cliente comida proteção é luva produtos máscara é tudo entre nós e as nossas pessoas que a gente vai prestar o trabalho, entendeu? Ele não influencia em nada.

Só, por exemplo, se a gente fez mal avaliado eles bloqueiam, a gente se tiver algum sei lá, eles bloqueiam não chamam mais a gente, não fica mais lá no ranking.

Eu tô no ranking lá em cima por quê?

Porque minha pontuação é boa e eu atendi bastante de casas.

Aí tem muito muita nota, né?

Daí por exemplo, alguém vai lá e me dá uma estrela. Acontece alguma coisa a pessoa tá no mau dia, vai lá e dá uma estrela para mim, o aplicativo manda para mim, entendeu? Olha Fulano que avaliou mal assim, não foi o meu caso, mas já aconteceu que eu fiquei sabendo, entendeu?

**Marina:** E você consegue avaliar o cliente também ou não?

**Maria:** Consigo, na hora eles me avaliam aparece lá “não esqueça de avaliação.”

**Marina:** Ah é bom que é uma segurança sozinha, né?

**Maria:** Isso, a gente ganhou uma moedinha deles como a gente foi entendeu?

É como que é cliente? Como que a gente é um prestador ativo, entendeu?

A gente fica lá no ranking ganha as moedinhas por a gente tá indo, entendeu?

**Marina:** Ah legal, então você consegue também ter acesso às avaliações do cliente antes de decidir trabalhar lá ou não, né?

**Maria:** Consigo ver todas as avaliações. De quem não foi como, por exemplo, eu consigo ver quem foi a pessoa que atendeu antes que eu e e até a plataforma procurar pessoa e olhar seu cliente também avaliou a pessoa como que ele avaliou, entendeu?

Porque tem cliente que digamos assim uma vez aconteceu comigo, a menina foi lá avaliou a cliente que estava me chamando com uma estrela e marcou que a pessoa tinha acontecido desmarcou com ela cima do horário. Faltando 15 minutos para começar a trabalhar, entendeu? Caramba e daí ela foi lá avaliar a menina, entendeu?

Daí eu fui lá ver como que ela fica avaliada, entendeu? Ela falou para as pessoas e ela também avaliou mal, entendeu? Falou que aconteceu um imprevisto e blá blá blá.

E aí a gente tá contando com o dinheiro eu saio da minha casa, eu vou lá eu levo R\$ 50 para aí a pessoa simplesmente falar que não precisa mais de serviço.

Daí é complicado, né?

**Marina:** E se a pessoa desistir ou se você desistir e vocês têm que reembolsar alguém assim você reembolsa a a cliente ou a cliente se reembolsa ou fica por isso mesmo?

**Maria:** Eu Maria Aparecida eu eu digamos assim então, eu conheci ele antes de eu ir trabalhar, eu já aviso recepto de coisa, sabe ó se acontecer de você me cancelar um dia antes porque um dia antes é difícil a gente conseguir colocar outra casa, eu para mim não é difícil colocar porque eu tenho bastante, mas outras pessoas têm a dificuldade, entendeu? E digam quer me cancelar me cancelar, três dias sem custo nenhum me cancelou tá tudo certo, me cancelou em cima do horário é 40% do meu valor porque o hotel é assim.

Todo mundo é assim, então isso que querer que eu vá as próximas semanas, né?

Se não quiser também para mim não tem problema, mas tem outras pessoas que precisam muito do dinheiro.

Então eu já tenho que deixar claro assim, porque se eu não preciso mas outras pessoas precisam entendeu? Então ele tem que ficar ciente disso, entendeu? Ele precisava né, gente? Não tá ali brincando, né? Pode falar a gente tá lá trabalhando, entendeu?

Pior que a gente tá contando com o dinheiro dela. Ela tá contando com o meu serviço. Então a gente tem que ter, a gente tem que ter responsabilidade de lá e fazer mas ele tem que ter a responsabilidade de saber que nós também temos nossas contas sim é um contrato, né? Os dois têm que cumprir na verdade e

**Marina:** Isso daí é na Crafty, né que você falou e nas outras plataformas que você disse na getninjas, eles têm alguma punição se você não fosse a pessoa não for ou seja já chegou a passar por isso?

**Maria:** Não porque daí eu nunca aceitei em pagar ele para ele, eles ganharem na minhas costas, entendeu?

Por exemplo, eu tinha uma empresa tá na mão o nome da empresa eh, daí eu me cadastrei tudo que você me procurar eu acho que até hoje eu tô lá, não sei. Daí eles pegaram e fez e me chamaram para ir trabalhar. Daí eu peguei e falei para ele. Daí a gente tava negociando, né? Porque daí era entre a empresa e eu no caso não era entre o a pessoa que tava precisando do serviço contratando, né? Nem quando nem com o contratante nem comigo era com ele e ele contratava eu negociava tudo direto com ele. Daí ele pegou e pegou em mim e falou para mim que digamos assim é ele iria cobrar um valor deles lá, mas esse valor seria tirado 30% para eles e eu ganhei 70% então daí se ele cobrasse R\$ 150, quanto que eu ganharia? R\$105 tá difícil, né? Daí eu não aceitei.

Daí eles me tiraram, eu falei para eles que eu não me interessava mais pela plataforma deles porque eu achava injusto, entendeu? Se ele tirassem 10 reais, 15 reais, até R\$ 20, entendeu? De cada diária é bastante, né? R\$45?

**Marina:** O gasto é praticamente todo seu né?

**Maria:** Os custos tudo o trabalho e daí também tinha aqueles negócio de de fazer em grupo de diaristas de pessoas fazer um grupo lá de WhatsApp, daí as pessoas mandam daí 8 horas de diária, sem direito a comer e a vale transporte o que pagaria. E daí iria 96 por dia para mim, entendeu? É muito pouco, mas eu nunca aceitei né?

Mas tem gente que aceita sim, que precisa né? Às vezes muito né?

**Marina:** E para você trabalhar nessas na plataforma hoje em dia, você paga assim sua previdência, como autônoma ou você se registrou como MEI?

**Maria:** Tá sendo como um MEI, só que daí eu parei de pagar entendeu?

**Marina:** E qual você acha que são as vantagens assim para você usar plataforma? Porque você começou a usar ela bem antes?

Maria: Eu comecei porque eu cheguei de Campo Mourão e eu tinha duas crianças pequenas e a minha irmã pegou e falou para mim da plataforma. Eu me interessei fiz o meu cadastro e tanto no de Uber para mim dirigir quanto no Crafty, no Diarissima, na época para trabalhar e quando o diário de cima começou a me chamar. Foi várias vezes consecutivos e eu fui e eu bombeia e eu nunca tinha trabalhado como diarista e daí eu fui assim e o meu aplicativo bombou e eu nunca parei.

**Marina:** Ai que legal, mas você prefere do que carteira assinada ou se você tivesse um trabalho assim por carteira assinada, você preferia ou mais do jeito que ta?

**Maria:** Não, jamais. Eu prefiro o meu trabalho do jeito que eu trabalh. No trabalho é até seis dias por semana tiro 180 reais. Amanhã eu vou por 270 reais, por que que eu vou trabalhar de de por mês para ganhar R\$35 ou R\$ 40 por dia?

**Marina:** Sim, é verdade é bem diferente, né o valor e além do valor assim que você recebe. Qual outro você acha que tem mais algum benefício assim tipo horário que você pode ter essa flexibilidade?

**Maria:** Eu não tenho horário, eu que monto. Tem dia que eu chego meio-dia, 6 horas da tarde. Eu tô saindo embora entende? Eu não tenho horário sabe o meu horário, quando eu vou é 8 horas. Depois é, eu cheguei, eu terminei, eu tô indo embora.

**Marina:** E você acha que tem alguma desvantagem de trabalhar por esse aplicativo assim, tipo não tem tanta segurança, talvez de saber quem são os clientes eu não tenho um suporte do aplicativo, se você tiver alguma reclamação?

**Maria:** Digamos assim, se você tá trabalhando num lugar por exemplo, se eu sou uma mau caráter, se eu Maria eu quero entrar dentro da casa de uma pessoa desde um dos meus clientes e eu quero roubar alguma coisa e depois eles nunca mais me encontrar, eu posso usar o CPF de outra pessoa enfia a pessoa lá.

O contratante querer me fazer alguma coisa absurda comigo, ele também pode porque ele também pode usar o CPF de outra pessoa sem problema nenhum, entendeu?

Esse é o único a única desvantagem coisa, por exemplo. Ó para mim fazer o meu cadastro lá no meu Crafty, eu coloquei meu esse meus documentos certo o meu RG meu CPF, mas se eu quiser emprestar o CPF de uma pessoa ou eu posso e a pessoa fazer tudo para mim, entendeu? E eu vou usar de má fé isso. Entendeu?

Ah, então eu não tenho uma amiga minha então uma amiga minha ela tinha o aplicativo. Ela foi lá emprestou dois CPFs.

Uma patroa que ela conhecia há dois meses e foi lá e nunca mais voltou a patroa foi lá e conhecia um dos meus patrões e o meu patrão foi lá e chamou essa menina ela não foi lá na casa do rapaz. O rapaz é avaliou lá que ela tinha feito isso com a patroa ela foi lá e bloqueou o aplicativo e pronto ficou por isso mesmo, né?

Fez outro aplicativo em outro CPF. Aí usa normalmente, então não tem muita segurança, né? Se alguém fizer alguma coisa contra você, né?

**Marina:** Tem algum direito assim que você queria ter por exemplo direito aposentadoria ou é um salário fixo ou a férias alguma coisa assim que você sente falta?

**Maria:** não porque eu faço isso, né? Mas digamos assim, desde que o mundo é mundo que existe as diárias é que sem compromisso, né? Ai toda diarista, sabe que você é só.

Tirando isso eu trabalhei e eu ganho ou não trabalhei e nada feito

**Marina:** Durante a pandemia, você percebeu que diminuiu? Que teve alguma mudança assim no seu rendimento? Você ganhou mais ou ganhou menos? você trabalhava mesmo assim?

**Maria:** Trabalhei trabalhei sim, eu parei 40 dias, mas porque eu quis, mas mesmo assim as minhas patroas três delas me depositaram e e tive teve esses benefícios do governo essas coisas errada, né?

**Marina:** Você conseguiu, né? E tudo a plataforma ele dava alguma instrução assim, tipo ah e use máscara use álcool em gel. Oferecia algum tipo equipamento?

**Maria:** Não até porque na pandemia eu não atendi muito pela plataforma. Depois da pandemia já não chamou mais, entendeu? Quando começou minha já parou bem bastante, a plataforma caramba deu uma queda, né? É como eu já tinha as minhas fixas não envolveu muito eu entendeu, né? Eu falava dela para todo mundo porque bombava né? Agora parou.

A Get Ninjas eles cobram muito como que a gente vai usar uma plataforma que cobra quase o preço da gente eu vou ir lá trabalhar por 180 reais para eles ganhar 90 reais e eu novembro eu escutei muito isso assim gente que cobrava 150 reais ele metade a plataforma ficava assim, né? É absurdo é um trabalho para a gente assim não. Quando você já tem os seus clientes, não tem essa necessidade de quando eu não tinha eu prefiro daí trabalhar como operadora de caixa.

**Marina:** Você tem esse outro trabalho secundário ou hoje em dia você tá só com a a crafty?

**Maria:** Não, só com Crafty.

**Marina:** Você já sofreu algum tipo de enfim você não precisa falar sobre isso e não quiser mas é assim, se você pudesse se você já sofreu algum tipo de violência assim ou ouviu xingamento ou algum racismo ou algum assédio sexual ou moral não nunca passou por nada, né?

**Maria:** Não meus patrões são maravilhosos. Das casas que eu que eu atendi lá pela plataforma, né? Eu não sei nem qual delas é a melhor, mas digamos assim é algumas fazia alguns desaforos de não dar comida de não. Só que daí eu acho que eu sou mais louca que elas né?

**Marina:** Nunca levou para casa nenhuma reclamação, né?

**Maria:** Não, não, nunca levei nunca trouxe.

**Marina:** Entendi, agradeço muito muito muito muito pelo seu tempo se depois você lembrar de alguma informação que quer trazer ou se precisar de alguma Assessoria Jurídica, a gente tem uma clínica de direito lá na faculdade então a gente oferece esse serviço de Assessoria Jurídica gratuito, se tiver alguma dúvida ou qualquer coisa assim, você pode falar comigo tá bom? Obrigada. Tchau.

**Maria:** Obrigada. Tchau.

## APÊNCIDE VI – Entrevista com diarista Isabela

Data: 16/08/2022

Local: Virtual (Ligação por WhatsApp)

**Marina:** Oi Isabela, tudo bem? Muito obrigada pelo seu tempo.

**Isabela:** Por nada.

**Marina:** Então, eu queria começar a entrevista questionando o porquê do seu ingresso nessas plataformas.

**Isabela:** Eu tive que pedir desligamento da empresa e para eu não ficar sem uma renda, eu comecei a optar por fazer taxa de garçõete em alguns lugares.

**Marina:** Tipo fazer bico, né?

**Isabela:** Isso, exatamente. Eu comecei, só para pelo menos ter, porque garantia lá uns 80, 100 reais para eu poder comprar.

É, nós assim pensamos, mas é, anticoncepcional, é, um desodorante, um shampoo um condicionador, qualquer uma aguinha que eu quisesse, eu não não tinha dinheiro para comprar, né?

E daí eu comecei a fazer essas taxas assim para poder ser uma renda que pelo menos desse para eu comprar nem que seja uma balinha, né, na quitanda da esquina.

**Marina:** Sim, ter um dinheiro próprio, né, também. E você trabalhou para qual?

**Isabela:** Eu não lembro o nome da plataforma. A diaríssima, né?

**Marina:** É, eles chamam Craft, eu acho, né? Que [a logo] é uma casinha, né? O que é que você fazia assim, quais atividades que você fazia dentro da plataforma?

**Isabela:** Dentro da plataforma só limpeza de casa e uma vez eu tinha cadastrado para, por que tem várias opções, né? Mas eu coloquei só para limpeza de casa e eu tinha me cadastrado para babá uma vez. Mas, é um cara foi é, acho que ele confundiu as coisas assim, ele queria que eu fosse lá para fazer programa para ele.

**Marina:** Gente, que absurdo.

**Isabela:** É, já aconteceu bastante vezes isso assim.

**Marina:** Sério?

**Isabela:** O pessoal confunde, porque eles acham que por a gente ser nova assim, acontece muito isso, sabe? Eu já vi vários relatos.

Eu até hoje, vejo no Instagram, no Facebook.

Eu participo de grupos de taxa, né? De freelancer e tal, e às vezes eu mando umas mensagens, algumas coisas, o pessoal confunde, às vezes vê que a gente é bonita ou tem interesse na gente.

Eles acham que a gente tá querendo alguma coisa mais ou perguntando se a gente quer algum dia dinheiro, sabe? Com frequência, sabe?

**Marina:** Sim, gente, que absurdo. E tipo, você já chegou a relatar assim para plataforma e tal?

**Isabela:** Então, por eu ser nova também, eu acredito que eu, não eu não lembro muito, mas eu acho que eu não relatei nem nada, acho que eu só bloqueei assim o contato, sabe? Eu tive medo de alguma coisa acontecer.

**Marina:** E às vezes também a plataforma nem bloqueia a pessoa, né? Nossa senhora, que absurdo.

**Isabela:** Sim

**Marina:** E como é que foi para você entrar nessa plataforma, assim, você fez algum cadastro, eles pediram tipo documentos, você tinha que fazer algum curso ou então alguma habilidade específica?

**Isabela:** Não, na verdade, esse aplicativo em si, ele é, ele era bem legal até, porque ele dava uma questão de segurança um pouco mais assim.

Porém, ao mesmo momento, é uma coisa meio que vaga.

Então tem lá várias opções, várias é, se você quer ser prestador de serviço ou você quer ser contratante de serviço. E a partir disso ele vai filtrando, mostra por exemplo, eu era, é, servia, né?

Eu fazia serviço.

**Marina:** Sim.

**Isabela:** Então tinha lá: O que que você faz? Tinha opção acho que fotografia, manicure, cabeleireira,

**Marina:** O serviço que ofereciam, né? Na plataforma?

**Isabela:** É várias, várias, várias categorias. Daí você coloca o seu cadastro assim, no que que você, o que que você sabe fazer de bom assim e daí, por exemplo, na parte da limpeza.

É, daí lá você colocava o valor que você cobrava, o que que você fazia, o que que você não fazia, quanto tempo demorava.

**Marina:** Entendi. Eles não pedem tipo nenhuma comprovação? Tipo, ah, me dê o número de alguém que você trabalhou ou alguma coisa assim?

**Isabela:** Eu não lembro se eles pedem alguma comprovação, porque faz tanto tempo que eu fiz, mas eu acredito que a comprovação era tipo eu acho, se eu não me engano, era uma foto.

**Marina:** Mas não pediam para falar com nenhum, sei lá, patrão antigo, alguma coisa assim não?

**Isabela:** Não, não, isso não pediam. Para falar com ninguém, assim, nem nem fazer curso, nem falar, nem nada, mas eu não lembro se a documentação que eles pediram, eles comprovavam. Porque eu não lembro se se era, se você tinha que colocar, por exemplo, RG, CPF, essas coisas,

eu não me lembro muito mas eu acho que tinha que só só tipo segurar tirar uma foto sua e comprovar que você era você mesmo.

**Marina:** Entendi. Não tinha maiores questões não, né?

**Isabela:** Não, nada.

**Marina:** E por que você decidiu por essa plataforma, assim, você pensou em alguma outra ou era conhecida?

**Isabela:** Na verdade foi por segurança, por que eu fazia taxa né?

E taxa é uma coisa mais segura, é porque você está lá como garçom ou limpeza de restaurante, essas coisas, restaurante é uma coisa mais segura e quando você vai e faz, você vai limpar a casa de alguém, principalmente pelo fato de eu ter de eu ser mais nova na época, eu tinha entre 18 e 19 anos.

**Marina:** Caramba, bem novinha.

**Isabela:** É, então eu tinha eu tive um pouco de receio assim e daí também como meu pai mais por questão minha e questão de segurança do meu pai assim, sabe?

Porque eu moro com ele e daí a gente colocou assim, eu preferi fazer assim porque daí eu já imaginei né?

Se acontecer isso alguma coisa, é, a plataforma poderia ajudar, mas eu nunca precisei assim da plataforma para isso.

Porque muitas vezes, né, que fui assediada e tudo mais, mas não sabia o que fazer, né? A gente fica mais nervosa do que agir.

**Marina:** E dentro do da casa de alguém também você fica meio com medo, né? Porque está no ambiente privado, pode acontecer qualquer coisa, né?

**Isabela:** É, eu não dependia só da segurança do que a forma dava, né? E eu compartilhava a minha rota pelo WhatsApp com o meu pai, é, mandava para o meu pai assim, eu tinha uma pessoa de segurança, né, no caso, que era o meu pai.

Então se algo aconteceu a foto da pessoa que eu ia atender o nome, o telefone, porque tem o WhatsApp disponível, né?

Deixava lá o WhatsApp da da pessoa, caso acontecesse uma coisa e falava, ó, “volto até tal horário, se eu não voltar até tal horário, tá estranho.” É

**Marina:** Entendi. É uma preocupação que mulher tem que ter, né? Péssimo.

**Isabela:** É, exatamente.

Acredito que um homem de parque não vai ter tanta que assim.

**Marina:** É, infelizmente.

Mas você teve algum tipo outro problema assim ou até mais a sério?

Ou sei lá, alguém por exemplo, fez você fazer tarefas extras das combinadas e você fez para não tomar nota ruim?

**Isabela:** Sim, inclusive foi o que me deu um ponto final assim, foi a última pessoa que eu atendi assim.

E eu fiquei mais do que, porque assim, eu quando tava na casa das pessoas, eu tinha muito medo de querer hoje em dia, pela malandragem.

**Marina:** Ai meu Deus.

Alô? Minha internet, desculpa.

A minha internet é péssima, aí liguei normal.

**Isabela:** Não, capaz.

**Marina:** Desculpa, você estava falando de trabalho extra, né, que você precisava fazer às vezes.

**Isabela:** Isso, é, o meu último cliente assim que eu atendi foi o que me deu um ponto final assim, que eu decidi não fazer mais a limpeza.

Porque é que assim, quando a gente eu eu penso hoje em dia, eu teria feito completamente diferente, acredito que pela experiência que eu adquiri, pela malandragem, enfim, que a gente precisa ter, mas pela época, eu ser mais nova, não ter tanta experiência com limpeza, ser um homem e tudo mais, que foi o meu último assim, o último cliente.

Eu deixei muita coisa assim que eu poderia ter ter recorrido ou ter feito assim, mas eu fiz muita coisa a mais.

O cara era muito nojento, muito porco assim, ele pediu para fazer algumas coisas que que não estava no meu, no aplicativo, não dizia que eu não fazia.

E por exemplo, ele queria que eu, é, pegasse todas as roupas do armário dele e lavasse e colocasse lá para baixo na máquina de lavar e tal. Depois eu recolhesse tudo, é, passasse, dobrasse e guardasse. E eu deixei bem claro no link, né, na plataforma? Que eu não passava roupa.

Eu não sei passar roupa até hoje, então eu optei por não passar roupa.

E eu falei para ele que eu não ia passar, ele meio que fez uma cara feia e tal. E daí eu já comecei a ficar meio insegura.

Ele não tinha, é, quando a gente, eu fazia a conversa com algum cliente, eu perguntava se eles tinham o material ou precisavam que eu comprasse.

Normalmente, eles já têm. Todos os que eu atendi, eles já tinham.

**Marina:** Os produtos de limpeza, né?

Quando precisava [diarista], eles [clientes] compravam, é?

**Isabela:** Sim, compravam o material e tudo mais. E ele, esse cliente, ele foi e falou: "Não, eu tenho material e tudo mais. Pode vir."

Só que quando eu cheguei lá, ele tinha assim, um rodo quebrado pela metade.

Eu tive que me virar assim.

Tinha uma vassoura, é, um pano para limpar toda a casa e ele tinha, se não me engano, era tipo assim, um Veja.

**Marina:** Para fazer milagre?

**Isabela:** Pois é, daí eu, quando eu falava para ele, ele falava assim, tipo, ah, tem mercado aqui do lado, se você quiser vai lá e compra. Aí eu disse, ah, não vou sair, eu vou limpar a casa dele porcamente, né? Porque não tem material que se dê para limpar.

Mas aí eu limpei toda a casa dele, quando eu deixei levei as roupas lá para baixo, porque era um, era separado, né? A parte da limpeza assim de roupa, a lavanderia, isso aí. A lavanderia inteligente e tudo mais.

Então eu fui, quando eu levei, eu quando eu voltei, ah, ele tinha colocado uma carne para descongelar em cima do ralo e deixou ligada a isso assim.

Ele ficou em casa, que já é meio estranho assim, né?

Mas ele colocou uma carne em cima do ralo e ligou a torreira e inundou.

E ele não fez nada, assim, tipo, ele não desligou nem nada.

E aí eu tive que limpar tudo de novo, depois que eu limpei e ele brigou comigo porque eu andei pelo elevador normal.

**Marina:** Mentira?!

**Isabela:** É, ele brigou comigo porque eu andei pelo elevador social. Eu tinha que usar o elevador de empregado.

É, e ele brigou também comigo porque ele falou, ele queria que eu desengordurasse uma coisa e não dava, eu falei que eu não desengorduraria, ele falou: "É, mas você não disse que não faria isso".

Então eu tava com tipo sabe?

E daí na hora de me pagar, ele não tinha o dinheiro na hora, na época, não existia Pix. Então ele teve que ir no banco comigo para sacar o dinheiro.

**Marina:** Meu Deus. Então o pagamento era todo por fora? Inclusive, se a pessoa dissesse e batesse o pé que queria pagar menos?

**Isabela:** Uhum, é por fora.

Nunca aconteceu de me pagarem menos, nem de pagarem mais, mas era tudo por fora.

**Marina:** E você não tinha que pagar não nenhuma taxa para o aplicativo?

**Isabela:** Não.

**Marina:** Nada?

**Isabela:** Não, o aplicativo, ele era mais uma questão de, eu não sei se tinha a questão de *upgrade*, daí talvez poderia ter, ter a opção paga, né? Eu não vi.

Não lembro se tinha essa parte, mas eu acho que não.

**Marina:** Entendi.

**Isabela:** É, o aplicativo ele era mais para na divulgação de serviços e para quem quiser contratar visite esses serviços.

**Marina:** Entendi, entendi. É menos mal, né?

**Isabela:** Ele não ajudava, é, ele não ajudava muita coisa. Era como se fosse, por exemplo, o Facebook que você só se expõe, né?

É, exatamente, tipo o Clube da Alice, que você coloca ali e o pessoal vai e vê se gosta, se compra, se não compra.

Era voltada para serviços e para contratante.

**Marina:** Aham. Inclusive as pessoas tinham que um pouco confiar na sua cara, né? Assim, de começo, se você não tiver nenhuma avaliação, né?

**Isabela:** É, é, no começo foi meio complicado de me chamarem, porque não tinha nenhuma avaliação, então não tinha como as pessoas saberem.

E uma questão ruim assim, inclusive esse último meu cliente, eu dei uma avaliação boa para ele porque se alguém me dava avaliação ruim, eu conseguia ver e eu podia avaliar ele depois. Porque tem um prazo.

ele é assim, sei lá, são 15 dias, 1 mês, não tem, mas é tem prazo para avaliar essa pessoa.

Quando você avaliar essa pessoa, essa pessoa tem acesso para saber o que você falou, o que você avaliou, o que você colocou.

Vamos supor, que eu tenho 15 dias, no 10º dia eu te avalio, no 12º dia você tem que me avaliar até o 15º dia, no 12º você vê a minha avaliação.

**Marina:** Aí você dá uma avaliação ruim, né?

**Isabela:** Exatamente. E daí tendo em vista, assim, a questão de que os prestadores de serviço trabalham com a questão de limpeza, de e indicação boa, uma ruim mancha no histórico.

**Marina:** É, você não pode correr o risco de tomar uma avaliação ruim, né?

**Isabela:** Exatamente, daí por isso. Eu ainda não sabia se eu ia parar ou não, mas eu já tava meio que decidida que eu ia parar.

Então eu aprovei ele de forma positiva e assim foi uma questão que eu avaliei ele e ele logo em seguida me avaliou, sabe?

**Marina:** Aham. Ele tava só esperando a sua avaliação, né, basicamente?

**Isabela:** É o que eu imagino, assim, que ele tava só me esperando.

Eu avaliei ele, e ele me avaliou, logo em seguida.

E daí eu eu fiquei esperando mais um pouco, alguém me chamar e tal, daí eu vi que passou um mês, ninguém me chamou, um mês do meio, ninguém me chamou.

É, eu instalei, falei: "Ah, não quero mais". Fui atrás de emprego mesmo.

**Marina:** É, é muito exaustivo, né? Assim, tipo, você não tem muita garantia de que vai receber todo mês. Enfim, é muito insegurança, né?

**Isabela:** É uma instabilidade, né?

É algo que te ajuda a fazer uma taxinha ali, uma taxinha aqui, mas aí taxa por taxa, então eu prefiro, pelo valor e pelo esforço que a gente faz, eu preferia então pegar a taxa do próprio Facebook, né, que tem grupos de de taxa e fazer free, fazer taxa no estabelecimento.

Ganha quase a mesma coisa, tem vários ali, né? Eles disponibilizavam um restaurante comigo, coisa ará.

**Marina:** Claro, menos mal, né? E ainda tem meio que uma fidelização, né? Porque você conhece a pessoa, ela gosta do seu serviço, chama de novo, né?

**Isabela:** Isso, exatamente. Ou indica, ai, conheço uma pessoa que trabalha com restaurante, bar, que tá precisando e não necessariamente de limpeza.

Eu trabalhei mais como garçom do que como limpeza.

**Marina:** Que eu acredito que seja bem mais tranquilo também, né?

**Isabela:** É, depende do restaurante, mas é bem mais tranquilo do que limpar uma casa de um porco.

**Marina:** É, fora o estresse né?

**Isabela:** Sem condições.

**Marina:** E então você que decidia, tipo, o valor da sua da sua diária, né?

**Isabela:** É, você que decidia.

Eu que decidia, mas é aquela coisa, a concorrência é grande, então às vezes você coloca um valor meio alto, ou um mais barato.

**Marina:** E você definia também, tipo, a quantidade de horas que você ia trabalhar, tipo, ah, minha meia diária são tantas horas, minha diária inteira são quantas horas?

**Isabela:** Isso, aham. Você colocava meia hora, é, meia hora não, perdão, meia diária ou diária inteira. Só que às vezes, é, eu, pelo menos, colocava um um horário aproximado, sabe? Porque não tem como você falar, "Ah, eu vou limpar em 3 horas".

E daí você chega lá, casa que é, tipo, três andares, aí tem quatro cachorros, pitbulls, né, do lado daí.

É, então assim, e você sozinha, então às vezes você consegue fazer em 3 horas, às vezes não. Essa última que eu achei que eu ia conseguir fazer num período, eu não consegui, eu fiquei mais tempo do que um do que planejava.

**Marina:** E deixa eu te perguntar uma coisa, é, eles também colocam foto ou você, tipo, nem sempre tem acesso a foto?

E por exemplo, como é que você sabe quais são os serviços que você vai fazer, se é limpeza leve, limpeza pesada? Isso quem diz é o cliente ou não diz, você descobre na hora?

**Isabela:** Então, você consegue lá quando você vai colocar o que você faz no de serviço, você pode colocar se você faz limpeza pesada ou não, e o que você classifica como limpeza pesada. Isso o aplicativo era muito bom, de definição ele era muito bom para isso.

Porque, por exemplo, desengordurar para mim é limpeza pesada. Que foi uma das coisas que eu bati boca com esse último, com esse último cara, foi que ele queria que eu desengordurasse, eu falei para ele que eu não fazia limpeza pesada.

Mas ele falou: "É, mas você não disse que não engordurava?"

Eu falei: "É, mas eu disse que eu não faço limpeza pesada." Ele falou: "Mas não é limpeza pesada" bla bla bla.

Aí acabou que eu fui só para ele ficar quieto e eu ir embora logo, tá?

**Marina:** Então é meio subjetivo, né? Tipo, depende do que você considera, né?

**Isabela:** É, exatamente. Porque, pô, eu acredito que limpeza pesada é de desengordurar, mas assim, eu e mais um monte de gente, mas tudo bem.

E eu conseguia ver a foto dele no aplicativo, mas a gente tinha acesso ao WhatsApp também. Deixava um número lá e tal e normalmente as pessoas entravam em contato com a gente. Normalmente não, as pessoas entravam em contato com a gente. Podia falar pelo aplicativo ou pelo WhatsApp.

**Marina:** Ah, entendi.

Agora o lado ruim assim de tipo, por exemplo, a pessoa avaliar depois de você e você avaliar positivamente o cliente mas merecendo o ruim, é que se outras profissionais forem procuradas por essa pessoa, elas vão ter uma ideia negativa, é diferente, né, da realidade, né?

**Isabela:** Exatamente. Eu particularmente ter avaliado bem esse último cara posso ter prejudicado outra pessoa.

**Marina:** Porque os clientes têm notas então, né?  
Porque ela consegue ver a nota da pessoa, os comentários, né?

**Isabela:** Consegue, aham.

**Marina:** Entendi. Mas vocês tinham tipo algum grupo de WhatsApp ou de Facebook que vocês conseguissem se comunicar?

**Isabela:** Olha, eu não sei por que eu fiquei pouco tempo assim com a eu não sei se existia, pelo menos eu não procurei nem vi nem nada, nem ninguém entrou em contato comigo para falar

**Marina:** Entendi. É porque seria uma forma talvez de ter uma união assim de profissional, né, para exigir alguma enfim alguma melhora.

**Isabela:** Nos grupos que eu tenho assim de do Facebook para taxa de de garçom eu faço parte do grupo do WhatsApp e o grupo do Facebook. Nesses grupos a gente consegue a gente conversa assim sobre golpes que acontecem, sobre pessoas que que passam por uma coisa e na verdade são outra.

**Marina:** É, menos mal, né? O que eu percebi é que realmente não tem muito, eu não descobri nenhum grupo ainda de WhatsApp de pessoas que trabalhavam, né? Isso é ruim porque é muito fácil de cair nessas ciladas, né?

**Isabela:** Exatamente.

**Marina:** E você chegou a se registrar como MEI ou você fazia só freela mesmo? Por que não tinha carteira assinada, né, trabalhando na plataforma?  
Daí você quis tipo se registrar como microempendedor individual ou não?

**Isabela:** Não. Na verdade, assim, eu nessa época não, eu simplesmente fiquei sem trabalhar e só fazendo isso do aplicativo.

Era como se eu fosse, como se eu fizesse freela, né? Então para isso eu não precisava de MEI. Atualmente eu tenho MEI, né?

Por que eu trabalho com jornalismo e tudo mais a gente precisa ter, né?

**Marina:** É. Entendi.

Então tipo, se você se machucasse ou alguma coisa, você não tinha nenhum seguro, né? Tipo nem do governo e a plataforma também não dava?

**Isabela:** É a plataforma basicamente era só para divulgação. Não ajudava em nada, assim, é, vale transporte, essas coisas, assim, nada, nada, nada.

**Marina:** Alimentação? Era tudo com você, né?

**Isabela:** Isso, aham.

Se me machucasse, assim, tipo “ah, me machuquei no projeto”, aí era eu e o cliente.

Não tinha nada a ver com a plataforma.

Aí na plataforma eu só teria, por exemplo, se eu não fosse, eu teria que justificar na plataforma, ele [cliente] iria colocar que eu não compareci, por exemplo. Aí eu teria que me justificar, mas não daria muita coisa, sim.

**Marina:** Entendi.

E se você não fosse, tinha alguma obrigatoriedade de você pagar, tipo, alguma taxa ou então se o cliente desmarcasse em cima da hora, ele tinha que te pagar alguma coisa pelo dia perdido, nada?

**Isabela:** Nada, era na sorte, na base da sorte.

Eu via às vezes uns relatos assim que as pessoas, é, pelo pela própria indicação assim, que às vezes eu dava uma stalkeada, né, nas outras nas outras profissionais para ver o que falavam e tudo mais.

É, e aí tinha sim algumas questões de que alguns é, é, contratantes que davam nota baixa porque a pessoa não compareceu, aí a pessoa tinha que se explicar o porquê que não compareceu, sabe?

**Marina:** Entendi. É, eu cheguei a olhar uma que acho que ela não foi, aí a pessoa falou não foi, ela respondeu tipo tava internada, sabe?

Aí eu pensei “meu Deus, as pessoas dão nota baixa e a mulher tava internada”

**Isabela:** E daí eles ficam bravos, dão uma avaliação negativa e daí quando o pessoal vai buscar, tem lá uma avaliação negativa, que é ruim, entendeu?

**Marina:** É, eu acho que inclusive fica mais embaixo as pessoas que têm umas notas menores, pelo que eu percebi assim. Fica mais escondido, né?

**Isabela:** Isso. Por isso mesmo que para começar é complicado, porque você começa com zero, né?

**Marina:** É, tem que ter a sorte de alguém te chamar e você fazer tudo para receber uma nota boa, né?

**Isabela:**

E daí por isso que no começo, tipo, quando você não tem muita avaliação assim, é, os caras vêm querer se engraçar para cima, né?

Tipo, aí não sei se alguma outra [diarista] que você conversou teve algum relato assim, mas eu tive muita questão.

**Marina:** Nossa, absurdo. Imagino que deve ser horrível, né? Então, a maioria das pessoas que eu conversei eram mais velhas mesmo, então era mais, tipo, questão de racismo, enfim, essas humilhações, né?

**Isabela:** É, e eu acredito que não deve ter feito nada assim, né, a plataforma.

**Marina:** É, não. A maioria nem procura porque sabe que não vai receber ajuda, então, tem até medo de ser desligada, né? Porque eu não sei como essa [Crafty] funciona, elas costumam desligar o trabalhador ou não? Porque tem umas que desliga assim fácil.

**Isabela:** Não, eu acho que, eu não sei se tem bloqueio ou alguma coisa assim, mas eu acredito que você só, tipo, para de receber pessoas querendo te contratar, sabe?

**Marina:** Ah, entendi. E você acha que tem alguma vantagem para por trabalhar na plataforma e quais seriam as desvantagens?

**Isabela:** Acho que as desvantagens são várias né?

Principalmente a questão de a pessoa poder avaliar baseando na avaliação que você [diarista] deu, isso para mim era ridículo.

A questão podia ser um pouco mais segura assim, né?

A questão de ter, no próprio aplicativo, poder compartilhar rota ou ter alguma forma de acesso de verificação.

**Marina:** Tipo a Uber, né? Que tem uns contatos de segurança, né? Eu acho que você pode apertar um botão lá, enfim, tem umas coisas.

**Isabela:** Isso, tem no Uber ou no 99, assim, né?

Tem essas questões de você poder apertar o aplicativo, enfim.

Isso teria que desenvolverem.

Mas as vantagens é porque é fácil que você como prestadora de serviço ter uma pessoas olhando o seu como se fosse o seu currículo, né? É pesquisando por você.

É muito prático porque você vai estar lá e é um aplicativo que, na teoria, era para ser bom assim, porque o empresário, o contratante, vai chegar vai ver e vai falar: "Putz, estou precisando de uma cabeleireira que sei lá, que cobre tal valor". E tem lá, né? Quero essa.

**Marina:** É uma vitrine, né? Um pouco assim.

**Isabela:** Exatamente, uma vitrine.

**Marina:** E você acha que, tipo, isso afetou a sua saúde de alguma forma?

Assim, era um trabalho muito maçante?

Você tinha que realizar ainda as tarefas domésticas dentro de casa?

**Isabela:** Sim, sim. É, é exatamente isso, ele era bem, não digo estressante, porque já foi uma época que eu já tava meio estressada da minha vida, então eu já tava estressada, já tava estressante e tudo mais.

Foi uma época que me ajudou a ter uma grana a mais, não muito, mas me ajudou assim pelo menos um dinheirinho a mais. Eu digo que eu acho que eu ficava mais receosa, assim, toda vez que tinha. Eu sofro de ansiedade, né?

E toda vez que tinha um atendimento, eu ficava ansiosa, assim, para saber se será que dessa vez eu vou ter alguém que vai me tratar mal?

Será que vai ter alguém que vai querer alguma coisa comigo? Até que eu acho é mais um medo feminino, assim, um medo mais meu.

E isso que eu assim, eu não sou aquelas mulheres que são medrosas com essas coisas.

**Marina:** Você é tranquila geralmente, né?

**Isabela:** Sim, né? Mas eu acredito que que me deixava meio nervosa, assim, acho que mais a questão de eu ser mais nova e bobinha do que qualquer outra coisa.

**Marina:** E as situações também, né, que você tinha passado eu não tinha como não ficar nervosa. E teve algum trabalho assim que você já chegou a não aceitar, a pessoa falou com você e ele falou: "Ah, não vai rolar".

**Isabela:** Já, quando me chamaram uma vez para ser babá, é, se eu não me engano, acho que era em Colombo ou Piraquara, não me lembro.

E eu achei a proposta meio estranha e daí o cara, eu tava assim, tipo assim, quando eu recebi o assédio, por alguns homens, era escrachado.

Porém, essa que eu recusei, eu senti que eu ia me ferrar se eu fosse.

Podia acontecer alguma coisa comigo.

É, mas o cara não admitiu assim, sabe?

**Marina:** Ele fez uma contratação, fingiu que era uma contratação normal, né?

**Isabela:** Isso, ele fingiu, só que daí ele meio que falou assim "Ah, mas aí se você quiser ficar mais tempo, eu e minha mulher vamos ficar também em casa", sabe? Umas historinhas assim.

**Marina:** Sim, levando a conversa para outro lado.

**Isabela:** É, é, aqui daí se você falasse alguma coisa, ele ia falar: "Não, você tá louca? Não falei isso".

Hoje em dia eu percebo que existem muitos casos de assédio que as pessoas se fingem de louca.

**Marina:** Não é descarado, né? Que é o pior.

**Isabela:** É, exatamente. Daí nesse caso eu tinha certeza que, se eu aceitasse... Só que o cara fez uma proposta muito boa em relação em relação a financeiramente, tá? E daí acho que foi isso que me deixou mais com medo assim.

**Marina:** Você achou estranho, né?

**Isabela:** É, ele ofereceu um dinheiro a mais para um serviço que eu achei assim muito tranquilo e não sei o que lá.

Esse eu recusei e eu recusei um outro também que é eram dois bebês. recém-nascido.

Aí esse era uma moça, conversou comigo e tudo mais, ela tinha dois bebês recém-nascidos e um cachorro.

É, e daí eu recusei, mas por questão assim de não estar preparada para trabalhar com dois bebês, eu não tenho muita noção.

**Marina:** Ainda mais é sem nascido, eu não teria condição nenhuma.

**Isabela:** É, exatamente. Então, você acha que nem a mãe consegue aguentar? Imagina eu, e ainda o cachorro.

**Marina:** É, deixa eu ver aqui.

Se você acha tipo que seria interessante que essas plataformas fossem regulamentadas de alguma forma e aí tiver assim acesso a alguns direitos e qual tipo de direito?

Você já chegou a ter carteira assinada?

Tipo algum direito de carteira assinada que você acha que seria interessante que essas pessoas também tivessem, tipo seguro de emprego, enfim, alguma coisa assim?

Ou você acha que funciona bem da forma que que é?

**Isabela:** Eu trabalho de carteira assinada faz muito tempo já e eu já trabalhei em várias empresas de carteira assinada.

Então eu acho que mais a questão de, quer dizer, é, é que assim, eu acho que a questão da segurança é algo que é essencial.

Se o aplicativo tivesse essa opção de fornecer segurança, acho que seria essencial para poder ajustar todos os outros problemas, sabe?

Eu acredito que todos os problemas estão ligados com a segurança.

É, e, com certeza, a questão da segurança no trabalho, né?

Tipo, você tá oferecendo um serviço, você tá fazendo um serviço através de uma plataforma, então você está ali divulgando a plataforma querendo ou não. E essa divulgação você sofre um acidente, é, cai de uma escada, sei lá, torce o pé.

É, realmente eu acho que poderiam ter um auxílio assim, é, não sei se é algum auxílio financeiro, mas algum auxílio de prestação.

Poxa, sofri um acidente e o cara ainda vai me dar uma nota negativa.

**Marina:** Algum suporte técnico né?

**Isabela:** É, entendeu? Alguma coisa assim, tipo, “ó, sofri um acidente, não vou conseguir ir” e aí a pessoa não poder te avaliar, sabe?

Porque poxa, você já tá mal, que nem essa moça que você falou tava internada e ainda levar uma nota negativa de serviço é ruim.

**Marina:** É, mas tipo assim porque assim algumas pessoas que eu entrevistei falaram que não queriam perder a flexibilidade e aí tinham medo de tipo se tiver essa esses direitos perder a flexibilidade de alguma forma, né?

**Isabela:** É, é porque ali a gente faz os nossos horários, né?

Era bom, mas é o que eu falei, se tivesse a questão de segurança, poxa, o Uber e o 99 são questão de serviço também, então eles têm o serviço de segurança a qualquer momento.

Acredito que não é uma coisa difícil.

Ter uma equipe de segurança tipo, tem um controle, ó, quando eu entro na casa de alguém, eu clico um botão e quando eu vou embora, eu clico o botão e depois que eu sair.

Pronto, aí você já tem a questão de segurança, entendeu?

**Marina:** Sim. Porque eles não pedem, tipo, porque na Uber eles pedem antecedentes criminais, né? Eles não pedem para vocês também?

**Isabela:** Não, não pede nada, nada, nada. Só você fazer o cadastro e pronto.

**Marina:** Meio que é ruim para os clientes, porque você não sabe quem você tá colocando em casa e é ruim para vocês também, né?

**Isabela:** Sim, se eu quisesse dizer que eu sou cabeleireira, eu poderia dizer, mas eu nunca ter trabalhado, né?

**Marina:** Entendi. É, é, eu queria saber se você, tem perspectiva de trabalhar nesse empregos. Seria por que gosta ou realmente porque não tem outra coisa? Se tivesse alguma outra coisa regularizada e com horário fixo, você prefere?

**Isabela:** Hum, eu não entendi. Se Assim o quê?

**Marina:** Se, na época, você encontrasse algum trabalho que fosse sem essa flexibilidade assim, tipo todos os dias, com carteira assinada, enfim, regulamentado, você ia preferir do que a plataforma?

**Isabela:** Ah, com certeza, eu iria preferir, é, mas não na área da limpeza. Na área da limpeza, foi só um momento que eu consegui porque, poxa, eu sei limpar a casa e eu era o que eu sabia fazer, entendeu?

É, mas eu não, não trabalho, nunca trabalhei com isso assim, eu só trabalhei esse período para poder ter uma renda a mais.

**Marina:** Aham, entendi. E você cobrava quanto nas limpezas?

**Isabela:** Em torno de 80 a 100, depende.

**Marina:** Caramba, era muito barato.

**Isabela:** Exatamente. Eu acho que a última eu cobrava em torno de R\$ 80, na época, porque as [diaristas] mais velhas e as mais tops, assim, elas cobravam em torno de R\$150 a R\$180.

**Marina:** Sim, aí você cobrava tipo metade do preço basicamente? E ainda tinha que pagar o seu transporte?

**Isabela:** Eu colocava esse valor para chamar a atenção, entendeu?

**Marina:** Entendi. E você ainda paga pagava seu transporte e sua alimentação? Então tipo, no final das contas, você ficava às vezes com 50 a 60 reais?

**Isabela:** Exatamente, que eu passava às vezes para o meu pai né, porque daí eu passava para ele por tipo estar morando com ele. Dava um cinquentinha ali para ele comprar uma carne, para ele lhe comer.

**Marina:** Sim, entendi.

Nossa era realmente um valor muito baixo, muito baixo.

É uma desvalorização que meio que é um leilão de quem bota o preço mais baixo né?

**Isabela:** Exatamente. Às vezes, tinha gente que pagava o vale-transporte assim pra gente. E talvez um uma comida, um sei lá, deixava alguma coisa pra gente assim, tipo, sei lá, um salgado, uma fruta aí dava pra gente comer.

**Marina:** Às vezes de nada, né?

**Isabela:** A maioria dos dias de nada.

**Marina:** Mas você já passou por alguma coisa, tipo assim, ah, não use o banheiro social, não coma minha comida...

**Isabela:** É, eu não tive problema nenhum assim com isso, só esse último cara assim que ele me chamou muito a minha atenção porque eu usei o elevador social.

**Marina:** Ai Jesus é cada questão viu?  
Mas é isso no geral.  
Agradeço muito a você!

**Isabela:** Por nada.