



GT 09 – “Entre Calçadas e Creches- Gênero, Cuidado e Direito à Cidade no Brasil

PLATAFORMAS DIGITAIS, TRABALHO DOMÉSTICO E O FUTURO DO CUIDADO NAS CIDADES

Ana Carolina Brito Brandão¹

1 INTRODUÇÃO

Com Francisco de Oliveira², compreendemos que a urbanização brasileira se deu através de um processo dialético no qual a interação de relações modernas e arcaicas possibilitou a expansão industrial através do suporte fundamental de um enorme contingente de força de trabalho artesanal remunerada a baixíssimo custo para garantir a reprodução social. Embora não tenha se detido nas repercussões de raça e gênero dessa abordagem, em nota de rodapé, o sociólogo reconhece a implicação disso para o trabalho doméstico remunerado ao se referir aos “serviços estritamente pessoais” prestados diretamente à família que são sustentados, sobretudo, pela mão de obra feminina.

As teóricas feministas da reprodução social, desde a década 70, sinalizam que a ascensão do capitalismo se apoiou, sobretudo, sobre o trabalho não remunerado feminino em âmbito doméstico para gerir, formar e sustentar os sujeitos que vendem sua força de trabalho nas indústrias, reduzindo assim os custos reais da reprodução. Fraser³ aponta que somente com o Estado de Bem-Estar Social houve uma maior participação pública e empresarial com a ampliação de serviços e infraestruturas para efetivar direitos sociais. Com a neoliberalização da economia, na década de 70, ocorre a reprivatização da reprodução social, “varrendo” para os âmbitos familiar, doméstico e comunitário a responsabilidade de gestão do cuidado. No entanto, a maior participação das mulheres, historicamente responsáveis por essa gestão, no mercado de trabalho, reconfigura a forma que é realizada.

¹ Doutora em Teoria do Estado e Direito Constitucional pela PUC-Rio. Pesquisadora de Pós-doutorado com bolsa PDJ do CNPQ, processo n. 152802/2024-0. Email: anacarolina.bbrandao@gmail.com

² OLIVEIRA, Francisco de. **Crítica à razão dualista/O ornitorrinco**. São Paulo, Boitempo, 2003.

³ FRASER, Nancy. “Crise do cuidado? Sobre as contradições socio-reprodutivas do capitalismo” In: BHATTACHARYA, Tithi (Org). **Teoria da Reprodução Social: remapear a classe, centralizar a opressão**. São Paulo: Elefante, 2023. p. 45-70.



Segundo Fraser, o regime privatista da reprodução social se manifesta em dois sentidos: para quem pode pagar, há uma gama de serviços e produtos no mercado, geralmente realizados por mão de obra feminina, negra, migrante e pauperizada; quem não pode pagar, acumula no núcleo familiar as funções de cuidado e provimento, frequentemente recaindo mais sobre as figuras femininas.

As “facilidades” da vida urbana são proporcionadas por serviços de atividades reprodutivas como alimentação, lavanderia, creches, asilos, diaristas, escolas, dentre outros, que permitem a redução do dispêndio do tempo com os trabalhos de cuidado. Essas “facilidades” são sustentadas por uma força de trabalho não branca, em vínculos informais e mal remunerados, características nada incomuns em nossa história. No Brasil, a ausência de efetiva experiência de um Estado Social, e o não rompimento completo com o passado colonial, manteve o “laivo familista” durante toda a sua formação, o que resultou na exclusão sistemática do trabalho doméstico remunerado dos principais marcos legais de regulamentação trabalhista⁴.

Recentemente, a entrada desse serviço nas plataformas digitais abre novos caminhos para refletir sobre regulamentação e condições do seu exercício. Os aplicativos que se apresentam como *marketplace* definem-se como suporte tecnológico para o encontro de diaristas e clientes, utilizando algoritmos para combinar oferta e demanda, determinar quantidade de horas dos serviços, valores e gestão da qualidade. Trata-se de um tipo de trabalho que a literatura denomina *just in time* por remunerar somente o tempo efetivo do serviço, desconsiderando tempo à disposição, dedicação à aprendizagem do uso do aplicativo, gastos com transporte e alimentação etc. As plataformas variam quanto aos graus de determinação sobre o processo laboral, o que pode ser constado através da leitura dos “Termos e Condições de Uso” de cada uma. Trata-se de um contrato de adesão que regulamenta o uso do aplicativo, onde também se pode encontrar diversas regras sobre a condução dos serviços prestados, inclusive estipulando multas, suspensão e bloqueios de conta por atrasos, faltas ou baixa avaliação.

A plataforma “Parafuzo” criou um programa quinzenal para a empresa se comunicar com as diaristas denominado de “Café com Profissionais”, realizado através do *facebook*. Em pesquisa anterior, o acompanhamento de algumas dessas lives pela autora revelou que, apesar de o programa ser voltado para “dicas” de empresas para otimizar o serviço da diarista, o espaço também era utilizado por profissionais com o intuito de apresentar queixas

⁴ GUIMARÃES, Nadya. “CUIDADOS: tecendo e desfazendo direitos. Desigualdades sociais e desafios institucionais no Brasil”. *Política & Trabalho*, n. 59, p. 204-225, jul./dez. 2023.



ao aplicativo. Mais recentemente, a plataforma criou outro programa que se chama “Encontro Online de Profissionais Parceiros da Parafuzo” que revela ter o objetivo de ouvir as diaristas e colher reclamações, sugestões de melhorias e elogios.

Neste trabalho, queremos analisar as *lives* referentes ao “Encontro Online de Profissionais Parceiros da Parafuzo” para apreender padrões de percepções e experiências sobre a prestação do serviço na plataforma digital, com objetivo de revelar o que há de aproximações ou divergências com relação às formas historicamente e socialmente consolidadas do trabalho doméstico remunerado no Brasil.

Nosso interesse pelo tema para refletir sobre a produção do espaço urbano veio do encontro com um dos anúncios do próprio aplicativo “Parafuzo” em 2020. Na ocasião, encontrava-se no site uma imagem do Pão de Açúcar, “cartão postal” do Rio de Janeiro, seguida de um texto que incentivava o usuário a aproveitar o tempo livre para curtir a cidade, e deixar a limpeza pesada da casa para uma das profissionais “parceiras” do aplicativo⁵. Qual seria a relação entre o trabalho doméstico remunerado e o empreendedorismo urbano voltado para o consumo? Como essa pretensa modernização através do uso da tecnologia se relaciona com as relações sociais arcaicas que constituem historicamente o serviço doméstico?

2 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

O serviço doméstico no Brasil foi historicamente constituído por relações interpessoais informais cujos termos são, em geral, estabelecidos de maneira tácita entre “patroas/ões” e domésticas. Estas são frequentemente tratadas como corpo à disposição para qualquer demanda do lar. A explicitação de regras via plataforma e um canal de suporte poderiam impor limites a essa relação.

Durante o “Encontro Online de Profissionais Parceiras da Parafuzo”, as profissionais entram na *live* para compartilhar experiências, queixas e sugestões de mudanças. No dia 16 de março de 2024⁶, algumas histórias chamaram atenção por expor situações de humilhação e perigo. L.S.⁷ contou que chegou para fazer uma faxina em uma casa que revelou ser um ponto de drogas. A. M. estava fazendo uma faxina na casa do cliente quando encontrou uma

⁵ PARAFUZO. **Limpeza Pesada – Rio de Janeiro**. Disponível em: <https://parafuzo.com/servicos/limpeza-pesada/rio-de-janeiro/> Acesso em: 04/08/2025.

⁶⁶ Recentemente, após o envio da primeira versão do resumo expandido, a empresa passou a não disponibilizar mais a gravação das *lives* na sua página do *facebook*, prática que já exercia há anos. O encontro do dia 16 de março de 2024 foi baixado e analisado pela autora antes da empresa apagar do acervo do *facebook*.

⁷ Utilizaremos apenas as iniciais do nome da profissional para não expor sua identidade.



pistola na gaveta. J.B. contou que a cliente não a deixou ir ao banheiro porque ela “poderia conter doença”. Também foram colhidos depoimentos no sentido de clientes que fazem pedidos além das tarefas contratadas, ou que a residência havia um número de cômodos maior do que descrito no aplicativo e, ainda, casos em que o estado da residência dependeria de uma “limpeza pesada”⁸ em vez de “limpeza padrão”. Além disso, algumas diaristas sinalizaram que a função de se tornar preferencial, ou seja, fazer faxina recorrente para uma mesma residência através do aplicativo, tem se tornado necessária para alçar à categoria ouro (classificação mais alta do programa de categorias que oferece vantagens como isenção de taxas e outros benefícios), no entanto pode não ser vantajoso porque clientes começam a “abusar”. Como disse L.A.: “Depois que volta, ele quer montar”. Assim, registramos classificações como cliente “ignorante”, folgado” e “que se faz de bobo”.

Os aplicativos disponibilizam um canal de comunicação para que as profissionais possam registrar situações de abuso ou má conduta por parte de clientes, mas no encontro reclamam da demora no atendimento e a necessidade de um contato mais direto, não somente por dentro da plataforma. Ademais, como afirmou J.B., as diaristas são “ameaçadas com a avaliação”. Segundo ela, as notas baixam muito e depois demoram para subir. Após cada serviço, profissional e cliente se atribuem nota, no entanto somente a avaliação da profissional é publicada. Notas baixas fazem descer de categoria e prejudicam o seu desempenho na plataforma, como o acesso a novos serviços. Na prática, dependem da avaliação positiva para se manterem trabalhando no aplicativo, o que dificulta o enfrentamento a injustiças. M.R. afirma que “só o cliente tem voz ativa”. L.A. pede para “olhar pro lado da profissional, não só do cliente”. A.M. pleiteia “ouvir a profissional antes de publicar nota ruim do cliente, assim como M. C. que sugere “dar oportunidade para profissionais contestarem avaliações”. Como diz A.V., parece que a plataforma fica “mais a favor do cliente”.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A.V., ao levantar essa crítica, aponta para uma contradição no funcionamento da plataforma. De fato, se fosse mera mediadora de serviços, o papel da empresa seria monitorar o cumprimento das regras do aplicativo, que regulam as relações desenvolvidas

⁸ Trata-se de um tipo de limpeza mais complexa que demanda mais tempo de serviço. Para uma descrição pormenorizada, acessar: PARAFUZO. **Limpeza Pesada**. Disponível em: <https://bit.ly/3IWRYHn> Acesso em: 04 de agosto de 2025



nesse ambiente. Assim, tanto os clientes quanto as diaristas deveriam ser obrigados a seguir essas normas e caberia a plataforma coibir comportamentos que violem os seus termos. No entanto, os comentários revelam que o controle disciplinar recai exclusivamente sobre os profissionais. Diversos relatos descrevem desrespeitos por parte dos clientes às regras, sem que haja punição, o que reforça as relações arcaicas historicamente associadas ao trabalho doméstico remunerado no Brasil.

O desenvolvimento desta pesquisa pretende apresentar pistas sobre as interações de gênero, raça e classe nesta nova configuração plataformizada do trabalho doméstico remunerado. Apesar de conferir uma aparência pretensamente moderna com o uso de tecnologia e discursos empreendedores, queremos apreender aproximações ou inovações quanto à organização do serviço doméstico que historicamente reforça desigualdades de gênero, raça e classe.

AGRADECIMENTOS

Ao CNPQ, pelo suporte financeiro através da bolsa de pós-doutorado júnior, processo n. 152802/2024-0.

REFERÊNCIAS

Andrada, A. C. et al. "Plataformas digitais de cuidado no Brasil: Acesso e controle do trabalho no entrecruzamento de múltiplas crises". **Tempo Social**, v. 35, n. 3, p. 5-31, 2023.

FRASER, N. "Crise do cuidado? Sobre as contradições sociorreprodutivas do capitalismo" In: Bhattacharya, T. (Org). **Teoria da Reprodução Social: remapear a classe, centralizar a opressão**. São Paulo: Elefante, 2023. p. 45-70.

GROHMANN, R., NONATO, C., MARQUES, A. F., e ACOSTA CAMARGO, C. (2021). As Estratégias de Comunicação das Plataformas de Trabalho: Circulação de Sentidos nas Mídias Sociais das Empresas no Brasil. **Comunicação e Sociedade**, 39, 17–37

GUIMARÃES, N. "CUIDADOS: tecendo e desfazendo direitos. Desigualdades sociais e desafios institucionais no Brasil". **Política & Trabalho**, n. 59, p. 204-225, jul./dez. 2023.

OLIVEIRA, F. **Crítica à razão dualista/O ornitorrinco**. São Paulo, Boitempo, 2003.

PARAFUZO. **Limpeza Pesada – Rio de Janeiro**. Disponível em: <https://parafuzo.com/servicos/limpeza-pesada/rio-de-janeiro/>. Acesso em: 04/08/2025

PARAFUZO. **Limpeza Pesada**. Disponível em: <https://bit.ly/3IWRYHn> Acesso em: 04/08/2025

VAN DEN BERG, M. **Gender in the Post-Fordist Urban: the gender revolution in planning and public policy**. Cham: Palgrave Macmillan, 2017.