

# PLATAFORMAS DIGITAIS E O TRABALHO NOS SERVIÇOS DE BELEZA<sup>1</sup>

Por Juliana Andrade Oliveira<sup>2</sup>  
Maria Julia Tavares Pereira<sup>3</sup>

Desde 2015, no Brasil, empresas-plataforma passaram a oferecer serviços pessoais como cortes de cabelo, escova, maquiagem, manicure e pedicure, *design* de sobrancelhas, depilação e massagem. Neste amplo setor, uma plataforma com chamados de serviços “pipocando” no celular parece, inicialmente, uma forma de acelerar o velho e conhecido trabalho a domicílio. Afinal, as plataformas de trabalho colocam em contato as/os trabalhadoras/es com uma multidão de clientes facilitando um acesso que anteriormente seria demorado ou não ocorreria. Entretanto, vale ressaltar que as plataformas conectam uma multidão de trabalhadoras/es a uma multidão de clientes, sem assumir nenhuma responsabilidade e tendo lucro por isso.

Nos salões de beleza pelo Brasil é raríssima a contratação por vínculo empregatício. A própria Lei Federal 13.352 de 2016, conhecida como Lei do Salão Parceiro, desincentiva este tipo de contratação, ao prever a possibilidade de pagamento de comissão por cada serviço prestado. Em nossa pesquisa de campo realizada em 2018<sup>4</sup> encontramos que, em comparação com o trabalho no salão, a vantagem do trabalho em plataforma para as trabalhadoras seria permitir uma melhor organização da própria agenda e ter menos tempo ocioso durante o dia de trabalho. No caso estudado, a taxa exigida pela empresa-plataforma era inicialmente menor que a do salão. A plataforma Singu, por exemplo, em 2018, cobrava 30% do valor do serviço, enquanto a maioria dos salões em São Paulo cobrava 40%. O material utilizado, em ambos os casos, era pago pela manicura.

No entanto, no acompanhamento que fizemos de uma manicura por alguns meses, pudemos observar como ela logo se decepcionou com esse sistema de trabalho. Primeiro em razão de um problema com a localização de um cliente e, depois, por perceber que o valor da sua comissão tinha sido reduzido (ou seja, a taxa cobrada pela plataforma foi aumentada). Esse movimento é

1 Este artigo integra as discussões sobre o espriamento do processo de digitalização da economia, sobretudo no que se refere às empresas-plataforma de trabalho, no Brasil, que serão divulgadas semanalmente e que fazem parte de duas edições da Revista da Faculdade do Dieese de Ciências do Trabalho: uma delas já publicada (<https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/index>) e outra que será divulgada em abril de 2022.

2 Doutora em Sociologia (FFLCH-USP, com estágio na UQAM). Tecnologista na Fundacentro.

3 Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF).

4 Trajetórias da Informalidade no Brasil Contemporâneo | | Publicações Perseu Abramo. Disponível em: <<https://fpabramo.org.br/publicacoes/publicacao/pesquisa-aponta-trajetorias-da-informalidade-no-brasil/>>. Acesso em: 4 ago. 2021.

comum a plataformas de trabalho em outros setores: começam pagando taxas altas para atrair trabalhadoras/es e, depois de formar uma boa base de usuárias/os cadastradas/os, deixam de reajustar os valores e ampliam o percentual cobrado.

O Brasil já tem diversas empresas-plataforma no setor de beleza. Em 2015 foi criada na região Sudeste a já mencionada Singu (<https://revistapegn.globo.com/Empreendedorismo/noticia/2019/02/singu-marketplace-ou-fintech-os-dois-afirma-tallis-gomes.html>), que hoje possui mais de 3.000 trabalhadoras/es cadastradas/os, com o preço de R\$39 pela manicure. A Ella (<https://www.ellaapp.com.br/>), criada em 2019 em Porto Alegre, cobra R\$70 para manicure e pedicure. A Beauty Date (<https://beautydate.com.br/>), presente nas regiões Nordeste, Sudeste, Centro-Oeste e Sul, cobra preços de manicure e pedicure a R\$25 e R\$20, respectivamente. A gigante GetNinjas (<https://www.getninjas.com.br/moda-e-beleza/manicure-e-pedicure>) também entrou no setor de serviços de embelezamento e os preços variam conforme a/o profissional. A Unike (<https://unike.com.br/Pedido/ListaServicos/2>) está cadastrando profissionais, no mesmo ramo, em São Paulo, sendo o valor de manicure e pedicure R\$49. A TokBeauty (<http://www.tokbeauty.com.br/>) funciona em cerca de 39 cidades nas regiões Sudeste, Centro-Oeste, Nordeste e Sul. Em São Paulo, seus preços variam de R\$40 a R\$100, sendo as/os clientes incentivadas/os a comprar pacotes de serviços. Trata-se, ao que tudo indica, de mercado ainda em expansão.

No que se refere às condições de trabalho, o acesso ao site Reclame Aqui ([https://www.reclameaqui.com.br/tokbeauty/tokbeauty-pior-experiencia-em-3-anos-de-profissicao\\_0Fmdmfcin769E4zo/](https://www.reclameaqui.com.br/tokbeauty/tokbeauty-pior-experiencia-em-3-anos-de-profissicao_0Fmdmfcin769E4zo/)) nos dá uma amostra da situação. Por exemplo, no dia 09 de abril de 2019, a TokBeauty recebeu uma reclamação com título “TokBeauty pior experiência em 3 anos de profissão”, feito por uma profissional que estava há 4 meses prestando serviços para a empresa-plataforma e que foi pega de surpresa pelo bloqueio do seu nome no app. Segundo a trabalhadora, ao entrar em contato com a plataforma, descobriu que o motivo do bloqueio foi a reclamação de duas clientes sobre suas habilidades como manicure. Em resposta, a trabalhadora argumentou que registrava todos os seus trabalhos e que poderia provar que as unhas de ambas as clientes estavam perfeitas quando terminou o seu trabalho. O dono da empresa, entretanto, ignorando os registros fotográficos, manteve a trabalhadora bloqueada. Em resposta à reclamação, a empresa alegou que a trabalhadora teria ofendido clientes e, por isso, a decisão de suspensão seria mantida.

O fato de a trabalhadora, após 4 meses de tentativa de diálogo com o dono da plataforma, ter recorrido a um site de reclamações, explicita uma relação laboral marcada pela inexistência de transparência e de diálogo. Demonstra também o que acontece quando as/os trabalhadoras/es não têm uma entidade representativa a qual possam recorrer no caso de conflitos laborais. Ficando, igualmente, evidente que a trabalhadora compreende a lógica do *crowdsourcing*, modo segundo o qual a plataformização do trabalho opera. Além

disso, observamos uma relação de trabalho autoritária, em que os gestores são homens sem experiência prática no serviço que vendem. De fato, algumas empresas-plataforma de beleza, assim como as de limpeza, têm CEOs homens, reforçando a lógica da assimétrica divisão sexual do trabalho e da segregação ocupacional (a imensa maioria das prestadoras desse tipo de serviço é composta de mulheres).

Com a pandemia da Covid-19 os serviços de manicure foram duramente atingidos, por exigirem a presença física das trabalhadoras. Manicuras com carreira consolidada perderam suas fontes de renda e se somaram às/aos desempregadas/os, dependendo do auxílio emergencial. No entanto, dado o baixo valor do auxílio e ao fato de muitas sequer terem registro como autônomas no INSS e nem como MEI, somada à extensão temporal da pandemia, as manicuras foram gradativamente voltando ao trabalho e às plataformas, mesmo com o alto risco de contágio. De fato, muitas aderiram às plataformas devido à pandemia. Na lógica da plataformização do trabalho<sup>5</sup>, a saúde se subordina à sobrevivência, sobretudo diante da ausência de normas reguladoras.

Com efeito, embora haja propostas de criação de legislação específica para regulamentar o trabalho plataformizado, a própria CLT poderia apresentar dispositivos para abarcar estas/es trabalhadoras/es, que hoje não têm nenhum tipo de proteção social. À medida que as plataformas se tornarem dominantes nesse mercado ficará cada vez mais difícil escapar desse tipo de intermediação dos serviços de beleza. A alternativa pode ser, com muito esforço, a elaboração de uma carteira própria de clientes à domicílio para se livrar da dependência da plataforma. Mas isso exigirá diversas e múltiplas interações-serviço bem-sucedidas, muito trabalho emocional em direção à fidelização, colocando em risco o valor monetário do seu trabalho, frente à concorrência predatória e desigual das ofertas das plataformas.

---

<sup>5</sup> Uma reflexão sobre a organização do trabalho e sua relação com a saúde das/os trabalhadoras/es nesse regime foi feita em Fórum Acidentes do Trabalho, "Multidarização: um novo conceito para os novos desafios da Segurança e Saúde no Trabalho". Disponível em: <<https://www.forumat.net.br/at/?q=node/2740>>. Acesso em: 30 jul. 2021.