

PLATAFORMAS DE TRABALHO DE CUIDADO: UM OLHAR INTERSECCIONAL NECESSÁRIO¹

Maria Júlia Tavares Pereira²
Ana Claudia Moreira Cardoso³

O trabalho de cuidado abrange o maior número de trabalhadoras/es em empresas-plataforma, segundo o *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, estudo da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Essas plataformas vendem o trabalho de cuidado com outras pessoas – crianças, idosos e pessoas portadoras de deficiência – e com o ambiente doméstico – como cozinhar, limpar ou passar roupa. Atividades estas que, como sabemos, são socialmente consideradas como responsabilidades das mulheres, realizadas gratuitamente por estas nos contextos familiares e também como trabalho remunerado em ocupações precárias. Além disso, estas atividades não apenas são feminizadas como racializadas⁴.

Assim, da mesma forma que é importante considerar os marcadores de classe, gênero, étnico-racial, geracional, de sexualidade e de territorialidade na análise do trabalho em empresas “tradicionais”, o mesmo se faz necessário para a compreensão das plataformas digitais de trabalho. Este olhar interseccional nos ajuda a entender os motivos pelos quais o trabalho de cuidado em plataformas ainda está tão invisibilizado. Apesar de abranger parte importante do contingente de trabalhadoras/es nessa situação, pesquisas e ações legislativas tem centrado sua atenção nos setores de entrega e de transporte individual de passageiros em plataformas. Nesses casos, trata-se de trabalhos que são realizados nos espaços “públicos” e visíveis e, em sua grande maioria, por homens⁵.

No Brasil ainda pouco se sabe sobre as vivências e os perfis das pessoas que trabalham nas plataformas de cuidado. Pouco se sabe também sobre suas condições de trabalho e sobre as formas de governança das empresas-plataforma. Para o nosso argumento vamos citar algumas plataformas deste setor, que estão a mais tempo nos mercados regionais e locais: por exemplo, a *Home*

1 Este é o terceiro artigo que integra um conjunto de discussões sobre a digitalização da economia, sobretudo no que se refere às empresas-plataforma de trabalho, que estão sendo divulgadas às quintas feiras neste site. Os artigos fazem parte da Revista da Faculdade do Dieese de Ciências do Trabalho (<https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/index>).

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

3 Doutora em Sociologia pela Universidade de São Paulo - USP e Universidade de Paris 8 e pós-doutora pelo Centre de Recherche Sociologique et Politique de Paris – CRESPPA. Atualmente é pesquisadora da Universidade Federal de Juiz de Fora e do GT Trabalho Digital da Rede de Estudos e Monitoramento da Reforma Trabalhista (REMIR).

4 Fonte <<http://www.generonumero.media/pec-das-domesticas-7-anos-golpeada-empregadores-economia-coronavirus/>>

5 Para se aprofundar na discussão: <https://outraspalavras.net/author/cardosoarribaspereira/>

Angels (<https://www.homeangels.com.br/>), a *Zelo* (<https://www.cuidecomzelo.com.br>), a *Hugs* (<https://hugscare.com/>), a *Befine* (<https://www.projeto draft.com/a-befine-e-uma-plataforma-de-contratacao-de-cuidadores-de-idosos>) e a *Seu Cuidador* (<https://comunidade.startse.com/in/seucuidado>). Entre aquelas que oferecem o trabalho de cuidado com pessoas, e o cuidado com o espaço doméstico, temos a *Mary Help* (<https://www.maryhelp.com.br/>), a *Na Vizinhança* (<https://www.navizinhanca.com/>) e a *Maria Brasileira* (<https://mariabrasileira.com.br/>).

Essas plataformas, assim como as de outros setores analisados nesta série, apresentam formas muito diferentes de organização e de relações com clientes e trabalhadoras/es. Algumas cobram um determinado valor por pacotes de serviços, cujos preços variam de acordo com a quantidade de trabalhadoras/es e o tempo de trabalho. Outras vendem diferentes atividades, denominadas pelas plataformas como “unidades de serviços”, como lavar, passar roupas ou limpar apenas determinados cômodos. Para o trabalho de cuidado com pessoas, as/os clientes também devem informar, no site das plataformas, quem receberá o cuidado, isto é, se crianças, adultos, idosos ou bichos de estimação.

Conforme a/o cliente vai selecionando as diferentes opções oferecidas no site, outras emergem, para que as plataformas possam, a partir dos seus algoritmos⁶, indicar as/os candidatas/os para realizar o trabalho demandado. Muitas vezes, a quantidade de horas de trabalho também é calculada por algoritmos, de acordo com informações fornecidas pelas/os clientes.

A lógica de cálculo dos valores é muito diversa, e depende da plataforma e do tipo de trabalho demandado. Muitas vezes há um valor fixo por pacotes de serviços e, em outras, a definição é realizada a partir da conversa entre a/o trabalhadora/o escolhida/o e a/o cliente. As/os trabalhadoras/es, muitas vezes, recebem materiais informativos, criados pelas próprias plataformas, sobre como fazer a “negociação” de salários com clientes.

Nos sites das plataformas são exibidos os perfis das/os trabalhadoras/es cadastradas/os e suas avaliações, seguindo uma lógica que beneficia desproporcionalmente as/os cliente, dado que as/os trabalhadoras/es não podem escolher suas/seus clientes. Além disso, este modelo de governança pode reforçar estruturas discriminatórias de gênero e/ou étnico-raciais, conforme ressaltado no relatório da OIT, *Conceptualizing the role of intermediaries in formalizing domestic work. ILO working paper: Conditions of Work and Employment Series*, de 2018. No caso de outras plataformas de trabalho, como as de entrega e de transporte individual, as/os clientes também recebem as fotos das/os trabalhadoras/os, mas apenas após a demanda do trabalho ter sido feita e aceita por estas/es últimas/os.

No que se refere aos ganhos das plataformas, além da cobrança de taxas nos preços dos serviços prestados pelas/os trabalhadoras/es, da cobran-

6 ALCÁZAR, Magally A. Miranda. *Global Assemblages, Technofutures and the Worldwide Web of Care: Laboring Latinas and Care Work Platforms*. 2019. Tese de Doutorado. UCLA.

ça de mensalidades das/os trabalhadoras/es, da venda de dados de consumidores e trabalhadores/as a outras empresas⁷, elas também vendem às/aos trabalhadoras/es a possibilidade de colocar seus perfis em destaque no site, dando-lhes maior visibilidade. É como se trabalhadoras/es alugassem espaços para conteúdo patrocinado, como o esquema da *Google Ads*. Entretanto, como numa empresa “tradicional”, são as plataformas de trabalho que definem todas as regras da relação que estabelecem com as/os trabalhadoras/es e entre estas/es e as/os clientes. Sobretudo, são elas que admitem e demitem (desconectam) as/os trabalhadoras/es.

A título de exemplo, trazemos o caso da CasaeCafe (<https://app.casaecafe.com/>). Trata-se de uma empresa-plataforma de cuidado que cobra valores fixos de trabalhadoras/es para manter seus perfis disponíveis e que, de acordo com informações em seu site, tem mais de 800.000 profissionais cadastrados/as em todo o Brasil, sendo a maioria deles/as mulheres. Em uma busca na internet foi fácil encontrar reclamações sobre a plataforma. Por exemplo, no site “Reclame Aqui” (<<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/casa-e-cafe/lista-reclamacoes/>>), uma trabalhadora afirma ter tentado diversas vezes cancelar o seu plano na plataforma, a partir do envio de e-mails, sem receber nenhum retorno. Ela relata que, além de estar desempregada e sem dinheiro, precisa ficar pagando a mensalidade.

Ademais, a falsa relação triangular (entre prestadoras/es de serviço-plataformas-clientes) coloca outros desafios e problemas para quem trabalha em plataformas de cuidado, especialmente a dificuldade para identificar quem, de fato, são as/os empregadoras/es: são as plataformas ou as/os consumidoras/es? E, ainda, quem se responsabiliza pelos riscos para a saúde e segurança dos/as trabalhadores/as, seja no cuidado de outras pessoas ou dos ambientes domésticos?

Mas as/os consumidoras/es também ficam sem respaldo diante de possíveis problemas. Afinal, quem se responsabiliza pelo trabalho realizado e por possíveis erros que as/os trabalhadoras/es possam cometer e suas consequências para as pessoas que recebem o cuidado? E as situações de conflito que possam se estabelecer entre as/os clientes e as/os trabalhadoras/es, quem faz a mediação?

Apesar de muitos dos problemas tratados aqui não serem novos, eles se intensificam com a entrada das plataformas de trabalho no cenário; e a ausência de regulação do trabalho entre trabalhadoras/es e as empresas-plataforma impossibilita a responsabilização jurídica destas. Entendemos que esse processo de precarização laboral causado pelas plataformas de trabalho de cuidado

⁷ Ver artigos sobre o tema na Revista da Faculdade do Dieese de Ciências do Trabalho (<https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/index>).

só pode ser superado a partir da aplicação de leis e políticas que regulamentem o emprego, o trabalho doméstico, o de cuidado e, ao mesmo tempo, as empresas-plataforma de uma forma geral. Nesse sentido, bastaria aplicar as legislações que já existem, a exemplo da Constituição Federal, da Consolidação das Leis do Trabalho e da Lei complementar 150/2015, que regulamentou os direitos das/os trabalhadoras/os domésticas/os, estendendo esses direitos para as/os trabalhadoras/es em plataformas digitais de trabalho.