



Formas prescritivas de comunicação no trabalho doméstico remunerado realizado em duas plataformas digitais de trabalho

Prescriptive forms of communication in paid domestic work carried out on two digital work platforms

Gabriel Ferreira Vale*

Claudia Nociolini Rebechi†

RESUMO

Este estudo tem o propósito de identificar, de modo iniciante, prescrições de trabalho consoantes com as premissas do fenômeno da uberização do trabalho, reconhecidas na gestão do trabalho mobilizada pela Donamaid e Parafuzo, plataformas de contratação de serviço doméstico (diaristas) com atuação em Curitiba, na tentativa de debater as condições de trabalho que elas conformam e possíveis consequências no mundo do trabalho da atualidade. Para isso, sob a luz de estudos críticos quanto à inter-relação comunicação e trabalho, consideramos que a comunicação propicia o trabalho e acontece no mundo do trabalho, isto é, toda atividade de trabalho é articulada pela atividade de comunicação e defendemos que as tentativas de modificação do trabalho humano são também tentativas de mudança de comportamento e relações sociais, portanto, comunicacionais. Assim sendo, debatemos como as prescrições de trabalho reconhecidas nas plataformas estudadas suscitam e intensificam certas controvérsias em curso no mundo do trabalho. As formas prescritivas das plataformas digitais são tentativas de adequar a classe trabalhadora à racionalidade de seus objetivos, enquadrar a atividade humana de trabalho em um modelo hegemônico, direcionar e antecipar os usos que as diaristas fazem de si na realização do trabalho delas.

Palavras-chave: comunicação e trabalho, trabalho doméstico remunerado, uberização, plataformas digitais, prescrições de trabalho.

ABSTRACT

This study aims to identify, in an initial way, work prescriptions in line with the premises of the phenomenon of uberization of work, recognized in the work management mobilized by Donamaid and Parafuzo, platforms for hiring domestic services (day workers) operating in Curitiba, in an attempt to debate the working conditions they shape and possible consequences in the current world of work. For this, in the light of studies on the interrelationship between communication and work, we consider that communication provides work and happens in the world of work, that is, every work activity is articulated by the communication activity and we defend that the attempts to modification of human work are also attempts to change behavior and social relations, therefore, communicational. Therefore, we debate how the work prescriptions recognized in the studied platforms raise and intensify certain ongoing controversies in the world of work. The prescriptive forms of digital platforms are attempts to adapt the working class to the rationality of its objectives, to frame the human activity of work in a hegemonic model, to direct and anticipate the uses that daily workers make of themselves in carrying out their work.

Keywords: communication and work, paid domestic work, uberisation, digital platforms, prescriptions of work.

* Comunicação Organizacional, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil; gvale@alunos.utfpr.edu.br

† Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Curitiba; claudiarebechi@utfpr.edu.br



1 INTRODUÇÃO

Pesquisadores do mundo do trabalho já vêm apontando que o modo de produção capitalista por ser um fenômeno histórico, ao mesmo tempo que atualiza seus mecanismos de atuação no mundo do trabalho, dá continuidade e intensifica tendências iniciadas em outros momentos de reestruturações produtivas, sobretudo aquelas consolidadas pelo Toyotismo. Como consequência, reitera-se, portanto, que novas formas de gestão da produção implicam em novas experiências de vida, valores morais e sociais, com o objetivo de propiciar um ambiente ideológico e emocional favorável às tendências capitalistas em curso, uma vez que o sistema capitalista se reproduz a partir da constituição de formas de subjetivação e da disseminação de valores-fetiches considerados adequados à obtenção de consentimentos na produção social (ALVES, 2007; ANTUNES, 2018).

Esses novos arranjos, redefinições e transformações inerentes ao mundo do trabalho não acontecem de maneira inusitada ou acidental, mas contam com uma série de atores articulados, em especial as empresas privadas, responsáveis por naturalizar e modificar intencionalmente as premissas dessas alterações e prescreverem boa parte das condutas por meio de normas e preceitos nos modelos de negócio. Uma empresa que tem ganhado bastante notoriedade na atualidade devido ao seu modo de conduzir e influenciar a contratação de serviços de carona e outros, pelo intermédio de plataformas digitais, é a empresa Uber. Essa empresa expandiu um novo modo de controle e gerenciamento do trabalho que intensifica a flexibilização do trabalho, banaliza e legaliza a transferência de custos e riscos do próprio negócio ao trabalhador e o transforma em um trabalhador sob demanda (ABÍLIO, 2020a), tornando possível até mesmo a contratação de diaristas, por meio de aplicativos que decidem sobre as condições da prestação do serviço. Compartilhamos, em concordância com os pressupostos do campo de estudo da Comunicação, que toda atividade humana de trabalho é articulada pela atividade de comunicação. No entanto, esse acontecimento é fruto e alvo das relações de interesse conflituosas predominantes entre os donos dos meios de produção e aqueles que vendem sua força de trabalho, o que leva os gestores do capital a procurarem sempre direcionar e enquadrar por meio de prescrições de trabalho, o que se fala e o que se entende por trabalho, o comportamento dos trabalhadores, o tipo de trabalho, os objetivos do trabalho, os rendimentos etc.

Uma das formas que a comunicação é mobilizada no mundo do trabalho uberizado é pelos direcionamentos, apreendidos nas considerações que as plataformas⁵ fazem sobre o trabalho, em como veem os trabalhadores e trabalhadoras e em como descrevem sua atuação, comumente materializados nos discursos das plataformas digitais. Com isso, concorda-se que a comunicação, ora como atividade, ora como processo acompanha as reestruturações produtivas do capital (REBECHI, 2014) e, compõe os valores que orientam os usos que são feitos dos outros e de nós (REBECHI, FIGARO, 2013) na gestão do trabalho uberizado. Esses direcionamentos são pontos de partida para explicar a conexão dos discursos enunciados pelas plataformas à outras dimensões da sociedade (história, poder, modos de produção) que, além de interferirem diretamente na realização concreta do trabalho, trazem indícios de quais ditames estão sendo utilizados para conduzir e administrar as relações de trabalho.

Diante disso, este estudo tem o propósito de identificar, de modo iniciante, prescrições de trabalho consoantes com as premissas do fenômeno da uberização do trabalho, reconhecidas na gestão do trabalho mobilizada pela Donamaid e Parafuzo, plataformas de contratação de serviço doméstico (diaristas) com atuação em Curitiba, na tentativa de debater as condições de trabalho que elas conformam e possíveis consequências no mundo do trabalho da atualidade.

* Comunicação Organizacional, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil; gvale@alunos.utfpr.edu.br

† Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Curitiba; claudiarebechi@utfpr.edu.br



2 MÉTODO (OU PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DA PESQUISA)

Esta pesquisa de tipo exploratória resulta da investigação e revisão de bibliografia que trata sobre os temas da uberização do trabalho, da plataformização do trabalho, do trabalho doméstico remunerado, de plataformas digitais e de leituras feministas sobre gênero. Essa revisão foi associada ao levantamento de materiais institucionais de duas empresas-aplicativo do setor de serviços domésticos em Curitiba, a Donamaid e a Parafuzo, que parecem assumir e difundir princípios, prescrições e direcionamentos responsáveis por conduzir as condições, a realização e a forma como o trabalho doméstico remunerado, contratado pela intermediação de seus aplicativos, é esperado pelos clientes e contratantes; modifica os imaginários e as implicações do que consiste ser uma profissional diarista “autônoma” e, os contornos dessa prática laborativa, na contemporaneidade.

Esses materiais (textos publicados em *blogs* e *sites*, redes sociais como Facebook e Instagram) foram coletados em canais oficiais das empresas com o intuito de identificar determinadas prescrições de comunicação difundidas nas narrativas e discursos empresariais, que originam práticas e interferem na realidade, e suas possíveis consequências no mundo do trabalho. Para dar conta desse propósito numa perspectiva crítica, analisamos a discursividade dos materiais com base nos ensinamentos da teoria metodológica da Análise do Discurso (AD). Dessa maneira, acreditamos que os discursos, formados por palavras e expressões, dos materiais constituintes do *corpus* deste trabalho não são apenas frases soltas e aleatórias. Pelo contrário, compreendemos que o texto é uma materialidade simbólica própria e significativa capaz de produzir um conhecimento possível de ser relacionado com outras unidades exteriores, isto é, além da frase em si, como a história, sujeitos e ideologias. Essa exterioridade possibilita compreender que o modo como se diz e a maneira pela qual esses materiais significam, interferem na realidade, pois produz filiações de sentido a partir de condições de produção e contextos amplos e imediatos (ORLANDI, 2008).

3 RESULTADOS

A uberização do trabalho pode ser entendida como uma nova forma de controle, gerenciamento e organização do trabalho transformada em tendência global pela empresa Uber, anterior e não restrita às plataformas digitais, mas catalisada por elas. Caracterizada pela utilização de mecanismos que transferem riscos, custos, responsabilidades e parte do gerenciamento, inerentes ao próprio negócio e produção, para trabalhadores, considerados pelas empresas-aplicativo promotoras da uberização como autônomos, representa um modo de expropriação do trabalho que, sob o gerenciamento de softwares operados por algoritmos e plataformas online pertencentes às empresas, reduz o trabalhador a um trabalhador *just-in-time*, o remunera unicamente pelo que produz, o submete à condições de trabalho sem proteção social ou amparo legal do Estado e não constitui vínculo empregatício. Esse fenômeno contribui para a composição de um verdadeiro exército de trabalhadores nanoempresários-de-si – obrigatoriamente supervisionados e avaliados diretamente por uma multidão vigilante de consumidores - cadastrados em plataformas, que não são detentores dos meios de produção e nem empregados pelas plataformas, trabalhando para a mesma empresa-aplicativo em atividades que podem ou não ser reconhecidas ou remuneradas e sem jornada de trabalho definida (ABÍLIO, 2017, 2020a, 2020b).

O fato de as plataformas facilitarem e incentivarem a entrada de mulheres no setor de serviços domésticos, não significa o enfraquecimento das condições surgidas e continuadas pela divisão de gênero, do legado da

* Comunicação Organizacional, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil; gvale@alunos.utfpr.edu.br

† Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Curitiba; claudiarebechi@utfpr.edu.br



SEI-SICITE 2021

Pesquisa e Extensão para um mundo em transformação

XI Seminário de Extensão e Inovação
XXVI Seminário de Iniciação Científica e Tecnológica
08 a 12 de Novembro - Guarapuava/PR



escravidão nas relações de trabalho e das construções sociais que direcionam às mulheres à responsabilização cotidiana e permanente por atividades domésticas e habilidades “específicas” como limpar a casa. Pelo contrário, as plataformas deslocam para o mercado, sob a forma de trabalho remunerado, aspectos do trabalho reprodutivo não pago que tornam mais provável a designação de mulheres para essas tarefas na economia do dinheiro (HUWS, 2018; PINHEIRO, 2019).

Com o advento da uberização do trabalho doméstico remunerado, como no caso das diaristas, o fornecimento de serviços domiciliares não é mais entregue em uma relação direta entre contratante/contratado, mas foi suplantado por uma relação com envolvimento de companhias privadas. Essas empresas são as plataformas digitais que, continuando a desvalorização histórica do trabalho feminino, contribuem para rebaixar o valor do trabalho doméstico no mercado de trabalho pelo fato dele ser composto por tarefas que as mulheres realizam de forma não remunerada em suas próprias casas. Seguidamente, reservar tarefas domésticas por plataformas online implica em alterar a relação entre trabalhador e cliente, pois as fornecedoras dos serviços reprodutivos padronizam e formalizam métodos de controle anteriormente negociados informalmente (PINHEIRO, 2019). As plataformas de trabalho doméstico estudadas fazem questão de demonstrar, vender e difundir a transformação da confiança em mercadoria e virtude a ser comprada juntamente aos serviços domésticos oferecidos, ou seja, insistem em evidenciar como seus credenciamentos, treinamentos e processos seletivos são extremamente rigorosos e como o monitoramento, a vigilância e o rastreamento das diaristas e profissionais de limpeza são fatores primordiais e suficientes para definir uma profissional considerada “de confiança”. Tal questão reforça a crença de que na contemporaneidade, a confiança própria das relações sociais no mundo do trabalho, anteriores às mediações tecnológicas, combinadas e negociadas diretamente entre duas partes (contratante e contratada), só pode existir e se manter dentro do fortalecimento dos contornos e padrões de “segurança” desenvolvidos, desenhados e naturalizados por proprietários de aparatos tecnológicos, quer dizer, é como se a confiança fosse inaugurada, passasse a existir e ter legitimidade apenas se autorizada e aprovada pelo crivo dos mecanismos e lógicas disciplinares inerentes ao funcionamento de determinadas tecnologias que alugam mão de obra.

Com base nas formas prescritivas identificadas, não há como negar que a autonomia das diaristas proclamada pelas empresas é apenas retórica e que a Donamaid e a Parafuzo não são apenas intermediadoras entre diaristas e clientes. O que se tem, na verdade, é a figura falaciosa do trabalhador autônomo sem autonomia e independente sem ter o próprio negócio. Um trabalhador autônomo desempenha atividade econômica em negócio próprio e não é empregado por empreendimento alheio, ou seja, a autonomia de um trabalhador autônomo só é efetiva se ele organizar e gerenciar o próprio negócio e organizar e gerenciar o trabalho em seu próprio negócio. Para ser autônomo, o trabalhador determina o preço, as condições e o prazo de seu trabalho (CARELLI, 2020), mas não é isso que acontece com as diaristas das plataformas estudadas. As profissionais são trabalhadoras por produção sob demanda subordinadas ao aplicativo, quer dizer, ganham conforme trabalham e por trabalharem para plataformas sua remuneração depende da quantidade de tempo e tarefas que realizam (CARELLI, 2020). Nas plataformas de natureza híbrida, como as citadas, o poder diretivo é manifestado por instruções claras de como trabalhar e agir em determinadas circunstâncias, os grupos que interagem nelas realizam negócios entre cada um deles e a plataforma, o objeto de negócio da plataforma serve à prestação final de um serviço e há a precificação do trabalho alheio, pela qual a remuneração das diaristas é imposta unilateralmente pela plataforma, também denominado dirigismo econômico (OLIVEIRA, CARELLI, GRILLO, 2020).

Em síntese, as plataformas Donamaid e Parafuzo são construtos sociotécnicos de natureza orientada e programada, que reorganizam a prática cultural, as transações econômicas e o mercado de trabalho do trabalho

* Comunicação Organizacional, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil; gvale@alunos.utfpr.edu.br

† Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Curitiba; claudiarebechi@utfpr.edu.br



doméstico (POELL, NIEBORG, VAN DIJCK, 2019) aprofundando a desvalorização do trabalho doméstico remunerado, as desvantagens, as pressões que as diaristas enfrentam e a informalização de seu trabalho, pois nas formas prescritivas inerentes ao funcionamento das plataformas atualizam, inserem, transformam e reforçam relações de poder e a divisão sexual do trabalho doméstico em sua forma remunerada e produtiva. As recomendações consideradas obrigatórias para a realização e contratação da atividade feminina de trabalho doméstico remunerado, fortificam a concepção do lar como um território que deve ser controlado pelos proprietários e, por ser uma propriedade, deve ser um local em que a proteção e a segurança sejam garantidas e preservadas, ou seja, há uma necessidade de que as relações no ambiente doméstico sempre mantenham e ofereçam comodidade. Por essa razão, as instruções obrigatórias definidas pela Donamaid e Parafuzo as tornam passíveis de serem caracterizadas como plataformas híbridas (TICONA, MATEESCU, ROSENBLAT, 2018), que reúnem as seguintes características: 1) clientes agendam faxinas com base na disponibilidade de agendamento relatada pelas diaristas 2) trabalho medido por avaliações, classificações, desempenho das diaristas e número de faxinas realizadas 3) penalização das trabalhadoras por meio da desativação do perfil, suspensão temporária, bloqueio no aplicativo e taxas de penalidade e 4) as diaristas só podem entrar em contato com os clientes pelo aplicativo e são penalizadas caso troquem mensagens fora da plataforma (critério encontrado apenas na primeira).

4 CONCLUSÃO

Esta pesquisa abordou a imbricação entre comunicação e trabalho, partindo da abordagem relacional/praxiológica como objeto de conhecimento, por meio da discussão de formas prescritivas de comunicação que foram constatadas nas enunciações discursivas, materializadas em materiais institucionais, de duas empresas-aplicativo de contratação de trabalho doméstico remunerado. Questionamos as implicações concretas da justificativa oferecida pelas plataformas digitais de que são apenas "intermediárias", "intermediadoras" e "pontes" entre profissionais e clientes. Então, a investigação dos materiais dessas empresas, evidenciou que elas definem e exigem a aceitação, o cumprimento e a concordância irrestrita de uma série de normas e regras, enunciadas discursivamente, responsáveis por gerenciar, organizar e controlar a atividade de trabalho, portanto de comunicação, em suas infraestruturas sociotécnicas.

Também, chegamos aos seguintes resultados: 1) as plataformas digitais demandam virtudes, que beneficiam sua própria atuação e lucratividade, consideradas inevitáveis e obrigatórias para a atuação de profissionais de limpeza, como "ser uma profissional de confiança" que entrega, além do serviço contratado, segurança e bem-estar 2) os mecanismos de controle, monitoramento, vigilância e rastreamento presentes nas plataformas como a dataficação, geolocalização e processo seletivo 3) a prática de dirigismo econômico, multas e taxas de penalidade não permitem que se classifique as profissionais como autônomas 4) os discursos prescritivos corroboram e consolidam concepções, imaginários e ideologias da divisão sexual do trabalho e 5) há uma certa naturalização de que os dados e informações das trabalhadoras nas plataformas possam ser usados automaticamente para fins de divulgação e em parcerias comerciais, sem reclamações, contrapartidas ou discordâncias.

* Comunicação Organizacional, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil; gvale@alunos.utfpr.edu.br

† Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Curitiba; claudiarebechi@utfpr.edu.br



REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: a era do trabalhador just-in-time?. **Revista Estudos Avançados**, São Paulo, v. 34, n. 98, p. 111-126, jul. 2020a.
- ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. **PassaPalavra**, 19 fev. 2017.
- ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: gerenciamento e controle do trabalhador just-in-time. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020b, p. 111-124.
- ALVES, Giovanni. **Dimensões da reestruturação produtiva**: ensaios de sociologia do trabalho. 2. ed. Londrina: Praxis; Bauru: Canal 6, 2007
- ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.
- CARELLI; Rodrigo de Lacerda. O trabalho em plataformas e o vínculo de emprego: desfazendo mitos e mostrando a nudez do rei. In: CARELLI; Rodrigo de Lacerda; CAVALCANTI; Tiago Muniz; FONSECA; Vanessa Patriota da (Orgs.). **Futuro do trabalho**: os efeitos da revolução digital na sociedade. Brasília: ESMPU, 2020. 472 p.
- HUWS, Ursula. *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 & Culture Politics**, [s. l.], v. 14, n. 1, 2018.
- OLIVEIRA, Murilo Carvalho Sampaio; CARELLI, Rodrigo de Lacerda; GRILLO, Sayonara. Conceito e crítica das plataformas digitais de trabalho. **Revista Direito e Práxis**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 4, 2020. p. 2609-2634.
- ORLANDI, Eni P. **Análise do Discurso**: Princípios e procedimentos. São Paulo: Pontes, [2001?].
- PINHEIRO, Luana et al. **Os desafios do passado no trabalho doméstico do século XXI**: reflexões para o caso brasileiro a partir dos dados da PNAD Contínua. Rio de Janeiro: Ipea, 2019.
- POELL, Thomas; NIEBORG, David; VAN DIJCK, José. *Platformisation*. **Internet Policy Review**, [s. l.], v. 8, n. 4, 2019.
- REBECHI, Claudia Nociolini. Prescrições de comunicação e racionalização do trabalho: os ditames de relações públicas em diálogo com o discurso do IDORT (anos 1930-1960). 2014. 351 f. **Tese** (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.
- REBECHI, Claudia Nociolini; FIGARO, Roseli. A comunicação no mundo do trabalho e a comunicação da organização: duas dimensões distintas. **Revista Interamericana de Comunicação Midiática**, Rio Grande do Sul, v. 12, n. 23, 2013.
- TICONA, Julia; MATEESCU, Alexandra; ROSENBLAT, Alex. *Beyond Disruption: How Tech Shapes Labor Across Domestic Work & Ridehailing*. **Data & Society**, [s. l.], 27 jun. 2018.