

CHAMADA

Revista de Estudios Sociales

A intermediação digital no trabalho
doméstico remunerado na América Latina

Editores convidados

Lorena Poblete, Consejo Nacional de Investigaciones Científica
y Técnicas (Conicet) e Universidad Nacional de San Martín, Argentina

Francisca Pereyra, Universidad Nacional General Sarmiento, Argentina

Ania Tizziani, Consejo Nacional de Investigaciones Científica
y Técnicas (Conicet) e Universidad Nacional General Sarmiento, Argentina

Recepção de artigos
1 ao 31 de agosto, 2023

A *Revista de Estudios Sociales (RES)* da Universidad de los Andes (Colômbia) convida a comunidade acadêmica a submeter artigos para sua edição especial: “**A intermediação digital no trabalho doméstico remunerado na América Latina**”.

Editores convidados:

Lorena Poblete (Conicet y Universidad Nacional de San Martín, Argentina),
Francisca Pereyra (Universidad Nacional General Sarmiento, Argentina),
Ania Tizziani (Conicet y Universidad Nacional General Sarmiento, Argentina)

Os artigos devem ser submetidos entre 1 e 31 de agosto de 2023

Serão aceitos textos em **inglês, espanhol e português**, que devem cumprir com as regras editoriais e com as instruções para autores da *RES*.

(<https://revistas.uniandes.edu.co/for-authors/res/editorial-policy>)

Todos os artigos devem ser enviados pela plataforma:

<https://gestionrevistas.uniandes.edu.co/index.php/res/login>

Apresentação

Este número temático pretende evidenciar as transformações experimentadas no trabalho doméstico na América Latina devido à incorporação de novas tecnologias que propiciam o desenvolvimento de intermediários digitais. Desde 2014, esse tipo de intermediação começou a ganhar mais relevância. Segundo a legislação existente em cada país e a composição do setor, a intervenção dos intermediários digitais é realizada por meio da colocação de trabalhadoras, a terceirização, a seleção e a gestão de pessoal. Assim como em outros tipos de plataformas de trabalho, a intermediação digital aumentou consideravelmente durante a pandemia ocasionada pela covid-19, visto que as tecnologias da comunicação diminuíram grande parte dos intercâmbios interpessoais. Atualmente, mais de 70 intermediários digitais intervêm no setor do trabalho doméstico remunerado na América Latina, razão pela qual se torna importante analisar os efeitos dessa intermediação no âmbito regional.

O trabalho em casas particulares é uma ocupação de grande relevância na região porque representa uma das principais fontes de emprego para as trabalhadoras migrantes e para as mulheres de setores de baixos ingressos. Segundo estimativas da Organização Internacional do Trabalho (OIT), em 2019, o setor concentrava 6,8% das pessoas ocupadas na região e 11,3% das mulheres assalariadas (OIT 2021a). Com frequência, essas trabalhadoras se encontram expostas a uma maior violação de seus direitos trabalhistas pelo fato de trabalharem na residência do empregador. Além disso, estão sujeitas a discriminações multidimensionais, baseadas nas desigualdades de gênero, classe, etnicidade e racionalidade próprias das sociedades latino-americanas (López Mourelo 2020; Celeberti 2019; Brites 2013; Gorbán e Tizziani 2018).

Na última década, desde a adoção em 2011 do Convênio 189 da OIT e devido à sua ratificação em 18 países da região, inúmeros Estados modificaram suas legislações a fim de garantir condições de trabalho decente para as trabalhadoras domésticas. Contudo, o acesso pleno aos direitos continua sendo um grande desafio em virtude da elevada incidência da informalidade que, em 2019, atingia 72,3% das trabalhadoras domésticas da região (OIT 2021a).

Mais além da persistência da informalidade, a literatura vem mostrando que a definição das condições de trabalho depende, em grande medida, dos mecanismos de contratação. Nesse sentido, os intermediários (tanto públicos quanto particulares) cumprem um papel fundamental (Fudge e Hobden 2018). Contudo, sua influência vem sendo escassamente analisada na região. Ainda com dados limitados e fragmentados, as estimativas mostram que ainda têm pouco desenvolvimento na América Latina e no Caribe, em comparação com outras regiões. Nos Estados Unidos, 57% das trabalhadoras domésticas são contratadas por meio de agências de emprego ou prestadores de serviços; essa proporção atingiu 70% nos países da União Europeia em 2019 (OIT 2021b). Na América Latina, em compensação, a seleção e contratação direta por parte do empregador por meio de relações pessoais e redes de proximidade continuam predominando (Cebollada Gay 2021). A contratação indireta não ultrapassa 20% em nenhum dos países da região, ainda se for observada uma clara tendência ao aumento durante a última década (OIT 2021a). Devido ao uso massivo de tecnologias da comunicação — principalmente páginas web e aplicativos —, são observados tanto uma transformação nos modos de intervenção dos intermediários tradicionais (agências de emprego ou prestadores de serviço de limpeza e cuidados) quanto o surgimento de modelos de intervenção digital. Dependendo do país estudado, os intermediários digitais podem consistir em agências digitais de emprego ou se constituir como estruturas de intermediação inovadoras.

As plataformas digitais de serviço domésticos alteraram principalmente os mecanismos de seleção, tendo em vista que, em sua maioria, estão dedicados a conectar a oferta com a demanda de trabalho (Hunt e Machingura 2016). A intimidade que o trabalho no lar do empregador implica e a realização de tarefas de cuidado dão forma a uma relação profissional particular, baseada na confiança. É por isso que as plataformas precisam oferecer trabalhadoras confiáveis. O mecanismo que permite essa produção de confiança digitalizada é a exposição da identidade das trabalhadoras domésticas e cuidadoras (Shoenbaum 2016). A identidade é definida, nesse contexto, tanto por meio da conferência de antecedentes criminais quanto da apresentação de si mesmas em diferentes redes sociais — Facebook, Twitter etc. (Ticona e Mateescu 2018). Embora a identidade da trabalhadora possa ser associada com uma certa experiência na tarefa que lhe é solicitada (Shoenbaum 2016), sua visibilidade no perfil da plataforma — muitas vezes vinculado com os perfis das suas redes sociais — permite a reprodução de formas de discriminação relacionadas com características sociais, étnicas, de classe social, entre outras (Van Doorn 2017; Hunt e Machingura 2016).

Entre os serviços que oferecem, encontram-se a colocação de trabalhadoras e a prestação direta de serviços de limpeza e cuidado de crianças ou idosos de maneira terceirizada (serviços tradicionalmente prestados por agências de emprego). Além disso, os intermediários digitais podem eventualmente participar da negociação do contrato de trabalho entre a trabalhadora e a residência empregadora, e realizar o pagamento dos salários e das contribuições (Ticona e Mateescu 2018; Pereyra et al. 2022). Os aplicativos que utilizam permitem tornar visível o número de horas trabalhadas, a remuneração correspondente e divulgar o método de pagamento (Hunt e Machingura 2016). Também podem fornecer informações sobre regulamentações trabalhistas e pagamento de impostos (Ticona e Mateescu 2018; Tizziani e Poblete 2022).

Os intermediários digitais que oferecem serviços de limpeza e/ou cuidado de crianças e idosos na casa do empregador, embora apresentem particularidades relativas ao tipo de atividade que cobrem, compartilham algumas características com as demais plataformas. Em primeiro lugar, as plataformas aparecem como um

intermediário tecnológico que se limita a vincular a quem requer um serviço com quem está disposto a prestá-lo. Em nenhum caso, o intermediário digital se posiciona como um ator nessa relação, tendo em vista que não existe subcontratação trabalhista (Hunt e Machingura 2016; Renan Barzilay e Ben-David 2017; Fudge e Hobden 2018). Os intermediários geram um tipo de “imunidade” a respeito das responsabilidades quanto à relação que une quem está contratando com a trabalhadora, utilizando diferentes estratégias: a modificação dos termos de contratação do serviço, a organização de assimetrias na informação e a utilização de algoritmos para administrar os trabalhos disponíveis (Van Doorn 2017). Em segundo lugar, esses intermediários digitais também estruturam sua intervenção em torno de mecanismos de controle, ao usarem sistemas de reputação. Geralmente, esses mecanismos são sumamente incompreensíveis para as trabalhadoras. A pontuação está apoiada em critérios arbitrários (Ticona e Mateescu 2018) e promovem uma “cultura da auditoria”, a qual leva as trabalhadoras a aceitarem as demandas dos empregadores ainda quando ultrapassam os limites pactuados no momento da contratação (Van Doorn 2017). Esses sistemas de reputação estão orientados apenas a uma direção, dos empregadores às trabalhadoras, e silenciam a capacidade destas de avaliar o comportamento — com frequência abusivo — dos empregadores (Ticona e Mateescu 2018; Van Doorn 2017).

A última questão que a literatura sobre intermediários digitais especializados em tarefas domésticas propõe de maneira unânime é se essa forma de intermediação possibilita maiores níveis de formalização. O trabalho doméstico e de cuidado se desenvolve geralmente por fora de toda regulamentação estatal — mais além de que possa existir um referencial legal — e em função da negociação, pessoal e cotidiana, de cada um dos elementos que compõem a relação trabalhista — horários, tarefas, modo de realizá-las, remuneração, férias, licenças, entre outros. Algumas características dos intermediários digitais permitem pensar que contribuem para a padronização dessa atividade, estabelecendo claramente uma relação trabalhista e permitindo o acesso a direitos reconhecidos legalmente. Em primeiro lugar, a institucionalização do processo de seleção e o pagamento de salários mediante meios eletrônicos ou bancarização parece estar associado com a formalização do trabalho doméstico remunerado (Ticona e Mateescu 2018; Pereyra et al. 2022). Em segundo lugar, a possibilidade de registrar no aplicativo o número de horas trabalhadas outorga previsibilidade às remunerações (Hunt e Machingura 2016). Em terceiro lugar, a informação sobre a legislação trabalhista, o acesso à seguridade social ou a seguros específicos atende às reclamações das trabalhadoras domésticas, ao mesmo tempo que informa os empregadores sobre suas obrigações. Nesse sentido, as plataformas podem atuar como educadoras, ao transmitirem um ideal de relação empregatícia por meio de comunicações regulares ou, inclusive, gerando manuais de boas práticas (Ticona e Mateescu 2018).

A literatura existente costuma estar centralizada num tipo específico de plataformas digitais: aquelas que seguem o modelo “baixa demanda”, semelhante ao utilizado em outros setores. Esse modelo geralmente considera as trabalhadoras como “prestadoras autônomas” e está especializado em serviços pontuais, de baixa carga horária e de curto prazo. Existem, contudo, outros modelos de intervenção digital no setor. Um estudo da Digital Future Society (2021) diferencia, por exemplo, para o caso espanhol, as plataformas “baixa demanda” daquelas que são organizadas como agências de colocação para longo prazo, especializadas em serviços de cuidado, que implicam o estabelecimento de relações assalariadas entre os lares empregadores e as trabalhadoras, e que permitem o acesso aos benefícios sociais.

Os estudos que abordam as experiências latino-americanas também evidenciam essa diversidade. Em comparação com outros intermediários (agências de emprego ou prestadores de serviços), as plataformas digitais que operam na região parecem estar concentradas principalmente no segmento de contratações de baixa carga horária (Cebollada Gay 2021; Madariaga et al. 2019; Pereyra et al. 2022). Essa característica comum não anula o contraste entre os cenários que configuram os diferentes modelos de negócios. Por exemplo, no caso argentino, é de destacar a particularidade da plataforma Zolvers, que, devido ao tipo de serviços de intermediação trabalhista e financeira que oferece e às características da regulamentação do setor,

intervêm predominantemente no âmbito de relações assalariadas. Ao promover a formalização das relações trabalhistas e facilitar o acesso ao emprego, pode contribuir para melhorar as trajetórias profissionais das trabalhadoras (Madariaga et al. 2019; Pereyra, Poblete e Tizziani 2020; Pereyra et al. 2022; Tizziani e Poblete 2022). Por sua vez, Ferreira Vale e Nociolini Rebecchi (2021) destacam as consequências da “uberização” dos serviços domésticos no Brasil por meio do funcionamento de Donamaid. Nesse caso, a plataforma está limitada a conectar os clientes com “profissionais autônomas da limpeza” e reserva diversos mecanismos de controles e supervisão dos processos de trabalho. O estudo destaca o aprofundamento das tendências à informalização e da desvalorização histórica do trabalho doméstico remunerado que implica o avanço desse tipo de plataforma digital (Ferreira Vale e Nociolini Rebecchi 2021). Esses contrastes sugerem a necessidade de analisar os efeitos da expansão das plataformas digitais nos serviços domésticos, considerando os diferentes modelos de negócios que elas adotam, as características dos mercados de trabalho nos quais intervêm e os contextos institucionais e legais nos quais se desenvolvem.

É de nosso interesse particularmente propostas que estejam focadas num caso nacional, numa plataforma específica ou que comparem casos (tipos de intermediários, casos nacionais) e analisem os aspectos relacionados a seguir.

- **O modelo de negócio e os efeitos nas condições de trabalho.** Na América Latina, são observados diferentes tipos de plataformas digitais de trabalho. Algumas propiciam o desenvolvimento de relações trabalhistas assalariadas e outras propõem a contratação de mulheres em qualidade de trabalhadoras autônomas. Essa diferenciação nos modos de contratação bem como outras características do modelo de negócio (pagamento por meios eletrônicos, facilitação do registro, estabelecimento do controle de horas trabalhadas, avaliação das trabalhadoras etc.) têm relação direta com as condições de trabalho e, particularmente, com os níveis de formalização. A análise dessas características permitirá compreender os efeitos da intermediação digital.
- **O uso dos intermediários digitais devido às transformações do trabalho doméstico e de cuidados durante a pandemia e pós-pandemia da covid-19.** A pandemia ocasionada pela covid-19 desorganizou profundamente o modo no qual as tarefas domésticas eram organizadas, ao mesmo tempo que produziu mudanças substanciais no setor do trabalho doméstico e de cuidados. A pós-pandemia evidencia essas mudanças que, longe de serem temporárias ou circunstanciais, redefinem os modos de contratação de trabalhadoras domésticas na América Latina. Nesse novo cenário, é relevante observar o papel que os intermediários digitais desempenham e como se adaptam a essas mudanças, em muitos casos, aprofundando-os.
- **O modo no qual a legislação trabalhista condiciona o desenvolvimento dos intermediários digitais.** Assim como no caso das plataformas digitais de trabalho que intervêm em outros setores de atividade, não houve ainda uma legislação específica para regulamentar os intermediários digitais envolvidos na contratação de trabalhadoras domésticas. É por isso que o desenvolvimento de diferentes tipos de intermediação na região está condicionado pelas leis específicas relativas à intermediação trabalhista preexistentes (agências de emprego, agências de colocação) e ao trabalho doméstico. Além disso, encontra-se determinado pelos espaços de incerteza legislativa que essas regulamentações deixam. O estudo das particularidades nacionais permitirá entender de que maneira mudanças na legislação podem diminuir os efeitos negativos da intervenção dos intermediários digitais.
- **A apropriação e uso da tecnologia digital por parte das trabalhadoras domésticas.** Nos últimos anos e particularmente durante a pandemia da covid-19, diferentes organizações de trabalhadoras domésticas decidiram desenvolver aplicativos semelhantes aos de empresas de serviços domésticos. Esses aplicativos funcionam como bolsas de trabalho, mas, ao mesmo tempo, procuram informar as trabalhadoras

de seus direitos e empoderá-las para conseguirem que estes sejam respeitados no lugar de trabalho. A análise desse tipo de experiência pode evidenciar o modo no qual a tecnologia da comunicação molda tanto o tipo de contratação quanto a negociação por condições de trabalho dignas nos lares empregadores.

Referências

1. Brites, Jurema. 2013. “Trabalho doméstico: questões, leituras e políticas”. *Cadernos de Pesquisa* 149 (43): 422-451. <https://doi.org/10.1590/S0100-15742013000200004>
2. Cebollada Gay, Marta 2021. *Mecanismos de intermediación laboral en el trabajo del hogar remunerado en la Ciudad de México*. Cidade do México: Oficina de País de la OIT para México y Cuba.
3. Celeberti, Lilian, coord. 2019. *La mesa está servida. La lucha de las trabajadoras domésticas en Argentina, Brasil, Paraguay, Perú y Uruguay*. Montevideo: Cotidiano Mujer.
4. Digital Future Society. 2021. *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*. Barcelona: Digital Future Society.
5. Ferreira Vale, Gabriel e Claudia Nociolini Rebecchi 2021. “Uberização do trabalho doméstico remunerado: formas prescritivas de trabalho na plataforma donamaid”. Palestra apresentada no XVII Encontro Nacional da ABET, 3 de agosto a 10 de setembro, Universidade Tecnológica Federal do Paraná.
6. Fudge, Judy e Claire Hobden. 2018. *Conceptualizing the Role of Intermediaries in Formalizing Domestic Work*. Genebra: ILO.
7. Gorbán, Débora e Ania Tizziani. 2018. *¿Cada una en su lugar? Trabajo, género y clase en el servicio doméstico*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
8. Hunt, Abigail e Fortunate Machingura. 2016. *A Good Gig? The Rise of on-Demand Domestic Work*. Londres: Overseas Development Institute.
9. López Mourelo, Elva. 2020. *La COVID-19 y el trabajo doméstico en la Argentina*. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para la Argentina.
10. Madariaga, Javier, César Buenadicha, Erika Molina e Christoph Ernst. 2019. *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: Cippec; BID; OIT.
11. OIT (Organização Internacional do Trabalho). 2021a. *El trabajo doméstico remunerado en América Latina y el Caribe, a 10 años del Convenio núm. 189*. Lima: OIT, Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
12. OIT (Organização Internacional do Trabalho). 2021b. *Making Decent Work a Reality for Domestic Workers: Progress and Prospects Ten Years After the Adoption of the Domestic Workers Convention, 2011 (n.o 189)*. Genebra: OIT.
13. Pereyra, Francisca, Lorena Poblete e Ania Tizziani. 2021. “El servicio doméstico a través de plataformas digitales en la Argentina. Rupturas y continuidades en el marco de una ocupación precarizada”. Relatório do projeto UNGS-Agence Française du Développement.
14. Pereyra, Francisca, Lorena Poblete, Cecilia Poggi e Ania Tizziani. 2022. “Precarisation or Protection? The Impact of Digital Platform Labour on Argentinean Domestic Workers in Times of Pandemic”. *AFD Research Papers 235*, Éditions Agence Française de Développement.
15. Rennan Barzilay, Arianne e Anat Ben-David. 2017. “Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy”. *Seron Hall Law Review* 47: 393-431.
16. Shoenbaum, Naomi. 2016. “Gender and the Sharing Economy”. *Fordhan Urban Law Journal* 43 (4): 1023-1070.
17. Ticona, Julia e Alexandra Mateescu. 2018. “Trusted Strangers: Carework Platforms’ Cultural Entrepreneurship in the on-Demand Economy”. *New Media and Society* 20 (11): 4384-4404. <https://doi.org/10.1177/1461444818773727>
18. Tizziani, Ania e Lorena Poblete. 2022. “La intervención de plataformas digitales en el trabajo doméstico remunerado en Argentina”. *Sociedade e Cultura* 25: 1-36. <https://doi.org/10.5216/sec.v25.71033>
19. Van Doorn, Niels. 2017. “Platform Labor: On the Gendered and Racialized Exploitation of Low-Income Service Work in the ‘on-Demand’ Economy”. *Information, Communication and Society* 20 (6): 898-914. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>