

---

## Artigo de Pesquisa

---

# O trabalho das diaristas através das plataformas digitais: a precarização e o impacto em sua saúde mental

Perla Santana de Siqueira<sup>1</sup>, Kátia Barbosa Macêdo<sup>2</sup>, Isabelle Rocha Arão<sup>3</sup>, Luciana Garrido Canuto<sup>4</sup>

<sup>1</sup> <https://orcid.org/0009-0000-8649-2007/> Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO, Brasil.

<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0001-9656-8079/> Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO, Brasil.

<sup>3</sup> <https://orcid.org/0000-0002-2644-5441/> Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO, Brasil.

<sup>4</sup> <https://orcid.org/0009-0005-4268-7597/> Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO, Brasil.

---

## Resumo

O trabalho por aplicativos, impulsionado pelo avanço das tecnologias, vem se expandido no Brasil devido ao aumento do desemprego e recessão econômica, tornando-se uma alternativa para as pessoas se manterem no mercado de trabalho e melhorarem sua renda. Embora as plataformas digitais tragam inovações e oportunidades de emprego, também trazem impactos negativos aos trabalhadores que delas dependem. Este artigo, baseado na abordagem da Psicodinâmica do Trabalho, pretende analisar a organização do trabalho, vivências de prazer, sofrimento e estratégias de enfrentamento de diaristas do serviço de limpeza doméstica que utilizam plataformas digitais. A pesquisa, de natureza qualitativa, consistiu em entrevistar dez diaristas que operam por meio dessas plataformas. Para análise dos dados utilizou-se a análise clínica do trabalho. Os resultados destacaram que flexibilidade, aumento de clientes, promessas de maiores ganhos e autonomia atraem profissionais para o uso de aplicativos, permitindo que elas conciliem com outras atividades. No entanto, a uberização do trabalho contribui para a precarização, com as empresas explorando as trabalhadoras, desonerando-se de direitos trabalhistas e transferindo riscos e custos às mesmas. Conclui-se que essa forma de trabalho é preocupante porque gera vivências de sofrimento. É necessário buscar soluções para garantir melhores condições de trabalho e bem-estar para essas trabalhadoras.

**Palavras-chave:** Psicodinâmica do Trabalho, Diaristas por aplicativo, Uberização, Precarização, Saúde mental do Trabalhador.

---

## The work of diarists through digital platforms: precarization and the impact on their mental health

### Abstract

App-based work, driven by the advance of technologies, has been expanding in Brazil due to the increase in unemployment and economic recession, becoming an alternative for people to

---

Submissão: 03/07/23

Aceite: 15/04/24

Editora Responsável: Liliam Deisy Ghizoni

Editora de Leiante: Gracilene Paiva Araujo

Editora Administrativa: Thamyris Pinheiro Maciel

Como citar este artigo: Siqueira, P. S., Macêdo, K. B.,

Arão, I. R. & Canuto, L. G. (2024). O trabalho das diaristas através das plataformas digitais: a precarização e o impacto em sua saúde mental. *Trabalho (En)Cena*, 9 (contínuo), e024010, 1-19. <https://doi.org/10.20873/2526-1487e024010>

stay in the job market and improve their income. Although digital platforms bring innovations and employment opportunities, they also bring negative impacts to the workers who depend on them. In this article, based on the Psychodynamics of Work approach, the objective was to analyze the organization of work, experiences of pleasure, suffering, and coping strategies of diarists who use digital platforms. The research, qualitative in nature, consisted of interviewing ten diarists who operate through these platforms. The data analysis was done through clinical analysis the work. The results highlighted that flexibility, increase in clients, promises of higher earnings and autonomy attract professionals to work through apps, allowing them to conciliate with other activities. However, the uberization of work contributes to precarization, with companies exploiting female workers, exempting themselves from labor rights and transferring risks and costs to them. We conclude that the uberization of the work of day laborers is worrisome, generating experiences of suffering. It is necessary to seek solutions to ensure better working conditions and well-being for these workers.

**Keywords:** Psychodynamics of Work, Diarists by App, Uberization, Precarization, Workers' Mental Health

---

A partir de avanços tecnológicos e do grande número de usuários de internet móvel, inúmeros novos aplicativos (apps) têm sido lançados fazendo cada vez mais parte do cotidiano da população (Dusi et al., 2016). Em decorrência desses avanços nota-se também que hoje existem inúmeros aparelhos móveis que permitem o acesso e o acompanhamento de toda a rotina de uma pessoa que vai desde e-mails, transações bancárias, fazer pedidos de alimentação e até programação de viagens. Diante desse cenário os apps trazem uma melhoria para a vida das pessoas e conseqüentemente o aumento de trabalho (Naveca et al., 2020).

Esse novo modelo de utilização da tecnologia causa também um impacto na vida dos indivíduos como por exemplo, as mudanças nos trabalhos convencionais, surgindo então novas formas de ocupação como o teletrabalho e os trabalhos realizados que dependem de plataformas digitais (Ferreira & Cruz, 2020). Coutinho e Ferreira (2021) pontuam que essa nova tendência de trabalho vem crescendo de forma significativa nos últimos tempos, dados que também são confirmados pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD) no ano de 2019, que aponta que 3,8 milhões de brasileiros utilizam o aplicativo como uma forma de aumento de trabalho e conseqüentemente de aumento de sua fonte de renda (trabalho e de fonte de renda).

Segundo Oliveira et al. (2019), o Brasil tornou-se um dos terrenos mais férteis para a popularização dos apps por uma conjunção de fatores econômicos e sociais. A recessão do país desde 2014 e a taxa de desemprego elevada levaram as pessoas a procurar serviços mais baratos e também a buscar novas formas de trabalho. Soma-se a esse cenário a ascensão das classes C, D e E, que passaram a consumir pela internet e, sobretudo, pelo celular. De 2010 a 2018, a penetração de *smartphones* na classe C passou de 42% para 77%; entre as classes D e E, de 13% para 49%.

O uso da tecnologia permitiu que o indivíduo buscasse outras maneiras de atuar no mercado de trabalho e aumentar seu faturamento. Como destacam Rebechi e Baptistella (2021) diante da possibilidade de conseguir outras formas de atividades assim como aumentar a fonte de renda, a tecnologia da informação e da comunicação desenvolvidas por plataformas digitais, em especial o uso de aplicativos de celular, começam a ser utilizadas por grande parte da população brasileira.

Todo este cenário tecnológico tem contemplado o serviço de limpeza doméstica executado por diaristas nas residências de inúmeros brasileiros. Plataformas digitais têm se tornado cada vez mais frequentes na solicitação destes serviços por usuários de distintas faixas etárias e classes sociais.

Neste contexto, a presente pesquisa propôs como questão norteadora analisar quais são as características da organização do trabalho, as vivências de prazer, sofrimento e as estratégias de enfrentamento manifestadas por trabalhadoras diaristas do gênero feminino atuantes na cidade de Goiânia e região metropolitana cadastradas em plataformas digitais. Apresenta-se como objetivo analisar a organização do trabalho, as vivências de prazer, sofrimento e as estratégias de enfrentamento de diaristas que trabalham utilizando plataformas digitais para intermediar seu trabalho.

É necessário considerar que o cenário das mudanças do trabalho precarizaram os trabalhadores, inclusive no contexto de desigualdade social e econômica do Brasil e do mundo. Assim, a atual pesquisa traz dados relevantes que demonstram o impacto das novas condições, relações e organização do trabalho de profissionais que antes tinham o amparo legal da CLT e agora não tem segurança, como por exemplo nos casos de adoecimento e acidentes de trabalho. Ao trazer a discussão tais dados, a pesquisa promove a reflexão sobre a precarização do trabalho e suas consequências à saúde das trabalhadoras individualmente e socialmente.

### **Precarização as plataformas digitais e a saúde mental das trabalhadoras**

Luna e Oliveira (2021) discorrem que o trabalho realizado por plataformas digitais abriu um caminho para que empresas que se utilizam desse trabalho de forma errônea reduzissem o valor da mão de obra, controlassem os trabalhadores e conseqüentemente aumentassem seus lucros, uma vez que não vêm arcando com direitos trabalhistas aos trabalhadores. Percebe-se então uma configuração da precarização do trabalho.

Devido aos avanços tecnológicos, a ocorrência da pandemia da COVID-19 e o alto índice de desemprego no Brasil houve um grande crescimento por serviços oferecidos por

plataformas digitais ou aplicativos. Entretanto, uma pesquisa realizada pela CUT em parceria com a Organização Internacional do Trabalho aponta que o aumento da erosão do trabalho assalariado nas últimas décadas configurou uma nova categoria de trabalho denominada “uberização do trabalho” e que vem revelando uma nova face da precarização no país, com extensas jornadas de trabalho, sem direitos trabalhistas e previdenciários e até “rendimento negativo”, ou seja, baixa remuneração em proporção às horas trabalhadas (Parizotti, 2021).

O termo “uberização” tornou-se conhecido através da entrada da empresa Uber no mercado, e que também se torna uma nova forma de controle, gerenciamento e de organização. Se conceitua como uma nova forma de relação de trabalho, que abrange vários setores da economia, envolvendo diversas ocupações, níveis de qualificação, rendimentos e condições de trabalho. Ela também se exime do cumprimento de direitos legais constituídos, o que resulta em “flexibilização, exploração do trabalho, o que legitima a legalização e banalização da transferência de custos e riscos ao trabalhador” (Abilio, 2020).

A autora descreve que nas últimas décadas notou-se uma nova forma de se transferir o trabalho, os riscos e os custos para empresas e trabalhadores subordinados a empresas principais. Com o crescimento das novas tecnologias, a mundialização da produção e do capitalismo, as grandes empresas estabelecem novas formas de controle e subordinação e o processo produtivo conta agora com o gerenciamento do próprio trabalhador.

Assim, as plataformas digitais têm sido um grande intermediário às novas formas de organização de trabalho, determinando novas relações de trabalho como o autogerenciamento subordinado, pois não existe um contrato de trabalho, mas impõe um compromisso de aderir à plataforma. Dessa forma o trabalhador encontra-se desassistido de direitos e garantias trabalhistas, devendo estar disponível para o trabalho, além de assumir riscos e custos referentes a ele. E, ao assumir essa disponibilidade para o trabalho, não participa de quaisquer negociações nem do valor pago pelo mesmo (Abilio, 2019).

Quanto ao trabalhador uberizado, Abílio (2020) destaca que ele não dispõe de qualquer vínculo trabalhista, não ocorre um processo seletivo formal, entrevista, envio de currículo e nem demissão uma vez que não existe também uma contratação formal. Assim, profissionais de todas as áreas e profissões aderem às empresas de plataformas como parceiros, não sendo necessário assinatura de contrato formal de trabalho, apenas um contrato de adesão onde os trabalhadores devem cumprir requisitos mínimos.

A autora ressalta que o trabalhador amador se configura como um trabalho que não é trabalho pois, não existe uma identidade dessa ocupação bem como normas ou leis que

regulamentem essa modalidade, como acontece por exemplo com os motoristas de táxi que se encontram dentro de uma categoria profissional normatizada.

### **Trabalhadoras Domésticas**

A categoria de trabalhadoras domésticas é muito precarizada e por anos passa por processos de exclusão jurídica, não tendo reconhecidos por exemplo direitos como os trabalhistas e previdenciários. Com a própria implantação do Direito do Trabalho as trabalhadoras domésticas não receberam respaldo jurídico, porém, com a consolidação da Lei nº 5.859 de 11 de dezembro de 1972 foram previstos três direitos garantidos às domésticas: carteira de trabalho assinada, recolhimento de INSS e férias remuneradas.

Destaca-se que com a promulgação da Constituição Federal de 1988, em seu art. 7º, parágrafo único, apenas nove direitos eram garantidos às empregadas domésticas. Em 2006 por meio da Lei n. 11.324 são acrescentados em sua redação mais quatro novos direitos e em 2012 a Proposta de Emenda à nº 66, de 2012, conhecida como “PEC das Domésticas” visava direitos e garantias previstos na CLT (Coutinho & Ferreira., 2021).

No dia 02 de abril de 2013 é promulgada a Emenda Constitucional nº 72 que modifica o art. 7º da Constituição Federal e decide igualar direitos trabalhistas das domésticas aos trabalhadores urbanos e rurais e a Lei Complementar nº150 publicada em 1 de junho de 2015, revoga a Lei n.º 5.859 de 11 de dezembro de 1972 regulamentando de forma ampla novas normas referentes contrato de trabalho de trabalho doméstico (Delgado, 2019).

Cardoso (2017) dispõe que o trabalho de diarista se caracteriza como um novo modelo de prestação de serviço que pode ser realizado em vários domicílios, possibilitando também maiores ganhos e uma relação direta e profissional com o contratante. Entretanto, essa modalidade contribui para a precarização de vínculos trabalhistas, uma vez que o emprego de diaristas no Brasil é um modelo comum da informalidade e permanece sem nenhuma assistência legal normatizada.

Geralmente, o trabalho doméstico é realizado por mulheres como forma de complementação de renda e é utilizado por pessoas e famílias com classe social média e alta. No que diz respeito à informalidade, a autora descreve que a modalidade de trabalho de diarista é muito comum no mercado brasileiro. A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) atribui à categoria serviços domésticos em geral como: arrumação e faxina de residências, preparo de refeições, administração de casas, cuidados com e assistências às pessoas, cuidados com plantas e animais.

Assim, não existe uma definição para o conceito de diarista, porém, tal ocupação profissional é criada na atualidade devido aos avanços tecnológicos dos aparelhos eletrodomésticos, onde pode-se congelar comida e realizar outras atividades enquanto, por exemplo, a máquina lava as roupas. Dessa forma surge a necessidade de contratação de serviços que sejam feitos em dias alternados, surgindo então uma nova categoria de trabalho, diferente das empregadas domésticas (Almeida, 2014).

Naveca et al. (2020) ressalta que segundo dados da Organização Mundial do Trabalho ILO (2013), o Brasil é o país que mais contrata diaristas, seja por profissionais autônomas ou através de empresas terceirizadas. Alguns dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), realizados em 2019, demonstram que, devido à crise econômica, famílias optaram pela contratação de diaristas em vez de contratação de empregadas com carteira assinada. Em 2018 as diaristas já se encontravam num total de 2,5 milhões de mulheres, ou seja, 44% dentro desta categoria.

Coutinho e Ferreira (2021) expõem que no primeiro trimestre de 2020 apenas 28% dos trabalhadores domésticos exerciam suas atividades com carteira assinada segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (PNAD Contínua). O autor destaca durante a pandemia do COVID-19 colaborou para o aumento do desemprego, vulnerabilidade e precarização da trabalhadora doméstica.

Dessa forma o trabalho como diarista passou a ser uma alternativa pois, tem a vantagem de flexibilização de horário podendo organizar sua agenda de atendimentos podendo escolher locais, datas e horários para a prestação do serviço, quantas diárias a serem realizadas por dia além do recebimento imediato do seu pagamento (Naveca et al, 2020).

### **Psicodinâmica do Trabalho (PdT)**

A Psicodinâmica do Trabalho (PdT), é uma abordagem criada pelo médico francês Christophe Dejours, em 1980. Dejours possui formação em psicanálise e psicossomática, coordena o laboratório de Psicologia do Trabalho e da Ação, onde realiza um trabalho de pesquisa em atenção ao sofrimento psíquico dos trabalhadores e quais são as estratégias de enfrentamento que eles buscam para tornar o trabalho uma fonte de prazer. (Bueno & Macêdo, 2012) define a Psicodinâmica do trabalho como:

um campo da psicologia que se ocupa da análise das relações entre o trabalho e a saúde mental dos trabalhadores, considerando o trabalho como uma atividade social e

psicológica que envolve as relações interpessoais, as condições de produção e as estratégias de defesa dos trabalhadores (Dejours, 1992, p.11).

Machado e Macêdo (2022) dispõe que a Psicodinâmica do Trabalho (PDT) se caracteriza como o estudo de prazer ou sofrimento advindos das relações de trabalho, buscando também a compreensão subjetiva e psíquica dessas relações. Para os autores, a abordagem da psicodinâmica também se propõe a compreender a subjetividade do indivíduo e como sua relação com a organização afeta a saúde mental e qualidade de vida no trabalho. Eles também destacam que é importante a análise das práticas de gestão e políticas organizacionais para a busca de situações que podem contribuir para a promoção ou adoecimento do trabalhador.

De acordo com Bueno e Macedo (2012) duas grandes categorias compõem a psicodinâmica do trabalho: A primeira categoria da Organização do trabalho abrange a organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações de trabalho. E a segunda categoria é formada pela Mobilização subjetiva do trabalhador, onde engloba a vivência de prazer e sofrimento, estratégias de defesa e espaço de discussão coletiva. Dejours (1992) afirma que:

A organização do trabalho é entendida como sendo a divisão deste conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade. De uma maneira mais ampla, a organização do trabalho é a forma como, por um lado, as tarefas são definidas, divididas e distribuídas entre os trabalhadores; por outro, a forma como são concebidas as prescrições, e, a forma como se operam a fiscalização, o controle, a ordem, a direção e a hierarquia (Dejours, 1992, p.53).

A atividade do trabalho envolve uma interação dialética entre o trabalhador e as situações do trabalho. A partir dessa dinâmica o trabalhador atribui um significado ao que faz, podendo ter como resultado experiências de prazer ou de sofrimento. As vivências de sofrimento são decorrentes da angústia enfrentada pelo trabalhador ao perceber a discrepância entre as prescrições e a realidade do trabalho. Em contrapartida, as vivências de prazer surgem a partir dos benefícios resultantes do trabalho, podendo se manifestar por meio de sensações de gratificação, realização, reconhecimento, liberdade e valorização do trabalho (Freitas & Facas, 2013).

Bueno e Macêdo (2012) definem a mobilização subjetiva do trabalhador como uma forma de descobrir estratégias para o enfrentamento de sofrimentos e novos meios de experimentar o prazer em relação ao trabalho, eles destacam que segundo Dejours (2009):

A mobilização subjetiva manifesta-se com grande força na maioria das pessoas saudáveis; as coisas acontecem como se o indivíduo, diante da organização do trabalho, não conseguisse deixar extravasar os recursos de inteligência e sua personalidade. Contudo essa mobilização subjetiva, por mais espontânea que seja, não deixa de ser extremamente frágil, a depender da dinâmica entre contribuição e retribuição. Na ausência deste conhecimento, a tendência é desmobilizar-se e, por conseguinte, adoecer-se (Dejours, 2009, p. 78).

Ela se configura também como o processo utilizado pelo indivíduo usando seus mecanismos psíquicos e o ambiente público de desacordos relacionados ao trabalho. Esse processo é vivenciado particularmente pelo trabalhador e permite uma transformação do sofrimento em um novo sentido para o trabalho (Fleury & Macêdo, 2015). Os autores destacam que:

O sofrimento no trabalho é identificado por meio de compreensão das estratégias construídas, esforçando-se para dissimulá-las. O sofrimento no trabalho é identificado por meio da compreensão de estratégias defensivas ou da mobilização subjetiva, pois elas desempenham papel fundamental na adaptação e ajustamento das necessidades dos trabalhadores às imposições da organização do trabalho (Fleury e Macêdo, 2015, p. 107).

Os autores discorrem que as estratégias de enfrentamento individuais são meios que os trabalhadores utilizam para se adaptar às pressões ocorridas em ambiente laboral, alienando-se para minimizar o tédio, a insatisfação da tarefa realizada e o sofrimento. O resultado desse processo de alienação é reforçado com o aumento de produção gerando ganhos financeiros, alimentando o fator ideológico capitalista socialmente imposto de produção e consumo, excluindo o sofrimento psíquico relativo ao trabalho. (Fleury & Macêdo, 2015). De acordo Campos e Viegas (2022) as estratégias de enfrentamento não alteram a realidade prejudicial imposta pela organização, e têm como objetivo diminuir o sofrimento advindos da relação de

trabalho, buscando alterações dos aspectos do trabalho que provocam o sofrimento, evitando assim, maiores danos à saúde.

### **Método**

A presente pesquisa trata-se de um estudo de caso de caráter descritivo em abordagem qualitativa baseada na psicodinâmica do trabalho.

### **Instrumentos**

Como instrumento de coleta de dados utilizou-se a entrevista individual semiestruturada, seguindo o roteiro de perguntas formuladas a priori. A coleta de dados foi realizada pela primeira autora.

### **Participantes**

O presente estudo foi desenvolvido com dez trabalhadoras diaristas, prestadoras de serviços para plataformas digitais especializadas em trabalhos domésticos na cidade de Goiânia-GO e região metropolitana. Todas as dez participantes da pesquisa eram do sexo feminino, com a idade variante de 21 a 49 com idade média de 36 anos.

Como critérios de inclusão, as trabalhadoras participantes da pesquisa teriam que ser diaristas prestadoras de serviços domésticos através de plataformas digitais, que demonstrassem interesse em participar e que assinassem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Foi explicado sobre os riscos mínimos que poderiam ocorrer durante a entrevista, como por exemplo: cansaço, desconfortos visto que o procedimento de coleta de dados poderia levantar questões relacionadas ao seu cotidiano podendo acarretar transtornos emocionais.

Caso a participante apresentasse algum dos problemas mencionados seriam tomados os cuidados e assistências imediatas, integrais e gratuitas relacionadas aos possíveis danos decorrentes de sua participação no estudo. Com o intuito de preservar a identidade das participantes na citação das falas, utilizaram-se os códigos de P1 a P10.

### **Local da pesquisa**

Os dados foram coletados no ambiente de trabalho das diaristas, com data e horários pré acordados entre entrevistada e pesquisador, em uma sala apropriada para a sua realização.

### **Procedimentos para coleta e análise de dados**

Foram realizados contatos com aplicativos de prestação de serviços domésticos solicitando uma diarista para a realização da entrevista. O segundo contato foi realizado com a profissional encaminhada para o local onde seria realizada a entrevista.

Em seguida foi apresentado o projeto com o intuito de confirmar o seu interesse em colaborar na realização da entrevista e as condições em participar da pesquisa. Ao todo participaram dez trabalhadoras que atendem por plataforma de serviços de diarista.

Após o aceite do convite ocorreu a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) autorizando a realização da pesquisa. Em seguida foi feita a coleta de dados com as trabalhadoras por meio de entrevista utilizando um roteiro semiestruturado para se adequar ao tema proposto.

### **Técnica de análise dos dados**

Após as entrevistas, foram realizadas as transcrições na íntegra e a posteriori, análise clínica do trabalho com triangulação de juízes. Nesta análise, tem-se três profissionais clínicos do trabalho a partir da lente da Psicodinâmica do Trabalho, o que amplia a compreensão do fenômeno.

## **Resultados**

### **A precarização na organização do trabalho das plataformas digitais de diaristas**

Todas as dez participantes da pesquisa eram do sexo feminino, com a idade variante de 21 a 49 com idade média de 36 anos, apenas uma (10%) tinha ensino fundamental incompleto, oito tinham ensino médio completo e um ensino superior completo em pedagogia. Das integrantes uma (10%) era da Venezuela e as outras 90% eram brasileiras.

O estado civil das entrevistadas foi descrito como, 30% das participantes eram solteiras, 40% eram casadas, 20% estavam em união estável e 20% divorciadas. Em relação ao número de filhos, 10% não tinha filhos, 20% tinham um filho, 60% tinham dois filhos e 10% tinham três filhos.

Como motivação para buscar essa modalidade de trabalho por aplicativo de celular estavam, a necessidade financeira, o desemprego e a busca por melhores condições de trabalho, sendo que 70% das entrevistadas buscaram informações na internet e 30% com conhecidos.

Em relação às experiências trabalhistas das participantes, apenas duas (20%) nunca tinham trabalhado antes e 70% tinham experiência anterior em outras ocupações e uma (1%) já

trabalhava com faxina. Das participantes 50% já tinham trabalhado com contrato formal (CLT) anteriormente.

Das entrevistadas, 90% delas trabalham vinculadas à plataforma específica e 50% também realizavam faxinas de maneira particular.

Sobre as vantagens da plataforma, as participantes relataram a captação de clientes como forma de aumentar a agenda de trabalho, a flexibilidade de horários, oportunizando a organização de outros compromissos e a possibilidade de aumento de ganhos. Outra vantagem é que 80% dizem que houve aumento de serviços após entrar na plataforma.

Quanto ao contrato, relataram que há um contrato de trabalho indicando que não há nenhum vínculo, e que, caso quebre alguma coisa na casa do cliente, é a trabalhadora que fica responsável pela reposição, isentando a plataforma de qualquer custo. Dois trechos do discurso demonstram esse aspecto:

P10: “Eles fizeram um contrato porque assim se você quebra alguma coisa na casa do cliente você paga, se sumir alguma coisa da casa do cliente você paga.”

P8: “Eles falam igual, nós assinou lá, mais eles estavam falando tipo assim, eles falou assim que não era um... era só um contrato não é carteira assinada nem nada. Nois não tem direito a nada, aí tipo, nois assinou lá que ele fala assim se alguém tiver, ou só pegar o número do cliente você tem que pagar multa pra eles de trezentos reais, aí você já assina ciente que se você pegar, tipo ameaçando a gente, desse jeito.”

Todas relataram que não receberam nenhum treinamento. Ao serem perguntadas sobre o suporte que recebem, todas disseram que no valor da diária já está incluído o vale transporte, e que os EPIs, e alimentação ficam a cargo delas, e os materiais de limpeza do cliente, ilustrando a precarização nas condições de trabalho, como demonstrado no trecho de discurso: P10: “Não, sai tudo do bolso da gente.”

Apesar de 40% afirmarem que podem recusar alguns trabalhos, 60% relataram essa impossibilidade, ou uma pressão para que aceitem os trabalhos pois, se recusarem com frequência são desligados, como ilustram os trechos:

P10: “Tenho, eles jogam no aplicativo e aí eu vou lá e entro no mapa, vejo o local, aí se caso eu achar que é muito longe tem a opção de eu não pegar.”

“Não, se você recusar muito eles te tiram né, mas as meninas fala que tem que ser até três.

P8: “Não, tipo se fala que vai tem que ir.”

Segundo os relatos, a maioria fica à disposição da plataforma pelo menos duas vezes por semana, com turnos variando de quatro a oito horas, matutino e vespertino. A média são de oito a doze horas diárias, não recebem almoço e o vale transporte já está incluso no valor da diária, que representa 39% do valor pago pelo cliente. A média de recebimentos não chega nem ao valor correspondente ao salário-mínimo vigente à época da coleta de dados.

P8: “Uai, eles colocam assim, manda um dia antes o negócio falando no aplicativo o horário das oito horas por dia, aí eles colocam assim de oito horas , entra oito horas de serviço e aí no final ele não coloca mas, se você não tirar a hora do almoço das oito as quatro ou se tirar minutos você desconta, aí coloca lá, o... pra onde você tem que ir, aí eles escreve assim no... negócio embaixo, não oferece almoço.”

P6: “É média de doze horas por dia, sem intervalo de almoço.”

## **A Mobilização Subjetiva**

### ***Vivências de Prazer***

De acordo com a Psicodinâmica do Trabalho, as vivências de prazer desempenham um papel fundamental na motivação dos trabalhadores e na transformação que causam o sofrimento, ela se manifesta em diversos aspectos como o reconhecimento, a sensação de realização, a autonomia e liberdade.

As diaristas relatam experienciar o prazer quando descrevem ter liberdade e autonomia para a escolha de dias e horários em que desejam realizar suas atividades, a possibilidade de cuidar dos filhos e da família além de gostarem do trabalho. Nota-se que segundo os dados apresentados com relação ao trabalho, a maioria das participantes descreveu que gosta do trabalho por terem autonomia e liberdade, além de poderem conciliar com outras atividades, como destacado abaixo:

P6: “É, eu tinha outro trabalho fixo, e.. é. Era em escala de trinta e seis e eu quis conciliar o dia que eu tava sem fazer nada pra ter outra atividade e foi quando eu entrei no aplicativo. Eu gostei tanto da atividade que deixei o fixo e fiquei só na faxina”.

P7: “Bom, pra mim eu gosto muito porque eu me sinto assim é, liberal pra mim trabalhar, não tenho que cumprir, tenho que cumprir horário com cliente mas não com a empresa em si. Lógico, a empresa exige sim mas eu não preciso dar oito horas naquele trabalho”

P8: “As vantagens tipo, agora eu to meio, eu já arrumei emprego de carteira assinada pra trabalhar por dia mas só que assim, quando eu ia trabalhar de carteira assinada querendo ou não você fica preso na pessoa, tipo, você quer resolver uma coisa, semana que vem eu tenho que ir no médico, pra mim eu pego atestado, mas se você for levar um filho você pega atestado e eles não aceitam. Você tem que resolver um problema aí o patrão não acha bom, aí eu falei assim por enquanto eu quero trabalhar de diarista, porque você pode falar que hoje eu não vou porque tenho que resolver umas coisas, a desvantagem é o valor que paga.”

### *Vivências de Sofrimento*

Entretanto, apesar dos dados apresentarem informações sobre as vivências de prazer percebe-se que existe uma maior predominância nas vivências de sofrimento decorrentes da sobrecarga que gera cansaço, além da percepção do quanto são exploradas. Alguns trechos ilustram esse aspecto:

P3: “As vezes eu penso em desistir, porque tem um lado da empresa que é bem ignorante, arrogante, sabe. Tipo assim, se a localização não tiver exata e eu mandar mensagem de localização, tal, eles, você não sabe ler, não sabe o endereço e tal.”

P10: “Eu assim, eu não tenho questão em relação a empresa, mas eu fico meio que decepcionada, entendeu? Porque assim, eu acho meio injusto né, eu penso assim, na verdade é essa, porque assim, eles tiram muito e a pessoa não tem direito nenhum, direito trabalhista esquece, e você entrar numa casa e cair da escada e se quebrou todinha, o problema é seu entendeu? Então eu acho meio injusto.”

P5: “A desvantagem, por conta da parceria com a empresa, a gente acaba recebendo bem pouco e eles recebem quase o dobro do que a gente.”

P7: “Eu sei que sou enganada, em questão de pagamento eu tenho consciência disso, mas a minha visão é de conquistar os clientes.”

P8: “Eu assim, eu queria que eles fossem mais honesto tanto com vocês quanto com a gente, porque eles não são nada assim, como cobrar taxa maior fim de semana sendo

que não é repassado pra gente, eles passam pro cliente sendo que pra diarista não repassa, então essa honestidade que eles deveriam ter.”

### ***Estratégias de enfrentamento***

Os dados descritos no quadro 1 mostram as estratégias de enfrentamento utilizadas pelas diaristas.

#### **Quadro 1**

##### *Estratégias de enfrentamento utilizadas pelas diaristas*

Vantagens	Desvantagens
Estar trabalhando recebe mais	Dificuldades com o transporte
Captar clientes para atendimento particular	Não ter carteira assinada
Liberdade e autonomia, pois, faz seu próprio horário	Não ter seguridade social Não ter férias, 13°
	Falta de material fornecido pelo cliente
	Sabe que está sendo explorada
	Aguentar cliente chato e exigente

*Fonte:* Autoras (2023)

As estratégias de enfrentamento apresentadas nas falas das entrevistadas mostram que são meios de lidar com a pressão, conflitos, estresse, falta de suporte e assistência oriundas da forma de trabalho e das demandas da ocupação. Ao utilizar dessas estratégias, as diaristas tentam lidar melhor com situações adversas, melhorar sua capacidade para enfrentar as dificuldades, minimizar os impactos negativos sobre si mesmas e preservar seu bem-estar psicológico.

Percebe-se que segundo dados trazidos na pesquisa, as trabalhadoras relatam que apesar das dificuldades enfrentadas elas ainda gostam do fazem, citam também que existem vantagens na modalidade de trabalho através das plataformas digitais, pois através dela podem aumentar o número de novos clientes e consequentemente melhorar a renda financeira, tem como elas descrevem também pontos positivos do trabalho como autonomia e liberdade para conduzir a jornada de trabalho.

## Discussão

A psicodinâmica do trabalho busca compreender as relações do trabalho e a subjetividade humana, ele desempenha um papel fundamental na vida das pessoas pois, além de ser uma atividade produtiva é também um fator identitário, com influência direta na subjetividade e na saúde física e psicológica das pessoas, buscando compreender o sofrimento decorrente do trabalho e as defesas psíquicas utilizadas pelo trabalhador elaboradas para garantir o bem-estar físico e emocional no ambiente laboral. (Bueno & Macêdo, 2015).

Os resultados apresentados na pesquisa apontam que o uso das tecnologias principalmente no que refere às plataformas digitais, foi um facilitador na busca por trabalho utilizados pelas diaristas, nota-se que 70% das entrevistadas buscaram informações de trabalho pela internet e apenas 30% buscaram por indicações de conhecidos. Dessa forma os dados comprovam que as novas configurações de trabalho por app vem aumentando consideravelmente (Coutinho & Ferreira, 2021).

A modalidade de trabalho através das plataformas digitais, conceituado como “uberização do trabalho” se caracteriza como uma parceria entre trabalhador e a empresa, onde existe uma parceria colaborativa em que as diaristas têm autonomia e flexibilidade para organizar sua agenda de trabalhos e clientes, entretanto os apresentaram uma discordância nos relatos trazidos pelas trabalhadoras. Embora não exista contrato de trabalho fixo, 90% das entrevistadas trabalham exclusivamente com a plataforma específica, estando sujeitas ao cumprimento de normas e regras estabelecidas pela empresa como por exemplo estarem disponíveis para os atendimentos solicitados. Como destaca Abílio (2020) a uberização do trabalho retrata que apesar do discurso de autonomia e flexibilização, as empresas têm o controle e a subordinação das diaristas.

Os dados também foram relevantes no que diz respeito a falta de assistência e suporte da empresa com as trabalhadoras, uma vez que não existe vínculo trabalhista, fica transferido para as diaristas os custos e riscos do trabalho, destacado nas falas como “não recebemos transporte e alimentação” e “em caso de acidente ou doença” não temos assistência da empresa, como ressalta (Abílio, 2020).

A pesquisa apresentou que as condições de trabalho descritas pelas participantes mostrou-se precarizada, na relação de trabalho existe a fiscalização e controle da plataforma como a assinatura de contrato especificando as regras e a obrigatoriedade de comunicação da entrada e a saída dos atendimentos, entretanto a empresa se exime de obrigações trabalhistas regulamentadas pela CLT, ou seja, dados da pesquisa apontam que embora exista o

cumprimento de regras, as diaristas se encontram desamparadas, acarretado uma precarização como destaca Luna e Oliveira (2021).

No que se refere à mobilização subjetiva das participantes percebe-se as vivências de sofrimento quando são relatadas a sobrecarga de trabalho, a exigência dos clientes, a falta de reconhecimento da empresa, as altas jornadas de trabalho, a baixa remuneração, e os riscos psicossociais decorrentes dessa relação. Desse modo, as diaristas buscam estratégias de defesa para que possam compensar o sofrimento advindo do trabalho. De acordo com Bueno e Macêdo (2012), na mobilização subjetiva o trabalhador encontra formas de compensar o sofrimento elaborando as vivências de prazer, como estratégias de enfrentamento os dados destacam que as diaristas podem ficar mais tempo com os filhos, podem conciliar o trabalho com outras atividades, a possibilidade de aumentar a agenda de clientes e conseqüentemente melhorar seus ganhos.

Na pesquisa ficou demonstrado que apesar dos problemas enfrentados e das dificuldades apresentadas, as diaristas gostam do trabalho que realizam.

### **Considerações finais**

O estudo indica que diante dos avanços da tecnologia, vem surgindo novas formas de trabalho oferecidas por plataformas digitais caracterizadas como uberização do trabalho, e surge no mercado como um facilitador das relações trabalhistas oferecendo aos seus parceiros a ideia de autonomia, flexibilização, liberdade além de maiores ganhos. Por outro lado, esbarra na precarização do trabalho, uma vez que ela se desobriga dos direitos trabalhistas regulamentados e de seguridade social, ficando as diaristas desamparadas legalmente. Ocorre um discurso de que o trabalhador que atua por meio da plataforma é caracterizado como um trabalhador autônomo e parceiro da empresa.

A pesquisa também indicou que apesar das participantes relatarem estarem satisfeitas com a atividade que exercem e com a flexibilidade de dias e horários que esse modelo de trabalho oferece, também se mostram insatisfeitas no que diz respeito à falta de suporte, recursos e assistência da empresa, à falta de direitos legalmente estabelecidos e à baixa remuneração recebida pelas diárias, à sobrecarga do trabalho além do desgaste físico e emocional. Algumas participantes relataram a vontade de procurar outra oportunidade no mercado de trabalho, uma vez que a plataforma não oferece nenhum tipo de segurança, caso elas necessitem em algum momento.

As diárias a serem cumpridas pelas trabalhadoras se enquadram em duas modalidades, de quatro horas ou oito horas trabalhadas, entretanto, a depender do local de trabalho esse tempo é insuficiente para a realização da atividade de forma efetiva e satisfatória, ficando a diarista com uma sobrecarga de trabalho.

De acordo com os dados coletados ficou demonstrada a insatisfação com o valor da diária paga pela plataforma pois, além de não receberem a remuneração integral e justa, as trabalhadoras arcam com as despesas de transporte e alimentação, não recebem treinamento, EPI'S e o pagamento de seguridade social assim, caso ocorra imprevistos ou acidente de trabalho, as diaristas ficam desamparadas.

A partir do que foi apresentado, observa-se a necessidade de as plataformas digitais modificarem os pontos considerados negativos pelas entrevistadas para a melhoria das condições de trabalho.

Sugere-se que sejam realizadas pesquisas mais abrangentes sobre essa modalidade de trabalho através de aplicativos por se tratar de um tema relevante e em constante debate nas discussões sobre a precarização do trabalho uberizado, a ausência de direitos trabalhistas e assistenciais e os prováveis efeitos na subjetividade e na saúde mental do trabalhador.

## REFERÊNCIAS

- Abílio, L. C. (2019). Uberização: Do empreendedorismo ao autogerenciamento subordinado. *Perspectivas*. V.18, nº 3. Valparaíso. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674>
- Abílio, L. C. (2020). Uberização: a era do trabalhador just-in-time? *Estudos avançados*, 34(98), 111-126. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.008>
- Almeida, L. H. A. dos A.; (2014). *Diaristas: Trabalho doméstico ou autônomo*. <https://www.conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/%2038645/diaristas-trabalho-domestico-%20ou-autonomo%3>
- Antunes, R. (2020). *Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da indústria 4.0*. In: Antunes, R (Org.). *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. São Paulo: Boitempo Editorial, p.11-22.
- Brasil. Lei 5.859 de 11 de Dezembro de 1972. Dispõe sobre a profissão de empregado doméstico. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/15859.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15859.htm)
- Bueno, M.; Macêdo, K. B.; A Clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. (2012). v 2, n. 2. *Revista Ecos*. <http://www.periodicoshumanas.uff.br/ecos/article/view/1010>

- Cardoso, I. L. (2017). *Entre narrativas biográficas: a vida de diaristas no trabalho doméstico*. Universidade de Brasília. Faculdade de Ceilândia, Brasília-DF. [https://www.repositorio.unb.br/bitstream/10482/24619/1/2017\\_ItalaLopesCardoso.pdf](https://www.repositorio.unb.br/bitstream/10482/24619/1/2017_ItalaLopesCardoso.pdf)
- Campos, M. F. de ., & Viegas, M. F. (2022). *Sofrimento no Trabalho e estratégias dos professores contra o adoecimento psíquico*. *Trabalho & Educação*, 31(1), 103–119. <https://doi.org/10.35699/2238037X.2022.38580>
- Coutinho, R. L.; Ferreira, M. M. V. (2021). *A uberização do trabalho doméstico em tempos de pandemia: precarização de uma categoria precarizada*. Belo Horizonte, vol.1, n.1, março/ago. <https://palavraseda.direito.ufmg.br/index.php/palavraseda/article/view/3>
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo. 5° ed. São Paulo: Cortez-Oboré.
- Delgado, M. G.; (2019). *Curso de direito do trabalho: obra revista e atualizada conforme a lei da reforma trabalhista e inovações normativas e jurisprudenciais posteriores*. 18ª ed. Ltr. São Paulo. [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7647044/mod\\_resource/content/1/Curso%20de%20Direito%20do%20Trabalho%20-%20Mauri%CC%81cio%20Godinho%20Delgado%2C%202019.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7647044/mod_resource/content/1/Curso%20de%20Direito%20do%20Trabalho%20-%20Mauri%CC%81cio%20Godinho%20Delgado%2C%202019.pdf)
- Dusi, L de A.; Taco, P. W. G; Neto, I. L. (2016). *O uso de aplicativos de para smartphone no transporte individual: 99 taxis e Uber*. Universidade de Brasília. Monografia de projeto final em transportes. Brasília/DF. [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/17041/1/2016\\_LuizaDeAlencarDusi\\_tcc.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/17041/1/2016_LuizaDeAlencarDusi_tcc.pdf)
- Ferreira, V. R. e Cruz, M. F. (2020). A escravidão digital de teletrabalhadores e trabalhadores de plataformas digitais. *Revista Conceito Jurídico*. Nº 47. Ano IV. <https://rochacalderon.com.br/wp-content/uploads/2020/12/Revista-Conceito-Juridico-n-47.pdf>
- Fleury, A. R. D.; Macêdo, K. B. (2015). *A clínica psicodinâmica do trabalho: teoria e método*. In: Macêdo, K. B. (org). *O diálogo que transforma: a clínica psicodinâmica do trabalho*. Goiânia: Ed. Da PUC – Goiás, 2015.
- Freitas, L. G. de, & Facas, E. P. (2013). Vivências de prazer-sofrimento no contexto de trabalho dos professores. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 13(1),7-26. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-42812013000100002&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812013000100002&lng=pt&tlng=pt)
- IPEA. *Estudo do Ipea traça perfil do trabalho doméstico no Brasil*. 2019. [https://portalantigo.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=35255&c%20atid=10&Itemid=9](https://portalantigo.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=35255&c%20atid=10&Itemid=9)
- Luna, N. T. C. de; Oliveira, A. S. M. de; (2021). *Os entregadores e aplicativos e fragmentação da classe trabalhadora na contemporaneidade*. Programa de pós graduação em Serviço Social e Curso de graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. *Revista Katálysis*, vol. 25, n.1, p. 73-82, 2022. <https://www.scielo.br/j/rk/a/N7BxZXGHYdtGWmMFwgfGxcq/abstract/?lang=pt>

- Machado, L. de S. e Macêdo, K. B. (2022). *As relações de trabalho em tempos de crise: o olhar da Psicodinâmica do Trabalho – Teoria, Método e Casos*. Ed. CRV. Curitiba-PR.
- Naveca, V. M. A.; Silva, W. A. da.; Pereira, F. C. de L.; Lima C. R. B. de; (2020). *Clean House: Projeto de Implementação de Aplicativo para Contratação de Diarista em Boa Vista - RR*. Revista Multidisciplinar Pey Keyo Científico – ISSN 2525-8508, Vol.6, Nº 4 <http://periodicos.estacio.br/index.php/pkcroraima/article/download/9162/47967466>
- Oliveira, C; Salomão, K; Fonseca, M; Flach, N. (2019). Exame: A Economia dos Apps Exame, São Paulo, n. 1183, p. 18-29. <https://ilocomotiva.com.br/clipping/exame-a-economia-dos-apps/>
- Parizotti, R. (2021). Trabalho por aplicativo: jornada extensa, poucos direitos e até ‘rendimento negativo’. Rede Brasil Atual. <https://www.redebrasilatual.com.br/trabalho/trabalho-por-aplicativos-jornada-extensa-poucos-direitos-e-ate-rendimento-negativo/>
- Rebechi, C. N.; Baptistella, C. V. (2021). *O Trabalho Mediado por Plataformas Digitais e Assimetrias nas Relações de Comunicação*. <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82596> Acesso em 15/05/2023.

### Informações sobre os autores

#### **Perla Santana de Siqueira**

Endereço institucional: Rua 1.134, n.120. Setor Marista. Goiânia - GO

E-mail: psiperlasiqueira@gmail.com

#### **Kátia Barbosa Macêdo**

E-mail: katiabarbosamacedo@gmail.com

#### **Isabelle Rocha Arão**

E-mail: isabellearao@gmail.com

#### **Luciana Garrido Canuto**

E-mail: lucianagarrido2@gmail.com

<b>Contribuições das autoras</b>	
Autor 1	Administração, redação, análise formal, revisão e edição.
Autor 2	Supervisão
Autor 3	Análise formal e revisão.
Autor 4	Análise formal.