

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

LEANDRO KUSTER VALENTIM

**RELAÇÃO DE TRABALHO POR APLICATIVOS: UMA
VERIFICAÇÃO DA PRESENÇA DOS REQUISITOS DA
RELAÇÃO DE EMPREGO**

VITÓRIA-ES
2019

LEANDRO KUSTER VALENTIM

**RELAÇÃO DE TRABALHO POR APLICATIVOS: UMA
VERIFICAÇÃO DA PRESENÇA DOS REQUISITOS DA
RELAÇÃO DE EMPREGO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientadora: Profª Drª Marilene Olivier Ferreira de Oliveira

VITÓRIA-ES
2019

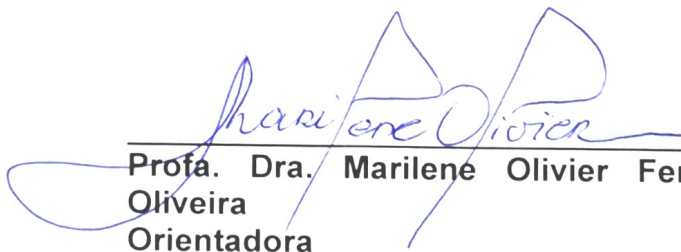
LEANDRO KUSTER VALENTIM

**RELAÇÃO DE TRABALHO POR APLICATIVOS: UMA VERIFICAÇÃO
DA PRESENÇA DOS REQUISITOS DA RELAÇÃO DE EMPREGO**

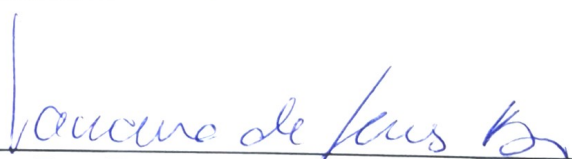
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Aprovado em 19 de novembro de 2019.

COMISSÃO EXAMINADORA



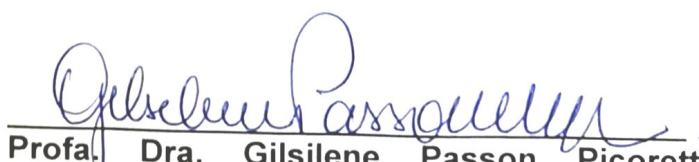
Prof. Dra. Marilene Olivier Ferreira de
Oliveira
Orientadora



Prof. Dra. Taciana de Lemos Dias
Membro Interno



Prof. Dr. Bruno Gomes Borges da Fonseca
Membro Interno



Prof. Dra. Gilsilene Passon Picoretti
Francischetto
Membro Externo

Ao meu filho Arthur,
por resgatar a minha infância.

AGRADECIMENTOS

A Gabi, pelo amor, dedicação, compreensão, incentivo, garra e luta.

Aos meus pais, pela criação, pelos valores da honestidade e amor incondicional.

Aos meus irmãos, pela cumplicidade e carinho.

A Deus, novamente, por juntar-me a eles.

A Professora Marilene Olivier, por mais uma vez estar comigo nessa jornada.

Aos Professores Bruno e Gilsilene, pelas oportunas contribuições.

Aos amigos Candeias, pela viabilização do mestrado, Cláudia, pelo apoio, Jerônimo, pelos conselhos, e Yana, pela parceria.

A todos os colegas da Superintendência, pela compreensão das ausências e ajuda.

À Superintendência Regional do Trabalho do Espírito Santo, pela oportunidade de cursar o mestrado.

À UFES, pela oportunidade do convênio com o Ministério do Trabalho (Ministério da Economia atual)

“[...] Deve haver algum lugar
Onde o mais forte
Não consegue escravizar
Quem não tem chance.
De onde vem a indiferença
Temperada a ferro e fogo?
Quem guarda os portões da fábrica? [...]”
(Renato Russo)

RESUMO

Introdução: Atualmente, o avanço da tecnologia e da *internet* vem modificando as relações de trabalho, destacando entre elas, o emprego regulado, com contratos de trabalho e proteção social, que tem sido questionado em tempos de uso intenso da microinformática e de novas formas de comunicação. Tecnologias de natureza diversa têm sido absorvidas pelas empresas, pelo setor público e, recentemente, por *startups*, notadamente os aplicativos (APPs), que inundam a vida das pessoas, com diversas funções: uso e gerenciamento de contas bancárias, marcação de consultas médicas e psicológicas, compras *online*, solicitação de alimentos e, mais recentemente, aqueles que se dizem intermediadores da prestação de serviços. Como **contextualização**, considera-se que esses últimos parecem ter criado um ponto de ruptura nas normas que regulamentam a forma como as instituições gerenciam as pessoas por elas contratadas. No caso dos APPs, esse gerenciamento evidencia-se marcado pela ausência de padronização, pela flexibilização e pela precarização das relações de trabalho, utilizados em nome da valorização da liberdade, do baixo custo e da facilidade, em detrimento da regulação e das garantias trabalhistas, **problema** a ser pesquisado. Crucial, portanto, a verificação do funcionamento desses aplicativos no contexto das leis que visam a proteção do trabalhador. Dessa forma, a presente pesquisa teve por **objetivo** verificar se os elementos necessários para caracterização do vínculo de emprego estão presentes nas relações de trabalho intermediadas pelo aplicativo da Parafuzo, na contratação de serviços de diaristas. A **fundamentação teórica** foi baseada no ordenamento jurídico que dá sustentação aos elementos caracterizadores do vínculo de emprego, bem como no material relacionado ao tema. Para alcançar o objetivo proposto, entre os **métodos e procedimentos** foi utilizada a pesquisa qualitativa, explorando, como fontes de pesquisa, a legislação trabalhista, artigos científicos e o *site* do aplicativo Parafuzo, sobre o qual foi aplicada a técnica de análise de

conteúdo. O **corpus da pesquisa** foi constituído de materiais coletados no *site* da Parafuzo, incluindo vídeos ali disponibilizados. Esse material passou por leituras sequenciais, nas quais foram buscados elementos que pudessem caracterizar as categorias definidas *ex-ante*, com base no ordenamento jurídico, quais sejam: Pessoa Física, Pessoaalidade, Onerosidade, Não eventualidade e Subordinação. O **tratamento dos dados** encontrados e coletados se deu por meio do confronto destes com o que é preconizado pela legislação. Os **resultados** revelaram a presença de todos os elementos caracterizadores da relação de emprego na intermediação promovida pelo aplicativo estudado. A pesquisa foi desenvolvida na linha Tecnologia, Inovação e Operações no Setor Público, com ênfase na regulamentação das relações de trabalho. Como **produto técnico** foi desenvolvido um relatório técnico para a Auditoria-Fiscal do Trabalho do Ministério da Economia, cujo conteúdo poderá ser apropriado pela fiscalização trabalhista, quando do planejamento e execução de ações fiscais dessa nova modalidade de prestação de serviços.

Palavras-chave: Elementos do vínculo de emprego – Aplicativos – Fiscalização trabalhista – Proteção ao trabalhador

ABSTRACT

Introduction: Nowadays, the advancement of technology and the internet have been modifying labor relations, highlighting, among them, regulated employment, with employment contracts and social protection, which has been questioned in times of intense use of micro-informatics and new forms of employment. Communication. Technologies of a diverse nature have been absorbed by companies, the public sector, and recently startups, notably the applications (APPs) that flood people's lives, with a variety of functions: bank account use and management, doctor appointments and psychological issues, online shopping, food ordering and, more recently, those who claim to be service intermediaries. **As a contextualization**, it is considered that the latter seem to have created a breaking point in the norms that regulate the way institutions manage the people they hire. In the case of PPAs, this management is evidenced by the lack of standardization, flexibility and precariousness of labor relations, used in the name of valuing freedom, low cost and ease, to the detriment of labor regulation and guarantees, **problem** to research. Therefore, the verification of the functioning of these applications in the context of laws aimed at worker protection is crucial. Thus, the present research **aimed** to verify if the necessary elements to characterize the employment bond are present in the labor relations intermediated by Parafuzo application, in the hiring of day labor services. The **theoretical foundation** was based on the legal system that supports the elements that characterize the employment bond, as well as the material related to the theme. To achieve the proposed objective, among the **methods and procedures**, qualitative research was used, exploring, as research sources, labor legislation, scientific articles and the Parafuzo application website, on which the content analysis technique was applied. The **research corpus** consisted of materials collected on Parafuzo's website, including videos made available there. This material

went through sequential readings, in which we searched for elements that could characterize the categories defined ex-ante, based on the legal order, namely: Individual, Personality, Onerosity, Non-eventuality and Subordination. The **treatment of the data** found and collected occurred through their confrontation with what is recommended by the legislation. The **results** revealed the presence of all elements that characterize the employment relationship in the intermediation promoted by the studied application. The research was developed in the Technology, Innovation and Public Sector Operations line, with emphasis on the regulation of labor relations. As a **technical product**, a technical report has been developed for the Labor Tax Audit of the Ministry of Economy, the content of which may be appropriated by the labor inspectorate when planning and executing tax actions for this new modality of service provision.

Keyword: Elements of the employment bond - Applications - Labor inspection - Worker protection

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Análise de conteúdo.....	32
Figura 2 – Inclusão da etapa de busca teórica.....	34
Figura 3 – Inclusão de leitura flutuante adicional com <i>links</i> citados no Parafuzo	37
Figura 4 – Tela do Vídeo no <i>link</i> “Seja Diarista” – Termos de Uso e Regras	41
Figura 5 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Sobre a Parafuzo.....	118
Figura 6 – Tela do <i>link</i> “Seja Diarista” – Cadastro de diaristas.....	118
Figura 7 – Tela do <i>link</i> “Seja Diarista” – Documentos para Cadastro de diaristas ..	119
Figura 8 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Aviso Profissional que irá atender	119
Figura 9 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Avaliação de diaristas.....	120
Figura 10 – Tela do <i>link</i> “Visite nosso Blog” – Premiação de Diaristas Top.....	120
Figura 11 – Tela do <i>link</i> “Termos de Uso” – Multas por atraso e cancelamento	121
Figura 12 – Tela do <i>link</i> “Termos de Uso” – Conta pessoal no aplicativo	121
Figura 13 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Diarista preferencial.....	121
Figura 14 – Tela do <i>link</i> “Seja diarista” – Recebimento por horas.....	122
Figura 15 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Modo de pagamento.....	122
Figura 16 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Pagamento com boleto.....	123
Figura 17 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Proibição de pagamento direto ao profissional..	123
Figura 18 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Pagamento online da plataforma	123
Figura 19 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Dados cadastrais bancários.....	124
Figura 20 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Período de Adaptação	124
Figura 21 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Bloqueio da profissional por falta de contato	124
Figura 22 – Tela do <i>link</i> “Visite nosso Blog” – Premiação Mensal.....	125
Figura 23 – Tela do <i>link</i> “Visite nosso Blog” – Premiação mais diárias no mês	126

Figura 24 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no <i>link</i> “Seja Diarista” – Termos de Uso e Regras.....	126
Figura 25 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no <i>link</i> “Seja Diarista” – Valor da Assinatura	127
Figura 26 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no <i>link</i> “Seja Diarista” – Multas para profissionais	127
Figura 27 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no <i>link</i> “Seja Diarista” – Valores de Multas.....	128
Figura 28 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no <i>link</i> “Seja Diarista” – Notas das Profissionais.....	128
Figura 29 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no <i>link</i> “Seja Diarista” – Notas das Profissionais.....	129
Figura 30 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no <i>link</i> “Seja Diarista” – Nota Mínima das Profissionais	129
Figura 31 – Tela do Vídeo no <i>link</i> “Seja Diarista” – Danos e Reembolso.....	130
Figura 32 – Tela do Vídeo no <i>link</i> “Seja Diarista” – Fim da Parceria e Desativação	130
Figura 33 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Passadoria.....	131
Figura 34 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Contratação de horas adicionais	131
Figura 35 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Móveis Pesados	132
Figura 36 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Limpar Janelas	132
Figura 37 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – O que os profissionais não fazem?	133
Figura 38 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Cancelamento de diária.....	133
Figura 39 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Contratação por horas.....	134
Figura 40 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Cálculo do tempo.....	134
Figura 41 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Quantidade de profissionais enviados.....	135
Figura 42 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Limpeza Pesada	135
Figura 43 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Limpeza Comum	136
Figura 44 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Escolha do profissional que atenderá.....	137

Figura 45 – Tela do <i>link</i> “Meu Lar” – Escolha do Serviço (Limpeza Padrão)	137
Figura 46 – Tela do <i>link</i> “Meu Lar” – Escolha do Serviço (Limpeza Pesada).....	138
Figura 47 – Tela do <i>link</i> “Meu Lar” – Escolha do Serviço (Passar Roupa).....	138
Figura 48 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Tarefas por tipo de serviço.....	139
Figura 49 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Tarefas por tipo de serviço.....	139
Figura 50 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Serviço por fora.....	140
Figura 51 – Tela do <i>link</i> “Seja Diarista” – Como funciona	140
Figura 52 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Regra Cancelamento Acesso à Conta .	140
Figura 53 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Regra Produtos de Limpeza	141
Figura 54 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Regra Avaliação de Serviços	141
Figura 55 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Regra Adesão ao Plano de Assinatura	141
Figura 56 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Regra Alteração Unilateral nos Termos de Uso.....	141
Figura 57 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Regra Anulação da Conta.....	141
Figura 58 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Contato com Suporte.....	141
Figura 59 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Insatisfação com a faxina	142
Figura 60 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Furtos	142
Figura 61 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Danos	143
Figura 62 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Acompanhamento do Trabalho das Profissionais	143
Figura 63 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Avaliação	144
Figura 64 – Tela do <i>link</i> “Parafuzo é confiável?” – Depoimentos	144
Figura 65 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Regra Obrigatoriedade Smartphone	144
Figura 66 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Regra Aplicativo Atualizado	144
Figura 67 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Regra Uso de Geolocalização	145
Figura 68 – Tela do <i>link</i> “Início” – Depoimentos de Clientes	145
Figura 69 – Tela do <i>link</i> “Ajuda” – Avaliações e Nota Mínima.....	146
Figura 70 – Tela do <i>link</i> “Termo de Uso” – Multas por Cancelamento, Falta ou Reagendamento.....	146

Figura 71 – Tela do *link* “Termo de Uso” – Marcação/Inativação da Conta 147

SUMÁRIO

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	13
1.1 TEMPORALIDADES	13
1.2 INTRODUÇÃO	14
1.3 O CONTEXTO E O PROBLEMA.....	18
1.4 OBJETIVOS	22
1.5 DELIMITAÇÃO E JUSTIFICATIVA.....	23
2 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS	28
2.1 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	30
2.2 FORMA DE TRATAMENTO DE DADOS	39
2.3 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA	42
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	43
3.1 APARATO TEÓRICO-JURÍDICO.....	43
3.1.1 Elementos caracterizadores do vínculo de emprego.....	43
3.1.1.1 Pessoa Física.....	44
3.1.1.2 Pessoaalidade.....	46
3.1.1.3 Onerosidade.....	48
3.1.1.4 Não Eventualidade	49
3.1.1.5 Subordinação	51
3.1.2 Trabalho Autônomo	59
3.1.3 Trabalhadores da “Zona Grise”	61
3.1.4 Princípios do Direito do Trabalho.....	62
3.2 TRABALHOS CORRELATOS	69
4 DISCUSSÕES E RESULTADOS	73
4.1 A INSTITUIÇÃO PESQUISADA.....	73
4.2 O TRATAMENTO DOS DADOS	74
4.2.1 Análise e Discussão dos Dados	74
4.2.1.1 Pessoa Física.....	74
4.2.1.2 Pessoaalidade.....	77
4.2.1.3 Onerosidade.....	82
4.2.1.4 Não Eventualidade	84
4.2.1.5 Subordinação	87
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	96
REFERÊNCIAS.....	101
APÊNDICE.....	109
ANEXO	118

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1 TEMPORALIDADES

A motivação para o desenvolvimento da presente pesquisa está intimamente relacionada à minha profissão e, ainda mais, à função que exerço atualmente. Ingressei na carreira de Auditor-Fiscal do Trabalho em agosto de 2010. Há dois anos ocupo a função de chefia do Setor de Fiscalização do Trabalho da Superintendência Regional do Trabalho do Espírito Santo. O envolvimento com o planejamento de ações fiscais, especialmente daquelas dedicadas à verificação da regularidade do vínculo empregatício, contribuíram para fomentar a busca pela pesquisa que ora desenvolvo. Nesse contexto é importante relatar o curso de Combate à Fraude ao Vínculo de Emprego ofertado pela Secretaria de Inspeção do Trabalho em 2018, do qual participaram Auditores-Fiscais capixabas, os quais, no seu retorno, realizaram palestras repassando o conteúdo para os demais Auditores do Espírito Santo. Nesse repasse, foram mencionados diversos aplicativos de intermediação de contratação de mão de obra, sendo um deles o aplicativo da Parafuzo, que faz a intermediação de contratação de diaristas, unindo o cliente final (proprietários de residências) e as trabalhadoras (diaristas). Os relatos me levaram a reflexões sobre o tipo de relação que se forma entre a plataforma que oferta o serviço e os trabalhadores a ela vinculados. Isso porque, leituras anteriores de pesquisas realizadas sobre o aplicativo Uber, já haviam apresentado diversos questionamentos e suspeitas de irregularidades ou conflitos com a legislação que regulamenta o trabalho no Brasil, sugerindo a precariedade dessa relação empregatícia.

Por analogia houve da minha parte, a suspeita de que outros tipos de aplicativos pudessem conter os mesmos problemas. Assim, consciente de que os resultados da pesquisa poderiam ser apropriados pela Auditoria-Fiscal Trabalhista na análise,

planejamento e fiscalização de relações de trabalho de outros aplicativos que possam atuar no Espírito Santo, optei pela escolha da Parafuzo, dadas as informações que já possuía sobre essa empresa.

1.2 INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho tem recebido influência de diversos elementos externos, tais como a tecnologia da comunicação, de processos, de produção e serviços, gerando significativas alterações nas relações legais e socioculturais-econômicas desse ambiente, transmutando a percepção do valor relacionado ao trabalho e conduzindo o ser humano a novas maneiras de agir, pensar e sentir o seu labor. Nesse sentido, é possível inferir que as relações humanas podem ser compreendidas a partir das relações de trabalho (ARAÚJO; SACHUK, 2007, p. 53). As relações de trabalho foram marcadas por elementos que estão presentes ao longo do tempo, combinados de forma específica, dando origem a cenários diversos.

No Brasil, a história do Direito do Trabalho tem sido dividida em três momentos: primeiro, do descobrimento à abolição da escravatura; segundo, da proclamação da república à Aliança Liberal; terceiro, da Revolução de Trinta aos dias atuais. Nas duas primeiras fases o Direito do Trabalho não existia como é concebido hoje, podendo-se considerar a Revolução de Trinta como marco inicial do Direito do Trabalho contemporâneo brasileiro. (LEITE, 2019, p. 41).

Justamente nesse período (década de 1930) ocorre a ascensão da burguesia industrial, com o conseqüente crescimento do proletariado urbano, que, juntamente com os trabalhadores rurais, inicia sua luta de reivindicações por melhores condições de vida e de trabalho.

Para Vianna (1999), a legislação trabalhista no Brasil se moldou com base no acúmulo de lutas desde as greves gerais ocorridas no final da década de 1910, que levaram as elites e o Estado a elaborar uma legislação trabalhista com viés corporativista, ou seja, um produto organizado sem a participação dos trabalhadores.

Assim, a década de 1930 ficou marcada pela concessão de novos direitos aos trabalhadores continuamente, por meio de decretos e decretos-lei expedidos diretamente pelo presidente Getúlio Vargas. Os avanços nos direitos trabalhistas na década de 1930 e no início da década de 1940, bem como algumas previsões do Código Civil de 1916 e de normas editadas na década de 1920 do século passado, originaram uma legislação trabalhista esparsa. A complexidade desse emaranhado de instrumentos legais contribuiu para o movimento de consolidação, sendo publicada, em 1943, a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) (CEZAR, 2008).

Com o tempo, o direito trabalhista brasileiro se consolidou como mecanismo de proteção dos trabalhadores, abarcando direitos à classe trabalhadora, como salário mínimo; irredutibilidade do salário; piso salarial; décimo terceiro salário; adicionais de insalubridade e periculosidade; duração semanal da jornada e trabalho; repouso semanal remunerado; férias remuneradas; licença maternidade; aviso-prévio remunerado; seguro-desemprego; Fundo de Garantia do Tempo de Serviço; normas regulamentadoras de saúde e segurança no trabalho; igualdade entre trabalhadores rurais e urbanos e proibição do trabalho infantil, dentre outros.

Em suma, o aparato jurídico desenvolvido propiciou a organização do trabalho em torno de um sistema padrão de contratação, pelo registro do empregado e anotação da Carteira de Trabalho, que garantia o usufruto, por parte dos trabalhadores formalizados, dos direitos enumerados na legislação trabalhista desenvolvida.

Entretanto, especialmente nos últimos dez anos, a histórica e costumeira relação de trabalho vem sofrendo profundas modificações. O Brasil, assim como o mundo em geral, experimenta uma diminuição na classe operária e o trabalho assalariado convive com a expansão da terceirização, precarização e subcontratos. O emprego, nos moldes até então conhecidos (com contratos de trabalho formais), enfrenta uma situação inusitada. O momento se configura como uma “crise do assalariamento”, desde a última onda de modificação da produção, com o uso maciço da microinformática e de novas formas de comunicação. Esse processo, ao mesmo tempo em que promove significativas evoluções tecnológicas, põe em risco diversas conquistas dos trabalhadores como, por exemplo, a padronização salarial, o local e o tempo de trabalho. Logo, vive-se em um contexto disruptivo, onde a ausência de padronização, a flexibilização e a precarização se entranham nas relações de trabalho. Segundo Antunes (2015) esse quadro se formou a partir da revolução tecnológica e do desemprego estrutural, com a substituição de pessoas por máquinas.

A tecnologia, revolucionária na forma de relacionamento das pessoas, também está reinventando as formas de inserção e participação do trabalhador no mercado. O avanço tecnológico abriu espaço para a proliferação das redes de computadores, que possui na Internet sua referência principal. A Internet das Comunicações, da Energia e dos Transportes está se estruturando para criar uma rede neural global, promovendo intensa conexão de tudo a todos. O resultado é a aceleração da produtividade e redução de custos de produção, bem como distribuição de bens e serviços a custos mínimos inimagináveis até então (RIFKIN, 2016).

Nesse mesmo período emergiu a Economia do Compartilhamento, que

[...] refere-se a uma nova lógica de organização do processo de desenvolvimento econômico, influenciada pelos conceitos de sustentabilidade e uso racional dos bens, na qual o consumo em massa e a

acumulação de bens são substituídos pela tendência de valorização de acesso a bens e a serviços, sendo ainda importante o uso de tecnologia da informação na utilização desses recursos, que são, assim, redistribuídos, compartilhados e aproveitados com foco na otimização de seus excedentes. (SOUZA; LEMOS, 2016, p. 1758-1759).

Esse novo olhar sobre o mundo apresentou opiniões favoráveis e desfavoráveis, pois se Benkler (2006), Mauro (2008) e Abramovay (2014) discutiam e pesquisavam o primeiro aspecto, Schor (2015), Reich (2015) e Oliveira (2015) trabalhavam sob o viés das consequências indesejáveis.

Dessa forma, Benkler (2006), em seu livro intitulado *The Wealth of the Networks*, já mostrava que a tecnologia possibilitava o surgimento de uma produção colaborativa, uma nova maneira de produzir, colaborar e compartilhar, trazendo o bem-estar coletivo e o acesso a bens e serviços. Mauro (2008) vislumbrou que, através da economia do compartilhamento, poderia surgir uso eficiente dos bens e o atendimento de sua função social. Abramovay (2014) destacou que esse tipo de economia tem a capacidade de horizontalizar as relações humanas pela cooperação direta entre indivíduos (*peer to peer* ou P2P) ou entre empresas (*business to business* ou B2B).

Lado outro, Schor (2015) encontrou elementos que mostram que as empresas vêm transformando o compartilhamento em mera perseguição por maiores lucros. Reich (2015) redefiniu a economia do compartilhamento como “economia de compartilhamento de sucatas”, posto que os capitalistas, a despeito de se isentarem de qualquer responsabilidade civil e trabalhista, se apropriariam do valor do trabalho gerado nas plataformas e os participantes ficariam com as sucatas. Oliveira (2015) entendeu que as plataformas da economia do compartilhamento de prestação de serviços precarizam o mercado de trabalho, pois lidam com os prestadores de serviços como empreendedores autônomos, não empregados.

Nesse sentido, a utilização da expressão “Economia do Compartilhamento” por aplicativos como Uber e Airbnb não parece apropriada. Enquanto “compartilhar” sugere a ideia de relacionamento em igualdade de condições, sem motivação monetária, com intuito de auxílio mútuo, “economia” traduz barganha mercadológica envolvendo dinheiro (SLEE, 2017).

Essas plataformas parecem, então, apropriar-se de um conceito que reduz o relacionamento entre profissionais e aplicativos à mera relação horizontal de troca igualitária motivada por ajuda recíproca, isentando as empresas proprietárias das plataformas de quaisquer responsabilidades perante o trabalhador. Entre a ideia de se compartilhar interesses e otimizar o uso de bens e serviços e a de se lucrar com o trabalho alheio a partir da intermediação de bens e serviços situa-se um campo de discussões que não pode ser ignorado. O desejo de unir o prestador de serviço e o cliente final por meio de um aplicativo disponível ao toque do celular revela-se como uma forma de trabalho inusitada, bem distinta daquela perfilada nas fábricas e que desafia todo o sistema trabalhista construído e regulado conhecido até então. Imperativo, pois, que haja uma reflexão especial sobre a questão, especialmente dos órgãos responsáveis pela fiscalização trabalhista, como a Auditoria-Fiscal do Trabalho, que inspeciona a prática laboral de modo a verificar a consonância das relações de trabalho com a legislação.

1.3 O CONTEXTO E O PROBLEMA

O surgimento dos aplicativos de intermediação de serviços, cuja proposta é unir profissionais de uma mesma categoria de trabalho, mostra o quanto as inovações radicais têm entrado no cenário da prestação de serviços. No passado, o ritmo lento de disseminação de inovação trabalhava a favor das pessoas envolvidas na inovação. Em contraposição, atualmente, a rapidez propiciada pelo desenvolvimento de *hardwares* e *softwares*, no contexto de uma sociedade em rede, impulsiona as

peças a se adaptarem de imediato às novidades. Novos valores invadem o mundo do trabalho e emprego, exigindo do futuro trabalhador qualidades como responsabilidade, autonomia, criatividade, participação, adaptabilidade e empreendedorismo (BLOSSFELD et al., 2005).

A transformação digital que antes parecia alterar somente alguns aspectos da sociedade, economia e negócios, hoje se faz presente também nas relações de trabalho, que precisam ser redesenhadas e apreendidas novamente. Isso porque a tecnologia da informação, a internet e a inteligência artificial têm um potencial de mudança no trabalho imensurável. O avanço da Tecnologia da Informação converge para o surgimento de empresas de prestação de serviços em subsegmentos como hardware, software e redes, que vêm se destacando e crescendo no mercado (HESSEL, 2004). O risco reside na possibilidade de essas tecnologias formarem novas configurações que venham a substituir o trabalho humano, ao invés de expandir a capacidade das pessoas, o que poderá ampliar a desigualdade, ao invés de ofertar o desenvolvimento, crescimento, bem-estar e ganhos dos trabalhadores.

Nesse contexto já se destaca a concepção da prestação de serviços por meio de aplicativos. Prospera a ideia de uma nova economia, mais independente, autônoma e dinâmica, que valoriza a liberdade, o baixo custo e a facilidade, em detrimento da posse, da regulação e das garantias trabalhistas.

Os exemplos já são muitos. *Uber* e *Airbnb* inauguraram a lista dos aplicativos mais famosos, oferecendo, respectivamente, serviços de transporte e aluguel de quartos ou toda unidade de moradia, hotéis, pousadas etc. a um custo mais baixo que os serviços tradicionais historicamente ofereceram. O marco diferencial está no fato de que essas empresas não têm investimentos em bens de capital, pois não possuem sequer um carro ou acomodação.

De maneira semelhante, novas formas de prestação de serviços estão surgindo no mercado de alimentação, uma vez que também vem se apropriando dessa tecnologia inovadora. Nas cidades de grande e médio porte já é comum o uso de aplicativos para pedir um lanche ou uma refeição, por meio o *iFood*, *Rappi* ou *Uberfood*, dentre outros aplicativos que formam uma rede unindo consumidor, lanchonete/restaurante e *motoboys*.

Mas esse tipo de prestação de serviços não fica restrito a esses segmentos. Há outros serviços, como encanadores, eletricitas, montadores, pintores etc., que vêm sendo contratados por meio dessa modalidade, como no aplicativo *GetNinjas*. Mais recentemente surgiram aplicativos por meio dos quais se pode contratar diaristas, como o *Parafuzo*, por exemplo.

As molas propulsoras que desencadearam o sucesso dessa modalidade de prestação de serviços a todo momento se entrelaçam. A ideia de otimizar a vida útil das coisas, a sedução da velocidade das novas tecnologias, a necessidade de complementação de renda ou de emprego e uma propagada autonomia são algumas delas. Soam como música aos ouvidos de consumidores e trabalhadores: horários flexíveis, ausência de subordinação, possibilidade de tomada de decisões.

Isso porque a velocidade da Internet vem promovendo profunda alteração nas estruturas comerciais e no modo como as relações de trabalho funcionam, confundindo quem legisla, quem trabalha e quem consome. Tal velocidade também limita a reflexão da sociedade acerca das consequências advindas dessas novidades. A possibilidade de acesso aos bens e serviços disponibilizados, pelo lado do mercado consumidor, conjugado com o alcance de um mercado de trabalho aberto, pelo lado do trabalhador, divulgam uma estrutura, em um primeiro momento, democrática e universal.

Entretanto, necessário se faz ter um olhar mais crítico para o caso. Não se pode esquecer da crise econômica, fiscal e de emprego que o país vivencia há alguns anos, situação que coincide com a ampliação das plataformas digitais de interação de consumo. Por esse viés, cabe analisar se a sociedade compartilha por opção ou por necessidade, assim como se os trabalhadores envolvidos ali estão porque, de fato, possuem uma alternativa mais interessante para seu labor ou se, na realidade, a falta de opção em relação a fontes de renda os empurra para este caminho.

Se por um lado o proprietário da plataforma vê na nova tecnologia uma forma objetiva de ganhar dinheiro dentro de um contexto onde há pessoas desempregadas dispostas a participar do processo, por outro, ainda não houve tempo suficiente para compreender as consequências dessa modalidade de prestação de serviços sob a ótica subjetiva, ou seja, identificando direitos que lhes são negados e sofrimentos que lhes são impingidos.

Não se trata apenas de proteger o mercado de trabalho de taxistas, de garantir condições de mínimas de segurança e saúde a motoboys e diaristas, preocupações que, aliás, já seriam, por si só, suficientes para justificar diagnósticos que possam ser levados às instituições públicas que regulamentam o segmento. Fundamental, além desses pontos, é se fazer reflexão dos possíveis horizontes para os quais convergem essa estrutura.

Quando um aplicativo se dispõe a intermediar interesses de quem procura um serviço e de quem presta esse serviço, é necessário verificar como esse aplicativo se posta diante dessa relação. Auferir ganhos financeiros com o trabalho alheio sugere uma relação de trabalho que supera a mera intermediação divulgada por essas plataformas. Por isso, é importante que essa relação seja investigada de modo a se verificar como se dá o relacionamento entre os prestadores de serviço e a plataforma, tendo em vista a possibilidade de haver autêntica relação empregatícia

entre essas partes. O raciocínio indubitavelmente conduz para uma questão intrigante:

Os elementos necessários para caracterização do vínculo de emprego entre prestadores de serviço e as plataformas estão presentes nas relações de trabalho intermediadas por aplicativos?

1.4 OBJETIVOS

A partir da descrição do contexto no qual se encontra o problema de pesquisa, foi elaborado o objetivo geral para dar um foco à pesquisa, qual seja:

Verificar se os elementos necessários para caracterização do vínculo de emprego, na perspectiva do ordenamento jurídico pátrio, estão presentes nas relações de trabalho intermediadas pelo aplicativo da Parafuzo.

Atrelados a esse objetivo geral estão objetivos específicos que irão nortear o campo da pesquisa:

- Identificar quais elementos da relação de emprego estão presentes na relação intermediada pelo aplicativo Parafuzo.
- Descrever como ocorre a comunicação entre a plataforma do aplicativo Parafuzo e as trabalhadoras diaristas.
- Verificar como o aplicativo Parafuzo entende a natureza da relação existente entre a plataforma e os trabalhadores.

Como produto técnico, será entregue um relatório técnico que permita a ampliação da compreensão acerca das relações de trabalho intermediadas por aplicativos. Além disso, acredita-se que a metodologia utilizada na pesquisa, de captura de

dados em fonte aberta (*site* do aplicativo), possa ser apropriada pela fiscalização trabalhista, de modo a subsidiar o planejamento e execução de ações fiscais sem a necessidade de verificação *in loco*, podendo ser um excelente ponto de partida para fiscalizações em aplicativos que atuem no mercado capixaba de modo similar ao aplicativo estudado.

1.5 DELIMITAÇÃO E JUSTIFICATIVA

O trabalho doméstico é uma das ocupações mais antigas da história do trabalho, ainda presente na atualidade, a despeito de estar desaparecendo em alguns países. Conforme Nascimento (2009), no Brasil a profissão está intimamente vinculada ao regime escravocrata.

[...] o trabalho doméstico no Brasil, sem dúvida, tem origem no trabalho escravo prestado nas residências dos senhores, com predominância das mulheres, responsáveis por todas as atividades relacionadas com o bem-estar das famílias: cuidados com os recém-nascidos, limpeza e conservação, preparação da alimentação, companhia para os idosos e viúvas etc.. (NASCIMENTO, 2009, p. 22)

Segundo Priore (2001, p.582), mesmo após a Abolição da Escravatura, as mulheres negras

[...] continuaram trabalhando nos setores os mais desqualificados recebendo salários baixíssimos e péssimo tratamento. Sabemos que sua condição social quase não se alterou, mesmo depois da Abolição e da formação do mercado de trabalho livre no Brasil.

O processo histórico de discriminação da profissão de doméstica pode ser notado também na demorada evolução da legislação em relação a esse segmento. Antes da abolição e do Brasil se tornar República, as normas relativas ao trabalho doméstico eram rudimentares e esparsas. O Código de Posturas da cidade de São Paulo (1886) tratava das “amas de leite” e dos “criados”, mas a intenção não era

criar direitos e proteção, mas viabilizar o controle dos domésticos pelos empregadores. Posteriormente, o trabalho doméstico continuou a ser visto como escravo, dado que no pós-abolição, as mulheres negras deram continuidade ao trabalho doméstico nas casas de seus antigos senhores (SILVA; LORETO; BIFANO, 2017).

As assertivas anteriores conduzem a uma percepção do trabalho doméstico como subemprego, marginalizado perante a sociedade. Essa percepção refletiu-se, durante muito tempo, na ausência total de direitos desses trabalhadores.

A primeira norma de alcance nacional a disciplinar as relações de trabalho no Brasil foi o Código Civil de 1916¹, mas o trabalho doméstico foi disciplinado apenas em 1923, pelo Decreto nº 16.107².

Apesar disso, o retrato da discriminação só ficou claramente estampado quando da elaboração da CLT, em 1943, que excluiu as trabalhadoras domésticas do seu regime. Como se vê, antes da Constituição de 1988 (CF/1988), a legislação mantinha essa categoria excluída dos direitos das demais de forma bem explícita.

Na CF/1988, os direitos das domésticas se restringiram a apenas nove dos trinta e quatro incisos do art. 7º, parágrafo único, que define os direitos dos trabalhadores brasileiros. Foram necessários 25 anos para que houvesse uma equiparação do trabalhador doméstico aos demais, com a Emenda Constitucional nº 72, de 02 de abril de 2013, que estabeleceu “[...] a igualdade de direitos trabalhistas entre os trabalhadores domésticos e os demais trabalhadores urbanos e rurais”. No entanto, sua regulamentação só ocorreu três anos depois, por meio da Lei Complementar nº

¹ Lei nº 3.071, de 1º de janeiro de 1916 (Código Civil de 1916) - artigos 1216 a 1236.

150, de 1º de junho de 2015, quando o trabalhador doméstico passou a ter direito ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), direito ao seguro-desemprego, salário-família, adicional noturno, adicional de viagens, entre outros.

Nesse contexto cumpre registrar que se o reconhecimento dos direitos dos trabalhadores domésticos demorou a se realizar, as diaristas que laboram em residência de maneira eventual sequer os possuem, posto que não se enquadram na definição da legislação (Lei Complementar nº 150/2015), que definiu o trabalhador doméstico como “[...] aquele que presta serviços de forma contínua, subordinada, onerosa e pessoal e de finalidade não lucrativa à pessoa ou à família, no âmbito residencial destas, por mais de 2 (dois) dias por semana [...]” e, tampouco, se encaixavam no conceito de Microempreendedor Individual (MEI) até 2015, quando a legislação as incluiu nessa modalidade.

Assim, se a marginalização do trabalho doméstico em relação ao trabalho regido pela CLT demonstra a especial necessidade de amparo a esses trabalhadores, mais preocupante ainda é a situação das diaristas, por ser uma forma de “trabalho doméstico” não regulamentado e, como tal, herdeiro das mazelas que esses profissionais sofreram e, ainda, sem direito ao amparo legal conquistado pelos trabalhadores domésticos, uma vez que nem todos têm interesse ou condições de se cadastrarem como MEI.

Os argumentos e elementos expostos sugerem a criação de um ‘exército de reserva’ disponível para o trabalho na modalidade de diarista em residências. Tal acontecimento encontra relevância e merece atenção, tendo em vista a

² Tratava da obrigatoriedade no âmbito do Distrito Federal, mas a regra foi utilizada nos Estados e, mais adiante, seu alcance foi ampliado.

desregulamentação que ocorre no setor e a possibilidade de exploração indevida dessa força de trabalho.

Nesse contexto, emerge a figura dos aplicativos que se dispõem a intermediar a relação entre o demandante do serviço (proprietários das residências) e as prestadoras de serviço (diaristas). Assim, observa-se a presença de um terceiro elemento nesse processo, obtendo vantagem financeira para realizar uma conexão, uma ponte, entre os profissionais e a demanda de mercado.

Desse modo, emerge a importância de se pesquisar como se dá a relação entre esses aplicativos e os trabalhadores. Exemplos de aplicativos desse tipo podem ser encontrados em uma simples pesquisa na internet pelo *google*. Utilizando o descritor “aplicativos para contratação de diaristas” – pesquisa realizada em 13/08/2019 – retornam muitos resultados, como: “GetNinjas”, “Parafuzo”, “Diaríssima”, “Diaristas”, “Triider”, “Faxinadahora”, dentre outros. Em geral, o *site* dos aplicativos se apresenta como um elo entre o tomador dos serviços e a diarista, anunciando aos prestadores de serviço uma possibilidade de auferir renda com total autonomia, em uma intermediação do relacionamento entre eles e o cliente final.

Ou seja, as plataformas de serviços de diaristas se colocam como intermediadores de uma relação que deveria ocorrer somente entre os trabalhadores e os demandantes.

Em alguns aplicativos, como o da Parafuzo, nota-se a presença de características de condicionamento e controle do trabalho. Esses aspectos conduzem a uma reflexão acerca das consequências oriundas dessa nova modalidade de contratação e prestação de serviços, especialmente ao se considerar o histórico de discriminação e marginalização que a categoria ‘domésticos’ possui no Brasil. Por isso, referido aplicativo foi selecionado para ser o objeto da presente pesquisa. A

plataforma se colocou no mercado em um segmento que vem recebendo, da legislação, menos benefícios e de forma tardia.

2 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Este projeto teve como objetivo geral, conforme o capítulo inicial desta dissertação, identificar os elementos que estão por trás do funcionamento do aplicativo Parafuzo no processo de intermediação de trabalho de faxineiras diaristas, tendo como parâmetro os instrumentos legais das relações de trabalho.

A partir desse objetivo, optou-se pela abordagem qualitativa, com a utilização das pesquisas tipificadas como: descritivo-explicativa, documental e bibliográfica.

A abordagem mais adequada ao campo da pesquisa foi a qualitativa que conforme Olivier (2019, p. 25) busca o entendimento, a compreensão de uma situação ou problema; utiliza variáveis *labels* (nominais) oriundas da realização de entrevistas ou do levantamento de textos e documentos que, por sua vez, conduzem à análise semântica em suas diversas variações.

Assim, dado que o foco da pesquisa foi verificar a existência ou não de elementos que caracterizam o vínculo empregatício na intermediação de diaristas que executam seus serviços utilizando o *site* Parafuzo, pensou-se inicialmente na realização de entrevistas com esses profissionais. No entanto, isso se mostrou inviável devido a dois grandes obstáculos encontrados, quais sejam: o fato de o Parafuzo não atuar no estado do Espírito Santo e a suposição da falta de conhecimento dos elementos que caracterizam esse vínculo por parte de suas usuárias. Esse último foi constatado de forma indireta, a partir de conversas informais com pessoas às quais foi solicitado o acesso e leitura do *site*. Neste caso participaram de forma colaborativa duas mulheres que fazem faxina e dois estudantes do Curso de Graduação em Administração. Em ambos os casos houve total desconhecimento dos aspectos legais (Direito do Trabalho), base de

sustentação teórica para análise dos dados. Isso foi constatado com as seguintes perguntas ao final do acesso e leitura do *site*:

- Você consegue visualizar no *site* alguma coisa que identifique a faxineira como uma pessoa física?
- Você sabe o que é personalidade?
- Você conhece o conceito de onerosidade?
- Na sua opinião o serviço das diaristas é esporádico, eventual ou não?
- Você acha que as diaristas são subordinadas (devem prestar contas) a alguém do *site* Parafuzo?

Dessa maneira, ficou inviável a coleta de dados por meio de entrevistas às diaristas.

Para suprir a ausência de contato direto com os atores envolvidos, optou-se por realizar uma pesquisa eminentemente documental, valendo-se para isso, de materiais virtuais retirados do *site* da Plataforma Parafuzo. A coleta dos dados no *site* ocorreu inicialmente nos dias 26/08/2019, 27/08/2019 e 29/08/2019. Dessa plataforma foram utilizados vídeos codificados posteriormente como textos e imagens, fragmentos extraídos de relatos de experiências, fotos, termo de uso, informações em geral, telas do *site*, *links*, dentre outros. Ao final, todo o material obtido foi objeto de uma descrição, após passar pela análise de conteúdo (AC). Decorre daí a natureza descritiva do trabalho.

Lado outro, fez-se necessário também um levantamento bibliográfico cuja finalidade foi servir como parâmetro de análise do que foi capturado nas telas do *site* na busca de elementos que evidenciassem ou não a possibilidade de vínculo empregatício, na perspectiva do Direito do Trabalho. Neste caso, foram coletados fragmentos de textos de livros, legislação, trabalhos acadêmicos, revistas e artigos teóricos

relacionados ao tema Direito do Trabalho, com vistas a subsidiar a fundamentação teórica e auxiliar na análise e tratamento dos dados da pesquisa.

Ao se juntar essas dimensões a pesquisa se configurou como qualitativa, documental-descritivo-explicativa, atendendo aos objetivos específicos já formulados no subitem 1.4, quais sejam:

- Descrever como ocorre a comunicação entre a plataforma do aplicativo Parafuzo e as trabalhadoras diaristas.
- Verificar como o aplicativo entende a natureza da relação existente entre a plataforma e os trabalhadores.

Por fim, registra-se que os dados utilizados na pesquisa foram coletados diretamente pelo pesquisador na fonte, sem que tivessem passado por tratamento prévio, sendo, portanto, classificados como dados primários.

2.1 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

No que tange aos procedimentos, o levantamento bibliográfico se deu pela utilização de “[...] material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2008, p. 50), que ocorre comumente em diversas pesquisas, como base para formação do referencial teórico. O material levantado deu suporte à depuração dos dados coletados no levantamento documental e para formação das categorias que delinearão a análise de conteúdo, conforme se verá adiante.

É interessante observar que a pesquisa documental guarda semelhança com a bibliográfica, pois conforme registra Gil (2008, p. 51)

[...] a única diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos

diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam um tratamento analítico, ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

No presente caso, o levantamento bibliográfico forneceu subsídios para a elaboração do aporte teórico, que incluiu duas dimensões a saber:

- Dimensões jurídico-teóricas das relações trabalhistas, que auxiliaram na análise da legalidade do tratamento conferido pela plataforma às prestadoras de serviço (diaristas);
- Trabalhos correlatos ao tema central da pesquisa, a fim de identificar as contribuições já existentes e aquela que poderá advir dos resultados da pesquisa aqui proposta.

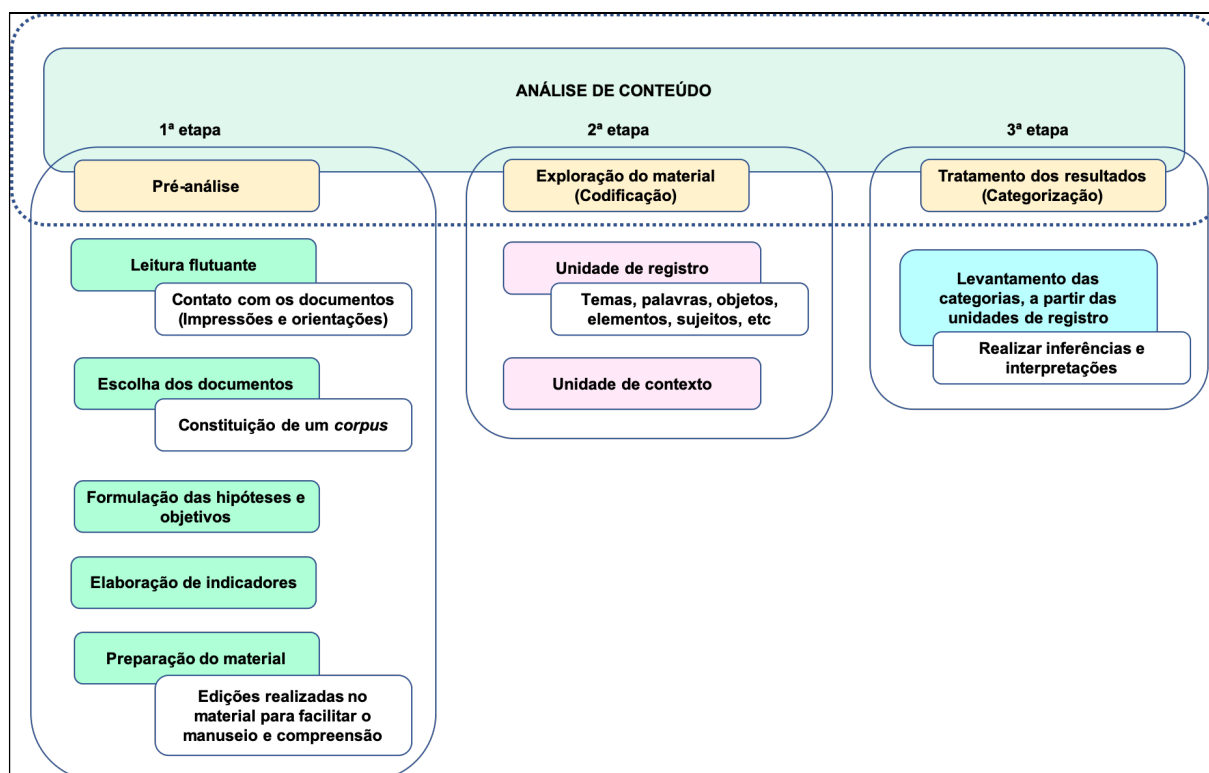
Já o levantamento documental foi realizado explorando-se o *site* da Parafuzo, conforme as técnicas preconizadas pela análise de conteúdo, com foco qualitativo.

Para Bardin (2011), análise de conteúdo é

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 47).

Para que a análise de conteúdo seja realizada dentro da abordagem qualitativa, o pesquisador deve se empenhar na interpretação dos elementos extraídos do texto, uma vez que ela “[...] cauciona o investigador por esta atração pelo escondido, o latente, o não aparente, o potencial de inédito, retido por qualquer mensagem.” (BARDIN, 2011, p. 15). A Figura 1 apresenta o modelo proposto pela referida autora.

Figura 1 – Análise de conteúdo



Fonte: Elaborado a partir de Bardin (2011)

A **primeira** etapa dos procedimentos consiste na pré-análise, na qual se escolhem os materiais que serão utilizados. Essa etapa, de modo geral, é subdividida em cinco fases: a) leitura “flutuante” (contato inicial de com os documentos em análise); b) escolha dos documentos, textos ou trechos que serão efetivamente utilizados; c) formulação de hipóteses ou objetivos; d) elaboração de indicadores, de acordo com os documentos abordados e e) construção do conjunto de dados a ser analisado. Ressalte-se que a formulação de hipóteses prévias pode não constar de certas análises (BARDIN, 2011).

Na **segunda** etapa os materiais selecionados são devidamente explorados, buscando um contato mais profundo, de modo a permitir a descrição analítica dos mesmos (BARDIN, 2011).

Por fim, na **terceira** etapa, ocorre o tratamento dos resultados do qual se espera obter inferência e/ou interpretação do objeto de estudo, ou seja, as principais conclusões obtidas a partir de uma análise reflexiva e crítica dos documentos explorados (BARDIN, 2011).

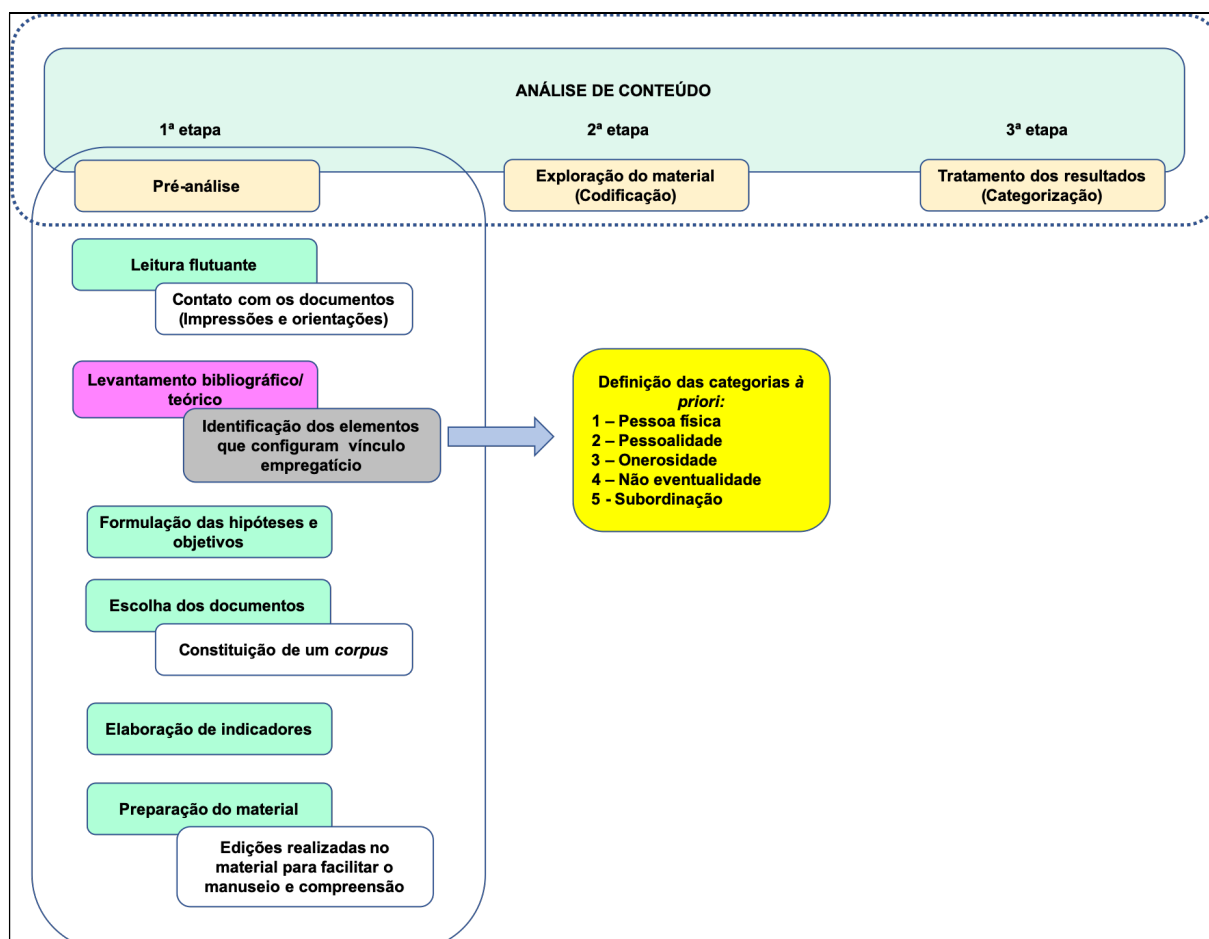
No caso desta pesquisa, logo após ter sido feita a escolha do assunto (aplicativos de intermediação de prestação de serviços) algumas incursões foram realizadas, destacando-se o segmento da prestação de serviços de diaristas, já definido como objeto de pesquisa, buscando materiais na internet para se ter uma ideia geral das publicações sobre o tema (leitura flutuante). Diante dos diversos aplicativos encontrados, a escolha recaiu sobre o da Parafuzo, por ter em sua plataforma mais informações do que os demais.

Segundo a sequência da AC, o passo seguinte seria a escolha dos documentos para a constituição do *corpus* da pesquisa, mas o pesquisador sentiu a necessidade de ter alguns parâmetros para essa definição. Assim, optou por fazer busca semelhante em relação a teorias que pudessem nortear a escolha dos documentos do *site* Parafuzo, que representa no contexto desta dissertação, a pesquisa bibliográfica.

Dessa forma, houve a inclusão de uma fase a mais na 1ª etapa da pesquisa (ver Figura 2), a fim de verificar no aparato teórico e jurídico elementos que, necessariamente, deveriam ser buscados, gerando assim, cinco categorias, que como se vê, foram definidas *à priori*, quais sejam:

- Pessoa física
- Pessoaalidade
- Onerosidade
- Não eventualidade
- Subordinação

Figura 2 – Inclusão da etapa de busca teórica



Fonte: Elaboração própria

A busca teórica e a consequente formação das categorias permitiram antecipar o passo seguinte, qual seja, a formulação da premissa norteadora da coleta de dados no *site*: há fortes evidências de elementos que caracterizam vínculo empregatício em aplicativos de intermediação da prestação de serviços de diaristas. Portanto, o foco da busca foi delineado pelos elementos que configuram esse tipo de vínculo. Esse passou a ser o objetivo da leitura acurada dos conteúdos do *site* Parafuzo, tendo como pano de fundo as categorias definidas *ex-ante*.

A quarta fase da primeira etapa foi a escolha dos documentos, que deveria acontecer de forma mais direta, no *site* da Parafuzo. Porém, foram encontrados 21 *links* constantes da página inicial do aplicativo em questão (acesso em 26/08/2019). Nesse caso, a primeira leitura realizada foi superficial (leitura flutuante nas palavras de Bardin), para verificar a pertinência dos materiais constantes de cada *link* em relação aos objetivos da pesquisa. Eles estão listados no Quadro 01.

Quadro 01 – *Links* adicionais pesquisados a partir do Parafuzo

Início	Limpeza Comum	Cidades Atendidas
Seja Diarista	Limpeza Pesada	Termo de Uso
Ajuda	Limpeza Pré-mudança	Política de Privacidade
Meu Lar	Limpeza Pós-obra	Mapa do <i>Site</i>
Minha Empresa	Passadoria	Contato@parafuzo.com
Parafuzo é confiável?	Limpeza Comercial	Imprensa@parafuzo.com
Visite nosso blog	Perguntas Frequentes	Converse Agora

Fonte: Elaboração própria

Muitos desses *links* continham ‘*sublinks*’ que, se considerados importantes para a pesquisa, foram revisitados e os conteúdos lidos de forma mais acurada, o que permitiu a seleção daqueles que continham materiais pertinentes e, conseqüentemente, a exclusão dos que foram considerados desnecessários.

O Quadro 02 apresenta os 14 *links* desconsiderados com os respectivos critérios de exclusão.

Quadro 02 – *Links* excluídos

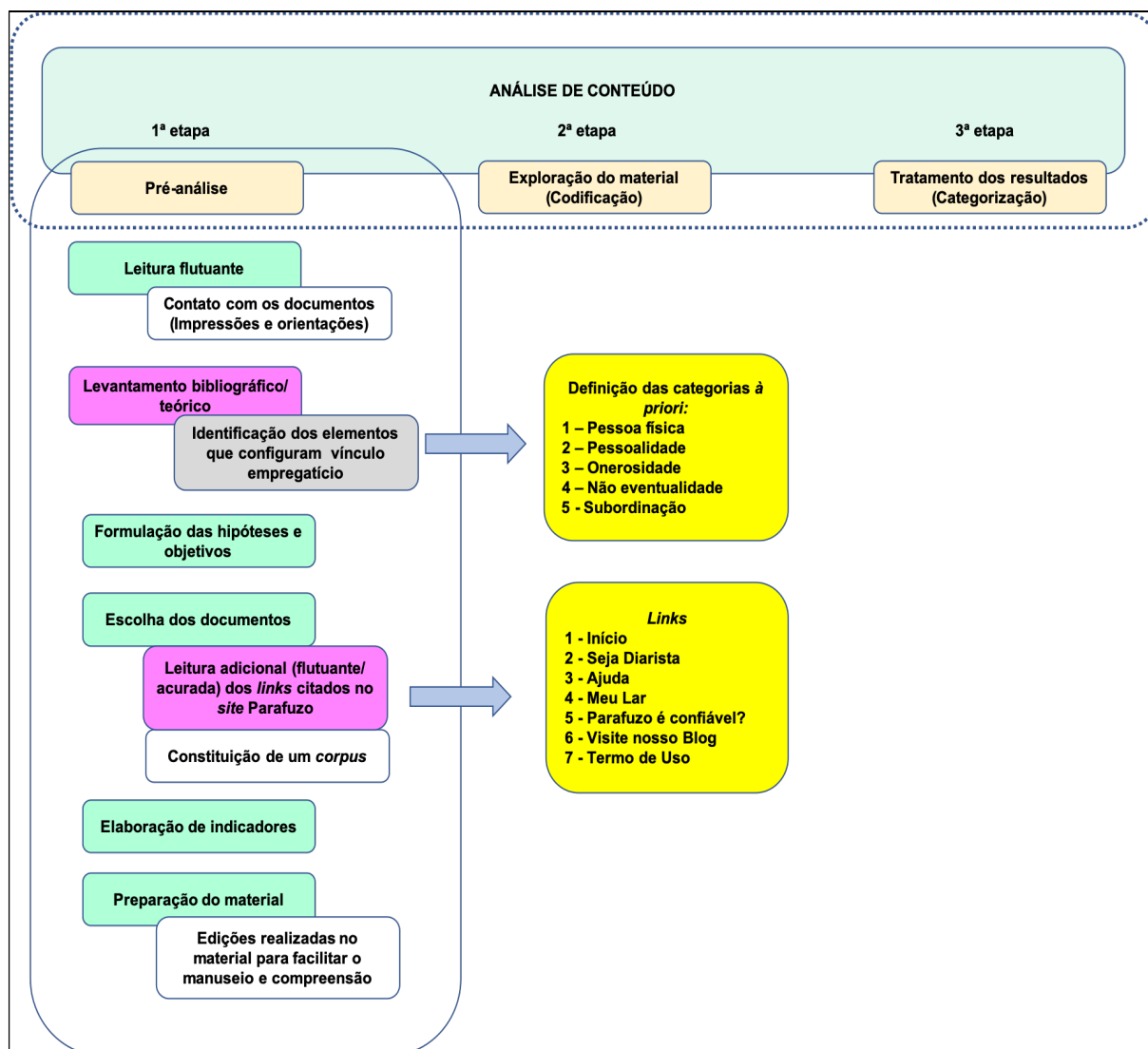
Link excluído	Critérios de exclusão
Minha Empresa	Excluído porque a pesquisa intencionou verificar as relações de trabalho com diaristas que prestam serviços em residências
Limpeza Comum	O <i>link</i> aparece também em “Meu Lar”, que foi analisado
Limpeza Pesada	O <i>link</i> aparece também em “Meu Lar”, que foi analisado
Limpeza Pré-mudança	O <i>link</i> aparece também em “Meu Lar”, que foi analisado

Limpeza Pós-obra	O <i>link</i> aparece também em “Meu Lar”, que foi analisado
Passadoria	O <i>link</i> aparece também em “Meu Lar”, que foi analisado
Limpeza Comercial	Excluído porque a pesquisa intencionou verificar as relações de trabalho com diaristas que prestam serviços em residências
Perguntas Frequentes	O <i>link</i> aparece também em “Ajuda”, que foi analisado
Cidades Atendidas	Excluído porque a pesquisa não possuía como objetivo verificar a amplitude de atendimento do aplicativo
Política de Privacidade	Excluído porque não foram detectados elementos de interesse para a pesquisa, pois o <i>link</i> destina-se tão somente a “[...] prestar informações sobre a coleta, uso, armazenamento, proteção e direitos dos usuários do Site sem relação a seus dados pessoais (as ‘Informações Pessoais’) [...]”, conforme explanado no próprio site.
Mapa do site	Excluído porque o <i>link</i> se destina somente à orientação de navegação no site
Contato@parafuzo.com	O <i>link</i> se destina tão somente a fornecer um meio de contato por <i>e-mail</i> para o público em geral
Imprensa@parafuzo.com	O <i>link</i> se destina tão somente a fornecer um meio de contato por <i>e-mail</i> para a imprensa
Converse Agora	O <i>link</i> se destina tão somente a fornecer um <i>chat</i> para os clientes sanarem dúvidas em relação ao serviço, como contratar e em relação a um pedido contratado.

Fonte: Elaboração própria

Feitas as devidas exclusões, os sete *links* que permaneceram como de interesse à pesquisa foram: “Início” (referente à página inicial); “Seja Diarista”; “Ajuda”; “Meu Lar”; “Parafuzo é confiável?”; “Visite nosso Blog” e “Termo de Uso”.

Em resumo, na fase da Escolha dos Documentos, antes da seleção do material para a constituição do *corpus* a ser trabalhado, foi inserido mais esse procedimento, apresentado na Figura 3.

Figura 3 – Inclusão de leitura flutuante adicional com *links* citados no Parafuzo

Fonte: Elaboração própria

Na sequência, foi realizada uma leitura acurada dos materiais virtuais encontrados nos *links* e '*sublinks*' de interesse, com o fito de se buscar os materiais que poderiam, de fato, contribuir para a consecução dos objetivos da pesquisa. Assim, foram capturadas, em 26/08/2019, 27/08/2019 e 29/08/2019 as telas do *site* com as informações consideradas relevantes, salvando-as em pastas específicas do computador, que foram nomeadas conforme os respectivos *links*.

Os vídeos disponíveis passaram pelo mesmo processo, sendo assistidos, em um primeiro momento, em sua totalidade para se ter uma noção de seu conteúdo. Em seguida, foram novamente assistidos e, quando apresentavam elementos importantes à pesquisa, eram pausados, fazendo-se a captura dessas telas e o seu respectivo arquivamento. Também foram feitas anotações acerca do conteúdo dos vídeos, para se coletar e transcrever as falas de interesse.

A Tabela 1 mostra a quantidade de telas capturadas conforme os *links* visitados.

Tabela 1 – Quantidade de telas capturadas do *site* da Parafuzo

Link	Quantidade de Telas Capturadas
“Início”	04
“Seja Diarista”	20
“Ajuda”	51
“Meu Lar”	05
“Parafuzo é confiável?”	04
“Visite nosso Blog”	08
“Termo de Uso”	32
Total	124

Fonte: Elaboração própria

No caso do levantamento bibliográfico, para subsidiar a fundamentação teórica e auxiliar no tratamento e análise dos dados, foi realizada uma busca da bibliografia (livros, legislação, trabalhos acadêmicos, revistas e artigos teóricos relacionados ao tema Direito do Trabalho) atinente ao tema da pesquisa, seguindo os seguintes passos: leitura do sumário para verificar a existência de conteúdos pertinentes com a pesquisa; separação do material pertinente; leitura transversal e separação das partes atinentes; leitura detalhada com marcações de fragmentos de texto e seleção das partes marcadas para posterior análise e utilização.

Considerando que essa leitura foi guiada pelas categorias pré-definidas (indicadores), passou-se à última fase da Pré-análise (primeira etapa), onde o

material encontrado foi organizado por assunto, para que pudesse ser codificado, correspondendo à segunda etapa da AC.

Por fim, realizou-se a análise e discussão do material, que foi entremeado com elementos da teoria e da legislação pertinente.

2.2 FORMA DE TRATAMENTO DE DADOS

Após a coleta de dados, seguiu-se a etapa de tratamento dos dados, que foi feita tanto em relação aos dados bibliográficos (livros, legislação, trabalhos acadêmicos, revistas e artigos teóricos), quanto em relação aos dados documentais (materiais virtuais coletados do *site* da Parafuzo).

O levantamento bibliográfico, consoante explicitado anteriormente, objetivou subsidiar a fundamentação teórica e auxiliar na análise e tratamento dos dados da pesquisa.

Quanto à fundamentação teórica, a seleção de livros, legislação, trabalhos acadêmicos, revistas e artigos teóricos contribuiu para formação do aporte teórico relacionado ao tema Direito do Trabalho. Para tanto, os fragmentos selecionados na etapa de coleta de dados foram utilizados para formação do texto teórico desenvolvido em cada um dos temas da pesquisa (itens 3.1.1 e 3.1.2), sendo utilizadas citações diretas e indiretas para elaboração do conteúdo.

Com base no arcabouço teórico edificado, especialmente no relacionado ao Aparato Teórico Jurídico (item 3.1.1), foram formadas as seguintes categorias para enquadramento dos dados documentais coletados do *site* da Parafuzo: Pessoa Física, Pessoaalidade, Onerosidade, Não Eventualidade e Subordinação. Observe-se que as categorias coincidem exatamente com os elementos caracterizadores do

vínculo de emprego, posto que a intenção da coleta de dados no *site* foi justamente verificar se as informações extraídas se enquadravam em algum dos requisitos da relação de emprego.

Para cada categoria definida, foi criada uma pasta no computador, assim como havia sido feito na etapa de coleta de dados em relação às telas capturadas em cada *link* visitado.

Com os dados coletados no *site* e com as categorias devidamente construídas, foi possível efetuar uma comparação entre o conteúdo do *site* e o preconizado pelo Direito Trabalhista, especialmente no que tange aos elementos caracterizadores do vínculo de emprego.

Para tanto, as telas capturadas no *site* da Parafuzo (fragmentos de textos, de vídeos, de relatos de experiências, de termo de uso, fotos, dentre outros) passaram por um processo de leitura aprofundada (segunda etapa da análise de conteúdo), sendo o conteúdo estudado para se verificar a possibilidade de enquadramento do recorte em uma das categorias formadas. Caso o material (tela) se enquadrasse, este era copiado para dentro da pasta correspondente à respectiva categoria.

Para exemplificar a dinâmica do procedimento em questão, verifique-se a Figura 4. A tela, capturada em um vídeo, no *link* “Seja Diarista” do *site* em 26/08/2019, revela que o aplicativo impõe regras às prestadoras de serviço, o que pode ser compreendido como o elemento subordinação da relação de emprego, uma das categorias criadas a partir do arcabouço jurídico. Assim, referido recorte foi coletado, selecionado, salvo na pasta do respectivo *link* e, posteriormente, salvo na pasta “Subordinação”, por guardar relação com tal categoria.

Figura 4 – Tela do Vídeo no link “Seja Diarista” – Termos de Uso e Regras



Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Referido procedimento foi repetido para todas as telas selecionadas, capturadas e salvas, sendo formado, ao final, um conjunto de telas (132 – cento e trinta e duas no total) devidamente categorizadas. Vale lembrar que a mesma tela selecionada na fase de coleta pode ter sido enquadrada em mais de uma categoria. A Tabela 02 mostra a quantidade de telas salvas em cada uma das categorias criadas.

Tabela 02 – Quantidade de telas por categoria

Categoria	Quantidade de Telas
Pessoa Física	06
Pessoalidade	18
Onerosidade	07
Não Eventualidade	06
Subordinação	95
Total	132

Fonte: Elaboração própria

Com esse montante (132 telas agrupadas por categorias), foi possível realizar a análise dos dados organizados, de modo a se produzir um texto final indicando se a

relação de trabalho entre o aplicativo da Parafuzo e as diaristas possui características próprias da relação de emprego, atendendo aos objetivos geral e específico da pesquisa. As telas foram analisadas individualmente e seu conteúdo associado a cada categoria a qual se referia. Essa análise e as conclusões podem ser verificadas no Capítulo 4 (Resultados e Discussões), no qual fica evidente a terceira etapa da análise de conteúdo.

2.3 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

O Conselho Nacional de Saúde (CNS) regulamentou as pesquisas envolvendo seres humanos e fez também algumas ressalvas quanto à exposição do nome de empresas, organizações e instituições, sem a devida autorização de seus representantes.

Estão diretamente ligados a esta pesquisa, unidade regional representante do Ministério do Trabalho (MTb) no Espírito Santo, hoje Ministério da Economia, instituição que já forneceu autorização para a utilização do seu nome na dissertação, como documento final das atividades do Mestrado em Gestão Pública.

No caso do *site*, trata-se de informação livre, disponibilizada na internet, sem necessidade de autorização.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 APARATO TEÓRICO-JURÍDICO

3.1.1 Elementos caracterizadores do vínculo de emprego

A análise e tratamento dos dados da pesquisa, conforme se verá adiante, passa, obrigatoriamente, pela compreensão da diferenciação entre relação de trabalho e relação de emprego, conceitos que, embora sejam, com frequência, utilizados indistintamente, traduzem realidades distintas.

Por relação de trabalho se entende a relação jurídica pela qual há uma prestação de serviço através de uma obrigação de fazer. Ela envolve toda e qualquer modalidade de trabalho humano. É gênero, da qual são espécies a relação de emprego, o trabalho avulso, eventual, autônomo, voluntário, cooperativado, institucional e a relação de trabalho de estágio. Corresponde, portanto, às mais variadas formas de contratação do trabalho humano nos moldes delineados pelo sistema jurídico vigente (RESENDE, 2016).

A seu turno, a relação de emprego é uma das espécies da relação de trabalho e somente se caracteriza quando observados os seguintes requisitos: pessoa física, pessoalidade, onerosidade, não eventualidade e subordinação. Tais requisitos, também denominados elementos caracterizadores do vínculo de emprego, encontram-se presentes na CLT:

Art. 2º - Considera-se empregador a empresa, individual ou coletiva, que, assumindo os riscos da atividade econômica, admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviço.

[...]

Art. 3º - Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário.

Mallet (2012, p. 218), mostra, de forma didática, como extrair os requisitos da relação de emprego da CLT:

Os cinco elementos apontados extraem-se da leitura conjugada dos arts. 2º, caput, e 3º, da CLT. O primeiro elemento encontra-se logo na parte inicial da definição de empregado, no art. 3º, da CLT: “Considera-se empregado toda pessoa física...”. A pessoalidade acha-se mencionada na parte final do art. 2º: “...prestação pessoal de serviço”, sem constar do art. 3º. A habitualidade corresponde à exigência, do art. 3º, de que os serviços sejam “de natureza não eventual”. A onerosidade aparece nos dois dispositivos, ora pela menção ao empregador como sendo quem “assalaria” (art. 2º, caput), ora pela alusão ao empregado como aquele que trabalha “mediante salário” (art. 3º). Também a subordinação é mencionada em duplicidade, no art. 2º com a referência ao empregador como o que “dirige” a prestação de serviços, e no art. 3º, com a identificação do empregado como sendo quem trabalha sob a “dependência” do tomador de serviço [...].

A importância da diferenciação entre os dois institutos (relação de trabalho e relação de emprego) reside no fato de que o Direito do Trabalho brasileiro

“[...] tem por objeto de investigação científica não qualquer espécie de trabalho, e sim um tipo especial de trabalho humano, prestado de modo subordinado ou por conta alheia, por uma pessoa física, de forma não eventual e mediante retribuição.”. (LEITE, 2019, p. 39)

Ou seja, somente é tutelada pela legislação trabalhista a relação de emprego, definida na CLT. Desse modo, para se invocar a proteção do arcabouço jurídico trabalhista, é necessário verificar se estão presentes os elementos caracterizadores do vínculo de emprego. Para tanto, necessário se faz conhecer com maior profundidade cada requisito do vínculo, o que será feito a seguir.

3.1.1.1 Pessoa Física

A relação de emprego só é possível quando há relação entre pessoa física e empregador. Não se admite, portanto, que pessoa jurídica venha a ser enquadrada

na qualidade de empregada. Assim, a figura do trabalhador sempre será uma pessoa natural.

De acordo com Delgado (2015, p. 300):

A prestação de serviços que o Direito do Trabalho toma em consideração é aquela pactuada por uma pessoa física (ou natural). Os bens jurídicos (e mesmo éticos) tutelados pelo Direito do Trabalho (vida, saúde, integridade moral, bem-estar, lazer, etc.) importam à pessoa física, não podendo ser usufruídos por pessoas jurídicas. Assim, a figura do trabalhador há de ser, sempre, uma pessoa natural.

Na mesma linha, Nascimento (2014, p. 174) infere que

A proteção da lei é destinada ao ser humano que trabalha, à sua vida, saúde, integridade física, lazer. Não é preciso ressaltar que esses valores existem em função da pessoa natural. Não são bens jurídicos tuteláveis nas pessoas jurídicas.

Por sua vez, Cassar (2015) enfoca o elemento pessoa física sob a ótica de intervenção Estatal para tutelar direitos fundamentais:

O trabalhador é sempre uma pessoa física, isto se explica porque o trabalho se constitui numa obrigação de fazer inseparável da pessoa humana, o que conseqüentemente acarreta a intervenção do Estado, minimizando a autonomia das partes, impondo normas para tutelar seus direitos fundamentais. (CASSAR, 2015, p. 243)

Portanto, “Somente pode ser caracterizado como empregado o ser humano. A essência do Direito do Trabalho consiste na proteção e valoração da dignidade do ser humano.”. (CAVALCANTE, JORGE NETO, 2013, p. 178)

Importante ainda retomar os ensinamentos de Delgado (2015, p. 301) em relação às possibilidades de simulação:

Obviamente que a realidade concreta pode evidenciar a utilização simulatória da roupagem da pessoa jurídica para encobrir prestação efetiva de serviços por uma específica pessoa física, celebrando-se uma relação jurídica sem a indeterminação de caráter individual que tende a caracterizar a atuação de qualquer pessoa jurídica. Demonstrado, pelo exame concreto da situação examinada, que o serviço diz respeito apenas e tão somente a uma pessoa física, surge o primeiro elemento fático-jurídico da relação empregatícia.

Em suma, o simples fato de um trabalhador constituir pessoa jurídica e celebrar contrato de prestação de serviços, por exemplo, com uma empresa, não desfaz o vínculo de emprego se a análise do caso concreto demonstrar que o serviço referia-se somente à pessoa física participante da relação.

3.1.1.2 Pessoaalidade

A seu turno, a pessoalidade se traduz na prestação de serviços por parte de uma pessoa física, que não pode ser substituída por outra. O trabalho é prestado diretamente pela pessoa contratada ao empregador, ou, em outras palavras, a prestação de serviços é *intuitu personae*. (SARAIVA, 2011, p. 75)

Essa concepção é compartilhada por Oliveira e Dorneles (2013, p. 46), ao registrarem que a prestação de serviços com pessoalidade, como requisito para caracterização do vínculo, é “[...] uma obrigação infungível, personalíssima e intransferível, *intuitu personae*, não podendo ser efetuada, na mesma relação jurídica por pessoa diferente daquela que a contraiu”.

Desse modo, o trabalho é realizado por pessoa certa, contratada para tal. “O empregado não pode fazer-se substituir por outra pessoa, sob pena de o vínculo se formar com a última.”. (MARTINS, 2019, p. 79)

Leite (2019), por sua vez, chama a atenção para a pessoalidade do empregado na prestação de serviços, destacando que o mesmo não ocorre em relação ao empregador:

O contrato de trabalho é, via de regra, *intuitu personae* com relação ao empregado, que é sempre pessoa física. Vale dizer, o empregado deve prestar pessoalmente o trabalho e somente em casos excepcionais, com consentimento, tácito ou expresso, do empregador tem-se admitido a substituição do prestador do trabalho. Não há, porém, pessoalidade em relação ao empregador (CLT, arts. 10 e 448), que pode ser pessoa física ou jurídica ou, ainda, ente despersonalizado, como a massa falida. (LEITE, 2019, p. 248-249)

De forma complementar, Cassar (2015, p. 243) oferta contribuição ao mencionar que a pessoalidade não importa em dizer que o trabalho somente pode ser desenvolvido por aquele empregado com exclusividade, tendo em vista que o empregador pode realizar a permuta por outro trabalhador, com ou sem o consentimento do empregado, que, lado outro, não pode se fazer substituir livremente por alguém de sua livre escolha, sem o consentimento do empregador. Acrescenta, ainda, a autora que a comprovação da pessoalidade do contrato de trabalho pode se dar pela “[...] intenção expressa das partes (contrato escrito ou oral) ou pela simples repetição da mão de obra no tempo por uma mesma pessoa.”. (CASSAR, 2015, p. 245)

Em situação específica, a característica da pessoalidade é aferida com menos rigor quando da ocorrência de trabalho a domicílio, ou seja, quando o empregado é contratado para exercer suas funções em sua casa, onde o auxílio de familiares é admitido, sem, entretanto, que se descaracterize o vínculo empregatício entre contratante e contratado. (BARROS, 2013. p. 207)

3.1.1.3 Onerosidade

A onerosidade é o elemento que determina que a relação de emprego envolve contraprestação pecuniária para sua perfeita caracterização, ou seja, o trabalhador deve laborar com o fito de lograr vantagem econômica. Segundo Leite (2019, p. 250)

O empregado tem que receber remuneração, seja salário fixo, comissões ou utilidades, cujo pagamento pode ser estabelecido por dia, hora ou mês. O trabalho prestado a título gratuito, voluntário, por caridade, não é protegido pelo direito do trabalho. Uma advertência: o fato de o salário não ser pago não desfigura a relação de emprego, pois pode caracterizar mora salarial do empregador.

Insta destacar o trecho do autor em tela referente às várias possibilidades de ocorrência da contraprestação pecuniária: “[...] **salário fixo, comissões ou utilidades**, cujo pagamento pode ser estabelecido por **dia, hora ou mês.**” (grifos nossos). (LEITE, 2019, p. 250). Ou seja, importante é o trabalho gerar a perspectiva de recebimento de pecúnia, independentemente da forma como esta é praticada.

Nesse sentido, Delgado (2013) estudou o referido elemento em dois planos. Um objetivo, pelo qual a onerosidade se daria pela efetivação ou não do pagamento pelo empregador, e, outro, subjetivo, pelo qual a onerosidade se daria na expectativa econômica criada pelas partes a partir da prestação dos serviços.

Os argumentos do autor conduzem à conclusão de que o não pagamento não implica, por si só, na ausência do requisito da onerosidade, mas sim em uma inadimplência do contratante em relação ao empregado. Portanto, o que importa, nesse caso, é a expectativa do trabalhador em receber contraprestação pecuniária.

Logo, a onerosidade está ligada à retribuição financeira periódica e habitual que o trabalhador recebe pela prestação de serviços contínuos e subordinados ao

empregador, não se verificando a presença de tal elemento quando o trabalho ocorre motivado por caridade, religião, amizade ou solidariedade, por exemplo. (CAVALCANTE, JORGE NETO, 2013, p. 301)

Nesse interim, conclui-se que, no caso de prestação de serviços para empresa que visa obtenção de lucro, há de se falar na presença do elemento “onerosidade”, posto ser possível presumir que o trabalhador que empresta sua força de trabalho em atividade econômica o faz em troca de vantagem econômica (CAMINO, 1999).

Nesse caso, “O empregado tem o dever de prestar serviços e o empregador, em contrapartida, deve pagar salários pelos serviços prestados.” (MARTINS, 2019, p. 79).

3.1.1.4 Não Eventualidade

A existência do contrato de trabalho demanda uma prestação de serviços de forma contínua, gerando, em ambas as partes, a expectativa dessa prestação (MANUS, 2007, p. 66).

Pode-se dizer que referido elemento define que a pessoa física labore de forma permanente para o empregador, ou seja, de forma não eventual. Desse modo, para melhor compreensão do conceito epigrafado, é interessante abordar a conceituação diametralmente oposta, qual seja, da eventualidade.

De acordo com Nascimento (2012, p. 665) o trabalho eventual seria aquele prestado para “[...] destinatários que variam no tempo, de tal modo que se torna impossível a fixação jurídica do trabalhador em relação a qualquer um deles”, de onde é possível inferir que o trabalho não eventual é aquele prestado de modo que se possa aferir ligação direta do trabalhador com o destinatário do serviço (empregador).

Indo além da mera questão temporal para caracterização da não eventualidade, autores consagrados abordam o elemento em epígrafe a partir da ligação entre o serviço prestado pelo trabalhador e a atividade econômica desenvolvida pela empresa. Isso significa, segundo Leite (2019, p. 249) que

O contrato de trabalho exige uma prestação de serviço de forma habitual, constante e regular, levando-se em conta um espaço de tempo ou uma tarefa a ser cumprida. Assim, o trabalho eventual, esporádico, a princípio, não tipifica uma relação empregatícia. Geralmente, o critério da não eventualidade é extraído a partir da identificação do trabalho realizado pelo trabalhador e atividade econômica desenvolvida pela empresa.

Nessa linha, Oliveira e Dorneles (2013) arguem que a não-eventualidade emerge da relação entre o serviço prestado pelo trabalhador e a atividade empreendida pelo contratante. A atividade empresarial dependeria do serviço ofertado, que passaria a ser essencial para o bom desempenho da atividade econômica. Os autores ainda ressaltam que a não-eventualidade não se restringe à essencialidade da atividade econômica explorada, vez que certas atividades, embora não sejam essenciais para o contratante, possuem tamanha importância que não poderiam ser extintas sem que se observasse prejuízo considerável a este, sendo, dessa forma, igualmente não eventuais.

Os serviços prestados pelo obreiro, para que sejam caracterizados como não eventuais, devem ser necessários à atividade normal do empregador. Nesse sentido é importante destacar que

[...] o legislador não se utilizou do termo 'continuidade'. Logo, mesmo que descontinuo, isto é, intermitente, o serviço executado pelo empregado poderá ser de natureza não eventual. Basta para isso que seja necessário ao desenvolvimento da atividade normal do empregador. É o que ocorre com os professores que comparecem aos estabelecimentos de ensino para ministrarem determinada disciplina durante dois ou três dias na semana. (BARROS, 2013, p. 209)

O raciocínio acima demonstra que a caracterização da não eventualidade prescinde da exigência da continuidade, podendo-se formar quando o empregado desenvolve atividades típicas do funcionamento ordinário da empresa.

Nesse sentido observa-se que o pensamento de Cassar (2015, p. 260) alinha-se com a proposição delineada anteriormente, salientando que a legislação trabalhista pátria adotou, em relação à não eventualidade, a teoria mexicana, que associa a habitualidade ao empregador, ou seja, à necessidade permanente da mão de obra para a realização da atividade empresarial.

Por fim, a autora conclui, que

O termo não eventual, quando relacionado ao Direito do Trabalho, no ponto referente ao vínculo de emprego do urbano e rural, tem conotação peculiar, pois significa necessidade permanente da atividade do trabalhador para o empreendimento (ex.: engenheiro para uma firma de construção civil; garçom para uma churrascaria; limpeza para um escritório de advocacia, uma padaria ou uma farmácia) [...] (CASSAR, 2015, p. 261)

Em suma, a não eventualidade está intimamente ligada ao relacionamento entre o serviço prestado pelo trabalhador e a atividade desenvolvida pela empresa. Em outras palavras, o quanto a atividade empresarial depende da natureza do serviço obreiro indica se o trabalho pode ser considerado habitual ou não.

3.1.1.5 Subordinação

Ao iniciar esta seção quaternária, é importante trazer, inicialmente, a conceituação da subordinação, que, etimologicamente, decorre do termo *subordinare* (*sub* – baixo; *ordinare* – ordenar), remetendo à ideia de submissão hierárquica, acatamento de ordens, dependência, pela qual o empregado tem o dever de obediência em relação ao empregador, que possui as prerrogativas oriundas do poder de direção e

fiscalização da prestação do serviço, assim como de punição do empregado. (CASSAR, 2015, p. 246)

Em outras palavras, segundo Martinez (2017) ela está ligada diretamente ao dual de dar ordens, por parte do superior hierárquico e, se sujeitar a essa ordem, por parte do trabalhador, ficando sua autonomia limitada.

A subordinação constitui o poder de direção visto do lado do trabalhador. Por isso que o empregador organiza e controla os fatores da produção, advém-lhe o poder de dirigir seus empregados. Esse poder desdobra-se em poder diretivo propriamente dito, isto é, faculdade de dar ordens; em poder de fiscalização, isto é, faculdade acompanhar a atividade do trabalhador, para ver se este a desempenha conforme as ordens dadas; e em poder disciplinar, isto é, faculdade punir o empregado que não se submete ao poder diretivo (MAGANO, 1980, p. 43).

Assim, Gomes e Gottschalk (2011) alçam a subordinação ao elemento mais importante para configuração do contrato de trabalho, ou, em outras palavras, formação do vínculo empregatício.

Do mesmo modo, Delgado (2015, p. 310) afirma que

[...] a importância da subordinação é tamanha na caracterização da relação de emprego que já houve juristas, como o italiano *Renato Corrado*, que insistiram que não importava à conceituação do contrato empregatício o conteúdo mesmo da prestação de serviços, mas sim, a forma pela qual tais serviços eram prestados, isto é, se o eram subordinadamente ou não. (DELGADO, 2015, p. 310)

Há autores que defendem que a subordinação decorre da situação de dependência do empregado em relação ao empregador, tendo em vista que o termo aparece no art. 3º da CLT. Leite (2019) tem opinião diversa:

Todavia, parece-nos que o empregado não é “dependente” do empregador, e sim, a sua atividade laboral (física, mental ou intelectual) é que fica num estado de sujeição ao poder (diretivo, regulamentar e disciplinar) do

empregador, sendo que este critério é, para a maioria dos doutrinadores, o mais relevante para caracterizar a relação empregatícia. (LEITE, 2019, p. 249)

Na mesma linha, Cassar (2015) diferencia subordinação subjetiva (comando recai sobre a pessoa do empregado) de subordinação objetiva (comando recai sobre os serviços prestados). A subordinação subjetiva era própria dos regimes servis e escravocratas e era também denominada de dependência, expressão utilizada no art. 3º da CLT.

O legislador trabalhista adotou, por motivos óbvios, o enfoque objetivo da subordinação, que atua no modo como o serviço deve ser executado e não sobre a pessoa do trabalhador. Por isso, é possível contratar empregado externo, em domicílio, teletrabalhadores etc., pois nesses casos percebe-se que a fiscalização recai sobre os serviços, já que o empregado em si fica longe dos olhos do patrão. (CASSAR, 2015, p. 249)

Martins (2019, p. 111) aborda a questão da subordinação a partir do poder diretivo do empregador. O autor acrescenta que o poder de direção vai além da mera organização da empresa, abrangendo também as possibilidades de controle (fiscalização) e disciplina do trabalho. Segundo o autor, o empregador tem o direito de “[...] fiscalizar e controlar as atividades de seus empregados.”, bem como de “[...] estabelecer penalidades aos seus empregados.”. (MARTINS, 2019, p. 113-114)

Nesse sentido, o poder empregatício, em suas facetas diretiva, regulamentar fiscalizatória e disciplinar, concentra um conjunto de prerrogativas direcionadas ao empregador, para exercício no contexto da relação empregatícia (DELGADO, 2014), que ainda classifica o poder empregatício como:

A) Poder diretivo – Poder diretivo (ou poder organizativo ou, ainda, poder de comando) seria o conjunto de prerrogativas tendencialmente concentradas no empregador dirigidas à organização da estrutura e espaço empresariais internos, inclusive o processo de trabalho adotado no estabelecimento e na empresa, com a especificação e orientação cotidianas no que tange à prestação de serviços.

B) Poder regulamentar - Poder regulamentar seria o conjunto de prerrogativas tendencialmente concentradas no empregador dirigidas à fixação de regras gerais a serem observadas no âmbito do estabelecimento e da empresa.

C) Poder fiscalizatório - Poder fiscalizatório (ou poder de controle) seria o conjunto de prerrogativas dirigidas a propiciar o acompanhamento contínuo da prestação de trabalho e a própria vigilância efetivada ao longo do espaço empresarial interno. Medidas como o controle de portaria, as revistas, o circuito interno de televisão, o controle de horário e frequência, a prestação de contas (em certas funções e profissões) e outras providências correlatas é que seriam manifestação do poder de controle.

D) Poder disciplinar - Poder disciplinar é o conjunto de prerrogativas concentradas no empregador dirigidas a propiciar a imposição de sanções aos empregados em face do descumprimento por esses de suas obrigações contratuais. (DELGADO, 2014, p. 685-690).

O empregador, portanto, direciona a prestação laboral do empregado, comandando, selecionando e controlando os fatores de produção (CASSAR, 2014).

Sobre o assunto, Garcia (2012, p. 335) acrescenta que o poder de direção “[...] autoriza o empregador a organizar, controlar e disciplinar a prestação de serviços pelo empregado, o que ocorre, assim, de forma **subordinada**” (grifo nosso), complementando que subordinação e poder de direção pertencem à mesma realidade, enfocando, respectivamente, empregado e empregador.

Na análise de Vasconcelos (2014, p. 82) “[...] a prerrogativa que o empregador tem de definir a forma de atuação do trabalho do empregado [...]” surge “[...] em decorrência de preceito legal e da pactuação de um contrato de trabalho”, complementando que o empregador tem o “[...] dever de acatar as ordens daquele (empregador) e realizar a atividade do modo que for determinado” (VASCONCELOS, 2014, p. 82).

Já o poder regulamentar e o poder disciplinar são derivados do poder diretivo do empregador, direção geral que expõe o estado de subordinação do empregado, que caracteriza o contrato de trabalho (GOMES; GOTTSCHALK, 2011). A subordinação,

portanto, “[...] nada mais é que o dever de obediência ou o estado de dependência na conduta profissional” (CASSAR, 2014, p. 246).

Em relação ao Poder Regulamentar, Santos (1979) entende que consiste no direito de a empresa estabelecer um conjunto de normas para ordenar o comportamento organizacional, nas quais constem os direitos e deveres dos empregados e da empresa, o código de disciplina e os benefícios voluntários.

Esse poder, conforme Ramalho (2009, p. 260), configura-se como um conjunto de normas que permite a aplicação do Poder Diretivo e do Poder Disciplinar. Para a autora, são normas

[...] que se justificam pelas necessidades de organização empresarial e não pelo contrato de trabalho (assim regras de circulação, de segurança, de saúde, de apresentação, etc....) – em suma, regras de disciplina na empresa que são uma emanção do poder disciplinar do empregador. (RAMALHO, 2009, p. 262).

Em adição aos conceitos apresentados, Cassar (2015, p. 247) entende que o critério de subordinação adotado pela legislação pátria foi o da subordinação jurídica ou hierárquica, não abarcando outros critérios existentes (subordinação técnica e subordinação econômica).

A subordinação técnica estaria ligada ao comando técnico do patrão sobre o empregado. Contudo, adverte a autora, é possível que o empregado tenha maior conhecimento técnico que o empregador sem que isso desfigure a relação de emprego.

A subordinação econômica deriva da ideia de necessidade de subsistência do trabalhador, mas a autora considera esse critério inaceitável porque ocorrer de o

empregado ter maior renda e patrimônio que o patrão e, ainda assim, estar subordinado a ele.

Contornando o conceito de forma definitiva, a autora menciona que a subordinação jurídica “[...] é que está presente na relação de emprego, seja porque ela decorre de lei (arts. 2º e 3º da CLT) seja porque cabe ao empregador dirigir a prestação de serviços e, portanto, o contrato.” (CASSAR, 2015, p. 248).

Delgado (2015, p. 312) concorda com o ensinamento esposado pela autora supra mencionada, informando que a natureza jurídica da subordinação é “entendimento hegemônico entre os estudiosos do Direito do Trabalho”, derivando do contrato estabelecido entre trabalhador e tomador dos serviços, no qual o empregado aceita o direcionamento da prestação de serviços pelo empregador.

O mesmo autor oferta discussão em relação às dimensões da subordinação. A Clássica se manifestaria pela “intensidade de ordens do tomador de serviços sobre o respectivo trabalhador”, sendo a dimensão original e mais comum até hoje. (DELGADO, 2015, p. 313). Objetiva seria a subordinação encontrada na “[...] integração do trabalhador nos fins e objetivos do empreendimento do tomador de serviços [...]. (DELGADO, 2015, p. 314). Por fim, subordinação estrutural é aquela que se exprime na inserção do trabalhador na estrutura da empresa (organização e funcionamento), independentemente do recebimento de ordens diretas (subordinação clássica) e do fato de o serviço prestado estar alinhado aos objetivos do estabelecimento (subordinação objetiva). (DELGADO, 2015, p. 314).

Para Delgado (2015, p. 314), as três dimensões da subordinação se complementam e permitem a superação de “[...] dificuldades de enquadramento dos fatos novos do mundo do trabalho ao tipo jurídico da relação de emprego [...]. Ou seja, com a evolução das relações trabalhistas e, conseqüentemente, do Direito do Trabalho, a

subordinação se erige, como elemento caracterizador da relação de emprego, das mais variadas formas. Não se limita, portanto, apenas ao conceito clássico, que exigia a verificação de ordens diretas emanadas do empregador ao empregado.

Complementarmente, Garcia (2012) acrescenta que há contribuições da doutrina e da jurisprudência no sentido de reconhecer a denominada subordinação estrutural, intimamente ligada à terceirização e ao trabalho à distância, subordinação que ocorre “[...] quando o empregado desempenha atividades que se encontram integradas à estrutura e à dinâmica organizacional da empresa, ao seu processo produtivo ou às suas atividades essenciais, não mais se exigindo a subordinação jurídica clássica” (GARCIA, 2012, p. 147).

Nesse sentido, verifica-se que esse posicionamento vem se mantendo ao longo dos anos, uma vez que Romita (1979, p. 76) já afirmava que a “[...] subordinação não exige a efetiva e constante atuação da vontade do empregador na esfera jurídica do empregado. Basta a possibilidade jurídica dessa atuação”, complementando que, o “[...] que importa é a possibilidade, que assiste ao empregador, de intervir na atividade do empregado”. Ou seja, a caracterização do vínculo, pela perspectiva da subordinação, não necessita de um rígido controle de jornada ou cumprimento de ordens, bastando a possibilidade de interferência do empregador na atividade e autonomia do empregado para que a subordinação seja estabelecida.

Nesse contexto, importante perceber que o desenvolvimento da informática e o conjunto de informações advindas dos sistemas ampliaram as possibilidades de controle do empregador sobre o empregado, com a facilitação de obtenção de dados pessoais e profissionais (BARROS, 2009).

Assim, a compreensão e assimilação dos modernos conceitos de subordinação aqui apresentados são importantes para o acompanhamento da evolução dos meios de

controle do empregador no contexto dos avanços tecnológicos. A influência na legislação pátria pode ser percebida na análise da Lei nº 12.551/2011, que alterou o art. 6º da CLT, conforme transcrito a seguir.

Art. 6º.

[...]

Parágrafo único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio.

Para Delgado (2015, p. 315), a nova redação do art. 6º da CLT veio para “[...] incorporar, implicitamente, os conceitos de subordinação objetiva e de subordinação estrutural, equiparando-os, para os fins de reconhecimento da relação de emprego, à subordinação tradicional (clássica) [...]”.

Nesse sentido, alguns autores definem a redação do art. 6º da CLT como uma espécie de subordinação algorítmica. Os algoritmos traduzem o trabalho dos profissionais de Tecnologia da Informação da empresa, refletindo a lógica organizacional. Revelam-se, assim, como uma forma de ordenamento dos trabalhadores por parte da instituição aos quais estão ligados.

No setor de serviços, que é o que mais cresce nas sociedades desindustrializadas, observa-se o ápice do movimento: empresas realizam sua atividade econômica aparentemente sem empregar ninguém, o que só é possibilitado pela Internet e poderosos processadores de algoritmos. Entretanto, se tivermos os olhos mais aguçados, vamos ver que empregam trabalhadores em massa. Casos como o de empresas de plataformas algorítmicas de transporte de pessoas e de mercadorias são típicos em que uma multidão de trabalhadores são organizados pelo sistema e despojados de qualquer proteção. Mas esse é só um exemplo que hoje nos é mais evidente, pois virtualmente toda empresa de prestação de serviços poderá realizá-los por meio desse tipo de organização de trabalho de intermediação algorítmica do trabalho humano. (CARELLI, 2018)

Portanto, a intermediação do trabalho por meio de algoritmos deve receber atenção especial quando do exame do elemento subordinação. Carelli (2017, p. 141),

disserta sobre a questão mencionando que a subordinação se forma a partir da “programação algorítmica”, pela qual uma “liberdade programada” dá origem a uma “autonomia na subordinação”.

O algoritmo, cujos ingredientes podem ser modificados a cada momento pela sua reprogramação ('inputs'), garante que os resultados ('outputs') sejam alcançados, sem necessidade de dar ordens diretas àqueles que realizam o trabalho (CARELLI, 2017, p. 141).

Importante destacar que o controle do trabalho com a utilização de algoritmos é justamente o que se verifica nas relações de trabalho intermediadas por aplicativos. E, como se pode ver, o simples fato de o algoritmo substituir as ordens diretas do empregador não desfaz o elemento subordinação da relação de emprego. Pelo contrário, a existência de sistemas de controle informatizados, como no caso das relações de trabalho por aplicativos, até mesmo possibilita um controle maior do trabalhador, formando o que atualmente se denomina por subordinação algorítmica.

3.1.2 Trabalho Autônomo

Em contraposição ao trabalho subordinado, característico da relação de emprego, apresenta-se o trabalho autônomo. “O trabalhador autônomo, como o próprio nome está a dizer, não é subordinado. Logo, ainda que preste o serviço de forma pessoal, onerosa e não eventual, não estará sob a tutela direito do trabalho.” (LEITE, 2019, p. 270)

Nas palavras de Barros (2013, p. 173), o trabalhador autônomo não se submete ao poder diretivo e disciplinar da organização e “[...] atua como patrão de si mesmo, sem submissão aos poderes de comando do empregador [...]”.

A CLT, em seu art. 442-B, também passou a abordar a questão em 2017. Veja-se o texto atual:

Art. 442-B. A contratação do autônomo, cumpridas por este todas as formalidades legais, com ou sem exclusividade, de forma contínua ou não, afasta a qualidade de empregado prevista no art. 3º desta Consolidação. (Incluído pela Lei nº 13.467, de 2017)

Entretanto, em que pese a previsão legal estatuída na CLT, diversos autores chamam a atenção para a correta interpretação do texto consolidado.

Para Delgado e Delgado (2017), não é possível se considerar verdadeiramente autônomo um profissional contratado formalmente como tal, mas que desempenhe seu trabalho, na prática laboral, com todas as características da relação de emprego.

Ou o obreiro é contratado como empregado, uma vez que exercerá seu trabalho com os elementos da relação de emprego, ou pode ser contratado como autônomo, caso efetivamente exerça a sua prestação de serviços sem os elementos da relação de emprego. Se for contratado como autônomo, porém cumprir o contrato com os elementos da relação de emprego, será tido, evidentemente, do ponto de vista fático e jurídico, como real empregado. [...] o que importa para o Direito do Trabalho é a presença (ou não) dos elementos fático-jurídicos da relação de emprego, ao invés do simples envoltório formal conferido ao contrato entre as partes. Estando presentes os elementos da relação de emprego, estruturados, pacificamente, pelos art. 3º, caput, e 2º, caput, da CLT, está-se perante essa importante relação sociojurídica tipificada no Direito do Trabalho brasileiro; não estando presentes esses elementos fáticos-jurídicos - ou, pelo menos, faltando um deles -, não se considera existente a relação empregatícia entre as partes contratuais. (DELGADO, DELGADO, 2017, p. 152-153)

Portanto, o trabalhador autônomo se distingue do empregado, essencialmente, por não ser subordinado, ou seja, o autônomo “[...] pode desenvolver normalmente seu mister sem qualquer ingerência do empregador.”. (MARTINS, 2019, p. 95)

Assim, para que o prestador de serviço seja, de fato, considerado autônomo, os elementos da relação de emprego, em especial, a subordinação jurídica, não podem

estar presentes, sob pena de descaracterização do trabalho autônomo e estabelecimento do vínculo empregatício.

3.1.3 Trabalhadores da “Zona Grise”

Os conceitos desenvolvidos até aqui permitem distinguir o trabalho empregado do trabalho autônomo. Contudo, a análise de casos concretos nem sempre conduz a uma conclusão fácil em relação à caracterização de uma relação como típica de emprego ou autônoma.

Consoante explicita Barros (2013), há determinadas situações nas quais essa distinção não é tão simples.

No campo da ciência jurídica, ao lado de casos típicos, cujo enquadramento, no art. 3º da CLT, não acarreta dúvidas, existem situações intermediárias, cuja classificação enseja certas dificuldades, em face do conteúdo diversificado do trabalho, em que a subordinação é insuscetível de especificação antecipada passível de ser utilizada para qualquer relação de trabalho.” (BARROS, 2013, p. 250)

São os trabalhadores situados na chamada “zona grise”, ou seja, “[...] zona cinzenta ou fronteira habitada por trabalhadores que tanto poderão ser enquadrados como empregados quanto como autônomos [...]” (BARROS, 2013, p. 251)

O ofício de vendedor é um dos exemplos que se enquadra nessa situação.

Um vendedor pode ser autônomo, se dirige sua própria atividade em seu proveito, não se subordina; mas, se os traços da subordinação surgem: controle; direção de atividade; salário, muitas vezes até exclusividade, começa a transparecer a subordinação e surge a relação de emprego e, correspondentemente, o contrato de trabalho. (GUEDES, MORAES E GUEDES, 2010, p. 35)

Portanto, quando da existência de trabalhadores situados na “zona grise”, a análise do caso concreto deve levar em consideração se, naquela relação, estão presentes os pressupostos (elementos) característicos da relação de emprego. Veja-se que essa análise é primordial porque dela se definirá se aquele trabalhador está acobertado pelo Direito do Trabalho ou não.

3.1.4 Princípios do Direito do Trabalho

O termo “princípios” está ligado à ideia de origem, de fundação.

Princípio (do latim *principiu*) significa o início, fundamento ou essência de algum fenômeno. Também pode ser definido como a causa primária, o momento, o local ou trecho em que algo, uma ação ou um conhecimento tem origem. Sendo que o princípio de algo, seja como origem ou proposição fundamental, pode ser questionado. Outro sentido possível seria o de norma de conduta, seja moral ou legal. Na filosofia, é uma proposição que se coloca no início de uma dedução e que não é deduzida de nenhuma outra proposição do sistema filosófico em questão. (FERREIRA, 1986, p. 1393)

No Direito do Trabalho, o estudo do tema passa pela compreensão do papel que os princípios, de forma geral, desempenham em um sistema jurídico. Os princípios oferecem uma orientação sobre a qual todo o sistema jurídico deve se ancorar, representando os valores de maior perenidade consagrados pela sociedade em determinado período histórico. As proposições gerais enunciadas nos princípios regulam a criação das normas. Assim:

O Direito não é mero somatório de regras avulsas, produto de atos de vontade, ou mera concatenação de fórmulas verbais articuladas entre si, o Direito é ordenamento ou conjunto significativo e não conjunção resultada de vigência simultânea; é coerência ou, talvez mais rigorosamente, consistência; é unidade de sentido, é valor incorporado em regra. E esse ordenamento, esse conjunto, essa unidade, esse valor, projeta-se ou traduz-se em princípios, logicamente anteriores aos preceitos. Os princípios não se colocam, pois, além ou acima do Direito (ou do próprio Direito positivo); também eles – numa visão ampla, superadora de concepções positivistas, literalistas e absolutizantes das fontes legais – fazem parte do complexo ordenamental. (MIRANDA, 1990, p. 197-198)

Ressaltando a importância que os princípios assumem no ordenamento jurídico, pode-se inferir que

Violar um princípio é muito mais grave que transgredir uma norma. É a mais grave forma de ilegalidade ou inconstitucionalidade, conforme o escalão do princípio atingido, porque representa insurgência contra todo o sistema, subversão de seus valores fundamentais, contumélia irremissível a seu arcabouço e corrosão de sua estrutura mestra. (MELLO, 1995, p. 538)

Portanto, percebe-se que o respeito aos princípios enunciadores do Direito é imprescindível para que o ordenamento jurídico seja efetivamente compreendido e implementado. No ramo específico da presente pesquisa (Direito do Trabalho), não é diferente. A legislação trabalhista foi edificada com base em uma série de princípios que não podem ser ignorados.

A seguir, serão abordados alguns princípios aplicáveis ao Direito Trabalhista pátrio. Vale frisar que a presente explanação não possui o objetivo de explorar ao máximo o tema, perpassando por todos os princípios aplicáveis à matéria, mas tão somente apresentar aqueles que possuem maior afinidade com a pesquisa em questão e que possam ser diretamente apropriados pelo trabalho, quais sejam: o **princípio da proteção**, o **princípio da irrenunciabilidade** e o **princípio da primazia da realidade sobre a forma**.

O **princípio da proteção** pode ser considerado como basilar no Direito do Trabalho. Ele eleva a disciplina a uma condição diferenciada, autônoma, especial, na medida em que procura estabelecer, a partir do reconhecimento do desequilíbrio existente entre empregado e empregador, uma garantia de igualdade entre as duas partes da relação trabalhista.

Observa-se que esse princípio tem sido considerado importante para o trabalhador ao longo dos anos. Há 20 anos, Camino (1999, p. 56) já afirmava que não importa a discussão que existe quanto à ideologia do Estado, pois

[...] o princípio da proteção, pelo qual se compensa a inferioridade econômica do trabalhador com tratamento legal privilegiado, expressa a ideologia do Direito do Trabalho. Os demais princípios, na sua maioria, nada mais são do que desdobramentos dessa ideia fundante, subprincípios.

Na opinião de Molina (2013, p. 161), entre todos os princípios do Direito do Trabalho, o da Proteção configura-se como o mais importante, uma vez que visa salvaguardar o operário de ações do empresário que possam lhe trazer prejuízos. “A proteção, construída a partir das diversas normas interventivas de direito material, visa dar ao trabalhador condições de igualdade material frente ao empregador”, o que coaduna com o que afirmava Camino (1999).

Por sua vez, nota-se que os argumentos de Leite (2019, p. 138) são coerentes com o que já falava o autor supracitado. Para Leite

O princípio da proteção (ou princípio tutelar) constitui a gênese do direito do trabalho, cujo objeto, como já vimos, consiste em estabelecer uma igualdade jurídica entre empregado e empregador, em virtude da manifesta superioridade econômica deste diante daquele.

Como visto, o Direito do Trabalho foi insculpido na ideia de existência de uma relação na qual as pessoas envolvidas não estavam em igualdade de condição. Essa diferença, portanto, é vista como potencial causadora de exploração da parte mais vulnerável, que demanda proteção. Não é outro o entendimento de Oliveira e Dorneles (2013, p. 29), ao registrarem que:

No plano individual, o princípio da proteção tem por pressuposto a hipossuficiência ou vulnerabilidade do trabalhador e, conseqüentemente, a garantia de direitos mínimos, nunca máximos. É como se o direito do

trabalho operasse a partir da seguinte linguagem: o trabalhador é vulnerável e, portanto, demanda proteção.

A consagração do princípio da proteção decorre, então, do fato de ser “[...] o trabalhador hipossuficiente (economicamente mais fraco) em relação ao empregador [...], sendo que “[...] o Direito do Trabalho tende a proteger os menos abastados, para evitar a sonegação dos direitos trabalhistas destes.” (CASSAR, 2015, p. 169).

Ainda segundo a renomada autora, para efetivação do princípio da proteção, é necessário forte intervenção estatal nas relações entre empregado e empregador, limitando a autonomia de vontade das partes em prol de um reequilíbrio na relação. Essa intervenção se dá através de regras mínimas que devem ser observadas pelos atores sociais. (CASSAR, 2015, p. 169)

Assim, a desigualdade, fundamentada no princípio da proteção, diferencia o Direito do Trabalho, por exemplo, do Direito Civil, o qual pressupõe igualdade em relação às partes contratantes. “No Direito do Trabalho há uma desigualdade natural, pois o capital possui toda a força do poder econômico. Desta forma, a igualdade preconizada pelo Direito do Trabalho é tratar os desiguais de forma desigual.” (CASSAR, 2015, p. 170)

Por revelar-se de suma importância ao trabalhador, o princípio da proteção desdobra-se, quando da sua aplicação, em três outros princípios: *In dubio pro operário*, irrenunciabilidade e primazia da realidade sobre a forma.

A expressão *In dubio pro operario*, que consiste no primeiro princípio, significa que diante de mais de uma interpretação possível de determinada norma, deve prevalecer aquela que for mais favorável ao trabalhador, ou seja, havendo mais de uma norma aplicável a um caso concreto, deve ser eleita aquela mais benéfica ao trabalhador, ainda que tal aplicação subverta a hierarquia das normas. Além disso,

deve-se levar ainda em conta a condição mais benéfica, mediante a qual a existência de novas normas não poderá prejudicar condições mais favoráveis em que se encontre o trabalhador (LEITE, 2019, p. 138-149).

Em suma, o princípio da proteção deve ser assimilado como aquele que origina, inspira e acolhe todos os outros demais princípios trabalhistas, podendo ser usado como de respaldo para aplicação do ordenamento jurídico trabalhista.

Outro princípio importante para o Direito do Trabalho é o **princípio da irrenunciabilidade**, pelo qual não se admite que o trabalhador renuncie a direitos trabalhistas. Referido princípio decorre diretamente do anterior (da proteção), especialmente por objetivar a limitação da autonomia de vontade das partes. Nesse sentido:

Seu objetivo é limitar a autonomia da vontade das partes, pois não seria viável que o ordenamento jurídico, impregnado de normas de tutela do trabalhador, permitisse que o empregado se despojasse desses direitos, presumivelmente pressionado pelo temor reverencial de não obter o emprego ou de perdê-lo, caso não formalizasse a renúncia. (BARROS, 2013, p. 146)

Ora, seria mesmo incongruente se a legislação trabalhista estipulasse normas de proteção ao trabalhador e, concomitantemente, permitisse que o empregado abrisse mão delas por medo ficar desempregado.

Segundo Giglio (1997, p. 46), “A legislação estipula a inderrogabilidade das garantias outorgadas por duas razões principais, a saber: o estado de subordinação e a inferioridade econômica do trabalhador.”. O autor acrescenta que, ainda que a primeira razão seja eliminada com a rescisão contratual, ainda “subsiste a segunda.”.

Dessa forma, “Como regra geral, não pode o empregado, antes da admissão, no curso do contrato ou após seu término, renunciar ou transacionar seus direitos trabalhistas, seja de forma expressa ou tácita. (CASSAR, 2015, p. 204).

Esse princípio é considerado de tamanha importância que uma eventual renúncia é nula de pleno direito, nos termos do art. 9º da CLT, conforme se pode ver na transcrição a seguir.

Art. 9º da CLT – Serão nulos de pleno direito os atos praticados com o objetivo de desvirtuar, impedir ou fraudar a aplicação dos preceitos contidos na presente Consolidação.

Complementando, cita-se o art. 468 da CLT, que exige “mútuo consentimento” para alteração das condições contratuais, “desde que não resultem, direta ou indiretamente, prejuízos ao empregado, sob pena de nulidade da cláusula infringente desta garantia.”.

Portanto, não pode o trabalhador, de forma individual, abrir mão de direitos (renunciar), fato que, se verificado, enseja a nulidade do mesmo, conforme art. 9º da CLT.

A seu turno, o **princípio da primazia da realidade sobre a forma** define que a realidade observada nos fatos deve prevalecer sobre a aparência formal que os envolva. “Para o Direito do Trabalho prevalecem os fatos reais sobre as formas. O que importa é o que realmente aconteceu e não o que está escrito.”. (CASSAR, 2015, p. 187)

Referido princípio assume função importante ao se aventar a possibilidade de fraude, “camuflagem”, deturpação, da relação de emprego, que, por vezes, é retratada de maneira distinta de como a realidade laboral revela, com a intenção de

desvirtuar a relação e afastar, por conseguinte, as normas protetivas básicas do Direito do Trabalho.

Em seus ensinamentos, Barros (2013) alerta para possibilidade de o trabalho subordinado (relação de emprego) estar encoberto por relação comercial ou civil, esclarecendo que, segundo o princípio da primazia da realidade,

[...] as relações jurídico-trabalhistas se definem pela situação de fato, isto é, pela forma como se realizou a prestação de serviços, pouco importando o nome que lhes foi atribuído pelas partes. Despreza-se a ficção jurídica. É sabido que muitas vezes a prestação de trabalho subordinado está encoberta por meio de contratos de Direito Civil ou Comercial. (BARROS, 2013, p. 146)

Na mesma linha, Delgado (2015) afirma que o princípio da primazia da realidade sobre a forma

[...] constitui-se em poderoso instrumento de pesquisa e encontro da verdade real em uma situação de litígio trabalhista. Não deve, contudo, ser brandido unilateralmente pelo operador jurídico. Desde que a forma não seja da essência do ato (ilustrativamente, documento escrito para a quitação ou instrumento escrito para contrato temporário), o interprete e aplicador do Direito deve investigar e aferir se a substância da regra protetiva trabalhista foi atendida na prática concreta efetivada entre as partes, ainda que não seguida estritamente a conduta especificada pela legislação. (DELGADO, 2015, p. 211)

Novamente, assim como destacado quando da abordagem ao princípio da irrenunciabilidade, percebe-se que o princípio da primazia da realidade possui íntima vinculação com o princípio da proteção, na medida em que procura privilegiar a realidade dos fatos em detrimento da formalidade acordada, destinando-se “[...] a proteger o trabalhador, já que seu empregador poderia, com relativa facilidade, obrigá-lo a assinar documentos contrários aos fatos e aos seus interesses [...]”. (CASSAR, 2015, p. 187).

3.2 TRABALHOS CORRELATOS

O tema em pauta neste projeto de dissertação mostra-se incipiente não só em função da falta de consenso quanto à sua função, legalidade e relações de trabalho, como também pelo pequeno número de pesquisas realizadas a seu respeito. Nesse sentido, são apresentadas a seguir algumas pesquisas publicadas que se mostraram aderentes ao propósito deste trabalho.

O artigo “Economia do compartilhamento: a lógica algorítmica das plataformas virtuais e a necessidade de proteção da pessoa nas atuais relações de trabalho” (RIEMENSCHNEIDER; MUCELIN, 2019) abordou a economia do compartilhamento sob o prisma da mudança do relacionamento entre empregadores e trabalhadores, verificando a nova forma de organização do trabalho a adequação do critério da subordinação para que os obreiros recebam a proteção estatuída pelo Direito do Trabalho pátrio. O estudo propõe reflexão acerca das plataformas da economia do compartilhamento, como Uber, explicando, especialmente, o funcionamento e o sistema de avaliação e controle dos trabalhadores, assim como a nova organização do trabalho por algoritmos. Concluiu-se que as dimensões contemporâneas da subordinação são suficientes para definir os trabalhadores como empregados, ainda que o trabalho goze de certa autonomia e seja intermediado por meio de plataformas digitais.

Já o artigo “Direito do trabalho e economia de compartilhamento: apontamentos iniciais” (KALIL, 2017) oferta importante contribuição sobre a forma pela qual as atividades laborais ocorrem na economia de compartilhamento, especialmente em relação às dúvidas que delas se originam: relação de emprego X autonomia do trabalho. Analisa os elementos que caracterizam a relação de emprego e a sua adequação diante do novo cenário. Conclui que as formas de trabalho da economia de compartilhamento precisam ser mais bem conhecidas pelos aplicadores do direito

do trabalho, de modo a se encontrar um equilíbrio entre a idealização de inovações que melhoram a vida das pessoas e a necessidade de se garantir os direitos trabalhistas dos prestadores de serviços. A nova realidade do mundo do trabalho precisaria, assim, ser compreendida pela dinâmica das relações na economia de compartilhamento e pela lógica da gênese do direito do trabalho, no que tange à colocação de limites à exploração da mão de obra alheia.

Por sua vez, o artigo “Uberização do trabalho sob a ótica do conceito de subordinação estrutural” (FERRER; OLIVEIRA, 2018) trouxe uma análise das consequências advindas das inovações tecnológicas, pelo prisma da modernização que conferem em vários setores da sociedade e do desemprego estrutural, que culmina com novas formas de trabalho, como a observada na Uber. O estudo disserta sobre a subordinação estrutural, superando o mero conceito de subordinação clássica e propondo a aplicação desse moderno conceito para abarcar as novas formas de relações de trabalho e garantir a aplicação das garantias trabalhistas aos trabalhadores envolvidos.

A seu turno, a dissertação de mestrado “A economia compartilhada e a uberização do trabalho: utopias do nosso tempo?” (KRAMER, 2017) trouxe uma reflexão sobre a economia compartilhada enquanto uma utopia transformadora no sentido de fornecer trabalho e condição de vida dignos aos trabalhadores. O autor analisou como a Economia Compartilhada poderá influenciar nas relações de trabalho, investigando um dos casos mais conhecidos, qual seja, da empresa Uber, tendo em vista o potencial de multiplicação desse modelo para outros serviços, com a possibilidade real de precarização do trabalho. Notou-se a utilização da Economia Compartilhada, enquanto corrente comportamental e econômica positiva, para camuflar uma relação de trabalho com o fito precípua de se eximir dos encargos trabalhistas. A ideia do compartilhamento estaria sendo desvirtuada pela plataforma Uber, mostrando-se como uma esperança fraudulenta, pela qual o capital precariza

a relação de trabalho. O crescente número de pessoas sem emprego ou subempregados geraria o exército de reserva que se submete às condições precárias de renda e de trabalho, das quais se valeria o sistema capitalista para dar novos rumos à Economia Compartilhada. O estudo destaca a necessidade de reposicionamento dos sindicatos e demais organizações do mundo do trabalho, para fazer frente à crescente exploração do trabalho e ao enfraquecimento da regulação social e trabalhista.

Outro artigo que contribuiu para a presente pesquisa, “Novas modalidades de trabalho e a caracterização do vínculo empregatício: uma análise da Uber (NEVES; CARVALHIDO, 2019)”, teve por objetivo analisar a existência de vínculo empregatício entre os motoristas e a plataforma Uber, valendo-se de pesquisa bibliográfica, da normatização vigente e das especificidades do trabalho dos motoristas. O estudo identificou que há subordinação entre a empresa Uber e os profissionais, que não podem ser substituídos na prestação do serviço, sendo, ainda, a remuneração paga pela própria empresa, que determina a forma de realização do trabalho, fatores que convergem para a descaracterização do trabalho autônomo divulgado pela plataforma. Conclui-se, portanto, pela necessidade de aplicação da legislação trabalhista, bem como sua proteção.

A Tese de Doutorado “A diarização do trabalho doméstico remunerado no Brasil e os dilemas atuais da (des)proteção social (COSTA, 2017)” tratou das implicações do crescente processo de diarização do trabalho doméstico no Brasil, enfocando a problemática da proteção social das trabalhadoras que atuam como diaristas, que, a despeito da regulamentação conferido recentemente ao trabalho doméstico no país, não foram objeto dessa regulamentação, tendo em vista o não estabelecimento de vínculo empregatício. A autora menciona que, embora as diaristas tenham o direito de acessar a proteção social previdenciária pela contribuição individual, há barreiras significativas para tal acesso. Conclui que o processo de diarização no país

converge para uma nova face da (des)proteção social da trabalhadora doméstica brasileira.

4 DISCUSSÕES E RESULTADOS

4.1 A INSTITUIÇÃO PESQUISADA

A instituição, locus da pesquisa, foi o aplicativo Parafuzo (<https://parafuzo.com/>) onde se lê: “A Parafuzo é uma plataforma on-line que conecta profissionais de limpeza a clientes que precisam de seus serviços. Todos os parceiros que utilizam a nossa plataforma são profissionais autônomos sem nenhum vínculo empregatício com a Parafuzo.” (PARAFUZO, 2019), conforme se verificou no acesso ao *link* “Ajuda” em 27/08/2019 (Figura 5 do Anexo³).

Analisando o conteúdo do *site*, verificou-se que a empresa também oferece a intermediação de serviços de passadoria. A plataforma digital disponibiliza diaristas para residências e empresas, mas o foco da presente pesquisa se limitou a abordar a questão do trabalho realizado por diaristas em residências.

Pela plataforma, as diaristas só conseguem se cadastrar se fornecerem dados pessoais e concordarem com uma série de regras. Além disso, devem comparecer pessoalmente à empresa para uma entrevista. Posteriormente, começam a receber demandas de serviços (faxinas) de clientes que também se cadastraram na plataforma.

O pagamento dos serviços é feito diretamente à empresa, que, repassa para as diaristas. Após cada faxina, os clientes podem avaliar os serviços realizados,

³ Todas as Telas capturadas do site Parafuzo estão anexadas ao final do trabalho, conforme NBR nº 6023/2002 ABNT.

atribuindo nota à profissional. Essas notas são utilizadas para se calcular uma média de desempenho que mantem as diaristas vinculadas à plataforma.

4.2 O TRATAMENTO DOS DADOS

Conforme visto no item 2.2, o arcabouço teórico permitiu a criação de categorias, as quais foram utilizadas para verificar a presença de elementos de configuração do vínculo de emprego no relacionamento entre o aplicativo e os prestadores de serviço. O tratamento dos dados conferiu organização aos materiais virtuais (telas capturadas) coletados no *site* da Parafuzo segundo as categorias construídas a partir das contribuições oriundas do aporte teórico redigido.

Os dados, alocados nas respectivas categorias, foram analisados com profundidade, tratando cada uma das 132 telas individualmente, considerando-se os elementos preconizados pelo Direito Trabalhista (requisitos caracterizadores do vínculo de emprego). O detalhamento desta análise encontra-se a seguir.

4.2.1 Análise e Discussão dos Dados

O cerne desta pesquisa residiu na seleção de elementos textuais diretos ou indiretos que denotassem algum dos elementos do vínculo empregatício, em todas as categorias selecionadas previamente, quais sejam: Pessoa física, Pessoaalidade, Onerosidade, Não eventualidade e Subordinação.

4.2.1.1 Pessoa Física

Conforme visto no aporte teórico, a relação de emprego só existe quando há relação entre pessoa física e empregador, tendo em vista que a lei se destina a proteger o ser humano, a pessoa natural (NASCIMENTO, 2014). Assim, ainda que um caso

concreto exprima a utilização de pessoa jurídica para encobrir autêntica prestação de serviços por uma pessoa natural, a constatação de que o trabalho está sendo realizado, na verdade, somente por uma pessoa física, “camuflada por trás” de uma pessoa jurídica, surge o referido elemento da relação empregatícia (DELGADO, 2015).

No caso em estudo, nítida é a prestação de serviços por pessoas físicas (diaristas). Ou seja, a relação de trabalho está assentada na contratação de pessoas naturais, as profissionais.

A primeira solicitação do *site* está nas informações do ciclo do processo, na Figura 6 do Anexo, mencionando informações pessoais do cadastro, no *link* “Seja diarista”. O *site* orienta o cadastro a partir de informações gerais sobre os elementos do cadastro, prometendo retorno por SMS em dois dias caso as informações estejam completas e informando a necessidade de aceitação dos termos de uso e regras para, enfim, autorizar o profissional a baixar o aplicativo para receber chamadas para trabalhar.

Em seguida, é solicitado o preenchimento do cadastro (Figura 7 do Anexo), com as seguintes informações:

- Celular próprio com internet (apenas android);
- E-mail próprio;
- Foto sua;
- Foto do RG, frente e verso;
- Foto do CPF;
- Foto do comprovante de residência;
- Número de conta bancária em seu nome;
- Nome e telefone de três referências de trabalho.

Fica óbvio que se trata de uma solicitação à pessoa física, pois, embora possam existir *e-mail*, celular e conta bancária em nome de empresas e instituições, somente

o ser humano possui o Registro Geral (RG), CPF e uma residência a referenciar. Além disso, ao se fazer a leitura, as demais informações solicitadas não mencionam outras organizações, o que denota que todos os itens dizem respeito a uma pessoa, a um ser humano.

O CPF, por exemplo, é um dos documentos pessoais que tem sido solicitado com muita frequência, para confirmar a identidade da pessoa.

De acordo com Brandelli (2012), o nome civil da pessoa natural é a designação da pessoa em seu caráter personativo, individualizando-a no seio social e na família da qual faz parte, constituindo-se como o atributo primeiro de sua personalidade, distinguindo-a das demais desde o seu nascimento.

Para Lessa (2004), a pessoa humana

[...] é uma singularização das possibilidades e necessidades sociogenéricas da qual é contemporânea. A personalidade de cada um de nós apenas existe na, e em relação, com o gênero humano do qual somos partícipes e, todavia, nenhuma identidade pessoa-gênero é possível porque cada indivíduo é um ente rigorosamente singular.

Na Figura 8 do Anexo aparece claramente que o prestador de serviço é um profissional, que será identificado pelo solicitante, por seu nome e Registro Geral (número da carteira de identidade). Por ser este documento específico para as pessoas, a caracterização vai sendo fortalecida, mostrando o sujeito como elemento central da realização do trabalho.

Todos os profissionais que utilizam nossa plataforma possuem ampla experiência no segmento de limpeza residencial. Para seu maior conforto e segurança, no dia anterior a sua diária, as 17:30, você receberá um e-mail com o nome e o RG do profissional que irá te atender.

Ainda, a Figura 9 do Anexo apresenta uma pergunta sobre a necessidade ou não de se avaliar o profissional, sendo esclarecido que: “Sim. É essencial preencher a avaliação ao final de cada diária, para que tenhamos a oportunidade de analisar os comentários e melhorar a sua experiência com o serviço.” Para tanto, quando o serviço é concluído, o contratante recebe uma mensagem via *e-mail*, para fazer a avaliação, sob o pretexto de aumentar sua segurança.

Por fim, quanto à pessoa física, cumpre registrar que a caracterização ainda se faz por meio de premiação de Diaristas Top, conforme pode ser visto na Figura 10 do Anexo.

Neste caso, o ser humano aparece em primeiro plano no texto, mostrando que todo o processo de trabalho está centralizado na pessoa física.

4.2.1.2 Pessoaalidade

O aporte teórico forneceu o conceito desse elemento da relação de emprego, abordando-o a partir do entendimento de que a pessoa física contratada não pode se fazer substituir por outra, sob risco de o vínculo de emprego se edificar com a última (MARTINS, 2019).

No estudo realizado nesta pesquisa, verificou-se que o componente da pessoaalidade está presente na relação entre a plataforma e as diaristas. A prestação de serviços é feita de forma pessoal, tendo em vista que as profissionais devem se cadastrar na plataforma (Figura 6) e não podem se fazer substituir quando recebem uma demanda do aplicativo. Além disso, o aplicativo sabe exatamente qual profissional irá atender determinada demanda (Figura 8).

É importante, portanto, tratar das questões que caracterizam a diarista nesse processo, no qual durante o cadastramento deve fornecer informações pessoais tais como o nome, número da identidade, número do CPF, dentre outros.

Esses três elementos denotam claramente que a personalidade está presente no uso do aplicativo.

Um primeiro olhar vem da psicologia e da psicanálise, que associam nomes e sobrenomes à personalidade, pois de acordo com Blanc (2016, p. 105) “A centralidade dos sobrenomes como referenciais ao posicionamento dos atores em rituais de interação simboliza o caráter de alta personalidade com que se constituem determinados contextos de socialização [...]”.

A seu turno o Registro Geral, também conhecido como Carteira de Identidade, traz informações oficiais sobre o sujeito: nome completo, filiação e CPF, além de conter dois registros únicos. Pelo nome dos pais pode diferenciar homônimos, dando a singularidade ao sujeito.

Pode-se entender a identidade como um conjunto de elementos e características de uma pessoa, tais como: seu nome, filiação, sexo, data de nascimento, local de nascimento, nacionalidade, profissão, marcas físicas, cor dos olhos, tom de pele, marcas físicas, impressões digitais, etc. E a carteira de identidade traz parte dessas características, que são utilizadas pela Parafuzo durante o processo de vínculo com as diaristas, mesmo que elas deixem de atuar via aplicativo, pois seus gestores podem manter seus dados armazenados virtualmente.

É esse documento (RG) que distingue o sujeito individual e, ao mesmo tempo abre os caminhos para que ele possa fazer parte do coletivo. Nesse sentido, os números frios contidos na carteira de identidade conferem ao

[...] documento (tem) o poder de ampliar o campo discursivo, tanto pelo direito ao pronunciamento que confere ao sujeito – o documento confere existência ao sujeito, lhe dá a palavra – como pelo deslocamento de lugar de enunciação e, conseqüentemente, de paradigma, que ele implica. A obtenção de documentos implica passar de um “estar fora” a um “estar dentro” do estado-nação, pelo menos no aspecto formal das relações.(ETCHEVERRY, 2016, p. 125).

Por sua vez, o Cadastro de Pessoa Física, da Receita Federal, tem sido utilizado como um elemento objetivo de reconhecimento do sujeito objetivo, único, dentro da racionalidade instrumental, sem subjetividades, sem máscaras, pois ele não contém suas dimensões emocionais. O CPF tem sido um documento muito utilizado em diversas situações da vida de um cidadão, às vezes até exigido. Conforme a Caixa Econômica Federal (2019) (<http://www.caixa.gov.br/cadastros/cpf/Paginas/default.aspx>) devem se inscrever no CPF as pessoas físicas:

- Sujeitas à apresentação da Declaração de Ajuste Anual do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física (DIRPF)
- Inventariantes, cônjuges ou conviventes, sucessores a qualquer título ou representantes que tenham a obrigação de apresentar a DIRPF em nome do espólio ou do contribuinte falecido.
- Cujos rendimentos estejam sujeitos à retenção do imposto de renda na fonte, ou que estejam obrigadas ao pagamento desse imposto.
- Profissionais liberais, assim entendidos aqueles que exerçam, sem vínculo empregatício, atividades que os sujeitem a registro em órgão de fiscalização profissional.
- [...]
- Participantes de operações imobiliárias, inclusive constituição de garantia real sobre imóvel.
- Que sejam obrigadas a reter imposto de renda na fonte.
- Titulares de contas bancárias, de contas de poupança ou de aplicações financeiras.
- Que operam em bolsas de valores, de mercadorias, de futuros e assemelhadas.
- Inscritas como contribuintes individuais ou requerentes de benefícios de qualquer espécie junto ao Instituto Nacional do Seguro Social.
- Com mais de 18 anos, que constarem como dependentes em DIRPF.
- Residentes no exterior que possuam no Brasil bens e direitos sujeitos a registro público, incluindo imóveis, veículos, embarcações, aeronaves, participações societárias, contas bancárias e aplicações no mercado financeiro ou no mercado de capitais.

Como se vê, do ponto de vista da vida legal e racional das pessoas, o CPF, solicitado no cadastramento das diaristas, confere à pessoa que ali se inscreve, a dimensão da pessoalidade e da sua própria existência, pois ao falecer o sujeito tem seu CPF cancelado.

Um segundo esclarecimento sobre essa categoria pode ser encontrado em Hosni (2018, p. 11) ao discorrer sobre pessoalidade e personalidade, sendo este último

[...] tradicionalmente utilizado em nosso direito, se deve ao fato de que este último corresponde a termo da psicologia que designa elementos relacionados ao comportamento, humor, etc., os quais não se confundem com a qualidade de ser pessoa.

O autor elucida ainda que alterações nos elementos que constituem a personalidade não alteram a pessoalidade, [...] ou seja, não representa uma alteração de identidade [...] (HOSNI, 2018, p. 11), o que dá a esse critério um caráter legal de representação da pessoa.

Outra forma de compreender o conceito de pessoalidade vem das garantias constitucionais e penais. Segundo Lôbo, Lacerda e Félix (2013, p. 207)

[...] o princípio da pessoalidade, também conhecido como princípio da intranscendência, ou princípio da intransmissibilidade da pena, o qual limita a ação penal através de um fato ilícito apenas aos autores do delito, coautores e partícipes, não alcançando terceiros, parentes ou amigos. Assim, toda sanção penal não pode ultrapassar a pessoa do condenado.

A dimensão da pessoalidade se torna ainda mais concreta em dois momentos: quando a diarista precisa comparecer a um local físico da Parafuzo, para validar seu cadastro e passar por entrevista e quando comparece ao local designado pela plataforma e deve prestar o serviço pessoalmente, emergindo, assim, uma “[...] uma

obrigação infungível, personalíssima e intransferível, *intuitu personae*, não podendo ser efetuada, na mesma relação jurídica por pessoa diferente daquela que a contraiu” (OLIVEIRA; DORNELES, 2013, p. 46).

Impende consignar também que a pessoalidade não significa que o trabalho tenha que ser feito com exclusividade por aquele empregado. O empregador pode realizar a permuta por outro trabalhador, que, por outro lado, não pode se fazer substituir, sem o consentimento do empregador (CASSAR, 2015).

Exemplos de que as diaristas não podem se fazer substituir são a punição por faltas e atrasos (Figura 11) e o monitoramento da qualidade do serviço prestado (Figura 9), que confirmam a presença deste elemento da relação de emprego. Nesse sentido, o trabalho da diarista, por ser desenvolvido em residências, ganha maior destaque no que tange à pessoalidade, pois esta adentra um lar com sua presença, traduzindo a confiança depositada pelo tomador do serviço no trabalhador, por meio da figura do aplicativo.

A exigência de que a conta bancária da diarista seja pessoal e intransferível (Figura 12) reforça a presença do elemento pessoalidade.

Por fim, é importante registrar que a Parafuzo possui um sistema de cadastro e avaliação, que gera indicativo para dois procedimentos: a) a prestação de um serviço preferencial (Figura 13), quando a diarista recebe sucessivas avaliações positivas e é solicitada pela mesma pessoa para prestar o serviço em sua residência, e, b) quando a diarista é mal avaliada ou não tem muita disponibilidade de tempo, fatores que levam ao rompimento da relação entre ela e o aplicativo e caracterizam claramente o elemento de pessoalidade.

Em resumo, registra-se que a pessoalidade pode se dar pela “[...] intenção expressa das partes (contrato escrito ou oral) ou pela simples repetição da mão de obra no tempo por uma mesma pessoa.” (CASSAR, 2015, p. 245)

4.2.1.3 Onerosidade

Pelo aporte teórico foi possível esclarecer que relação de emprego envolve contraprestação pecuniária para sua perfeita caracterização. O empregado, ao laborar para o empregador, recebe remuneração, estando, assim, afastados da relação de emprego o trabalho gratuito, voluntário e caridoso. O que se vê no mercado de trabalho é que há diferentes formas de se efetivar o pagamento, porém, quer seja por meio de salário fixo, comissões ou utilidades, salário por dia, hora ou mês, segundo Leite (2019) o importante é o trabalho gerar a perspectiva de recebimento de remuneração.

Na presente pesquisa, é certo que o trabalho desenvolvido pelas diaristas não se caracteriza como trabalho voluntário, gratuito ou caridoso. Pelo contrário, a perspectiva de recebimento de pecúnia é incontestável. A Figura 14 do Anexo revela que o pagamento das diaristas é feito por horas trabalhadas, conforme consta no *site*: “Chega de trabalhar o dia todo por um fixo. Aqui você recebe por horas e escolhe quais diárias quer fazer”.

Como se pode ver, um dos elementos centrais do processo de motivação para as diaristas aderirem ao aplicativo Parafuzo é a onerosidade. Isso porque elas visam, ao final do serviço prestado, a percepção dos valores acertados entre as partes, que a princípio pode ser vista como uma relação na qual vende sua força de trabalho, demonstrando a garantia de reciprocidade entre as partes.

Analisando a forma como estas profissionais recebem, verifica-se que o responsável pela administração financeira das diárias e pelo pagamento das diaristas é a Parafuzo. Portanto, elas são pagas pela plataforma e não pela pessoa que demandou o serviço, assim como verificado por Baboin (2017, p. 339) no caso do Uber, onde se pode ver que “É indiferente para o passageiro o motorista que o transportará, eis que seu contato é feito unicamente com a Uber por meio do aplicativo, com que ele efetua o contrato de prestação de serviços”.

Para as diaristas, seu pagamento está garantido, desde que ela preste o serviço e seja aprovada pelo solicitante. O que se vê é que diferente do Uber, ela não se relaciona com quem faz a solicitação na Parafuzo, no sentido do pagamento. Não há opção para essas profissionais. Isso pode ser constatado na Figura 15 que capturou a tela do *site* no qual se pode ler que: “Quando o serviço é concluído, avisamos ao banco e o banco libera este dinheiro para seu profissional e para a Parafuzo”. O pagamento pode ser feito também por meio de boleto bancário (Figura 16).

Além disso, na Figura 17 fica constatado que a plataforma proíbe expressamente o pagamento direto aos profissionais, onde dispõe que: “Por motivos de segurança, não é possível pagar em dinheiro diretamente ao profissional”, devendo todo pagamento ser feito de forma *online* pela plataforma (Figura 18).

De forma complementar, a Parafuzo, em tela capturada na Figura 19, informa necessidade de as diaristas manterem os dados cadastrais bancários atualizados, justamente para poder receber os valores do aplicativo.

Assim, nota-se que as diaristas possuem a obrigação de “[...] prestar serviços [...]” enquanto a plataforma “[...] em contrapartida, deve pagar salários pelos serviços prestados.” (MARTINS, 2019, p. 79), configurando-se a presença do elemento onerosidade.

Vale também destacar que é elementar a caracterização da onerosidade no caso de prestação de serviços para empresa que visa obtenção de lucro, como a Parafuzo, posto ser possível se presumir que o trabalhador empresta sua força de trabalho em atividade econômica em troca de vantagem econômica (CAMINO, 1999).

Ou seja, a plataforma de intermediação provoca nas diaristas a sensação de perspectiva de recebimento dos valores devidos pelos serviços prestados, configurando-se, assim, a ocorrência do elemento onerosidade da relação de emprego em relação ao aplicativo, já que a real responsável pelo pagamento das diárias é a empresa.

4.2.1.4 Não Eventualidade

Pelo aporte teórico viu-se que o elemento da não eventualidade se firma a partir da prestação de serviços de forma contínua, ou, em outras palavras, gera uma perspectiva, no trabalhador e no empregador, de que o trabalho será realizado até que as partes não mais se entendam (MANUS, 2007).

De acordo com Cassar (2017, p. 259)

A expressão “não eventual” referida no artigo 3º da CLT deve ser interpretada sob a ótica do empregador, isto é, se a necessidade daquele tipo de serviço ou mão de obra para a empresa é permanente ou acidental. Não se deve empregar a interpretação literal do referido dispositivo legal, pois conduz à falsa ilação de que o que é episódico e fortuito é o trabalho daquele empregado em relação àquele tomador.

Analisando as informações contidas no *site* em questão tem-se claro que entre os objetivos finalísticos da Parafuzo está a prestação de serviços de limpeza e passadoria residencial, recorte desta pesquisa, que depende exclusivamente das pessoas cadastradas na plataforma, para que o trabalho seja executado.

O conceito de não eventualidade vai além da mera questão temporal. O requisito pode aparecer a partir da ligação entre o serviço prestado pelo trabalhador e a atividade econômica desenvolvida pelo empregador (LEITE, 2019). Portanto, quando a atividade empresarial, para sua boa consecução, depende do serviço ofertado, cuja importância atinge um nível tal que não se concebe a realização da atividade sem aquele tipo de trabalho, tem-se configurada a não eventualidade (OLIVEIRA; DORNELES, 2013).

No caso da Parafuzo descarta-se a possibilidade de trabalhos descontínuos realizados pelas diaristas, uma vez que ela pode ser excluída do cadastro, caso não aceite trabalhar com regularidade para atender a demanda por serviços feitas por meio do aplicativo. Neste caso, de acordo com Godinho (2017, p. 290) “[...] a eventualidade, para fins celetistas, não traduz intermitência; [...] se a prestação é descontínua, mas permanente, deixa de haver eventualidade.

Como se não bastasse o registrado anteriormente, conforme Souto Maior (2008, p. 51)

[...] a continuidade não se dá, necessariamente, numa perspectiva concreta, ou seja, não depende de ter, efetivamente, ocorrido. Basta que haja a intenção, provada ou presumida pelas circunstâncias fáticas da vinculação, de que o trabalho ajustado não seria meramente eventual.

Isso pode ser visto por meio das práticas realizadas por empresas nas quais há processos de avaliação e premiação dos melhores empregados a cada mês, como ocorre na Parafuzo. Outro elemento forte em relação a esse tema é a exclusão da diarista da plataforma, caso ela rejeite algum trabalho ou apresente dificuldade para ser encontrada.

Adicione-se também que, ainda que o trabalho seja descontínuo, intermitente, este poderá ser de natureza não eventual se for necessário ao desenvolvimento da

atividade ordinária do empregador (BARROS, 2013), de modo que o conceito de não eventualidade, para o Direito do Trabalho pátrio, refere-se à “[...] necessidade permanente da atividade do trabalhador para o empreendimento [...]” (CASSAR, 2015, p. 261). O mesmo se observa na relação entre as diaristas e a Parafuzo, dado que elas prestam serviço semanalmente, agenciadas e convocadas pelo aplicativo.

O caso em tela amolda-se perfeitamente aos conceitos estatuídos acima. Note-se que, para consecução do objetivo da empresa Parafuzo (fornecer diaristas para realização de faxinas), são necessárias profissionais que a realizem. Portanto, não há que se falar em funcionamento do referido aplicativo sem as diaristas. Desse modo, na relação de trabalho entre a plataforma e as diaristas há a presença de não eventualidade, posto que a supressão dessas profissionais inviabilizaria o funcionamento da plataforma.

Nas figuras do Anexo encontram-se exemplos que confirmam, por outro lado, a presença do requisito da não eventualidade.

A Figura 20 revela que uma das causas de inativação da conta da diarista em Período de Adaptação é “passar sete dias ou mais sem realizar Serviços”. Outra demonstração de que a empresa pretende que o trabalho seja prestado de forma não eventual encontra-se na Figura 21, na qual consta que a profissional é bloqueada para receber novas ofertas caso a Parafuzo não consiga contato por mais de três dias seguidos.

Além disso, vê-se na Figura 22 que a plataforma promove ações de premiação com base no histórico das profissionais, o que revela que há uma ligação temporal extensa entre a profissional e a empresa. Uma das diaristas foi, inclusive, premiada por ter realizado 34 trabalhos diários em um mês (Figura 23), descartando a possibilidade de trabalho eventual.

Vale ainda destacar a possibilidade de os clientes escolherem uma diarista preferencial (Figura 13), que retorna à casa do cliente sempre que ele desejar. Ora, se a empresa disponibiliza a mesma pessoa para realizar as faxinas significa que mantém com ela uma relação permanente, ou, em último caso, com uma expectativa assim, o que é suficiente, como visto no aporte teórico, para caracterizar a não eventualidade.

4.2.1.5 Subordinação

A quinta categoria, identificada a partir da legislação trabalhista, contém de forma expressa a ideia de submissão hierárquica, acatamento de ordens, do empregado em relação ao empregador (CASSAR, 2015, p. 246). É considerado o elemento mais importante na configuração do vínculo de emprego, pelo qual deve-se analisar a maneira como os serviços são prestados pelo empregado, ou seja, se de forma subordinada ou não (DELGADO, 2015, p. 310).

Dessa forma, quando da ocorrência de trabalho subordinado, surge o pressuposto da relação de emprego e, por decorrência, quatro tipos de poder podem emergir a partir dessa relação hierárquica, vistos como um conjunto de prerrogativas direcionadas ao empregador, para exercício dentro da relação empregatícia (DELGADO, 2014), quais sejam:

- Poder Diretivo;
- Poder Regulamentar;
- Poder Fiscalizatório; e
- Poder Disciplinar.

As Figuras de 24 a 32, no Anexo, apresentam conteúdos relacionados aos aspectos diretivos, regulamentares, fiscalizatórios e disciplinares.

Pode-se dizer que o **Poder Diretivo** está presente na Parafuzo, representado pela organização do processo de trabalho adotado, com as orientações acerca do modo de prestação dos serviços.

No *link* “Seja Diarista”, foi encontrado um vídeo de duração de 5 minutos e 37 segundos, no qual foram mencionados “Termos de Uso e regras da Parafuzo: conceito da parafuzo e regras”, que pode ser visto na tela capturada, que está representada na Figura 24 do Anexo deste trabalho (“O que é a Parafuzo”; “Regras”).

O conteúdo do vídeo informa que, após o cadastramento a diarista está apta à execução do primeiro serviço, momento no qual deve concordar com as regras descritas no Termo de Uso, sem o que não poderá passar pela experiência de adaptação de 30 dias, durante os quais lhes serão enviadas ofertas de serviço.

Na Figura 25 é estipulado um valor para que a diarista se vincule ao aplicativo e na Figura 31 a empresa atribui a responsabilidade por danos ao profissional, sendo exemplos de organização da prestação do serviço.

Dessa forma, conforme a CLT em seu Título I, art. 2º (BRASIL, 2017, p. 18), a Parafuzo apresenta essa dimensão diretiva na medida em que considera “[...] empregador a empresa, individual ou coletiva, que, assumindo os riscos de atividade econômica, admite, assalaria e **dirige a prestação pessoal de serviços.**” (Grifo nosso).

Assim, na análise de Vasconcelos (2014, p. 82) “[...] a prerrogativa que o empregador tem de definir a forma de atuação do trabalho do empregado [...]” surge “[...] em decorrência de preceito legal e da pactuação de um contrato de trabalho”.

Neste ponto questiona-se: a Parafuzo estaria camuflando uma relação empregatícia por trás da fachada de um aplicativo?

Esse questionamento surgiu ao se observar que o profissional receberá pelo aplicativo e pelo *e-mail* cadastrado as atualizações dos termos de uso sempre que ocorrerem, complementando que, qualquer desrespeito aos termos de uso pode implicar em ter o cadastro inativado, configurando uma relação cercada por regras impostas unilateralmente pela plataforma.

Ora, se as regras são condição *sine qua non* para a utilização do aplicativo, regrando assim a oferta de serviço à diarista, vê-se também presente a subordinação jurídica de quem aceita ficar vinculado à Parafuzo, por ter assinado um contrato, no qual é a empresa quem define o local onde o serviço será realizado, revelando a presença do “[...] dever de acatar as ordens daquele (empregador) e realizar a atividade do modo que for determinado” (VASCONCELOS, 2014, P. 82).

Dando continuidade à análise, verificou-se no vídeo o detalhamento das regras que devem ser seguidas pelas profissionais, como o pagamento de R\$22,00 mensais para o aplicativo, a possibilidade de multa, a realização de avaliações pelos clientes, medida, inclusive, descrita no vídeo como a “[...] coisa mais importante de uma profissional **parceira** da Parafuzo (Grifo nosso)”, podendo a avaliação ir de 1 a 5. A nota interfere na oferta e valor dos serviços, pois quanto mais alta a nota, maior oferta de serviço e a remuneração).

Para continuar cadastrada, a diarista deve manter uma nota mínima, que pode variar, sendo, por isso, importante “se manter atenta às comunicações da plataforma”. A empresa ainda determina a obrigatoriedade de a profissional parceira reembolsar o cliente em caso de danos e de diárias malfeitas. Há critérios para fim da parceria e desativação quando ocorrer: três ou mais multas por cancelamento em

cima da hora ou falta ou três tentativas de contato do aplicativo sem sucesso em momentos de atraso.

O **Poder Diretivo** também foi verificado quando da análise dos *links* “Ajuda”, “Meu Lar” e “Termo de Uso”. Nas Figuras de números 33 a 50, foi possível observar que o trabalho é organizado pelo aplicativo, restando a diarista a mera execução de um serviço predeterminado. Isso porque é a Parafuzo, através do aplicativo, quem determina a quantidade de horas a serem utilizadas para determinado serviço (Figuras 33, 34, 39, 40, 42, 45, 46, 47 e 49), as atividades que serão ou não realizadas, assim como o modo de execução, conforme a contratação escolhida pelo cliente (Figuras 35, 36, 37, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48 e 49) e os valores a serem cobrados pelos serviços (Figuras 33, 34, 38, 39, 45, 46 e 47), exigindo ainda que toda contratação passe pela intermediação do aplicativo (Figuras 33, 34, 38, 39, 45, 46, 47 e 50), retirando, assim, a divulgada liberdade (autonomia) das diaristas, que podem ser punidas, inclusive, se tentarem realizar qualquer trabalho diretamente com o cliente final, sem a intermediação da plataforma, no chamado “Fechar Por Fora um Serviço” (Figura 50).

Passando ao Poder Regulamentar é importante resgatar seu conceito, já trabalhado no aporte teórico. Segundo Santos (1979) consiste no direito de a empresa estabelecer um conjunto de normas para ordenar o comportamento organizacional. Esse poder, conforme Ramalho (2009, p. 260), configura-se como um conjunto de normas que permite a aplicação do Poder Diretivo e do Poder Disciplinar, sendo “[...] normas que se justificam pelas necessidades de organização empresarial e não pelo contrato de trabalho (assim regras de circulação, de segurança, de saúde, de apresentação, etc....) (RAMALHO, 2009, p. 262).

Trata-se, pois de uma faceta normativa do Poder Regulamentar.

No campo desta pesquisa, o **Poder Regulamentar** revelou-se na medida em que o aplicativo fixa regras para serem observadas pelas diaristas, que podem ser encontradas nas Figuras de números 25 a 32, destacando-se com exemplos do regramento erigido pela plataforma: valor de assinatura, multas, notas das profissionais, danos e reembolso e fim da parceria e desativação.

O **Poder Regulamentar** também apareceu na análise de outros *links* (“Termo de Uso” e “Seja Diarista”). Note-se, nas Figuras de números 51 a 57 do Anexo, que há diversas regras impostas aos profissionais cadastrados no *site*. Existem regras de filiação, de adesão ao Plano de Assinatura e de possível cancelamento/anulação do acesso à conta da Profissional, que podem ser vistas nas Figuras 51, 52, 55 e 57, de utilização de produtos de limpeza (Figura 53) e de submissão à avaliação de clientes (Figura 54).

Além disso, a possibilidade de alteração (unilateral) dos termos de uso e, conseqüentemente, do modo de prestação de serviços e relacionamento entre os atores da plataforma é exclusiva do aplicativo (Figura 56). Ou seja, o aplicativo condiciona o trabalho das profissionais pelo estabelecimento de regras que vão de encontro à propagada autonomia.

É interessante observar que a partir do Poder Regulatório tem-se também o Poder Fiscalizatório, que, como o próprio nome diz, tem a finalidade de fazer o acompanhamento e vigilância permanente da prestação de serviço. Trata-se do acompanhamento permanente das ações dos trabalhadores, como o controle de portaria, as revistas, o circuito interno de televisão, o controle de horário e frequência, a prestação de contas (DELGADO, 2014).

A semelhança dos demais tópicos analisados, o **Poder Fiscalizatório** também foi constatado em outros *links* (“Ajuda”, “Parafuzo é confiável?”, “Termo de Uso” e “Início”), conforme pode-se observar nas Figuras de números 58 a 68.

A plataforma se vale de seu Poder Fiscalizatório quando exerce vigilância sobre o serviço desempenhado pelas diaristas. Os clientes são orientados a entrar em contato com o suporte quando da ocorrência de quaisquer problemas, como insatisfação com a faxina (Figuras 58 e 59) e furtos e danos (Figuras 60 e 61). A ocorrência de avaliações constantes e possibilidade de depoimentos de clientes no *site* também comunga com a característica de fiscalização ao trabalho (Figuras 63, 64 e 68).

Outra demonstração do exercício do **Poder Fiscalizatório** está na obrigatoriedade, por parte das diaristas, do uso de *smartphone* com o aplicativo da Parafuzo instalado e atualizado, assim como o controle da localização dos profissionais pelo serviço de geolocalização dos celulares (Figuras 65, 66 e 67).

Além disso, a plataforma demonstra preocupação com o acompanhamento dos profissionais desde a contratação (entrevistas e orientações laborais) até a efetivação das faxinas (avaliações e manutenção de nota mínima), conforme a Figura 62.

Percebe-se a referida esfera do poder empregatício na realização de avaliações pelos clientes e nas notas das profissionais, que podem ser vistas nas Figuras 28, 29 e 30, assim como na repercussão dessas notas na oferta e valor dos serviços dirigidos às diaristas.

Em geral, acredita-se que todo esse trabalho de acompanhamento e vigilância permanente limitam a autonomia do trabalho.

Nesse sentido, registra-se que o fato de o empregador estabelecer os elementos do Poder Fiscalizatório, não dá a ele prerrogativas ilimitadas. Em todas as dimensões devem ser observados os limites estabelecidos pelas normas jurídicas, que visam o benefício e proteção da dignidade e da qualidade vida física e emocional do trabalhador. A título de exemplo pode ser citada a Lei nº 9.799 de 26 de maio de 1999, na qual já se estabeleciam esses limites.

Por fim, cumpre abordar o **Poder Disciplinar**, segundo Delgado (2015, p. 670) trata-se de um “conjunto de prerrogativas concentradas no empregador dirigidas a propiciar a imposição de sanções aos empregados em face do descumprimento por esses de suas obrigações contratuais”.

No caso da Parafuzo, percebe-se a presença do **Poder Disciplinar** quando a plataforma se vale de sanções aos profissionais em face do descumprimento das regras estipuladas, aplicando multas e estipulando causas para o fim da parceria ou desativação da profissional (Figuras 26, 27 e 32).

Além da exploração do vídeo mencionado, as mesmas facetas do poder empregatício também foram encontradas quando da análise de outros *links* do *site*, sendo feito o mesmo processo de captura e análise de telas, conforme a seguir.

Em relação ao **Poder Disciplinar**, as Figuras de números 69 a 71 do Anexo revelam a previsão de aplicação de sanções por parte da empresa proprietária da plataforma de intermediação. A Parafuzo prevê imposição de penalidades aos profissionais caso descumpram os termos pactuados na relação, havendo sanções de cunho pecuniário (Figura 70) ou risco de exclusão da relação de serviços caso a diarista cometa as faltas previstas (Figuras 69 e 71).

Ao finalizar a análise dessas dimensões pode-se dizer que há fortes evidências de que o Poder Empregatício está instalado dentro da Parfuzo, sugerindo fortemente a existência de subordinação jurídica na relação de trabalho envolvendo as diaristas e a plataforma de intermediação.

Ainda recuperando o aporte teórico, importante lembrar que, diante das novidades erigidas no mundo do trabalho, a caracterização da subordinação não se restringe apenas ao conceito **clássico** (verificação de ordens diretas e sistemáticas do empregador ao empregado), podendo se revelar de forma **objetiva**, quando o trabalhador está integrado aos fins e objetivos do tomador de serviços, ou **estrutural**, quando o obreiro se insere na estrutura da empresa, em sua organização e funcionamento. (DELGADO, 2015).

No caso em tela, as atividades desenvolvidas pelas diaristas estão plenamente integradas ao objetivo principal da empresa, sendo, ainda, essenciais à dinâmica organizacional da empresa. Ora, claramente, sem o serviço das diaristas o aplicativo não teria razão de existir. Seu funcionamento estaria comprometido, inviabilizando a consecução do objeto empresarial, que neste caso, não é possível sem o trabalho das profissionais diaristas, havendo, assim, subordinação objetiva e estrutural.

É importante citar ainda a passagem do aporte teórico acerca da Lei nº 12.551/2011, que alterou o *caput* do art. 6º da CLT, o qual passou a prever a equiparação dos meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão aos meios pessoais e diretos, para fins de subordinação jurídica. Tal dispositivo veio como uma forma de se equiparar os conceitos de subordinação objetiva e de subordinação estrutural, para os fins de reconhecimento da relação de emprego, à subordinação clássica (DELGADO, 2015).

Nesse contexto, pode-se destacar a denominada e recente subordinação algorítmica, pela qual a programação algorítmica retira a autonomia do trabalhador e o submete conforme as regras do sistema digital, sem necessidade de ordens diretas (CARELLI, 2017). Esse ‘tipo’ de subordinação é exatamente o que se verifica na relação de trabalho entre o aplicativo da Parafuzo e as diaristas, que se veem compelidas a seguirem as regras da plataforma digital se quiserem manter-se vinculadas a ela, sujeitando-se ao modo de realização das atividades, ao preço estipulado para as diárias e às sanções previstas pela empresa.

Assim, no caso em epígrafe, há existência de subordinação das prestadoras de serviço (diaristas) em relação à empresa (aplicativo), seja pelo seu aspecto tradicional, através do exercício dos poderes conferidos ao empregador (Diretivo, Regulamentar, Fiscalizatório e Disciplinar), seja pelos seus conceitos mais modernos (subordinação objetiva, estrutural e algorítmica).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta dissertação foi verificar se os elementos necessários para caracterização do vínculo de emprego (Pessoa física, Pessoaalidade, Onerosidade, Não eventualidade e Subordinação) estão presentes nas relações de trabalho intermediadas pelo aplicativo da Parafuzo, na perspectiva do ordenamento jurídico pátrio. Para se atingir tal objetivo, foi realizado um levantamento bibliográfico relacionado à legislação trabalhista. Ao mesmo tempo, foram coletados materiais virtuais retirados do *site* da Plataforma Parafuzo (vídeos, fragmentos extraídos de relatos de experiências, fotos, termo de uso, informações em geral, telas do *site*, *links*, dentre outros). Ao final, todo o material obtido no *site* foi objeto de uma descrição, à luz do Direito do Trabalho, após passar pela análise de conteúdo (AC).

A empresa se apresenta como uma plataforma *on-line* que conecta profissionais de limpeza (diaristas autônomas) a clientes que precisam de seus serviços. As diaristas precisam se cadastrar, fornecendo dados pessoais, e concordar com uma série de regras impostas pela plataforma, assim como comparecer pessoalmente à empresa para uma entrevista. Posteriormente, começam a receber demandas de serviços de clientes que também se cadastraram na plataforma. Ao final do trabalho da diarista os clientes efetuam o pagamento diretamente à empresa, que repassa o valor acordado para as diaristas. Após cada faxina, os clientes podem avaliar os serviços. As notas são utilizadas para se calcular uma média de desempenho das diaristas. Todo o trabalho é intermediado e acompanhado pela empresa. Não é permitida a contratação direta entre cliente e diarista.

Propaga-se, portanto, pelas vias da empresa, uma ideia de autonomia, com maior renda às diaristas e mais oportunidades de trabalho, ofertando, ao mesmo tempo, ao mercado, um leque de profissionais “cadastrados”, com avaliações disponíveis e de fácil “contratação”.

Contudo, a forma como ocorre a prestação de serviços, apurada pela análise do *site* da plataforma, demonstra a existência de controle do trabalho das diaristas por parte da empresa, limitando sua autonomia. Assim, deve-se ter cuidado quando a relação de trabalho não for direta entre o demandante do serviço (proprietário de residência) e o trabalhador. Ora, se o labor como diarista não caracteriza a relação de emprego com os proprietários de residências, nos moldes definidos pela Lei Complementar nº 150/2015, a presença de um intermediador de serviços, que auferir vantagem econômica a partir do trabalho alheio, precisa ser analisada com um enfoque especial.

No caso em questão, todos os elementos da relação de emprego foram encontrados ao se comparar o *modus operandi* da empresa com a legislação trabalhista, ou seja: Pessoa Física, Pessoaalidade, Onerosidade, Não Eventualidade e Subordinação.

A contratação envolve sempre uma **Pessoa Física**, que precisa fornecer, ao se cadastrar, o número de seu celular, e-mail, foto, RG, CPF, comprovante de residência, conta bancária e referências de trabalho. A **Pessoaalidade** está presente, tendo em vista que as profissionais devem se cadastrar na plataforma e não podem se fazer substituir quando recebem uma demanda do aplicativo, o qual, por sua vez, sabe exatamente qual profissional irá atender determinada demanda. Já a **Onerosidade** foi verificada porque o trabalho não é prestado a título gratuito, havendo perspectiva de recebimento de valores pelas diaristas, os quais são pagos pela plataforma, que é a autêntica responsável pela administração financeira das diárias (recebe do cliente final e paga as diaristas). Também restou constatado que o trabalho goza do atributo da **Não Eventualidade**, visto que a diarista pode ser excluída caso não aceite trabalhar com regularidade ou apresente dificuldade para ser encontrada. Referido elemento é reforçado quando se observa que a consecução do objetivo da plataforma (fornecimento de diaristas) depende fundamentalmente do serviço das profissionais, sem as quais a empresa não

funcionaria. Por fim, e de forma especial, verificou-se que o serviço é prestado com **Subordinação**, sendo que o aplicativo se vale de instrumentos de controle que se amoldam aos conceitos de Poder Diretivo, Regulamentar, Fiscalizatório e Disciplinar, próprios das prerrogativas direcionadas ao empregador, para exercício dentro da relação empregatícia.

É importante registrar também que as diaristas se sujeitam a diversas regras estatuídas nos Termos de Uso do APP, a avaliações e reclamações de clientes, notas, multas, sanções, controle do tempo e valores destinados a cada tarefa. Além disso, são compelidas a utilizarem *smartphone* com o APP instalado e atualizado e manterem o serviço de geolocalização dos celulares ativos para localização por parte da Parafuzo. Dessa forma, as atividades desenvolvidas pelas diaristas estão plenamente integradas ao objetivo principal da empresa e são essenciais à dinâmica organizacional, havendo, assim, subordinação objetiva e estrutural.

Portanto, a divulgada autonomia das diaristas não se confirma quando de uma análise mais detida da situação. A presença dos elementos da relação de emprego caracteriza relação empregatícia entre as profissionais e a plataforma Parafuzo, de modo que as diaristas deveriam ser tratadas como empregadas regidas pela CLT, com toda a proteção que a legislação laboral confere.

Registra-se ainda que o simples fato de as diaristas consentirem com a proposta de trabalho ofertada pela empresa, “aceitando” a condição de autônomas, não prejudica o reconhecimento do vínculo de emprego, posto que, para o Direito Trabalhista, importa a realidade dos fatos em detrimento da formalidade acordada (**Princípio da Primazia da Realidade sobre a forma**). É importante explicitar também que não se admite a renúncia do trabalhador a direitos trabalhistas (**Princípio da Irrenunciabilidade**) e que o **Princípio da Proteção** é aplicável ao caso na medida em que procura estabelecer uma igualdade jurídica entre empregado e empregador,

considerando a superioridade econômica deste diante daquele. Ou seja, havendo a presença dos elementos caracterizadores do vínculo de emprego, como no caso estudado, há de se reconhecer a relação empregatícia.

Vale dizer ainda que a metodologia aplicada ao trabalho pode ser apropriada para realização de novas pesquisas na área. A intermediação da prestação de serviços por aplicativos tem se propagado em diversos setores (transporte, alimentação, etc.), que se valem da *internet* para divulgarem seus produtos e modo de atuação. Assim, por se tratar de dados públicos, é possível replicar a presente pesquisa para verificar a presença dos elementos do vínculo de emprego nas relações de trabalho intermediadas por outros aplicativos da mesma natureza.

Nesse sentido, importante mencionar que não foi encontrada, nas bases de dados de pesquisas científicas (SciELO, Periódicos Capes, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações – BDTD) nenhuma pesquisa envolvendo a prestação de serviços de diaristas por intermédio de aplicativos, mas tão somente em relação a prestação e serviços de transporte e alimentação. Isso demonstra a originalidade do trabalho em questão, que pode, assim, ser apropriado pela comunidade acadêmica.

Outra contribuição da pesquisa direciona-se à Auditoria-Fiscal do Trabalho do Ministério da Economia, que pode se valer do modelo aqui proposto para subsidiar o planejamento e execução de ações fiscais na área de Fiscalização de Combate à Informalidade, especialmente no que se refere ao vínculo de emprego nos APP's que se dispõem a intermediar os serviços de profissionais. A metodologia de captura de dados em fonte aberta (*site* do aplicativo) facilita o trabalho da fiscalização trabalhista, especialmente considerando que o labor das diaristas ocorre em uma

residência, local protegido pela garantia constitucional da inviolabilidade do lar⁴, o que dificulta a entrada da fiscalização nesses ambientes para, por exemplo, realizar entrevista com as trabalhadoras. Assim, a pesquisa em *sites* de aplicativos propicia o planejamento e a execução de ações fiscais à distância, com desdobramentos complementares caso haja, de fato, indícios de irregularidade na intermediação dos serviços.

⁴ CF/1988, Art. 5º, inciso XI - A casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial.

REFERÊNCIAS

- ABRAMOVAY, Ricardo. **A Economia Híbrida do Século XXI**. In: COSTA, Eliane; AGUSTINI, Gabriela (orgs) De Baixo para Cima. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2014; p. 104-131.
- ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 16 ed. São Paulo: Cortez, 2015.
- ARAÚJO, Romilda Ramos de; SACHUK, Maria Iolanda. Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 53-66, 2007.
- BABOIN, José Carlos de Carvalho. Trabalhadores sob demanda: o caso Uber. **Revista Ltr: legislação do trabalho**, São Paulo, SP, v. 81, n. 3, p. 332-346 .
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BARROS, Alice Monteiro. **Curso de Direito do Trabalho**. 5.ed. São Paulo: LTr, 2009.
- _____. 9.ed. São Paulo: LTr, 2013.
- BATISTA, Irinéa de Lourdes. O ensino de teorias Físicas mediante uma estrutura histórico-filosófica. **Ciência e Educação**, Bauru, v. 10, n. 3, p. 461-476, 2004.
- BENKLER, Yochai. **The Wealth of the Networks**: how social production transforms markets and freedom. New Haven: Yale University Press, 2006.
- BLANC, Manuela. “Para além das suas fronteiras”: personalidade, conduta pública e trajetórias pequeno-urbanas. **Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, v.15, n. 45, p. 78-88, 2016.
- BLOSSFELD, Hans Peter; KLILKING, Eric; MILLS, Melinda; KURZ, Karin. **Globalization, Uncertainty and Youth in Society**. London, New York: Routledge, 2005.
- BRANDELLI, Leonardo. **Nome civil da pessoa natural**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BRASIL. **Consolidação das leis do trabalho – CLT e normas correlatas.** Atualizada até 2017. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2017.

_____. Constituição (1988). **Constituição [da] República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. **Diário Oficial [dos] Estados Unidos do Brasil:** secção 1, Rio de Janeiro, DF, ano 82, n. 184, p. 11937-11984, 9 ago. 1943.

_____. Lei nº 9.799, de 26 de maio de 1999. Insere na Consolidação das Leis do Trabalho regras sobre o acesso da mulher ao mercado de trabalho e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil,** Brasília, 27 mai. 1999. Disponível em: <<http://www.in.gov.br>>. Acesso em: 02 out. 2019.

CAMINO, Carmen. **Direito Individual do Trabalho.** 2.ed. Porto Alegre: Síntese, 1999.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. **Justiça do Trabalho de SP nega vínculo de emprego entre motorista e Cabify.** Disponível em <https://www.jota.info/paywall?redirect_to=//www.jota.info/tributos-e-empresas/trabalho/justica-trabalho-nega-vinculo-motorista-cabify-20072018>. Acesso em: 19 set. 2019.

_____. O Caso Uber e o Controle por Programação: de carona para o século XXI. In: LEME, Ana Carolina Reis Paes; RODRIGUES, Bruno Alves; CHAVES JÚNIOR, José Eduardo de Resende. **Tecnologias Disruptivas e a exploração do trabalho humano.** São Paulo: LTr, 2017.

CASSAR, Volia Bomfim. **Direito do trabalho.** 9.ed. São Paulo: Método, 2014.

_____. 11.ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2015.

_____. 13 ed. São Paulo: Método, 2017.

CAVALCANTE, Jouberto de Quadros Pessoa; JORGE NETO, Francisco Ferreira. **Direito do trabalho.** 7.ed. São Paulo: Atlas, 2013.

CEZAR, Frederico Gonçalves. O processo de elaboração da CLT: Histórico da consolidação das leis trabalhistas brasileiras em 1943. **Revista Processus de Estudos de Gestão, Jurídicos e Financeiros,** Águas Claras, n. 7, p. 13-20, 2008.

COLOMBINI, Luís. **Seu emprego na internet**. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/a21101999004.html>>. Acessado em: 08 setembro 2001.

COSTA, Francilene Soares De Medeiros. **A diarização do trabalho doméstico remunerado no Brasil e os dilemas atuais da (des)proteção social**. 2017. Tese (Mestrado em Geografia) – Programa de Pós-graduação em Geografia da Faculdade de Ciência e Tecnologia da UNESP, Presidente Prudente, 2017.

DELGADO, Mauricio Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. **A reforma trabalhista no Brasil**: com os comentários à Lei nº 13.467/2017. São Paulo: LTr, 2017.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de Direito do Trabalho**. 12.ed. São Paulo: LTr. 2013.

_____. 13 ed. São Paulo: LTr, 2014.

_____. 14 ed. São Paulo: LTr, 2015.

_____. 11. ed. São Paulo: LTr, 2017.

Dicionário Jurídico on line. **Diarista**. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/>>. Acesso em: 23 mai. 2019.

ETCHEVERRY, Daniel Angel. Sobre burocracias, documentos e sujeitos imigrantes: otimização e flexibilidade na vivência da mobilidade. **REMHU - Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana**, Centro Scalabriniano de Estudos Migratórios, v. 24, n. 47, p. 115-129, 2016.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira. 1986.

FERRER, Walkiria Martinez Heinrich; OLIVEIRA, Lourival José de. Uberização do trabalho sob a ótica do conceito de subordinação estrutural. **Revista DIREITO UFMS**. Campo Grande, v. 4., n. 1, p. 177-194, 2018.

FONSECA, Bruno Gomes Borges da. **Direito humano e fundamental ao trabalho**. Curitiba: CRV, 2019.

GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. **Curso de direito do trabalho**. 6ª ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

GIGLIO, Wagner Drdla. **A conciliação nos dissídios individuais do trabalho**. 2. ed. Porto Alegre: Síntese, 1997.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução a pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, Mar./Abr. 1995B.

GOMES, Orlando; GOTTSCHALK, Elson. **Curso de direito do trabalho**. 19ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

GUEDES, Jose Antônio Cugula; GUEDES, Carlos Eduardo Paletta; MORAES, Suzana Maria Paletta Guedes. **Curso prático de direito do trabalho e CLT**. Rio de Janeiro: América Jurídica, 2010.

HESSEL, Rosana. IBM Brasil quer uma base exportadora de terceirização: a empresa considera que o País está muito competitivo nessa área. **Gazeta Mercantil**, n. 22917, A-16, 16 de setembro de 2004.

HOSNI, David Salim Santos. **Pessoalidade e identidade na doença de Alzheimer: cautela e inclusão no Estatuto da Pessoa com Deficiência**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

IPEA. **Trabalho Doméstico Remunerado: desigualdades de gênero e raça**. Brasília, 2009. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/comunicado_presidencia/09_10_07_ComunicaPr esi_32_Apresentacao_PNAD2008_Trabalho.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2011.

KALIL, Renan Bernardi. Direito do trabalho e economia de compartilhamento: apontamentos iniciais. In: ZANATTA, Rafael A. F.; DE PAULA, Pedro C. B.; KIRA, Beatriz. **Economias do compartilhamento e o direito**. Curitiba: Juruá, 2017.

KRAMER, Josiane Caldas. **A economia compartilhada e a uberização do trabalho: utopias do nosso tempo?**. 2017. Dissertação (Mestrado em Direito) – Curso de Pós-Graduação em Direito, Setor de Ciências Jurídicas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2017.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. **Curso de direito do trabalho**. 11. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

LESSA, Sérgio. Identidade e individuação. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 7, n. 2, p. 147-157, 2004.

LÔBO, Marina Rúbia Mendonça; LACERDA, Marina Santana de; FÉLIX, Nayara Pereira. O princípio da pessoalidade e suas garantias constitucionais penais. **Fragmentos de cultura**, Goiânia, v. 23, n. 2, p. 207-217, 2013.

MAGANO, Octávio Bueno. Manual de direito do trabalho: Direito individual do trabalho. Vol. II. São Paulo: LTr: Ed. da Universidade de São Paulo, 1980.

MALLET, Estêvão. A subordinação como elemento do contrato de trabalho. **Revista da Faculdade de Direito**, Universidade de São Paulo, p. 217-245, 2012.

MANUS, Pedro Paulo Teixeira. **Direito do Trabalho**. 11.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARTINEZ, Luciano. Curso de Direito do Trabalho: relações individuais, sindicais e coletivas. 8.ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Manual de Direito do Trabalho**. 12.ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

MAURO, R. A propriedade na Constituição de 1988 e o problema do acesso aos bens, in TEPEDINO, Gustavo; FACHIN, Luis Edson (orgs.) **Diálogos sobre Direito Civil**, volume II. Rio de Janeiro: Renovar, 2008; p. 33/60.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. São Paulo: Malheiros, 1995.

MIRANDA, Jorge. **Manual de direito constitucional**. 4. ed. Coimbra: Coimbra Ed., 1990.

MOLINA, André Araújo. **Teoria dos princípios trabalhistas: a aplicação do modelo metodológico pós-positivista ao direito do trabalho**. São Paulo: Atlas. 2013.

MOURA, R. I. M.. **Recrutamento online**. 2014. 92 f. (Dissertação). Universidade Europeia. Portugal.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de Direito do Trabalho**. 27. ed. São Paulo: Saraiva. 2012.

_____. **Iniciação ao Direito do Trabalho**. 39. ed. São Paulo: LTr. 2014.

NASCIMENTO, Manoel Veras. Diarista: empregado, eventual ou autônomo?: o dilema permanente da Justiça do Trabalho. **Revista de Direito UPIS**, Brasília-DF: v.7 2009.

NEVES, Isabel Cristina; CARVALHIDO, Aline Carneiro Magalhães. Novas modalidades de trabalho e a caracterização do vínculo empregatício: uma análise da Uber. **Revista Científica Fagoc Jurídica**, Ubá, v. 4, n. 1, p. 42-52, 2019.

OLIVEIRA, Cinthia Machado de; DORNELES, **Direito do Trabalho**. 2.ed. Porto Alegre: Verbo Jurídico, 2013.

OLIVEIRA, P. L. S. **O Uber e o Mito da Panaceia Tecnológica**. 21 jul 2015. Disponível em <<http://www.cartacapital.com.br/sociedade/uber-taxistas-4216.html>>. Acesso em: 06 jun 2019.

OLIVIER, Marilene. **Percorrendo os caminhos da metodologia da pesquisa**. (Em elaboração). Vitória-ES: UFES, 2019. Disponível em arquivo digital.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Trabalho doméstico no Brasil**: rumo ao reconhecimento institucional. Brasília: OIT, 2010.

PAIVA, V.; POTENGY, G.; CHINELLI, F. A sociologia do trabalho para além da indústria. **Novos Estudos Cebrap**: São Paulo. n. 48. 1997.

RIEMENSCHNEIDER, Patrícia Strauss; MUCELIN, Guilherme Antônio Balczarek. Economia do compartilhamento: a lógica algorítmica das plataformas virtuais e a necessidade de proteção da pessoa nas atuais relações de trabalho. **REDES - Revista Eletrônica de Direito e Sociedade**, Rio Grande do Sul, v. 7, n. 1, p. 61-93, 2019.

RAMALHO, Maria do Rosário Palma. **Direito do Trabalho. Parte I – Dogmática Geral**. 2. ed. Coimbra: Almedina, 2009.

REICH, R. **Why the Share Economy is Really the 'Share-the-Scraps' Economy**. 4 fev 2015. Disponível em <<https://www.linkedin.com/pulse/why-share-economy-really-share-the-scraps-robert-reich>>. Acesso em: 6 jun 2019.

RESENDE, R. **Direito do trabalho esquematizado**. 6 ed. São Paulo: Editora Método. 2016.

RIFKIN, J. **Sociedade com o custo marginal zero**: a internet das coisas, os bens comuns colaborativos e o eclipse do capitalismo. São Paulo: M. Books, 2016.

ROMITA, A. S. **A subordinação no contrato de trabalho**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 1979.

SANTOS, João Batista dos. **Norma interna da empresa como fonte do Direito do Trabalho**. **Arquivos do Ministério da Justiça**. Brasília, ano 36, n. 150, p. 144-154, 1979.

SARAIVA, Renato. **Direito do Trabalho**: versão universitária. 4.ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2011.

SCHOR, J. B. **Debating the Sharing Economy**. A Great Transition Initiative Essay, Out 2014. Disponível em <<http://www.greattransition.org/publication/debating-the-sharing-economy>>. Acesso em: 06 jun 2019.

_____. **The Sharing Economy**: Reports from Stage One. Boston College. Nov 2015. Disponível em <https://www.bc.edu/content/dam/files/schools/cas_sites/sociology/pdf/TheSharingEconomy.pdf>. Acesso em: 06 jun 2019.

SILVA, D. F.; LORETO, M. D. S.; BIFANO, A. C. S. Ensaio da história do trabalho doméstico no Brasil: um trabalho invisível. **Cadernos de Direito**, Piracicaba, v. 17, p. 409-438, 2017.

SILVA, E. LUCIA; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4 ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SOUTO MAIOR, Jorge Luiz. **Curso de direito do trabalho**: a relação de emprego. São Paulo: LTr, 2008. v. II.

SOUZA, C. A. P; LEMOS R. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. **Revista de Direito da Cidade**, Rio de Janeiro, v. 08, nº 4, p. 1757-1777, 2016.

SOUZA, M. S. **"Uberização" nas relações de emprego à luz da consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) brasileira**. 2018. 68f. Monografia (Graduação em Direito) – Departamento de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal. Disponível em <https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/7422/1/Uberiza%c3%a7%c3%a3o%20nas%20rela%c3%a7%c3%b5es_Souza_2018.pdf>. Acesso em: 30 mai. 2019.

THOMAS, S. L.; RAY, K. Recruitment and the Web: High-Tech Hiring. **Business Horizons**. Springfield, Missouri, USA, v. 43, p. 43-52, 2000.

VASCONCELOS, Livia Garcia. Poder Diretivo do Empregador: da Legalidade e Limitações das Revistas Pessoais nos Empregados. **Revista Magister de Direito do Trabalho**. Porto Alegre: Magister LTDA, v. 60, 2014, p. 81-94.

VIANNA, Luiz Werneck. **Liberalismo e sindicato no Brasil**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.

APÊNDICE

Vitória, 20 de março de 2020

A Sr^a. Chefe da Seção de Inspeção do Trabalho
Cláudia Monteiro da Silveira Bermudes
Superintendência Regional do Trabalho no Espírito Santo

Assunto: Entrega de produto técnico

Sr^a. Chefe da Seção de Inspeção do Trabalho,

Tendo sido aprovado no processo seletivo para cursar o Mestrado Profissional em Gestão Pública, oferecido pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), após a obtenção do título de Mestre, encaminho o produto técnico resultante da minha dissertação, desenvolvida sob a orientação da Prof^a Dr^a Marilene Olivier Ferreira de Oliveira, intitulada:

Relação de trabalho por aplicativos: uma verificação da presença dos requisitos da relação de emprego.

Atenciosamente,



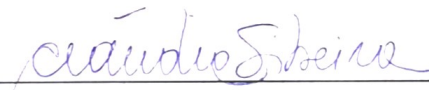
Leandro Kuster Valentim

TERMO DE RECEBIMENTO

A Seção de Inspeção do Trabalho da Superintendência Regional do Trabalho no Espírito Santo, por meio de sua Chefe da Seção de Inspeção do Trabalho, atesta o recebimento do produto técnico resultante da dissertação do Aluno/Servidor Leandro Kuster Valentim, intitulada:

Relação de trabalho por aplicativos: uma verificação da presença dos requisitos da relação de emprego.

Vitória, 20 de março de 2020



Carimbo e assinatura do recebedor
Claudio S. Pereira
Chefe da SEINT-SRTEVES
CIP 03407-0
SIAPP 1446936

Claudio S. Pereira
Chefe da SEINT-SRTEVES
CIP 03407-0
SIAPP 1446936

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
 CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

PRODUTO TÉCNICO RESULTANTE DE DISSERTAÇÃO
Base Teórica para elaboração de Procedimento de Auditoria-Fiscal
Trabalhista em aplicativos que intermediam a prestação de
serviços

PROGRAMA DE MESTRADO EM GESTÃO PÚBLICA - UFES	
Nome: Leandro Kuster Valentim	
Título da dissertação: Relação de trabalho por aplicativos: uma verificação da presença dos requisitos da relação de emprego	
Orientador: Marilene Olivier Ferreira de Oliveira	
Data da titulação: 18.11.2019	
Vínculo de trabalho: Ministério da Economia	
Celular: (27) 99605-2318	E-mail: lekustim@hotmail.com
Entrega do produto técnico: Seção de Inspeção do Trabalho da Superintendência Regional do Trabalho no Espírito Santo	
Local: Gabinete da Superintendência Regional do Trabalho no Espírito Santo	

1. Situação encontrada que se configurou como o problema estudado

A transformação digital chegou ao mercado de trabalho reconfigurando as relações entre consumidores, patrões e empregados. A tecnologia da informação, a internet e a inteligência artificial são considerados como elementos de grande potencial de mudanças no trabalho. Impulsionados por essas novidades, destacam-se os aplicativos (APPs) de prestação de serviços, que procuram divulgar a ideia de uma nova economia, independente, autônoma e dinâmica, que valoriza a liberdade, o baixo custo e a facilidade, em detrimento da posse, da regulação e das garantias trabalhistas, modelo que vigorou até o presente momento.

No tocante aos APPs, já existem diversos em operação no segmento de transporte e hospedagem, com destaque para o *Uber* e o *Airbnb*. No setor de alimentação, os mais conhecidos são: *iFood*, *Rappi* e *Uberfood*. Mais recentemente surgiram aplicativos que disponibilizam diaristas, como o Parafuzo, por exemplo.

Todos eles se apresentam como meros intermediadores entre quem demanda o serviço e quem o presta. Divulgam, em seus anúncios, o acesso rápido, de baixo custo, o interesse em otimizar a vida útil das coisas, a sedução das novas tecnologias, a autonomia dos trabalhadores, com horários flexíveis, sem subordinação e com possibilidade de tomada de decisões.

A velocidade com que esses aplicativos tem se instalado no mercado vem configurando um novo modelo de relação de trabalho, impulsionado pela *Internet* e pela Tecnologia da Informação, gerando dúvidas em quem legisla, quem trabalha e quem consome, limitando a reflexão da sociedade acerca das consequências advindas dessas novidades. A possibilidade de acesso aos bens e serviços disponibilizados, pelo lado do mercado consumidor, conjugado com o alcance de um

mercado de trabalho aberto, pelo lado do trabalhador, divulga uma estrutura, em um primeiro momento, democrática e universal.

Entretanto, necessário se faz ter um olhar mais crítico para o caso. Não é demais lembrar que essa intermediação de mão de obra manifesta uma forma de se auferir ganhos financeiros com o trabalho alheio. Ao mesmo tempo, esse tipo de trabalho vem se assentando em bases que não oferecem, ao trabalhador, garantias trabalhistas consagradas pela legislação pátria, posto que os aplicativos não admitem esses trabalhadores como empregados. Por isso, é importante investigar se os elementos necessários para caracterização do vínculo de emprego entre prestadores de serviço e as plataformas estão presentes nas relações de trabalho intermediadas por aplicativos, tendo em vista que a configuração do vínculo de emprego faz emergir uma série de benefícios trabalhistas e previdenciários, dos quais os empregados fazem jus.

2. Metodologia utilizada

Na pesquisa optou-se pela abordagem qualitativa, com a utilização das pesquisas tipificadas como: descritivo-explicativa, documental e bibliográfica.

Foram coletados materiais virtuais do *site* da plataforma Parafuzo, tais como vídeos, fragmentos extraídos de relatos de experiências, fotos, termo de uso, informações em geral, telas do *site*, *links*, dentre outros. Ao final, todo o material obtido foi objeto de uma descrição, após passar pela análise de conteúdo.

Foi necessário também realizar um levantamento bibliográfico para servir de parâmetro de análise do que foi capturado nas telas do *site* na busca de elementos que evidenciassem ou não a possibilidade de vínculo empregatício, na perspectiva do Direito do Trabalho. Assim, foram coletados fragmentos de textos de livros,

legislação, trabalhos acadêmicos, revistas e artigos teóricos relacionados ao tema Direito do Trabalho, com vistas a subsidiar a fundamentação teórica e auxiliar na análise e tratamento dos dados da pesquisa.

A partir do aporte teórico, foram formadas cinco categorias para a realização da Análise de Conteúdo, quais sejam: Pessoa física, Pessoaalidade, Onerosidade, Não eventualidade e Subordinação.

Em seguida, o material coletado no *site* da Parafuzo (fragmentos de textos, de vídeos, de relatos de experiências, de termo de uso, fotos, dentre outros) passou por um processo de leitura aprofundada, de modo a enquadrar os elementos de cada tela capturada em uma das categorias definidas no aporte teórico, quando verificado a presença de sua relação.

Posteriormente, com esse montante (132 telas agrupadas por categorias), foi possível realizar a análise dos dados organizados, de modo a se produzir um texto final indicando se a relação de trabalho entre o aplicativo da Parafuzo e as diaristas possui características próprias da relação de emprego. As telas foram analisadas individualmente e seu conteúdo associado a cada categoria a qual se referia.

3. Considerações obtidas ao final da pesquisa

O cruzamento entre os dados levantados no *site* do aplicativo e o que preconiza a legislação trabalhista pátria revelou a presença dos cinco elementos necessários para caracterização do vínculo de emprego (Pessoa física, Pessoaalidade, Onerosidade, Não eventualidade e Subordinação) nas relações de trabalho intermediadas pelo aplicativo da Parafuzo. A forma como ocorre a prestação de serviços, apurada pela análise do *site* da plataforma, demonstra a existência de controle do trabalho das diaristas por parte da empresa, limitando sua autonomia.

Todos os elementos da relação de emprego foram encontrados ao se comparar o *modus operandi* da empresa com a legislação trabalhista. A contratação envolve sempre uma **Pessoa Física**, que precisa fornecer, ao se cadastrar, o número de seu celular, e-mail, foto, RG, CPF, comprovante de residência, conta bancária e referências de trabalho. A **Pessoalidade** está presente, tendo em vista que as profissionais devem se cadastrar na plataforma e não podem se fazer substituir quando recebem uma demanda do aplicativo, o qual, por sua vez, sabe exatamente qual profissional irá atender determinada demanda. Já a **Onerosidade** foi verificada porque o trabalho não é prestado a título gratuito, havendo perspectiva de recebimento de valores pelas diaristas, os quais são pagos pela plataforma, que é a autêntica responsável pela administração financeira das diárias (recebe do cliente final e paga as diaristas). Também restou constatado que o trabalho goza do atributo da **Não Eventualidade**, visto que a diarista pode ser excluída caso não aceite trabalhar com regularidade ou apresente dificuldade para ser encontrada. Referido elemento é reforçado quando se observa que a consecução do objetivo da plataforma (fornecimento de diaristas) depende fundamentalmente do serviço das profissionais, sem as quais a empresa não funcionaria. Por fim, e de forma especial, verificou-se que o serviço é prestado com **Subordinação**, sendo que o aplicativo se vale de instrumentos de controle que se amoldam aos conceitos de Poder Direito, Regulamentar, Fiscalizatório e Disciplinar, próprios das prerrogativas direcionadas ao empregador, para exercício dentro da relação empregatícia. As diaristas se sujeitam a diversas regras estatuídas nos Termos de Uso do Aplicativo, a avaliações e reclamações de clientes, notas, multas, sanções, controle do tempo e valores destinados a cada tarefa. Além disso, são compelidas a utilizarem *smartphone* com o APP instalado e atualizado e manterem o serviço de geolocalização dos celulares ativos para localização por parte da Parafuzo. Não obstante, as atividades desenvolvidas pelas diaristas estão plenamente integradas ao objetivo principal da

empresa e são essenciais à dinâmica organizacional, havendo, assim, subordinação objetiva e estrutural.

Portanto, a divulgada autonomia das diaristas não se confirma quando de uma análise mais detida da situação. A presença dos elementos da relação de emprego caracteriza nítida relação empregatícia entre as profissionais e a plataforma Parafuzo, de modo que as diaristas deveriam ser tratadas como empregadas regidas pela CLT, com toda a proteção que a legislação laboral confere.

Registre-se ainda que o simples fato de as diaristas consentirem com a proposta de trabalho ofertada pela empresa, “aceitando” a condição de autônomas, não prejudica o reconhecimento do vínculo de emprego, posto que, para o Direito Trabalhista, importa a realidade dos fatos em detrimento da formalidade acordada (**Princípio da Primazia da Realidade sobre a forma**). Acrescente-se que não se admite a renúncia do trabalhador a direitos trabalhistas (**Princípio da Irrenunciabilidade**) e que o **Princípio da Proteção** é aplicável ao caso na medida em que procura estabelecer uma igualdade jurídica entre empregado e empregador, considerando a superioridade econômica deste diante daquele. Ou seja, havendo a presença dos elementos caracterizadores do vínculo de emprego, como no caso estudado, há de se reconhecer a relação empregatícia, tendo pouco valor aquilo que foi estipulado pelas partes.

4. Como, onde e por quem os resultados poderão ser utilizados na instituição pesquisada.

A metodologia aplicada ao trabalho pode ser apropriada pela fiscalização trabalhista para o planejamento e execução de ações fiscais envolvendo intermediação de prestação de serviços por aplicativos. Vale lembrar que a intermediação da

prestação de serviços por aplicativos tem se propagado em diversos setores (transporte, alimentação, etc.), que se valem da *internet* para divulgarem seus produtos e modo de atuação. Assim, por se tratarem de dados públicos, é possível replicar a metodologia utilizada na presente pesquisa para verificar a presença dos elementos do vínculo de emprego nas relações de trabalho intermediadas por outros aplicativos.

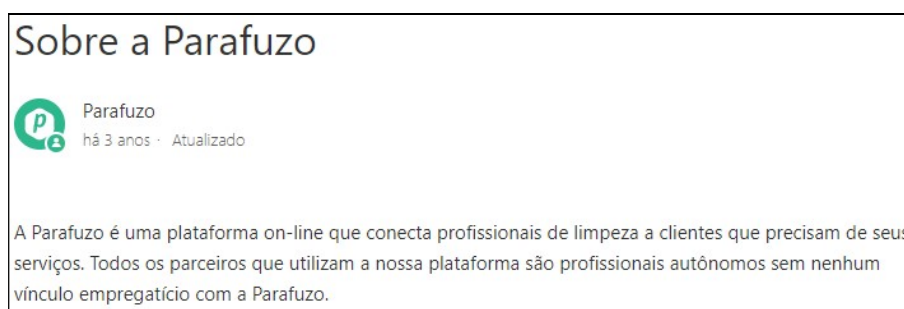
Assim, é possível iniciar a preparação de uma ação fiscal sem qualquer verificação física *in loco*, acessando tão somente os dados dispostos nos *sites* dos aplicativos e aplicando a análise de dados de Bardin, utilizada na presente pesquisa. Havendo indícios de irregularidade na prestação de serviços dos trabalhadores envolvidos com o aplicativo fiscalizado, pode-se dar sequencia à fiscalização, com emissão de Notificação para Apresentação de Documentos determinando a apresentação da relação dos trabalhadores cadastrados na plataforma e outros procedimentos próprios da fiscalização.



Leandro Kuster Valentim

ANEXO

Figura 5 – Tela do *link* “Ajuda” – Sobre a Parafuzo



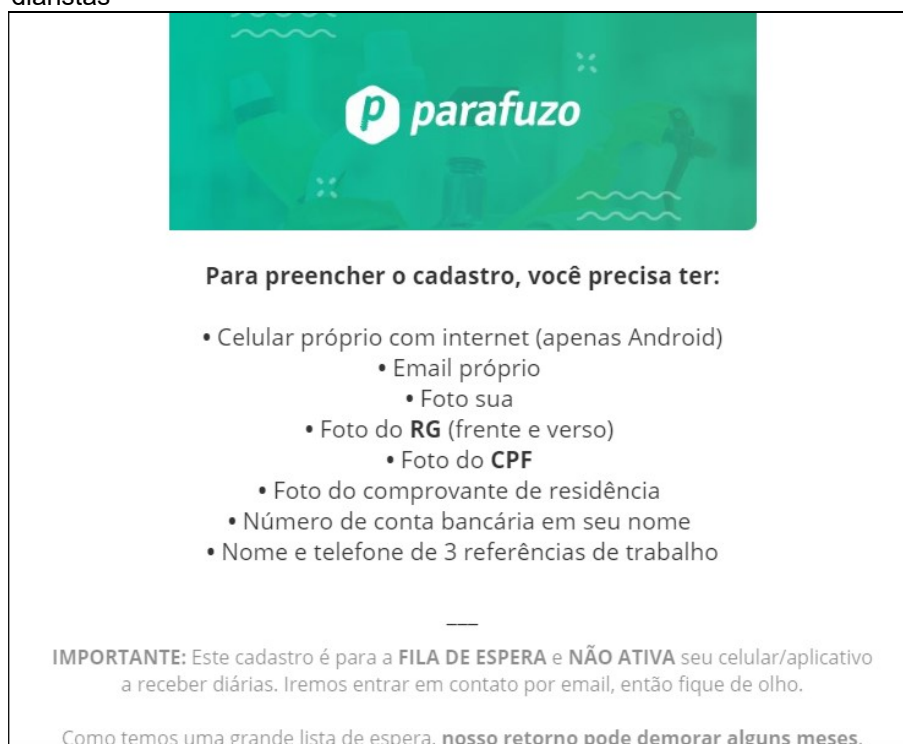
Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 6 – Tela do *link* “Seja Diarista” – Cadastro de diaristas



Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 7 – Tela do link “Seja Diarista” – Documentos para Cadastro de diaristas



A screenshot of the Parafuzo website's registration page for diaristas. At the top, there is a green banner with the Parafuzo logo (a white 'P' in a circle) and the word 'parafuzo' in white lowercase letters. Below the banner, the text reads 'Para preencher o cadastro, você precisa ter:' followed by a bulleted list of requirements. At the bottom, there is a section titled 'IMPORTANTE:' with a warning about the waiting list and a note about the return time.

Para preencher o cadastro, você precisa ter:

- Celular próprio com internet (apenas Android)
 - Email próprio
 - Foto sua
 - Foto do **RG** (frente e verso)
 - Foto do **CPF**
 - Foto do comprovante de residência
 - Número de conta bancária em seu nome
- Nome e telefone de 3 referências de trabalho

—

IMPORTANTE: Este cadastro é para a **FILA DE ESPERA** e **NÃO ATIVA** seu celular/aplicativo a receber diárias. Iremos entrar em contato por email, então fique de olho.

Como temos uma grande lista de espera, **nosso retorno pode demorar alguns meses.**

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 8 – Tela do link “Ajuda” – Aviso Profissional que irá atender



A screenshot of the Parafuzo website's 'Ajuda' page. The main heading is 'Sobre o(a) profissional que irá te atender'. Below this, there is a profile card for 'Parafuzo' with a green circular logo containing a white 'P' and a plus sign. The text next to the logo says 'Parafuzo há 3 anos · Atualizado'. Below the profile card, there is a paragraph of text explaining that all professionals on the platform have extensive experience in residential cleaning and that users will receive an email with the name and RG of the professional assigned to their service.

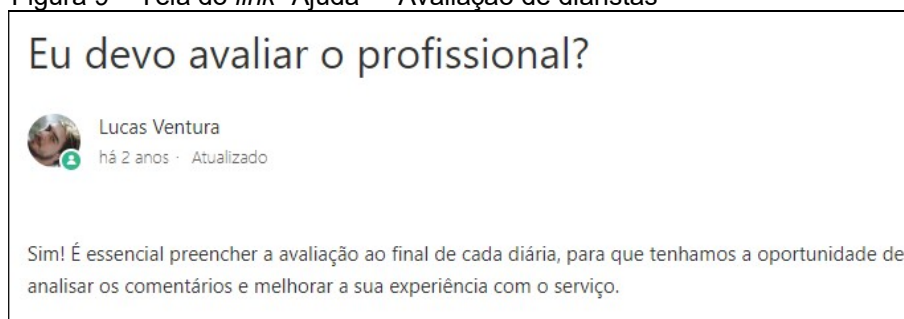
Sobre o(a) profissional que irá te atender

 Parafuzo
há 3 anos · Atualizado

Todos os profissionais que utilizam nossa plataforma possuem ampla experiência no segmento de limpeza residencial. Para seu maior conforto e segurança, no dia anterior a sua diária, as 17:30, você receberá um e-mail com o nome e o RG do profissional que irá te atender.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 9 – Tela do link “Ajuda” – Avaliação de diaristas




Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 10 – Tela do link “Visite nosso Blog” – Premiação de Diaristas Top




Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 11 – Tela do link “Termos de Uso” – Multas por atraso e cancelamento

 Início Nossos Serviços	
Atendimento recebe avaliação negativa de Profissional por parte de outros Profissionais, pela primeira ou segunda vez	Conta da profissional é marcada
Atendimento recebe avaliação negativa de Profissional por parte de outros Profissionais, pela terceira vez ou mais	Conta da Profissional é inativada
Profissional acumula Multas em aberto no valor de R\$ 90	Conta da Profissional é inativada até o pagamento das Multas em aberto
Cancelamento de Serviço, por parte da Profissional, após as 10h (10 horas da manhã) do dia anterior ao agendado	Multa de R\$ 10
Cancelamento de Serviço, por parte da Profissional, após as 20h (oito horas da noite) do dia anterior ao agendado	Multa de R\$ 20
Cancelamento de Serviço, por parte da Profissional, no mesmo dia do agendado	Multa equivalente a metade do valor acordado pela realização do Serviço
Falta, por parte da Profissional, no Serviço agendado.	Multa equivalente a metade do valor acordado pela realização do Serviço

Fonte: Site da Parafuzo (2019)


Figura 12 – Tela do link “Termos de Uso” – Conta pessoal no aplicativo

 Início Nossos Serviços Entrar Seja diarista Ajuda	
Caso comprovado de fraude, obtenção de benefício ou vantagem de forma ilícita ou pelo não cumprimento de quaisquer das condições destes Termos de Uso ou da legislação aplicável, por parte do Cliente ou Profissional	A Parafuzo se reserva o direito de suspender ou cancelar, a qualquer momento, a Conta da pessoa que tiver cometido uma dessas ações
Profissional empresta ou compartilha sua Conta com terceiros para prestação de Serviços	A Parafuzo se reserva o direito de cancelamento imediato da Conta na Plataforma e possível encaminhamento do caso às autoridades públicas para análise de eventuais penalidades criminais e civis aplicáveis.
Conta de Profissional com adesão ao Plano de Assinatura para Profissionais é inativada por alguma das sanções listadas neste quadro	Valor que já tiver sido cobrado pelo Plano de Assinatura para Profissionais não é reembolsado

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 13 – Tela do link “Ajuda” – Diarista preferencial

Diarista Preferencial



Parafuzo

há 2 anos · Atualizado

Se você gostar do profissional que te atendeu **e for Assinante**, basta acessar a sua área de cliente (www.parafuzo.com/pedidos) e, no topo da página, onde a frequência de sua assinatura é mostrada, você poderá selecionar seu Diarista Preferencial.

Após selecioná-lo, nós iremos confirmar com o profissional o seu atendimento. Caso haja qualquer imprevisto ou informação nova, nós entraremos em contato com você.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 14 – Tela do link “Seja diarista” – Recebimento por horas

Seja um Parceiro da Parafuzo

Receba e escolha diárias direto no seu celular:
limpeza residencial/escritório, passadoria ou montagem de móveis.
Veja as vantagens abaixo e faça seu cadastro.

CLIQUE E CADASTRE-SE

Vantagens pra você

- SEJA SEU PRÓPRIO CHEFE**
Escolha quando e onde trabalhar e concilie sua agenda com seus compromissos pessoais.
- TRABALHE PERTO DE CASA**
Você recebe as diárias mais próximas no seu celular ou das regiões que preferir atender.
- AUMENTE SUA RENDA**
Chega de trabalhar o dia todo por um fixo. Aqui você recebe por horas e escolhe quais diárias quer fazer.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 15 – Tela do link “Ajuda” – Modo de pagamento

Como funciona o pagamento?

Felipe Brasileiro
há 7 dias · Atualizado

Limpeza residencial


A partir de maio de 2018*, mudamos a forma como cobramos pelos serviços que nossos profissionais parceiros realizam através da Parafuzo.

Continuamos cobrando pelo serviço realizado somente após a conclusão do mesmo. Porém, a partir de 72 horas antes** do início do serviço, nós fazemos uma pré-autorização do valor integral do serviço no seu cartão de crédito, para verificar se há limite suficiente no cartão. A partir daí, este valor fica "reservado" no seu cartão para a execução do serviço. Quando o serviço é concluído, avisamos ao banco e o banco libera este dinheiro para seu profissional e para a Parafuzo.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 16 – Tela do *link* “Ajuda” – Pagamento com boleto

Como funciona o pagamento com boleto bancário?

 Lucas Ventura
há 4 anos


Você pode pagar uma diária avulsa com boleto bancário. Para isso, basta selecionar a opção na etapa de pagamento. Não é necessário pagar nenhum valor diretamente a profissional em dinheiro.

Para pedidos efetuados com boleto bancário são necessários 4 dias úteis entre o pedido e a diária, por causa da compensação bancária. Infelizmente, não é possível agendar para uma data anterior a esse prazo. :(

Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 17 – Tela do *link* “Ajuda” – Proibição de pagamento direto ao profissional


Posso pagar em dinheiro diretamente para a(o) profissional?

 Lucas Ventura
há 3 anos · Atualizado

Por motivos de segurança, **não é possível** pagar em dinheiro diretamente ao profissional.

Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

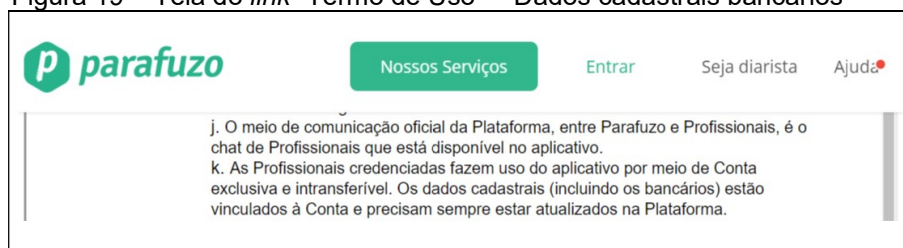
Figura 18 – Tela do *link* “Termo de Uso” – Pagamento online da plataforma

 Início Nossos Serviços Entrar Seja diarista Ajudar

ab. A Profissional concorda que a Conta (desde a etapa de Credenciamento até e durante o período ativo) pode ser anulada, caso as condições destes Termos sejam descumpridas pela Profissional.
ac. A Parafuzo se reserva o direito de solicitar documentos adicionais para confirmação de cadastros, bem como outros métodos de identificação e autenticação da Profissional.
ad. Os valores devidos pela Cliente, correspondentes a Serviços acordados pela Plataforma, deverão ser pagos por meio do serviço de pagamento online oferecido pela Parafuzo.

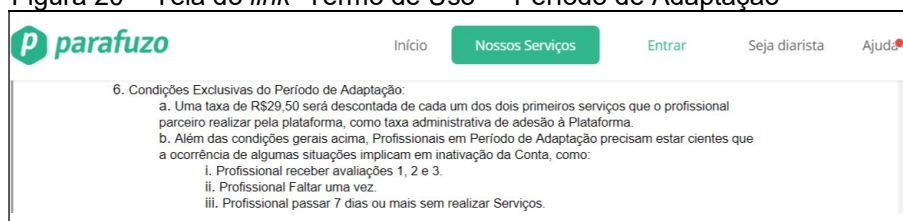
Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 19 – Tela do link “Termo de Uso” – Dados cadastrais bancários



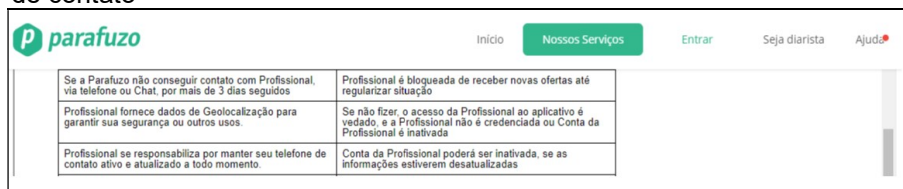
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 20 – Tela do link “Termo de Uso” – Período de Adaptação



Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 21 – Tela do link “Termo de Uso” – Bloqueio da profissional por falta de contato



Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 22 – Tela do link “Visite nosso Blog” – Premiação Mensal

Parafuzo

Sua casa de cara nova em até 48h

TOP Empreendedoras de Outubro!

Chegou a vez de você conhecer as top parceiras do mês! Conheça-as:



Conheça as TOP parceiras do mês:

- Margarida - Valores OPAH
(Orgulho, Proatividade, Atenção aos detalhes e Harmonia)
- Maria - Mais diárias (33 limpezas no mês!)
- Fernanda - Comprometimento
- Maria da Paz - Melhor nota

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

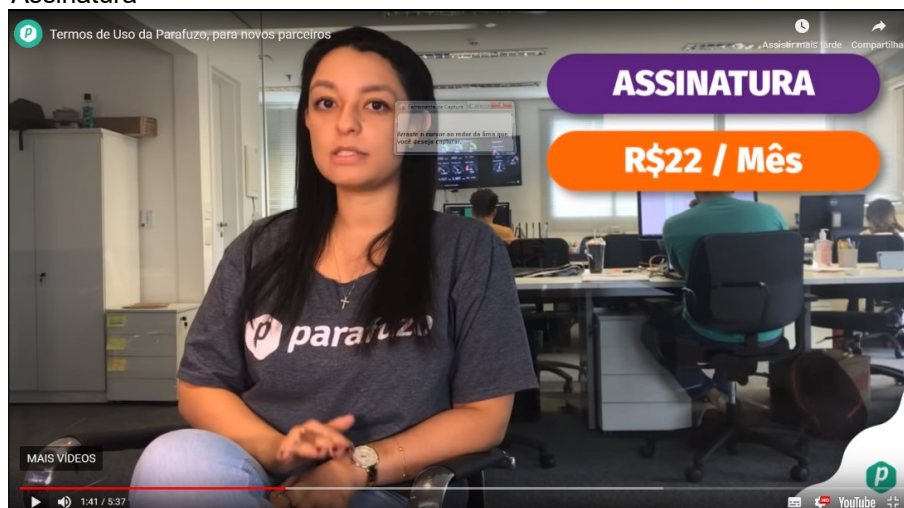
Figura 23 – Tela do *link* “Visite nosso Blog” – Premiação mais diárias no mês

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 24 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no *link* “Seja Diarista” – Termos de Uso e Regras

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 25 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no link “Seja Diarista” – Valor da Assinatura



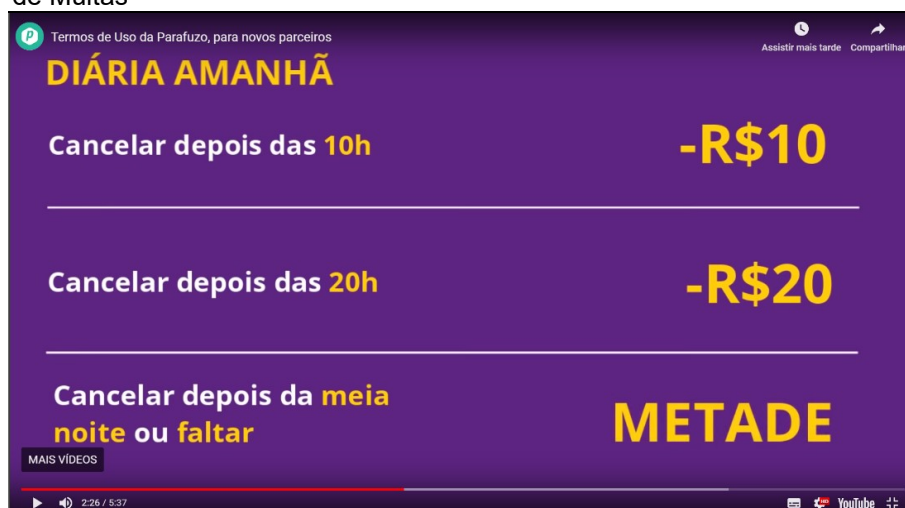
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 26 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no link “Seja Diarista” – Multas para profissionais



Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 27 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no link “Seja Diarista” – Valores de Multas



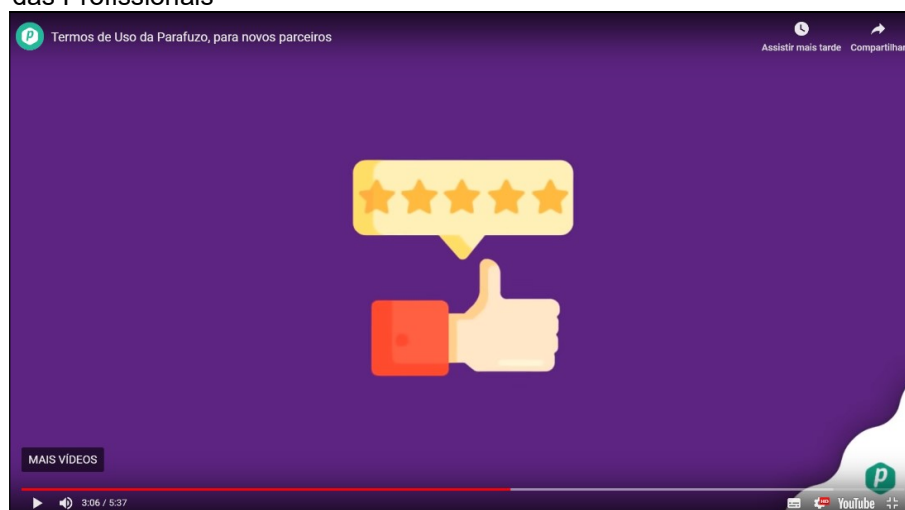
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 28 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no link “Seja Diarista” – Notas das Profissionais



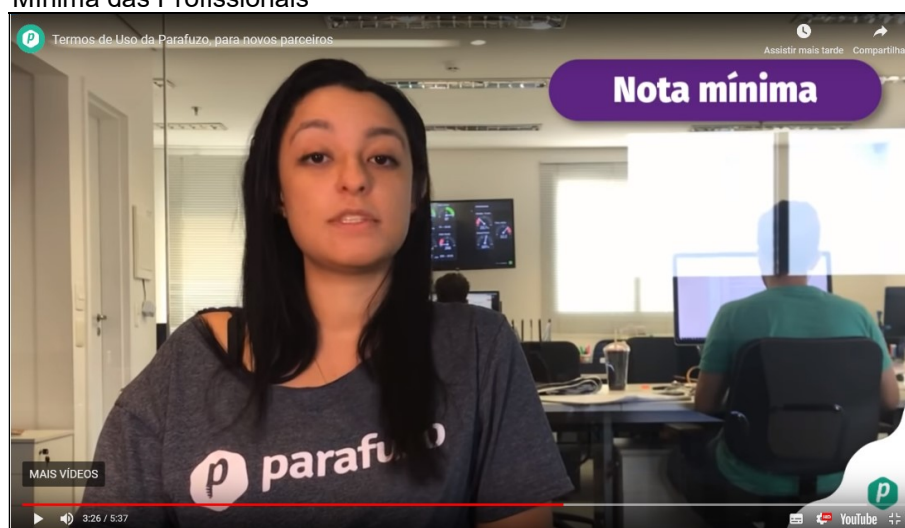
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 29 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no link “Seja Diarista” – Notas das Profissionais



Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 30 – Site da Parafuzo: Tela do Vídeo no link “Seja Diarista” – Nota Mínima das Profissionais



Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 31 – Tela do Vídeo no link “Seja Diarista” – Danos e Reembolso



Fonte: Site da Parafuzo (2019)


Figura 32 – Tela do Vídeo no link “Seja Diarista” – Fim da Parceria e Desativação



Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 33 – Tela do *link* “Ajuda” – Passadoria

Sobre a Passadoria



Parafuzo
há 11 meses · Atualizado

Na Parafuzo você contrata o serviço de passar roupas por hora. Em nosso site, nós estimamos a quantidade de horas de acordo com o número de peças a serem passadas. Por exemplo, para 30 à 35 peças, nós sugerimos 5hrs de serviço.


Essa estimativa é baseada na quantidade de peças simples, como camisetas, calças jeans, etc. Para peças mais delicadas, nós sugerimos que você contrate mais horas, ok?

Caso você perceba que o profissional não vai conseguir terminar o serviço a tempo, por favor, entre em contato conosco para podermos adicionar mais horas ao seu pedido. O valor cobrado será de R\$20 a cada hora adicionada.

Fonte: *Site* da Parafuzo (2019)

Figura 34 – Tela do *link* “Ajuda” – Contratação de horas adicionais

Durante meu atendimento, percebi que preciso de mais horas para a(o) profissional terminar o serviço. O que eu faço?




Parafuzo
há 11 meses · Atualizado

Caso você perceba que o profissional não conseguirá terminar o serviço a tempo, por favor, entre em contato conosco pelo [chat](#) para podermos adicionar mais horas ao seu pedido. O valor cobrado será de R\$ 20 a cada hora adicionada.

Fonte: *Site* da Parafuzo (2019)

Figura 35 – Tela do link “Ajuda” – Móveis Pesados

Os profissionais movimentam móveis pesados?

 Lucas Ventura
há 3 anos · Atualizado


Aqui na Parafuzo, temos uma preocupação muito grande com a satisfação e a segurança de nossos clientes e profissionais parceiros. Isso resulta em todo nosso apoio ao cliente, além do suporte e parceria que damos a todos os profissionais que temos cadastrados.

A movimentação de móveis pesados, se feita de forma incorreta, podem levar a lesões e danos graves à coluna e articulações de qualquer pessoa. Nós orientamos os profissionais a não movimentarem móveis pesados, que não sejam próprios para serem movimentados por uma única pessoa.

Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 36 – Tela do link “Ajuda” – Limpar Janelas

O que compõe o opcional "Limpar Janelas"?


 Lucas Ventura
há 4 anos · Atualizado

Uma limpeza especial para deixar as janelas brilhando: tanto os vidros quanto as batentes são limpos profundamente. Atenção: não limpamos o exterior das janelas.

Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 37 – Tela do *link* “Ajuda” – O que os profissionais não fazem?

O que os profissionais não fazem?



Lucas Ventura
há 5 meses · Atualizado

Existem algumas tarefas que os profissionais parceiros são orientadas a não realizar. Algumas delas podem expor o profissional a riscos, enquanto outras necessitam de um profissional especializado. Caso você precise de uma dessas tarefas, ficaremos felizes em te ajudar a encontrar um profissional especializado.


Entre as tarefas que não são realizadas, podemos destacar:

- Limpar lustres de cristal ou ventiladores de teto
- Tirar tinta do chão
- Limpar animais de estimação ou a sujeira gerada por estes
- Movimentar itens pesados
- Limpeza externa de janelas
- Limpar teto ou superfícies fora do alcance
- Limpeza de manchas profundas e sujeiras pesadas
- Limpeza de interior de fornos, micro-ondas e coifas
- Retirada de mofo de paredes e teto
- Limpeza de decks de madeira, piscinas, churrasqueiras e outros itens que não estejam descritos na página Limpeza Geral ou nos opcionais

Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 38 – Tela do *link* “Ajuda” – Cancelamento de diária

Preciso cancelar uma diária avulsa! O que devo fazer?



Lucas Ventura
há 4 meses · Atualizado

Caso você precise cancelar uma diária, não se preocupe: nos envie um email para contato@parafuzo.com com o número de pedido que faremos o cancelamento para você. É uma pena que não poderemos te atender :(

Contudo, é importante você saber nossa política de cancelamento que montamos para que nenhuma diarista seja prejudicada.


Nossas regras

- Com pelo menos 24 horas de antecedência - nada é cobrado
- Entre 3 e 24 horas de antecedência - uma taxa de R\$ 40
- Com menos de 2 horas de antecedência - o valor total da visita será cobrado

Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 39 – Tela do *link* “Ajuda” – Contratação por horas

Como funciona essa contratação por horas?

 Lucas Ventura
há 2 anos · Atualizado


Aqui na Parafuzo, você contrata a sua diária por horas. Então, se precisar de 3h, de 8h ou até mesmo de 15h, nós sempre teremos disponibilidade e você tem a transparência de saber exatamente quanto tempo está contratando.

Nós chamamos de opcionais todos os serviços que não estão inclusos na limpeza geral (você pode conferir tudo que está incluso aqui: <https://www.parafuzo.com/limpeza-geral>). Cada opcional adiciona uma quantidade de horas na sua faxina de acordo com o tempo necessário para terminar cada uma dessas tarefas. Assim, seguindo nosso compromisso com a transparência, você consegue contratar uma faxina com tudo o que precisa, sabendo quanto está pagando por isso e com a certeza que vai receber exatamente o contratado.

Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 40 – Tela do *link* “Ajuda” – Cálculo do tempo

Como é feito o cálculo do tempo?

 Lucas Ventura
há 11 meses · Atualizado

Desenvolvemos uma calculadora inteligente que vai estimar o tempo necessário para a limpeza da casa toda baseado na quantidade de quartos e banheiros. Além disso, atualizamos diariamente o cálculo baseado no feedback de nossos clientes e nos comentários realizados nas avaliações.


O cálculo é feito com base no tamanho da sua casa, que estimamos a partir da quantidade de quartos e banheiros, e nos opcionais escolhidos. Cada uma dessas opções altera a quantidade de horas estimadas, baseado no tempo necessário para concluir todas elas.

Consideramos o cálculo de horas a maneira mais justa de pedir uma limpeza, pois tanto cliente quanto profissional sabem exatamente o tempo contratado, e podem se organizar para que a diária se encaixe perfeitamente em suas rotinas.

Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 41 – Tela do *link* “Ajuda” – Quantidade de profissionais enviados


Quantos profissionais são enviados?

 Lucas Ventura
há 2 anos · Atualizado

Normalmente convidamos um profissional de limpeza para te atender. Mas se você contratar 10 horas ou mais, 2 diaristas irão te visitar, ou seja, se você contratar 10h, por exemplo, dois profissionais trabalharão simultaneamente por 5 horas cada.

Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)Figura 42 – Tela do *link* “Ajuda” – Limpeza Pesada

Quais são as situações que eu preciso de uma "Limpeza Pesada"?

 Lucas Ventura
há 2 anos · Atualizado


Tem dias que nós precisamos de uma limpeza mais caprichada na nossa casa. Aqueles dias que você vê que faz um tempo que não recebe uma ajuda em casa, sabe?

Selecionando o serviço [Limpeza Pesada], nosso sistema irá aumentar o tamanho da diária, dando tempo o suficiente para que os profissionais trabalhem por mais tempo nos cômodos e tarefas exigidos, além de limpeza azulejos de cozinha e banheiro, portas e batentes.

Fonte: *Site da Parafuzo* (2019)

Figura 43 – Tela do *link* “Ajuda” – Limpeza Comum

O que está incluso na Limpeza Comum?

 Lucas Ventura
há 7 meses · Atualizado

Abaixo, você poderá entender quais os serviços básicos que estão inclusos na **Limpeza Comum**. Porém, se você quiser algo mais específico como limpeza de janelas, aspirar tapetes e estofados, limpeza do interior da geladeira, limpeza do interior de armários de cozinha ou área externa basta indicar no seu pedido. Assim, sua limpeza será completa! É importante ressaltar que a duração do serviço e a disponibilidade dos produtos em sua casa influenciam diretamente na qualidade do serviço das profissionais, por isso é importante contratar o tempo recomendado pelo sistema.

Em todos os cômodos e na cozinha

- Tirar o pó e limpar todas as áreas e superfícies ao alcance (inclusive móveis, espelhos, prateleiras e aparelhos eletrônicos)
- Tirar o lixo de todas lixeiras e repor os sacos plásticos
- Varrer e passar pano no chão
- Colocar roupas espalhadas no cesto de roupa suja
- Limpar embaixo de móveis leves

Cozinha

- Limpar e higienizar a pia
- Lavar a louça
- Limpar o fogão e área externa do forno
- Limpar a área externa de armários, gabinetes e bancadas
- Limpar exterior eletrodomésticos

Banheiro

- Limpar e higienizar a pia, o vaso sanitário e o box ou banheira
- Limpar o espelho e vidros
- Trocar toalhas de banho e rosto, se houver toalhas limpas disponíveis
- Lavar o chão do banheiro e deixar limpo, seco e cheiroso.

Quarto

- Arrumar a cama
- Tirar o pó de móveis e aparelhos eletrônicos (TV, rádio, etc.)
- Dobrar e organizar roupas expostas e colocá-las em cima da cama

Área de serviço

- Lavar panos usados na diária e deixá-los estendidos para secar
- Organizar e guardar utensílios utilizados na diária

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 44 – Tela do link “Ajuda” – Escolha do profissional que atenderá

Sobre o(a) profissional que irá te atender




Parafuzo
há 3 anos · Atualizado

Todos os profissionais que utilizam nossa plataforma possuem ampla experiência no segmento de limpeza residencial. Para seu maior conforto e segurança, no dia anterior a sua diária, as 17:30, você receberá um e-mail com o nome e o RG do profissional que irá te atender.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 45 – Tela do link “Meu Lar” – Escolha do Serviço (Limpeza Padrão)



Nossos Serviços
Entrar

Seja diarista
Ajuda

1/3

Escolha um serviço

MAIS PEDIDO

Limpeza padrão

O que está incluso?

Limpeza pesada

Passar roupa

Como é seu lar?

Studio

Apartamento

Casa


−
2 quartos
+

−
1 banheiro
+

Cozinha e sala já estão inclusos
 Para lavabo, adicione banheiros. Para demais cômodos, adicione mais quartos.

Um pouco sobre você

Ver preço



Limpeza padrão

- Profissionais credenciados
- Garantia de satisfação
- Atendimento imediato

Dúvidas?

- Quem irá me atender?
- Quais materiais de limpeza preciso ter?
- Como funciona a assinatura?
- O que não está incluso?
- Para outras dúvidas, confira nosso FAQ ou entre em contato

Limpeza Comercial

2/3 Itens opcionais

3/3 Agendamento

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 46 – Tela do link “Meu Lar” – Escolha do Serviço (Limpeza Pesada)

The screenshot shows the Parafuzo website interface for selecting a service. At the top, there is a navigation bar with the Parafuzo logo, a 'Nossos Serviços' button, an 'Entrar' button, and links for 'Seja diarista' and 'Ajuda'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Escolha um serviço', shows three service options: 'Limpeza padrão', 'Limpeza pesada' (highlighted in green), and 'Passar roupa'. Below this, there is a section for 'Qual tipo de Limpeza Pesada?' with three radio button options: 'De rotina', 'Pré-mudança', and 'Pós-obra' (selected). A purple banner below states: 'Você só precisa fornecer o balde, vassoura e rodo. Os demais produtos são levados pelo profissional de limpeza.' At the bottom left, there is a 'Como é seu lar?' section. The right column features a 'Pós-obra' icon and a list of benefits: 'Profissionais credenciados', 'Garantia de satisfação', and 'Atendimento imediato'. Below this is a 'Dúvidas?' section with three bullet points: 'Quem irá me atender?', 'Quais materiais de limpeza preciso ter?', and 'Como funciona a assinatura?'.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 47 – Tela do link “Meu Lar” – Escolha do Serviço (Passar Roupa)

The screenshot shows the Parafuzo website interface for selecting a service. At the top, there is a navigation bar with the Parafuzo logo, a 'Nossos Serviços' button, an 'Entrar' button, and links for 'Seja diarista' and 'Ajuda'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Escolha um serviço', shows three service options: 'Limpeza padrão', 'Limpeza pesada', and 'Passar roupa' (highlighted in green). Below this, there is a section for 'O que está incluso?' with a slider set to '1.5 horas' and a blue button that says 'Sugestão para 8 - 12 peças'. Below the slider, there is a note: 'Cálculo com base em peças comuns (calças jeans, camisetas). Para peças mais delicadas, aumente o número de horas. Saiba mais'. The right column features a 'Passar roupa' icon and a list of benefits: 'Profissionais credenciados', 'Garantia de satisfação', and 'Atendimento imediato'. Below this is a 'Dúvidas?' section with three bullet points: 'Quem irá me atender?', 'Quais materiais de limpeza preciso ter?', and 'Como funciona a assinatura?'.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 48 – Tela do link “Termo de Uso” – Tarefas por tipo de serviço

q. Uma Lista de Tarefas é atribuída a cada tipo de Serviço selecionado pelo Cliente:

i. Na Limpeza Comum, espera-se que sejam realizados :

1. Em todos os cômodos e na cozinha
 - a. Tirar o pó e limpar todas as áreas e superfícies ao alcance (inclusive móveis, espelhos, prateleiras e aparelhos eletrônicos)
 - b. Tirar o lixo de todas lixeiras e repor os sacos plásticos
 - c. Varrer e passar pano no chão
 - d. Colocar roupas espalhadas no cesto de roupa suja
 - e. Limpar embaixo de móveis leves
2. Cozinha
 - a. Limpar e higienizar a pia
 - b. Lavar a louça
 - c. Limpar o fogão e área externa do forno
 - d. Limpar a área externa de armários, gabinetes e bancadas
 - e. Limpar exterior eletrodomesticos
3. Banheiro
 - a. Limpar e higienizar a pia, o vaso sanitário e o box ou banheira
 - b. Limpar o espelho e vidros
 - c. Trocar toalhas de banho e rosto, se houver toalhas limpas disponíveis
 - d. Lavar o chão do banheiro e deixar limpo, seco e cheiroso.
4. Quarto
 - a. Arrumar a cama
 - b. Tirar o pó de móveis e aparelhos eletrônicos (TV, rádio, etc.)
 - c. Dobrar e organizar roupas expostas e colocá-las em cima da cama
5. Área de serviço
 - a. Lavar panos usados na diária e deixá-los estendidos para secar
 - b. Organizar e guardar utensílios utilizados na diária

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 49 – Tela do link “Termo de Uso” – Tarefas por tipo de serviço

ii. Serviços de Limpeza Pré-Mudança e Limpeza Pós-Obra possuem alocação de Profissionais com melhor experiência nessas entregas, mas possuem Lista de Tarefa semelhantes:

1. Lavagem dos azulejos da cozinha e do banheiro
2. Limpeza dos rodapés, portas e batentes
3. Também estão inclusos todos os itens da Lista de Tarefas da Limpeza Comum

iii. Para o caso da Limpeza Comum, o Cliente tem a possibilidade de também adquirir horas adicionais de Serviço para pedidos opcionais, como:

1. Aspirar carpetes e estofados (é necessário ter o aspirador em casa)
2. Limpeza do interior de janelas (tanto os vidros quanto os batentes são limpos profundamente. Atenção: não limpamos o exterior das janelas)
3. Limpeza do interior da geladeira (irá remover e higienizar todas as partes móveis, além de higienizar todo o interior da geladeira, descartando produtos estragados)
4. Limpeza do interior de armários da cozinha (remover e limpar todo o interior dos armários da cozinha, retirando e recolocando os itens onde for necessário)
5. Limpeza de área externa (garagem ou terraço de até 30m2 - calçada não inclusa)

iv. Para casos em que a Limpeza Comum não for suficiente, existe a opção do Serviço de Limpeza Pesada, em que o sistema da Parafuzo irá aumentar a quantidade de horas, dando tempo suficiente para que Profissionais trabalhem por mais tempo nos cômodos e tarefas exigidos.

1. Se a casa do Cliente não recebe uma limpeza há muito tempo, é interessante aumentar as horas contratadas no primeiro passo de contratação.
2. Se o pedido exceder 9 horas, serão enviadas duas Profissionais que se dividirão com o tempo. Ou seja, se contratar 10 horas de serviço, duas Profissionais atenderão o Cliente por 5 horas cada.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 50 – Tela do link “Termo de Uso” – Serviço por fora

7. Sanções que a Parafuzo pode realizar para garantir o bom funcionamento da Plataforma:

Situação	Ação da Parafuzo
Profissional recebe nota 1, 2 e 3 durante Período de Adaptação	Conta da Profissional é inativada
Profissional falta uma vez durante Período de Adaptação	Conta da Profissional é inativada
Profissional passa 7 dias ou mais sem realizar Serviços durante Período de Adaptação	Conta da Profissional é inativada
Profissional não tem idade mínima de 18 anos.	Profissional não é credenciada
Profissional com dados apresentados divergentes do informado	Profissional não é credenciada ou Conta da Profissional é inativada
Profissional atinge Nota média menor que Nota mínima de 4.50. A nota mínima pode variar.	Profissional não recebe novas ofertas até que sua Nota esteja acima do mínimo.
Profissional possui 2 ou mais suspeitas de furto	Conta da Profissional é inativada
Reclamação de assédio da Profissional ou do Cliente, e sem boletim de ocorrência, ou seja, somente suspeita.	Cliente passa a ser atendido apenas por Profissionais do mesmo sexo (caso sexual). Cliente é atendido por outros profissionais em caso de outros tipos de assédio. Profissional é bloqueada daquele cliente (ou vice-versa)
Reclamação de assédio e com boletim de ocorrência	Conta do Cliente ou da Profissional é inativada da plataforma
Profissional comete dano material e se recusa a pagar pelo prejuízo, pela primeira vez	Conta da Profissional é marcada
Profissional comete dano material e se recusa a pagar pelo prejuízo, pela segunda vez ou mais	Conta da Profissional é inativada
Se, por qualquer fonte, descobrirmos que a Profissional tenta Fechar Por Fora um Serviço com o Cliente, na primeira vez.	Conta da Profissional é marcada
Se, por qualquer fonte, descobrirmos que a Profissional tenta Fechar Por Fora um Serviço com o Cliente, na segunda vez ou mais.	Conta da Profissional é inativada
Se, por qualquer fonte, descobrirmos que o Cliente tenta Fechar Por Fora um Serviço com a Profissional.	Parafuzo irá cobrar o valor do último Serviço semelhante. Se não pagar, a Conta do Cliente é inativada

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 51 – Tela do link “Seja Diarista” – Como funciona

Como funciona

- 1**

SOBRE O CADASTRO

Você precisa ter email, celular com internet e cópias digitalizadas do seu RG, CPF, cartão bancário, comprovante de residência.
- 2**

AGUARDE O RETORNO

Se estiver tudo certo com seu cadastro, nós entraremos em contato por SMS (torpedo). Se seus dados estiverem corretos, você receberá uma resposta em até 2 dias.
- 3**

TERMOS DE USO E REGRAS

Para se cadastrar na Parafuzo, você precisa aceitar nossos termos de Uso e regras da plataforma. Eles estão disponíveis aqui: Termos de Uso
- 4**

COMECE A TRABALHAR

Após o cadastro, você já pode baixar o aplicativo Parafuzo no seu celular, e então, começar a receber diárias!

CLIQUE E CADASTRE-SE

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 52 – Tela do link “Termo de Uso” – Regra Cancelamento Acesso à Conta

I. A Parafuzo se reserva o direito de suspender ou cancelar, a qualquer momento, o acesso à Conta de qualquer Cliente ou Profissional em caso de comprovada fraude, obtenção de benefício ou vantagem de forma ilícita ou pelo não cumprimento de quaisquer das condições destes Termos de Uso ou da legislação aplicável.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 53 – Tela do link “Termo de Uso” – Regra Produtos de Limpeza



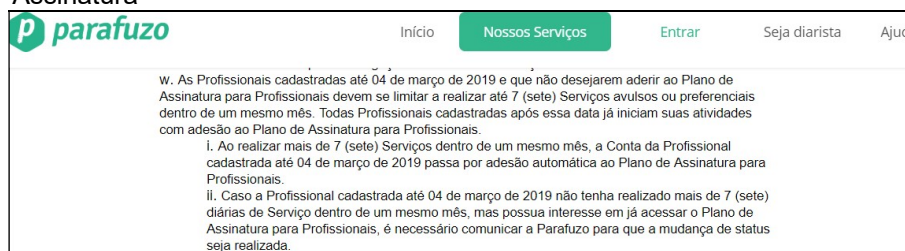
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 54 – Tela do link “Termo de Uso” – Regra Avaliação de Serviços



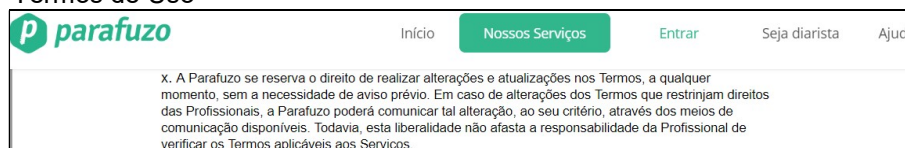
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 55 – Tela do link “Termo de Uso” – Regra Adesão ao Plano de Assinatura



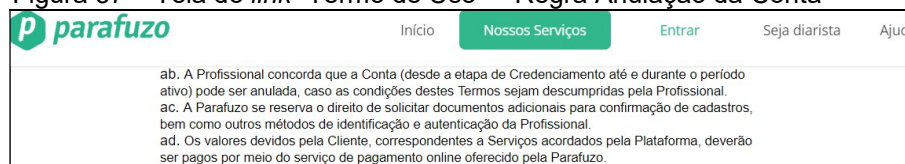
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 56 – Tela do link “Termo de Uso” – Regra Alteração Unilateral nos Termos de Uso



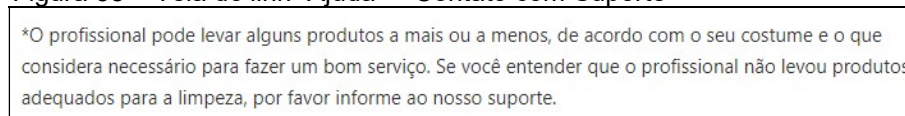
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 57 – Tela do link “Termo de Uso” – Regra Anulação da Conta



Fonte: Site da Parafuzo (2019)


Figura 58 – Tela do link “Ajuda” – Contato com Suporte



Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 59 – Tela do *link* “Ajuda” – Insatisfação com a faxina

Não gostei da minha faxina. :(O que devo fazer?



Parafuzo

há 11 meses · Atualizado


Se você não ficou satisfeito com o serviço do prestador que te atendeu, você pode entrar em contato conosco por e-mail (contato@parafuzo.com) para nos dar detalhes sobre o que você acredita que ficou por fazer. É importantíssimo que esse contato seja feito em até 24hrs após o término do serviço. Dessa forma, nós podemos conversar com o profissional responsável e propor uma solução em tempo hábil para que você não sinta-se prejudicado, ok? :)

Lembramos que vale também avaliar o serviço prestado pelo profissional por meio do site ou através do e-mail que você recebe após o término da diária.

Fonte: *Site* da Parafuzo (2019)

Figura 60 – Tela do *link* “Ajuda” – Furtos

Sobre furtos



Parafuzo

há 3 anos · Atualizado

As profissionais credenciadas à Parafuzo são constantemente avaliadas pelos clientes que as mesmas atendem (você também será solicitado a avaliar a profissional que lhe atenderá). Esse mecanismo de avaliação garante que as melhores profissionais sejam sempre valorizadas e priorizadas dentro de nossa plataforma. Porém, incidentes isolados podem acontecer. Por isso, recomendamos fortemente que guarde seus pertences de valor em local seguro e fora do alcance. Assim todos ficam protegidos. :)


Todavia, em caso de furto, a nossa orientação é que você faça um boletim de ocorrência na delegacia mais próxima para registrar o desaparecimento do(s) item(ns), munido das devidas provas.

E para que nós possamos analisar o caso, é imprescindível que você nos reporte sobre a suspeita de furto com no máximo 24hrs após o término da diária. Ainda assim, caberá ao próprio profissional ressarcir quaisquer valores ou responder mediante ao caso, uma vez que não somos responsáveis pelo ocorrido.

Fonte: *Site* da Parafuzo (2019)

Figura 61 – Tela do *link* “Ajuda” – Danos

Sobre danos



Parafuzo
há 1 ano · Atualizado


Infelizmente, acidentes acontecem. E se por um acaso, algo foi danificado por um de nossos profissionais parceiros durante a diária, nós solicitamos que o dano seja reportado em no máximo 24 horas após a finalização do serviço para que possamos tomar providências de mediação junto ao profissional. Ainda assim, **não podemos garantir o ressarcimento de qualquer valor**, uma vez que não somos responsáveis pelo dano causado.

Lembramos que em qualquer caso, será necessária a apresentação de Notas Fiscais, fotos, etc. dos objetos em questão para que possamos analisar o caso.

Fonte: *Site* da Parafuzo (2019)

Figura 62 – Tela do *link* “Ajuda” – Acompanhamento do Trabalho das Profissionais

Quem são os profissionais da Parafuzo?



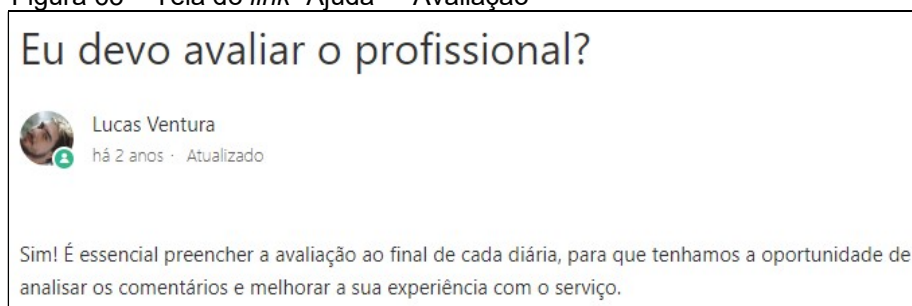
Lucas Ventura
há 2 anos · Atualizado

Os parceiros da Parafuzo são profissionais autônomos com experiência no setor de limpeza, que desejam melhorar a sua qualidade de vida e independência profissional. Todos os profissionais para serem credenciados na plataforma da Parafuzo fazem um cadastro em que nos contam sobre suas experiências profissionais, além de informar os dias e regiões onde desejam trabalhar. Com essas informações, marcamos uma visita em nosso escritório, onde vamos falar sobre como funciona a plataforma, compartilhamos os nossos valores e tiramos todas as dúvidas. Dessa forma, ficamos com o mesmo objetivo em mente: proporcionar a melhor experiência para os clientes.

Depois disso, nós incluímos o profissional na nossa base e começamos a enviar ofertas de diárias. Ao fim de cada serviço, o cliente recebe um e-mail para avaliar o trabalho desse profissional. Essa etapa é super importante para nós e para os outros usuários da Parafuzo, pois nós analisamos individualmente os comentários e as notas, com a intenção de sempre melhorar o serviço e a experiência de contratar conosco. **Além disso, os profissionais que não conseguirem manter uma nota mínima de aprovação são desconectadas da nossa plataforma, para garantir que a sua experiência será sempre excelente.**

Fonte: *Site* da Parafuzo (2019)

Figura 63 – Tela do link “Ajuda” – Avaliação



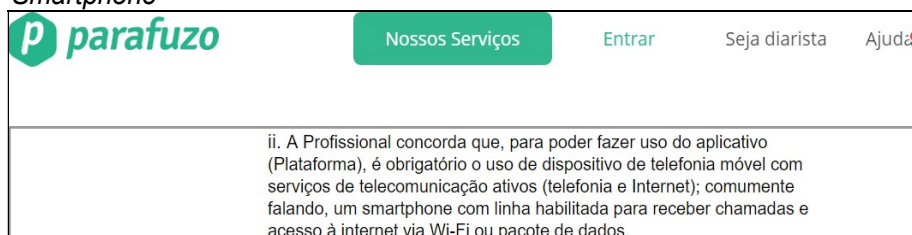
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 64 – Tela do link “Parafuzo é confiável?” – Depoimentos



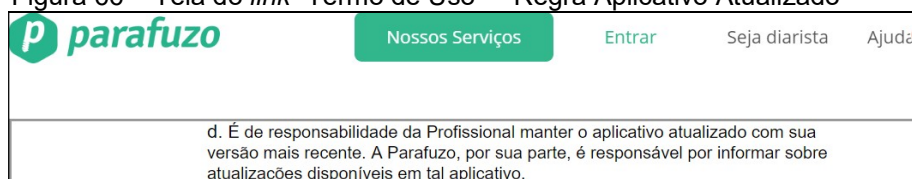
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 65 – Tela do link “Termo de Uso” – Regra Obrigatoriedade Smartphone



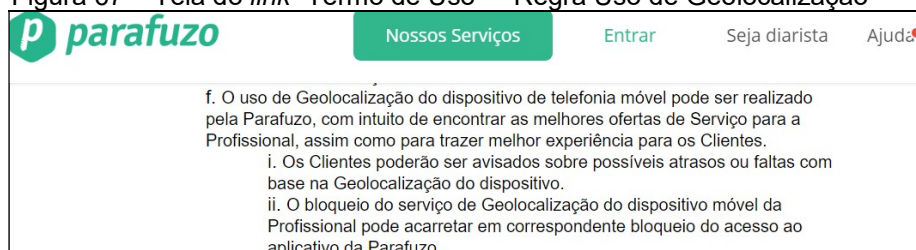
Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 66 – Tela do link “Termo de Uso” – Regra Aplicativo Atualizado



Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 67 – Tela do link “Termo de Uso” – Regra Uso de Geolocalização



parafuzo Nossos Serviços Entrar Seja diarista Ajuda

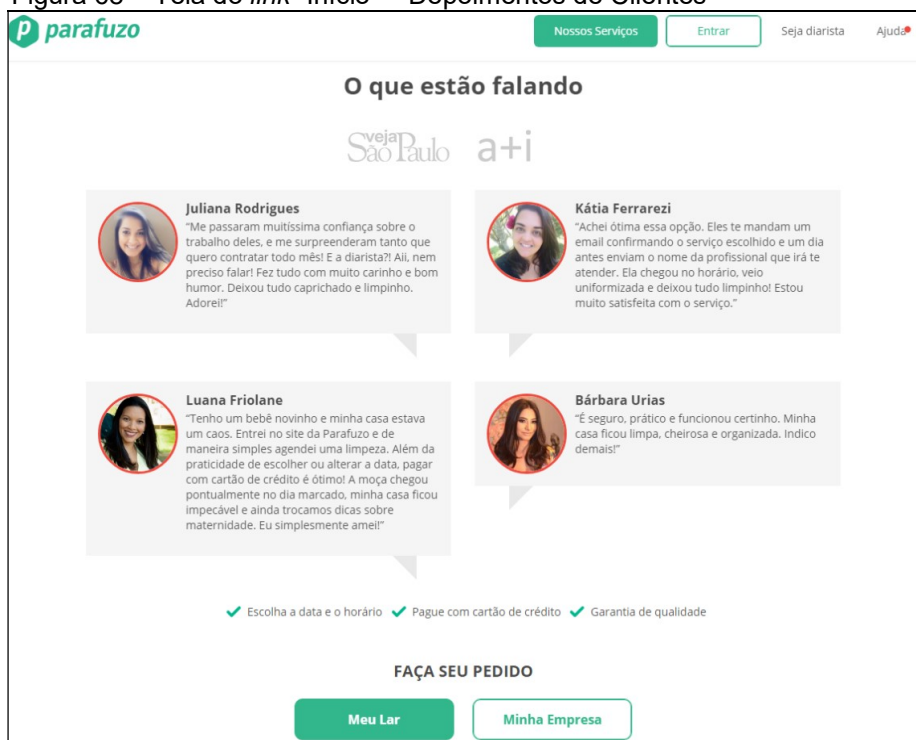
f. O uso de Geolocalização do dispositivo de telefonia móvel pode ser realizado pela Parafuzo, com intuito de encontrar as melhores ofertas de Serviço para a Profissional, assim como para trazer melhor experiência para os Clientes.

i. Os Clientes poderão ser avisados sobre possíveis atrasos ou faltas com base na Geolocalização do dispositivo.

ii. O bloqueio do serviço de Geolocalização do dispositivo móvel da Profissional pode acarretar em correspondente bloqueio do acesso ao aplicativo da Parafuzo.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 68 – Tela do link “Início” – Depoimentos de Clientes



parafuzo Nossos Serviços Entrar Seja diarista Ajuda

O que estão falando

veja São Paulo a+i

Juliana Rodrigues
 “Me passaram muitíssima confiança sobre o trabalho deles, e me surpreenderam tanto que quero contratar todo mês! E a diarista? Aii, nem preciso falar! Fez tudo com muito carinho e bom humor. Deixou tudo caprichado e limpinho. Adorei!”

Kátia Ferrarezi
 “Achei ótima essa opção. Eles te mandam um email confirmando o serviço escolhido e um dia antes enviam o nome da profissional que irá te atender. Ela chegou no horário, veio uniformizada e deixou tudo limpinho! Estou muito satisfeita com o serviço.”

Luana Friolane
 “Tenho um bebê novinho e minha casa estava um caos. Entrei no site da Parafuzo e de maneira simples agendei uma limpeza. Além da praticidade de escolher ou alterar a data, pagar com cartão de crédito é ótimo! A moça chegou pontualmente no dia marcado, minha casa ficou impecável e ainda trocamos dicas sobre maternidade. Eu simplesmente amei!”

Bárbara Urias
 “É seguro, prático e funcionou certinho. Minha casa ficou limpa, cheirosa e organizada. Indico demais!”

✓ Escolha a data e o horário ✓ Pague com cartão de crédito ✓ Garantia de qualidade


FAÇA SEU PEDIDO

Meu Lar Minha Empresa

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 69 – Tela do link “Ajuda” – Avaliações e Nota Mínima

Como funciona a avaliação?



Lucas Ventura
há 3 anos · Atualizado

Ao fim de cada diária você irá receber um e-mail com o nome “*Avalie a Diarista que te atendeu*”. Basta abrir e atribuir uma nota de 1 a 5 estrelas pelo serviço da profissional. É importante considerar a postura e comportamento da profissional, além da qualidade da limpeza.


Após atribuir a nota dentro do e-mail, você pode deixar um comentário sobre o serviço. Aproveite esse espaço para deixar suas impressões do serviço da profissional e comentar sobre a nota dada. Todas as notas são anônimas e não são compartilhadas diretamente com o profissional.

Os profissionais que não conseguirem manter uma nota mínima de aprovação são desconectados da nossa plataforma, para garantir que a sua experiência será sempre excelente. Ao mesmo tempo, os profissionais com notas altas recebem mais ofertas de diárias e são priorizados dentro da plataforma.

Ao avaliar o profissional com atenção e carinho você ajuda a manter a qualidade da Parafuzo e ajuda a criar um serviço melhor para clientes e profissionais. :)

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 70 – Tela do link “Termo de Uso” – Multas por Cancelamento, Falta ou Reagendamento



Nossos Serviços

Entrar

Seja diarista

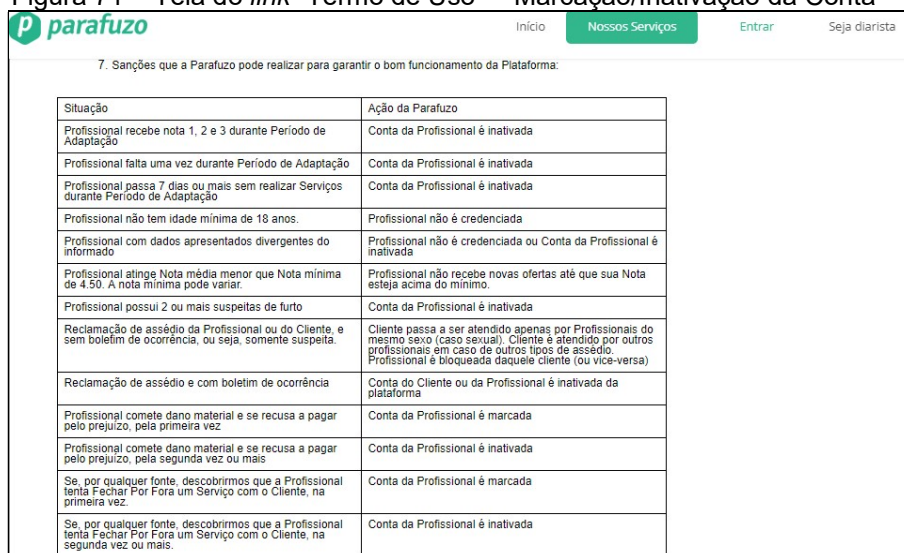
Ajuda

i. Eventos de Cancelamento, Falta ou reagendamento resultam em Multas como:

- i. Cancelamento de Serviço, por parte da Profissional, após as 10h (10 horas da manhã) do dia anterior ao agendado: R\$ 10.
- ii. Cancelamento de Serviço, por parte da Profissional, após as 20h (oito horas da noite) do dia anterior ao agendado: R\$ 20.
- iii. Cancelamento de Serviço, por parte da Profissional, no mesmo dia do agendado: Metade do valor acordado pela realização do Serviço.
- iv. Falta, por parte da Profissional, no Serviço agendado: Metade do valor acordado pela realização do Serviço.

Fonte: Site da Parafuzo (2019)

Figura 71 – Tela do link “Termo de Uso” – Marcação/Inativação da Conta



Situação	Ação da Parafuzo
Profissional recebe nota 1, 2 e 3 durante Período de Adaptação	Conta da Profissional é inativada
Profissional falta uma vez durante Período de Adaptação	Conta da Profissional é inativada
Profissional passa 7 dias ou mais sem realizar Serviços durante Período de Adaptação	Conta da Profissional é inativada
Profissional não tem idade mínima de 18 anos.	Profissional não é credenciada
Profissional com dados apresentados divergentes do informado	Profissional não é credenciada ou Conta da Profissional é inativada
Profissional atinge Nota média menor que Nota mínima de 4.50. A nota mínima pode variar.	Profissional não recebe novas ofertas até que sua Nota esteja acima do mínimo.
Profissional possui 2 ou mais suspeitas de furto	Conta da Profissional é inativada
Reclamação de assédio da Profissional ou do Cliente, e sem boletim de ocorrência, ou seja, somente suspeita.	Cliente passa a ser atendido apenas por Profissionais do mesmo sexo (caso sexual). Cliente é atendido por outros profissionais em caso de outros tipos de assédio. Profissional é bloqueada daquele cliente (ou vice-versa)
Reclamação de assédio e com boletim de ocorrência	Conta do Cliente ou da Profissional é inativada da plataforma
Profissional comete dano material e se recusa a pagar pelo prejuízo, pela primeira vez	Conta da Profissional é marcada
Profissional comete dano material e se recusa a pagar pelo prejuízo, pela segunda vez ou mais	Conta da Profissional é inativada
Se, por qualquer fonte, descobrirmos que a Profissional tenta Fechar For Fora um Serviço com o Cliente, na primeira vez.	Conta da Profissional é marcada
Se, por qualquer fonte, descobrirmos que a Profissional tenta Fechar For Fora um Serviço com o Cliente, na segunda vez ou mais.	Conta da Profissional é inativada

Fonte: Site da Parafuzo (2019)