

Prescrições de comunicação e empresas de plataforma digital: um enfoque na discursividade da Parafuzo sobre o trabalho doméstico¹

Gabriel Ferreira Vale²

Resumo

Este artigo aborda as prescrições de comunicação sobre o trabalho doméstico como gênero de discurso que está sendo assumido e difundido pela empresa de plataforma digital do setor de trabalho doméstico Parafuzo. A partir da pergunta: “quais prescrições de comunicação sobre o trabalho doméstico estão sendo mobilizadas nos discursos dessa empresa?”, a pesquisa se baseia nos entendimentos e concepções provenientes da Análise de Discurso (AD) e propõe as noções de “dedicação”, “empenho”, “comprometimento”, “garra”, “agilidade”, “força”, “compromisso”, “eficiência” e “profissionalismo” como categorias de análise. Inclusive, apresenta a importância de considerar as prescrições na construção de exigências, sentidos e direcionamentos sobre o trabalho e, também, aborda aspectos de controle, gerenciamento e organização do trabalho subordinado às empresas de plataforma digital.

Palavras-chave

Comunicação e trabalho; prescrições de comunicação; empresas de plataforma; trabalho doméstico.

Introdução

Um tipo de organização capitalista de produção que tem sido responsável por adentrar diferentes setores da economia brasileira por meio de tecnologias de informação e comunicação informalizando atividades formais e subordinando pessoas trabalhadoras autônomas para a prestação de serviços são as empresas de plataformas digitais, popularmente conhecidas como aplicativos, que funcionam como “vetores de criação e expansão de ocupações”, reorganizando-as de maneira a atualizar e intensificar as informalidades históricas e estruturantes típicas do mundo do trabalho brasileiro (FAIRWORK BRASIL, 2022, p. 9). As empresas de plataformas digitais combinam tecnologia digital com a absorção da força de trabalho e encontram no cenário brasileiro, junto à informalidade, as condições mais favoráveis para se consolidarem: assalariamento com precarização, superexploração do trabalho, burla e/ou inexistência de legislação protetora do trabalho (ANTUNES, 2021).

¹ Trabalho apresentado no Espaço Graduação atividade integrante do XVIII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

² Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Sociedade (PPGTE), UTFPR, graduado em Comunicação Organizacional pelo Departamento Acadêmico de Linguagem e Comunicação (Dalic), UTFPR, gvale@alunos.utfpr.edu.br.

Essas empresas aspiram modelos de negócio que as tornem empreendimentos de consumo indispensáveis e, com o trabalho doméstico, a situação não é diferente. Pelo contrário, uma vez que o cuidado é um serviço essencial, ele tem comumente se transformado em uma mercadoria a ser comprada e vendida e os negócios de cuidados, por serem redes de pura extração de renda, acabaram se tornando ativos a serem alavancados e especulados (BERRY, 2021, s. p.). Fazem parte da atuação das empresas de plataforma de trabalho doméstico a capitalização e a mercantilização de lacunas existentes na infraestrutura social, pela organização dos serviços de cuidado, como o trabalho doméstico, e pela reformulação das diferentes maneiras em que ele é exercido, realizado e entregue. Uma outra questão fundamental no contexto de plataformas de cuidado, é que a raça, o gênero e a classe social influenciam diretamente como esse trabalho é percebido, entendido e, também, como tais fatores moldam as dinâmicas em que tal trabalho, já precarizado e flexibilizado, acontece (HESTER, 2021, s. p.).

Reconhecer que tecnologias digitais, principalmente quando associadas a interesses econômicos empresariais, podem explorar o gênero a partir de criações e recriações identitárias e simbólicas e ampliar formas feminizadas de produtividade econômica, é trazer à tona que a dinâmica econômica de gênero desempenha um papel importante no processo de acumulação do modo de produção capitalista (GRAU-SARABIA; MORELL, 2021). O recorte de gênero no âmbito da uberização e o surgimento de serviços e trabalho por aplicativo, conhecidos como “tipicamente femininos”, ainda é um assunto pouco pautado (DOLCE, 2019). Assim como qualquer outra organização empresarial, as empresas de plataforma são locais em que padrões de desigualdade de gênero são criados, recriados e reproduzidos por procedimentos e decisões que controlam, segregam, excluem e constroem hierarquias para afetar diferentemente as mulheres.

Ademais, as empresas plataformas de trabalho são empreendimentos culturais que criam, mantêm e institucionalizam distinções culturais entre as trabalhadoras por meio de recursos técnicos e na interface. Diga-se de passagem, que há um empenho das empresas de plataformas de trabalho de cuidado em “educar” clientes sobre quem são e como devem ser as trabalhadoras prestadoras de serviços, como elas devem agir, se comportar, aparentar etc. O modelo de gerenciamento e organização do trabalho subordinado às empresas de plataforma digital, que desenvolvem, atualizam, detalham e concebem os famosos aplicativos, interfere diretamente na gestão cotidiana das situações concretas de trabalho por meio de exigências, especificações, solicitações, determinações e normas elaboradas anteriormente, isto é, essas empresas se esforçam continuamente para direcionar o comportamento dos trabalhadores e,

consequentemente, aquilo que se exige deles, de maneira prescrita e antes mesmo de iniciarem a realização desse trabalho. São justamente essas exigências, insinuações e preceitos que serão discutidos neste trabalho.

Este artigo, produzido a partir de parte do resultado de uma monografia³, aborda as prescrições de comunicação sobre o trabalho doméstico como gênero de discurso que está sendo assumido e difundido pela empresa de plataforma digital do setor de trabalho doméstico Parafuzo. Buscando investigar quais prescrições de comunicação sobre o trabalho doméstico estão sendo mobilizadas nos discursos dessa empresa, iniciamos situando a contextualização sobre prescrições, no âmbito de empresas de plataforma digital, a partir de pesquisas que adotam a imbricação entre comunicação e trabalho. Em seguida, delineamos brevemente o percurso teórico metodológico envolvendo a Análise de Discurso (AD). Na sequência, apresentamos e discutimos as prescrições de comunicação apreendidas relacionando-as com aspectos de controle, gerenciamento e organização do trabalho subordinado às empresas de plataforma digital.

Comunicação, trabalho e prescrições em diálogo com as empresas de plataforma digital

Esta pesquisa está apoiada no entendimento, proveniente do binômio comunicação-trabalho, que o trabalho é uma atividade dependente da ação humana e essa práxis é articulada pela atividade de comunicação (REBECHI, 2014). Partindo dessas premissas, corroboramos, então, a comunicação como elemento constitutivo de interação intersubjetiva, de modificação da realidade, de criação de relações sociais e produtivas e como necessidade humana, a partir da interação do ser humano com a natureza e com outras pessoas.

A atividade de trabalho, articulada pela atividade de comunicação, ganha forma a partir de processos históricos em permanente mutação. Por isso mesmo, o mundo do trabalho poder ser interpretado como território físico e simbólico, de materialização de poderes, ações, saberes e disputas, isto é, um microcosmo da sociedade, que tem suas contradições e conflitos revelados pela comunicação (FIGARO, 2010, 2018; REBECHI, 2014; REBECHI, FIGARO, 2013). Tais características são baseadas na compreensão da comunicação como ação, vivenciada pela experiência, mediada pela linguagem e que supõe interação. Portanto, este trabalho se mostra relevante para o campo de conhecimento da Comunicação porque assume uma perspectiva de leitura ou um ponto de vista comunicacional (FRANÇA, 2001, s. p.), que parte da atividade

³ Trabalho de Monografia apresentado para obtenção do título de Bacharel em Comunicação Organizacional da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) em 2023 (VALE, 2023).

humana de trabalho. Dito de outra forma, compreende a natureza, as dimensões e os aspectos comunicativos inerentes ao trabalho de outra forma e por outros caminhos condizentes com paradigmas mais consistentes e completos do que o insuficiente paradigma clássico de emissão/recepção (FRANÇA, 2001, s. p.). Além disso, para este artigo, os meios de comunicação e as novas tecnologias de informação e comunicação são compreendidos, principalmente quando assumidas em contextos organizacionais, como meios de produção imprescindíveis para a organização dos processos de racionalização do trabalho, a configuração de novos métodos de produção e novas maneiras de consumo (FIGARO, 2018; REBECHI, 2014; REBECHI, FIGARO, 2013).

Como toda atividade humana de trabalho é articulada pela atividade de comunicação, pode-se argumentar que as tentativas de modificação do trabalho humano são também tentativas de mudança de comportamento e relações sociais, portanto, comunicacionais (REBECHI, FIGARO, 2013). Uma forma de pontuar e ressaltar as contradições, disputas e relações de forças e sentidos inerentes ao mundo do trabalho se dá pela discussão das manifestações da comunicação no trabalho que as organizações utilizam para tentar adequar as maneiras de pensar e agir da classe trabalhadora às lógicas produtivas e tecnológicas. Neste artigo, estamos assumindo que as organizações empresariais mobilizam discursivamente no mundo do trabalho diversos discursos prescritivos. Essas discursividades se traduzem em prescrições de comunicação (REBECHI, 2014), materializadas em regras, normas, orientações, recomendações e determinações, que têm servido para tentar associar a atividade humana de trabalho e seus resultados em certos modelos hegemônicos e legitimar lógicas organizativas de produção (REBECHI, 2014). Explicamos, a seguir, o papel das prescrições de comunicação na construção discursiva de exigências, sentidos e direcionamentos sobre o trabalho e sujeitos, sob o aporte teórico da Análise de Discurso (AD).

Análise de Discurso (AD) e prescrições de comunicação como gêneros de discurso

As prescrições são práticas de comunicação comumente adotadas por empresas, com o intuito de as colocarem como detentoras dos conhecimentos que circulam no mundo do trabalho em cada novo arranjo, redefinição e transformação dos negócios (REBECHI, 2017; REBECHI; FIGARO, 2013). Abordar as prescrições como gêneros de discursos e narrativas possibilita identificar, de algum modo, e para além das mensagens em si, discursos e formas simbólicas que trazem marcas de sua produção, de sujeitos e contextos, e apreender “[...] manifestações singulares da prática discursiva e do panorama sociocultural de uma sociedade - em lugar do recorte de situações isoladas” (FRANÇA, 2001, s.p.).

Este artigo está baseado em uma monografia, que teve como *corpus* o agrupamento de materiais institucionais de acesso público presentes em canais oficiais de comunicação de empresas de plataforma de trabalho doméstico (publicações em redes sociais, sites, vídeos, textos de blogs, textos institucionais e termos de uso). Na referida pesquisa, a discursividade desse conjunto foi analisada por meio de concepções provenientes da Análise de Discurso (AD). Vale ressaltar, no entanto, que a monografia não era de AD *stricto sensu*, o que implicou em não abordar e tratar fielmente das categorias de análise e discussão provenientes dessa abordagem.

Ilustramos, a seguir, algumas abordagens e noções fundamentais basilares, quer dizer, o dispositivo teórico, provenientes da AD, que perpassou os objetivos da pesquisa: o texto é uma materialidade simbólica própria e significativa capaz de produzir um conhecimento possível de ser relacionado com outras unidades exteriores, isto é, além da frase em si, como a história, sujeitos e ideologias (ORLANDI, 2001); o modo como se diz e a maneira pela qual os discursos significam, interferem na realidade, pois produz filiações de sentido a partir de condições de produção, de contextos amplos e imediatos (ORLANDI, 2001); documentos são discursos (ORLANDI, 1990); discursos “sobre” são formas cruciais de institucionalização de sentidos (ORLANDI, 1990).

Por conseguinte, dizemos, então, que o prescrito compõe um conjunto de direcionamentos organizados discursivamente sobre o trabalho. Ao se basear em assimilações típicas da AD e seus desdobramentos concordamos que as prescrições de comunicação são gêneros de discursos que integram discursos prescritivos mais amplos no/sobre o mundo do trabalho. Nesse âmbito, os discursos apresentados em canais de comunicação oficiais online ajudam a compor uma parcela da diversa e múltipla rede de gêneros (MAINGUENEAU, 2015) formadores do tipo de discurso prescritivo. Nesse gênero de discurso, geralmente reconhecido, formalizado e mantido pelas empresas, é possível interpretar as concepções, imaginários e filiações de sentido sobre a atividade de trabalho das trabalhadoras, isto é, o que estão dizendo, falando, pensando e imaginando sobre o trabalho doméstico e que podem ser percebidos e relacionados na discussão e análise do *corpus*.

De acordo com a pesquisadora Cristiane Dias (2016), a internet e as formas de produção e navegação de conteúdos online mudaram as instâncias de produção e circulação de discursos, isto é, o digital desloca o modo de significação e produz uma forma material outra e própria: a materialidade digital. Segundo a autora, uma perspectiva baseada em AD que considera o online pode tratar o digital como materialidade dos discursos - sua matéria significativa (DIAS, 2022, s.p.). A digitalidade do digital (DIAS, 2016), ou seja, a circulação do que está em estado digital

por distintos formatos e dispositivos, é a unidade significativa do digital e, por isso, afirma-se que quando algo significa pelo/no digital é porque tem digitalidade. Alguma coisa tem materialidade digital não somente porque está circunscrita ao online e ao digital, mas porque significa pelo discurso e pela discursividade digital. Dessa maneira, o digital impõe e estabelece materialidades discursivas, quer dizer, os dispositivos tecnológicos direcionam sentidos, interpretações e práticas por uma espécie de circunscrição técnica de divisão de sentidos que determinam ideologicamente o que pode e deve circular e em quais redes (DIAS, 2016; 2022). Portanto, para constituição do corpus da monografia, as publicações das mídias sociais Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, blogs e websites foram utilizadas como fontes de pesquisa, para a coleta de dados. As prescrições de comunicação sobre o trabalho estão materializadas e traduzidas em distintas textualidades que, ao serem produzidas na/para internet e mídias sociais, circulam como discursos passíveis de serem identificados e interpretados como prescrições de comunicação apresentadas nos canais de comunicação online mantidos, gerenciados e atualizados por empresas.

Por fim, a seleção e o recorte do *corpus* exigiram a formulação de categorias de análise para ajudar a apreender as prescrições nos materiais escolhidos. São elas: o sentido de trabalho construído; as habilidades, qualidades e virtudes exigidas das trabalhadoras pelas empresas de plataforma; os comportamentos, deveres e obrigações exigidos e recomendados para as trabalhadoras; critérios, papéis e responsabilidades atribuídos às trabalhadoras e ao trabalho delas. Logo, as distintas textualidades, presentes em materiais, documentos institucionais de acesso público na internet, disponíveis *online*, produzem filiações de sentido e noções sobre atividades de trabalho. Essas formulações podem ser interpretadas e analisadas como discursos prescritivos materializados digitalmente sob a forma de prescrições de comunicação sobre o trabalho doméstico. Apresentamos e discutimos, a seguir, as prescrições de comunicação sobre o trabalho doméstico traçadas e apreendidas na discursividade da empresa de plataforma Parafuzo.

A empresa de plataforma Parafuzo

É descrita como uma empresa de tecnologia líder nacional em limpeza, com atuação em mais de 100 cidades de 18 estados do país (PARAFUZO, 2021f; 2022c; s. p.), que utiliza sua inteligência para conectar duas pontas: profissionais “autônomas”, com experiência em limpeza, à clientes, para melhorar e cuidar dos lares brasileiros do jeito mais fácil com carinho e atenção (PARAFUZO, 2021e, 2021f; 2022c; s. p.). Lembra também que não é uma empresa

de limpeza, mas apenas uma plataforma de tecnologia capaz de auxiliar no encontro de profissionais ideais e perfeitos para necessidades, realizar tarefas do lar e serviços de limpeza padrão, limpeza pesada, passadoria e montagem de móveis (PARAFUZO, 2021a, 2021f, s. p.). Movida pela “força e dedicação femininas” (PARAFUZO, 2021d, s. p.), a empresa de plataforma, que se considera especialista no quesito limpeza com seus serviços domésticos inteligentes, garante a confiabilidade, a segurança e o custo-benefício como as principais vantagens de contratar diaristas por aplicativo. Segundo a companhia, as trabalhadoras passam por um processo criterioso de cadastro, credenciamento e treinamento para evitar riscos e preocupações (PARAFUZO, 2023a, s. p.). Inclusive, a Parafuzo exalta que uma empresa de limpeza profissional aumenta o nível da qualidade da limpeza, a especialização e a eficiência do serviço doméstico, porque consegue o máximo de produtividade da trabalhadora (PARAFUZO, 2017, s. p.).

A empresa disponibiliza em website diversos documentos com diretrizes, em forma de dicas, passo a passo e orientações, sobre o trabalho, chamados “Manuais Parafuzo”. Esses manuais se somam aos testes de comportamento e protocolos preditivos por parte da corporação para definir altos padrões de qualidade e garantir que a profissional está seguindo tudo que foi orientada (PARAFUZO, 2023c, s. p.). Em um desses manuais, direcionado às trabalhadoras domésticas, a Parafuzo diz fornecer “dicas valiosas” para melhorar a atuação delas. Sugere que os clientes não avaliam somente a qualidade do serviço, mas também as impressões que ele tem da profissional e que, para conquistar uma boa nota, a trabalhadora deve ser simpática e estar bem apresentável (PARAFUZO, 2023b, s. p.).

Em seu canal no Youtube, a Parafuzo possui uma seção denominada “Além da Profissão”, na qual disponibiliza o depoimento, em formato de entrevista, de diversas pessoas profissionais prestadoras de serviços para a plataforma. Ao descrever a diarista Damiana Umbelino, a empresa realça que ela é uma “mulher forte, guerreira, trabalhadora”, sempre com sorriso no rosto, determinação e uma “profissional que não mede esforços para alcançar seus sonhos” (PARAFUZO, 2021d, s. p.). Em outro caso parecido e na mesma linha de vídeos, a Parafuzo se refere à diarista Vera Braga como “exemplo de garra, compromisso e determinação” (PARAFUZO, 2022d, s. p.).

A empresa de plataforma se aproveitou do contexto de Copa do Mundo em 2022 e criou publicações em rede social considerando o que e como as trabalhadoras domésticas Vera, Sandra, Elizete e Cristina faziam em suas atividades de trabalho para se tornarem verdadeiras “craques” do jogo na disputa contra a bagunça, sujeira e desordem. Sobre o trabalho da Vera, a

plataforma discorre: “Detalhista [...] não deixa passar nenhum cantinho sequer. E quer ver tudo no lugar! Com a Vera, é só comemorar a goleada e dizer adeus à poeira” (PARAFUZO, 2022d, s. p.). Para Sandra, elucida: “E sua mira está no gol, ou seja, em sempre deixar o cliente satisfeito com a bola na rede” (PARAFUZO, 2022b, s. p.). Sobre Elizete, descreve: “Discreta [...] Extremamente organizada, conquistou o time e a torcida que se impressionam por sua educação em campo” (PARAFUZO, 2022a s. p.).

Agora apresentamos as prescrições, debatemos abaixo a relação dos discursos prescritivos com aspectos de controle, gerenciamento e organização do trabalho subordinado às empresas de plataforma digital.

Relação entre sentidos dos discursos prescritivos com aspectos de controle, gerenciamento e organização do trabalho subordinado às empresas de plataforma digital

Os discursos prescritivos mapeados evidenciaram como as empresas de plataforma constroem sentidos sobre o trabalho doméstico, definem valores e expectativas nas relações de trabalho, exigem comportamentos e obrigações para as trabalhadoras, atribuem papéis e responsabilidades a elas, para o trabalho delas e delimitam o que pode e o que não pode nas relações de trabalho. São indícios que validam a existência de uma tipologia de dinâmicas sociais que guiam e enquadram as interações e as relações de trabalho subordinadas às plataformas digitais (RAVAL, LALVANI, 2022). As prescrições de comunicação sobre o trabalho doméstico levantadas demonstram como o *corpus* escolhido nesta nossa investigação possui uma realidade empírica, afinal, são discursos propriamente ditos, discursivizados e enunciados, possuindo uma materialidade digital.

As empresas de plataforma de trabalho doméstico são negócios cuja viabilidade e existência econômicas dependem da venda e externalização do trabalho doméstico (cuidado), realizado majoritariamente por mulheres. Essas empresas de plataforma interferem, subordinam, direcionam, comercializam, fragmentam, digitalizam o cuidado e aspectos dele, definindo certos parâmetros e contornos sobre essa atividade de trabalho, norteando e arbitrando acerca de comportamentos, qualificações, identidades e significados sobre o trabalho doméstico, notabilizando-as como seletoras de sujeitos, de credibilidade, de competência profissional e expertise, ou melhor, “[...] como autoridades confiáveis que atestam a reputação de trabalhadoras individuais” (MATEESCU, TICONA, 2021, p. 68).

Identificamos que nas três empresas de plataforma, as noções de “dedicação”, “empenho”, “comprometimento”, “garra”, “agilidade”, “força”, “compromisso” e “eficiência” são

habilidades e atributos desejáveis que permeiam com frequência os discursos dos materiais levantados, mesmo que de maneira indireta. Essas expressões e adjetivos ressoam, concedem e incorporam sentidos meritocráticos para a justificação da qualidade do trabalho produzido e para pautar e incentivar o mérito como reconhecimento do desempenho individual. São discursos prescritivos que nutrem e descrevem instâncias de educação, gentileza e respeito para e sobre atividades de trabalho realizadas predominantemente por mulheres, demonstrando a atuação do gênero como construção, representação, sistema simbólico e de significação, que relaciona o sexo à conteúdos culturais e atribui posições sociais e ideológicas para engajar e influenciar subjetividades (LAURETIS, 1987).

Tais noções e princípios comprovam o papel das plataformas digitais em empreender um projeto de formação de sujeitos, isto é, de encorajar e exigir o desenvolvimento de capital humano baseado em valores e expectativas que fazem as trabalhadoras mais desejáveis e, por consequência, beneficie as operações técnico-econômicas dessas infraestruturas, às custas do bem-estar da classe trabalhadora. Aquelas qualidades, e outras que serão discutidas posteriormente, têm a ver com comportamentos, traços de personalidade e relacionamentos que enfatizam a normatividade da responsabilidade social e dos julgamentos morais de acordo com os preceitos de uma economia moral particular (GREGORY, SADOWSKI, 2021).

O que leva a crer que, as prescrições de comunicação das empresas de plataforma de trabalho doméstico estão apoiadas em uma tentativa de gerenciamento das emoções (HOCHSCHILD, 1979) porque buscam convencionar sentimentos - e definir os mais apropriados - sobre o trabalho doméstico, para enquadrá-los em sentidos prévios de comportamentos condizentes com as lógicas das empresas, que lucram com a venda dos sentimentos colocando-os como aspectos mercadológicos que podem ser comprados junto e que vem junto da força de trabalho.

As prescrições de comunicação sobre o trabalho doméstico das empresas de plataforma também contribuem para incentivar uma posição dos consumidores como gerenciadores e administradores dos lares (MONTICELLI, 2018), isto é, como sujeitos que sabem mandar e fazer exigências para as trabalhadoras domésticas. Para a Parafuzo, cabe às domésticas superar as expectativas dos clientes, entender as manias, os gostos dele, deixando-o encantado, satisfeito e impressionado e, o cliente deve avaliar não só a qualidade do serviço, mas as impressões das profissionais. Essa proposta de incentivar e estimular o consumidor como gerente emocional nas relações de trabalho, através de recursos técnicos, digitais, de classificação e avaliação, normaliza a vigilância sobre os serviços, dá mais controle ao consumidor, recalibra as assimetrias de conhecimento entre trabalhador-consumidor-empresa,

gratificando o senso de autonomia, poder e status desse consumidor em troca do monitoramento de trabalhadoras, o que o torna vigilante (STARK, 2018).

Aliadas às preferências do consumidor, as tecnologias digitais estão criando novas expectativas em torno do profissionalismo, da qualidade e de treinamento para as mulheres (RAVAL, PAL, 2019). Respaldo por processos de disciplinarização que reproduzem aspectos e filiações de sentido de servilidade e, deslindam a interconexão entre o cuidado e as posições de poder típicas de uma cultura doméstica, assume-se no discurso do profissionalismo das empresas de plataforma de trabalho doméstico que a trabalhadora doméstica remunerada é uma boa profissional quando cuida da casa como se fosse dela, sabe servir eficientemente e, se comportar bem (MONTICELLI, 2017). Todas essas noções passam a ser associadas e naturalizadas como obrigações das trabalhadoras domésticas.

Considerações Finais

Este artigo abordou o trabalho doméstico remunerado subordinado por meio de plataformas digitais para mostrar como as empresas de plataforma assumem e difundem prescrições de comunicação sobre o trabalho, consoantes com princípios de gestão, organização e controle do trabalho, materializadas em ditames e recomendações presentes em publicações nos canais de comunicação oficiais mantidos por tais empresas. Voltou-se o olhar para o uso prescrito da comunicação sobre o trabalho doméstico pela empresa de plataforma Parafuzo, concebendo que a comunicação, ora como atividade, ora como processo acompanha as reestruturações produtivas do capitalismo (REBECHI, 2014).

Por meio do levantamento de publicações em mídias sociais e realizando a leitura do material levantado, foi possível identificar que as noções de “dedicação”, “empenho”, “comprometimento”, “garra”, “agilidade”, “força”, “compromisso”, “eficiência” e “profissionalismo” são mobilizadas para enquadrar o trabalho doméstico em direcionamentos e exigências específicas. De maneira geral, questionamos as justificativas oferecidas pelas plataformas digitais de que são apenas intermediárias, intermediadoras e pontes entre profissionais e clientes. Nossa pesquisa revelou que as empresas de plataforma definem e exigem a aceitação, o cumprimento e a concordância irrestrita de uma série de normas e regras, enunciadas discursivamente, passíveis de serem analisadas e relacionadas à princípios de gestão, organização e controle da atividade de trabalho.

Explicitamos que as plataformas digitais de trabalho doméstico demandam virtudes consideradas inevitáveis e obrigatórias para a atuação das trabalhadoras domésticas, utilizam

mecanismos de controle, monitoramento, vigilância e avaliação, corroborando, reproduzindo, resgatando e repetindo padrões imaginários e filiações de sentidos provenientes da divisão sexual do trabalho, da feminização do trabalho doméstico, das desigualdades de gênero, do passado colonial, racista e machista do Brasil.

Referências

ANTUNES, Ricardo. A Uberização e as novas experimentações do trabalho no capitalismo virótico. In: ALVES, Giovanni (Org.). **Trabalho e Valor: O novo (e precário) mundo do trabalho no século XXI**. São Paulo: Projeto Editorial Praxis, 2021. p. 96-111.

BERRY, Christine. *Challenging the asset economy: ownership in the care sector*. **Autonomy Work**, [s. l.], 22 dez. 2021. Disponível em: <https://autonomy.work/portfolio/asset-care-ownership/>. Acesso em: 25 mai. 2022.

DIAS, Cristiane. A Análise do Discurso Digital: um campo de questões. **Revista Eletrônica de Estudos do Discurso e do Corpo**, v. 10, n. 2. p. 8-20, 2016. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/redisco/article/view/2515>. Acesso em: 03 ago. 2022.

DIAS, Cristiane. XVIII Discurso (e)m Diálogo. [S. l.: s. n.], 2022. 1 vídeo (1h40min54s). Publicado pelo canal Laboratório de Estudos Polifônicos - LEP-UFU LEP. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PFSu-tFTqOI&t=3365s>. Acesso em: 05 ago. 2022.

FAIRWORK BRASIL. Fairwork Brasil 2021: **Por Trabalho Decente Na Economia De Plataformas**. [s. l.]: Oxford Internet Institute, 2022. Disponível em: <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-brazil-ratings-2021-towards-decent-work-in-the-platform-economy/>. Acesso em: 20 abr. 2022.

FIGARO, Roseli. Comunicação e trabalho: Implicações teórico-metodológicas. **Galáxia**, n. 39, p. 177-189, set./dez. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/gal/n39/1519-311X-gal-39-0177.pdf>. Acesso em: 11 mai. 2020.

FRANÇA, Vera Veiga. Paradigmas da Comunicação: conhecer o quê?. **Revista C-legend**, Rio de Janeiro, n. 5 – edição especial, 2001. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/ciberlegenda/article/view/36784>. Acesso em: 24 abr. 2022.

HESTER, Helen. *Repurpose, refuse: reflections on the platform care economy*. **Autonomy Work**, [s. l.], 13 mai. 2021. Disponível em: <https://autonomy.work/portfolio/platform-care-repurpose/>. Acesso em: 25 mai. 2022.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. *Emotion work, feeling rules, and social structure*. **American journal of sociology**, v. 85, n. 3, p. 551-575, 1979. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4118669/mod_resource/content/1/Hochschild%201979.pdf. Acesso em: 08 fev. 2024.

GRAU-SARABIA, Mónica; FUSTER-MORELL, Mayo. *Gender approaches in the study of the digital economy: a systematic literature review*. **Humanities & Social Sciences Communications**, v. 8, n. 2021, ago. 2021. Disponível em: <https://www.nature.com/articles/s41599-021-00875-x..> Acesso em: 25 jul. 2022.

GREGORY, Karen; SADOWSKI, Jathan. *Biopolitical platforms: the perverse virtues of digital labour*. **Journal of Cultural Economy**, [s. l.], 19 abr. 2021. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17530350.2021.1901766?journalCode=rjce20>.

LAURETIS, Teresa de. **A Tecnologia do Gênero**. [S. l.: s. n.], 1987. Disponível em:
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5673685/mod_resource/content/4/DE%20LAURETIS%2C%20Teresa.%20A%20Tecnologia%20do%20G%C3%AAnero%20%281987%29.pdf.

MAINGUENEAU, Dominique. **Discurso e análise do discurso**. Trad. Sírío Possenti. 1. ed. São Paulo: Parábola Editorial, 2015.

MATEESCU, Alexandra; TICONA, Julia. *Invisible Work, Visible Workers: Visibility Regimes in Online Platforms for Domestic Work*. In: ACEVEDO, Deepa das. **Beyond the algorithm: qualitative insights for gig work regulation**. Cambridge; New York: Cambridge University Press, 2021. p. 57-81.

MONTICELLI, Thays. “Administrando o lar”: a percepção de uma “cultura doméstica” e os desafios do trabalho doméstico remunerado. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL FAZENDO GÊNERO E CONGRESSO MUNDO DE MULHERES, 13., 2017, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: Instituto de Estudos de Gênero da Universidade Federal de Santa Catarina, 2017, p. 1-13. Disponível em: http://www.wwc2017.eventos.dype.com.br/resources/anais/1499437788_ARQUIVO_fazendogenero.pdf. Acesso em: 20 ago. 2022.

MONTICELLI, Thays. Cuidado e poder: as relações do trabalho doméstico remunerado através da cultura doméstica. In: TAMANINI, Marlene et al (Orgs.). **O Cuidado Em Cena: Desafios políticos, teóricos e práticos**. Florianópolis: UDESC, 2018. p. 161-184.

ORLANDI, Eni P. **Análise do Discurso: Princípios e procedimentos**. São Paulo: Pontes, [2001?].

ORLANDI, Eni Pulcinelli. Observações sobre Análise de Discurso. In: _____. Terra à vista: discurso do confronto: velho e novo mundo. São Paulo: Cortez Editora; Campinas: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 1990. p. 25-37.

PARAFUZO. A Parafuzo é uma empresa de limpeza?. [s. l.], 2021a. Disponível em:
<https://ajuda.parafuzo.com/hc/pt-br/articles/207272488-A-Parafuzo-%C3%A9-uma-empresa-de-limpeza->. Acesso em: 27 fev. 2021.

PARAFUZO. Além da Profissão - Episódio #01 || Damiana Umbelino. [S. l.: s. n.], 7 jul. 2021b. 1 vídeo (1min08s). Publicado pelo canal Parafuzo Casa. Disponível em:
<https://www.youtube.com/watch?v=FH6-7Fi-lFc>. Acesso em: 29 jan. 2023.

PARAFUZO. Além da Profissão - Episódio #02 || Vera Braga. [S. l.: s. n.], 14 jul. 2021c. 1 vídeo (1min25s). Publicado pelo canal Parafuzo Casa. Disponível em:
https://www.youtube.com/watch?v=RZ_UoHqk5B8. Acesso em: 29 jan. 2023.

PARAFUZO. As 5 maiores vantagens de contratar uma limpeza profissional, [s. l.], 24 mai. 2017. Disponível em: <https://blog.parafuzo.com/5-maiores-vantagens-em-contratar-uma-limpeza-profissional/>. Acesso em: 18 jan. 2023.

PARAFUZO. Aumento da renda. [s. l.], 08 mar. 2021d. Facebook: parafuzocasa. Disponível em:
<https://www.facebook.com/parafuzocasa/photos/a.1391025334455748/2798302880394646/?type=3&theater>. Acesso em: 08 jun. 2021.

PARAFUZO. 5 vantagens de contratar diarista por aplicativo!, [s. l.], 5. jan. 2023a. Disponível em: <https://blog.parafuzo.com/5-vantagens-de-contratar-diarista-por-aplicativo/>. Acesso em: 18 jan. 2023.

PARAFUZO. Elizete. 02 dez. 2022a. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/ClqjTkMhkTF/>. Acesso em: 02 fev. 2023.

PARAFUZO. Líder nacional em limpeza. [s. l.], 26 fev. 2021e Facebook: parafuzocasa. Disponível em: <https://www.facebook.com/parafuzocasa/photos/a.1391025334455748/2791475137744087/?type=3&theater>. Acesso em: 08 jun. 2022.

PARAFUZO. Manual de Limpeza Comum - Passo a passo. [s. l.], [2023b?]. Disponível em: <https://parafuzo.com/manual-de-limpeza-comum>. Acesso em: 30 jan. 2023.

PARAFUZO. Meu serviço não ficou satisfatório. O que devo fazer?. Parafuzo Central de Ajuda. 21 jan. 2023c. Disponível em: <https://parafuzo.kb.help/meu-servico-nao-ficou-satisfatorio-o-que-devo-fazer/>. Acesso em: 30 jan. 2023.

PARAFUZO. O que é a Parafuzo?, [s. l.], 2021f. Disponível em: <https://ajuda.parafuzo.com/hc/pt-br/articles/204258798-O-que-%C3%A9-a-Parafuzo->. Acesso em: 27 fev. 2021.

PARAFUZO. Sandra Regina. 01 dez. 2022b. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/ClohhCRsp0/>. Acesso em: 02 fev. 2023.

PARAFUZO. Sem Título. [s. l.], [2022c?]. Disponível em: <https://parafuzo.com/>. Acesso em: 05 jan. 2023.

PARAFUZO. Vera Braga. 24. nov. 2022d. Disponível em: https://www.instagram.com/p/CIWdF_zMisC/. Acesso em: 02 fev. 2023.

RAVAL, Noopur; PAL, Joyojeet. *Making a "Pro": 'Professionalism' after Platforms in Beauty-work. Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, [s. l.], v. 3, 2019, p. 1-17. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3359277>. Acesso em: 20 out. 2022.

RAVAL, Noopur; LALVANI, Simiran. *The Moral Economy of Platform Work. Asiascape: Digital Asia*, v. 9, 2022, p. 144-174. Disponível em: https://brill.com/view/journals/dias/9/1-2/article-p144_8.xml. Acesso em: 01 ago. 2022.

REBECHI, Claudia Nociolini; FIGARO, Roseli. A comunicação no mundo do trabalho e a comunicação da organização: duas dimensões distintas. **Revista Interamericana de Comunicação Midiática**, Rio Grande do Sul, v. 12, n. 23, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/animus/article/view/10811>. Acesso em: 27 jun. 2020.

REBECHI, Claudia Nociolini. Prescrições de comunicação e racionalização do trabalho: os ditames de relações públicas em diálogo com o discurso do IDORT (anos 1930-1960). 2014. 351 f. **Tese** (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

STARK, Luc. *The surveillant consumer. Media, Culture & Society*, [s. l.], v. 40, n. 8, nov. 2018. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0163443718781985>. Acesso em: 27 jun. 2021.

VALE, Gabriel Ferreira. **Prescrições de comunicação sobre o trabalho doméstico remunerado e subordinado às empresas de plataforma digital**. 82 f. TCC (Curso de Comunicação Organizacional) Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2023. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/374502177>. Acesso em: 10 mar. 2024.