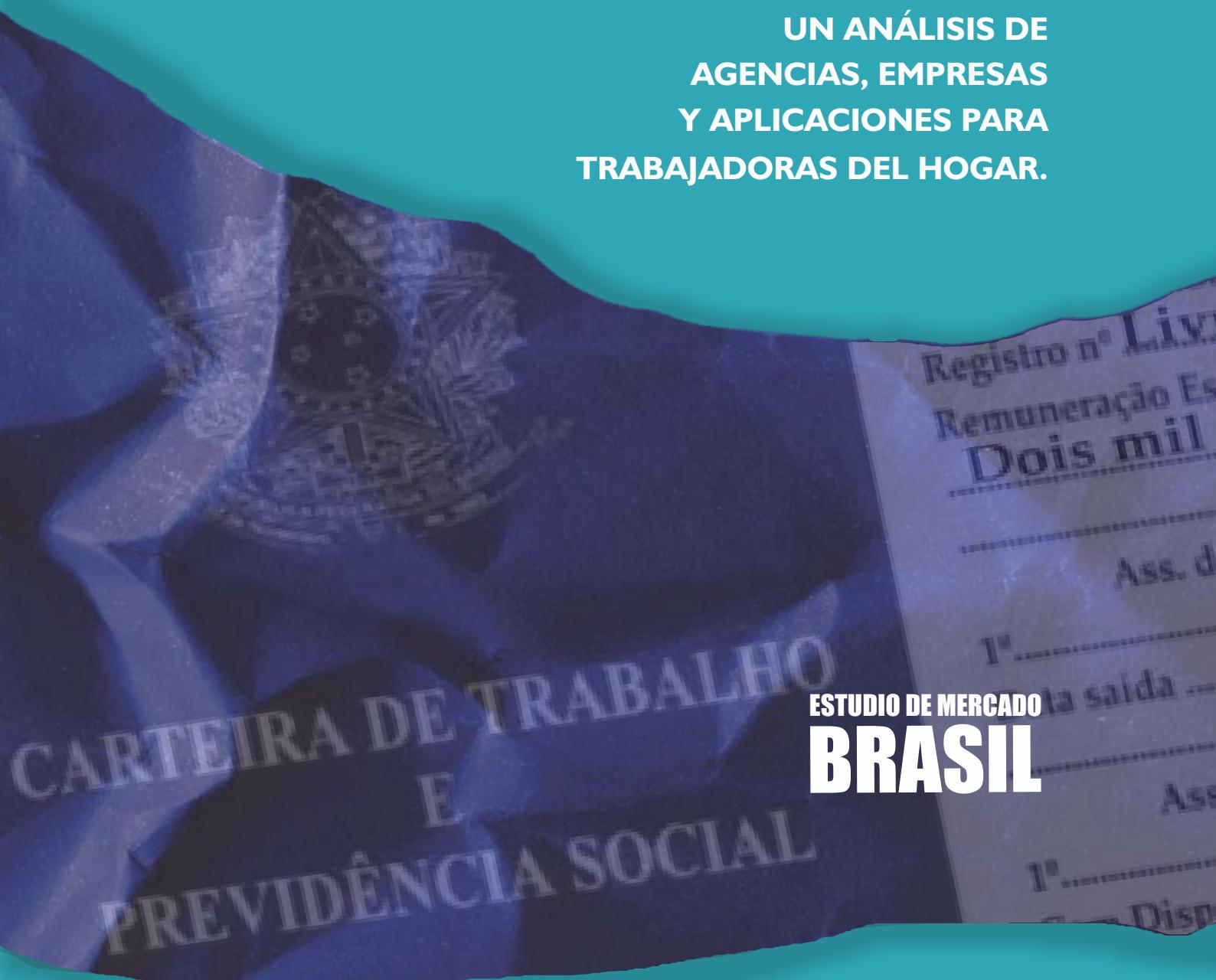


# ¿ NUEVOS ACTORES, VIEJAS CUESTIONES ?

UN ANÁLISIS DE  
AGENCIAS, EMPRESAS  
Y APLICACIONES PARA  
TRABAJADORAS DEL HOGAR.



ESTUDIO DE MERCADO  
**BRASIL**



# ¿NUEVOS ACTORES, VIEJAS CUESTIONES?

UN ANÁLISIS DE  
AGENCIAS, EMPRESAS  
Y APLICACIONES PARA  
TRABAJADORAS DEL HOGAR.

ESTUDIO DE MERCADO  
**BRASIL**

DICIEMBRE 2020

DATOS DE CATALOGACIÓN DE PUBLICACIONES INTERNACIONALES (CIP) SEGÚN ISBD

T383e Themis - Gênero, Justiça e Direitos Humanos

Estudio de mercado - Brasil [recurso electrónico] : ¿Nuevos actores, viejas cuestiones? Un análisis de agencias, empresas y aplicaciones para trabajadoras del hogar/ Themis - Gênero, Justiça e Direitos Humanos ; coordinado por Themis - Gênero, Justiça e Direitos Humanos ; traducido por Gabriel de Almeida Rechden. – Porto Alegre, RS : Themis – Gênero, Justiça e Direitos Humanos, 2020. 51 p.

Incluye bibliografía e índice. ISBN: 978-65-87579-05-4 (Ebook)

1. Gênero. 2. Trabajadores domésticos. 3. Agencias de empleo privadas. 4. Trabajo doméstico remunerado. I. Título.

CDD 306.43

CDU 316.7

2020-2982

Preparado por Wagner Rodolfo da Silva . CRB 8/9410

**Índice para el catálogo sistemático:**

1. Gênero 306.43  
2. Gênero 316.7

Copyrigth© Themis- Gênero, Justiça e Direitos Humanos (Género, Justicia y Derechos Humanos)  
Grafia atualizada segundo o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990,  
que entrou em vigor no Brasil em 2009.

E-book Estudio de Mercado – Brasil ¿Nuevos actores, viejas cuestiones? Un análisis de agencias, empresas y aplicaciones para trabajadoras del hogar. DICIEMBRE 2020

**Edición** Themis . Gênero, Justiça e Direitos Humanos

**Consultoría Editorial** Jussara Bordin

**Proyecto Gráfico** Beatriz Canozzi Conceição

**Traducción** Gabriel de Almeida Rechden

**Autoras** Krislane Andrade Matias e Anna Bárbara Araujo

**Proyecto** Mujeres, Dignidad y Trabajo

**Ejecutores Brasil** Themis . Género, Justicia y Derechos Humanos  
FENATRAD . Federación Nacional de Trabajadoras Domésticas

**Programa** Julieta Hernández  
Coordinadora Regional del Programa Igual Valor, Igualas Derechos .  
CARE América Latina y el Caribe  
Marina Ogier  
Responsable del Departamento de Programas. Asesora de Género.  
CARE Francia

**Coordinación Técnica** Márcia Soares y Jéssica Miranda Pinheiro  
THEMIS - Gênero, Justiça e Direitos Humanos  
Luiza Batista (FENATRAD)  
Federação Nacional das Trabalhadoras Domésticas

**Coordinación Técnica Regional** Nubia Zambrano Mendoza  
Alejandra Gavilanes Jimenez  
Proyecto Mujeres, Dignidad y Trabajo:  
IGS -(CARE LAC)

**Financiamiento** Agencia Francesa de Desarrollo . (AFD), CARE LAC, CARE USA, CARE FRANCIA

**Sindicatos Asociados** Sindicato de Trabajadoras Domésticas del Municipio de Río de Janeiro - RJ  
Sindicato de Trabajadoras Domésticas de Nova Iguaçu - RJ

**Themis**

Gênero, Justiça e Direitos Humanos  
(Género, Justicia y Derechos Humanos)  
Rua dos Andradas 1137 / 2205  
Porto Alegre . Río Grande do Sul  
90020-015  
<http://themis.org.br/>

**FENATRAD**

Federação Nacional das  
Trabalhadoras Domésticas  
(Federación Nacional de  
Trabajadoras Domésticas)  
SCS Quadra 2 Bloco C Lote 104  
Edf. Goiás 604 Asa Sul  
Brasília . Distrito Federal  
70.317-900  
<https://fenatrad.org.br/>

Esta publicación ha sido cofinanciada por la Agencia Francesa de Desarrollo. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de CARE LAC y de Themis - Gênero, Justiça y Derechos Humanos y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Agencia Francesa Desarrollo.



## SUMÁRIO

### Presentación

Themis .....	7
Fenatrad .....	9
Care .....	11
<b>Resumen .....</b>	<b>13</b>

<b>Introducción .....</b>	<b>15</b>
---------------------------	-----------

<b>Capítulo 1</b> Breve perfil de las trabajadoras remuneradas del hogar, de los contratistas y de las empresas de intermediación en Brasil....	17
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

<b>Capítulo 2</b> Metodología .....	21
-------------------------------------	----

<b>Capítulo 3</b> Empresas que ofertan servicios del trabajo remunerado del hogar en la Región Metropolitana de Río de Janeiro.....	23
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

<b>Capítulo 4</b> Percepciones de las trabajadoras remuneradas del hogar sobre uso de agencias, empresas y aplicaciones para conseguir trabajo	27
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

<b>Capítulo 5</b> Percepciones de los directores sobre el mercado de intermediación laboral en el sector de cuidados a nivel nacional.....	35
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

<b>Capítulo 6</b> Perfil de la población consumidora de servicios del trabajo remunerado del hogar, de agencias, empresas y aplicaciones y sus patrones de consumo.	38
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

<b>Consideraciones Finales .....</b>	<b>45</b>
--------------------------------------	-----------

<b>Referencias .....</b>	<b>48</b>
--------------------------	-----------

CARTEIRA DE TRABALHO  
E  
PREVIDÊNCIA SOCIAL

ESTUDIO DE MERCADO  
**BRASIL**

Registro nº Lixx  
Remuneração Esp...  
Dois mil e

Ass. do

1º ...

Ass.

1º ...

Dispon

# ¿ NUEVOS ACTORES, VIEJAS CUESTIONES ?

Presentación **THEMIS**

THEMIS – Género, Justicia y Derechos Humanos es una organización de la sociedad civil creada en 1993 por iniciativa de un grupo de activistas organizadas con el objetivo de integrar un amplio movimiento de democratización del poder judicial y del país; más específicamente, promoviendo el acceso a la justicia y el empoderamiento legal de mujeres.

Desde 2013, se dedica al desarrollo de un programa con y para trabajadoras remuneradas del hogar, principalmente a través de la capacitación sobre sus derechos y el mantenimiento de una red activa de comunicación y organización, en colaboración con la FENATRAD (Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar, en español) y sus sindicatos.

Especialmente en el contexto de la pandemia COVID-19, en el que se profundiza la vulnerabilidad de esta categoría, es fundamental difundir conocimientos relacionados con la economía del cuidado y el mercado laboral en el que se insertan. El trabajo remunerado del hogar es una de las principales alternativas de autonomía financiera de las mujeres en el país,

apesar de afrontar una precariedad cada vez mayor. De marzo a junio de 2020, hubo una reducción de 1,257 millón en los puestos de trabajo de la categoría, lo que representa una disminución del 21,1% en la tasa de ocupación (frente al 9,6% en las demás categorías de trabajadores del país) según datos del IBGE. Este índice apunta a la gran inestabilidad económica a la que están sometidas las trabajadoras remuneradas del hogar. Además del factor económico, la categoría está sujeta a una estructura de dominación y múltiples discriminaciones de género, raza y clase. Está formada principalmente por mujeres, en su gran mayoría negras y con pocos años de estudio.

Para enfrentar esta realidad, la institución se suma a la FENATRAD y a CARE América Latina y el Caribe (CARE LAC) para llevar a cabo el proyecto Mujeres, Dignidad y Trabajo desarrollado en Brasil, Ecuador y Colombia, con el apoyo de la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), CARE LAC, CARE USA y CARE Francia. El estudio que aquí se presenta es parte de este proyecto y tiene como objetivo investigar las formas de contratación, establecidas a través de las nuevas tecnologías en este mercado laboral, como las aplicaciones y las agencias de empleo privadas.

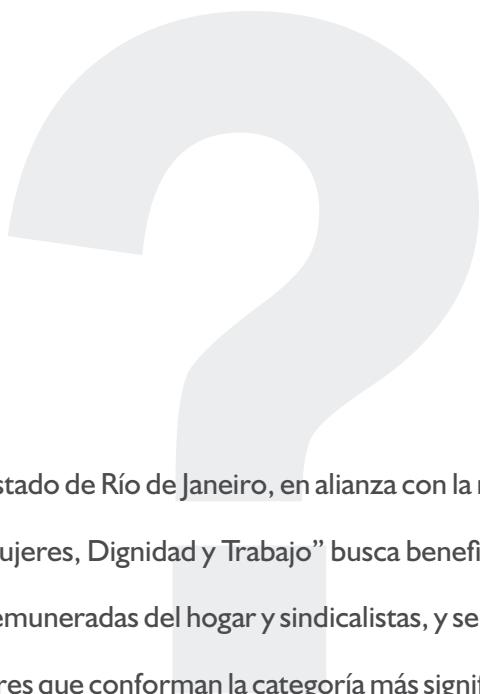
# ¿ NUEVOS ACTORES, VIEJAS CUESTIONES ?

Un análisis de  
agencias, empresas  
Y aplicaciones para  
trabajadoras del hogar.

## Presentación FENATRAD

La Federación Nacional de Trabajadoras del Hogar (Federação Nacional das Trabalhadoras Domésticas, en portugués) – FENATRAD es una organización brasileña formada por 22 sindicatos y otra asociación, lo que representa una categoría formada por 4,5 millones de trabajadoras del hogar. El trabajo doméstico en Brasil lleva una herencia esclavista que reproduce relaciones de jerarquía de clase, discriminación racial y desigualdades contra y entre las mujeres.

Siguiendo los pasos de Laudelina de Campos Melo, trabajadora del hogar que creó la primera asociación de la clase en 1936, la FENATRAD lucha constantemente para garantizar y hacer cumplir los derechos de la categoría. Durante la pandemia de COVID 19, se mantuvo a la vanguardia de la movilización generalizada para evitar el retroceso de derechos ya logrados. Temas como la justicia racial, el acceso a la alimentación y el pago íntegro del décimo tercer salario, incluso por contratos suspendidos, son una prioridad y han sido la base del activismo de todas las lideresas de FENATRAD.



En el estado de Río de Janeiro, en alianza con la movilización de los sindicatos y Themis, el proyecto "Mujeres, Dignidad y Trabajo" busca beneficiar directamente a 600 mujeres, entre trabajadoras remuneradas del hogar y sindicalistas, y se espera que su contenido sea apropiado por estas mujeres que conforman la categoría más significativa de trabajadoras en el país.

El estudio que aquí se presenta se enmarca dentro del alcance de este proyecto y la idea es comprender las formas de contratación que se realizan a través de aplicaciones, agencias privadas y empresas del sector de cuidados. Además, busca abrir un diálogo con la perspectiva de superar los enormes retos para la afirmación de una sociedad más igualitaria e inclusiva y que respete el trabajo remunerado del hogar y afirme el principio del valor social del trabajo registrado en nuestra Constitución Federal.

# ¿ NUEVOS ACTORES, VIEJAS CUESTIONES ?

Presentación CARE

El presente estudio “Mapeo de las dinámicas de agencia privadas de empleo para las trabajadoras domésticas en Brasil”, aborda una temática altamente relevante al investigar un tema nuevo en el campo de estudios sobre el trabajo remunerado del hogar en Brasil relativo a las diversas formas de empleabilidad y contratación de trabajadoras domésticas practicadas por las agencias privadas de empleo que actúan en el sector de cuidados. La demanda de incursionar en este campo de estudios impulsó la necesidad de comprender los aspectos socio-estructurales que caracterizan la dinámica laboral de este mercado, sus singularidades e interrelaciones, así como los aspectos representacionales que permean el imaginario social de las trabajadoras del sector en su búsqueda de oportunidades de empleo en el sector de cuidados.

El estudio fue realizado en la Región Metropolitana de Río de Janeiro (RMRJ) entre abril y agosto de 2020 por Themis – Género, Justicia y Derechos en asociación con la Federación Nacional de Trabajadoras Domésticas (FENATRAD) en el ámbito del Proyecto Mujeres, Dignidad y Trabajo – MDT – y del Programa Igual Valor, Iguales Derechos. Este proyecto co-financiado por la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), CARE USA, CARE LAC, CARE Francia constituye una iniciativa entre Themis (Brasil), Fundación Bien Humano (Colombia) y CARE (Ecuador) y las organizaciones sindicales de Colombia (UTRASD), Ecuador (UNTHA) y Brasil (FENATRAD,) es coordinado desde CARE LAC para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, al objetivo 5 que busca alcanzar la igualdad de género y capacitar todas las mujeres y niñas y al objetivo 8 de trabajo decente y crecimiento económico.

En alineamiento con el objetivo propuesto se optó por desarrollar la investigación por medio de enfoques integrados relativos a igualdad de género, derechos económicos y sociales y trabajo decente, los cuales acompañaron las diferentes etapas de la investigación contribuyendo para la comprensión socio-estructural y representacional del mercado del sector, siendo posible identificar las vivencias, testimonios y anhelos que caracterizan las rutas y trayectorias de vida de las trabajadoras de esta categoría. Cada uno de estos enfoques posibilitó analizar las formas de relacionamiento laboral y contractual que vivencian las trabajadoras cuando prestan sus servicios por medio de agencias privadas, así como fue posible identificar los principales segmentos que buscan esas agencias, ampliándose la reflexión sobre las demandas de las trabajadoras en este mercado para acceder a empleos en condiciones dignas, participar de procesos de cualificación de sus servicios y potencializar sus capacidades y habilidades en la búsqueda de espacios equitativos e igualitarios de género.

La metodología de investigación cuali-cuantitativa acompañó el diseño y aplicación de entrevistas semi-estructuradas con trabajadoras domésticas y con directores/as de agencias y aplicación de encuestas con diversos segmentos de mercado que contratan servicios domésticos por medio de agencias privadas de empleo, generalmente estratos poblacionales de mayor poder adquisitivo y capacidad de negociación.

Los resultados alcanzados relativos a la identificación y mapeo de las agencias privadas contribuyen para la generación y producción de nuevos conocimientos sobre las formas de intermediación dinamizadas por las agencias privadas de empleo que actúan en el sector de cuidados, los cuales posibilitan la reflexión de cómo estas formas de relacionamiento laboral están todavía permeadas por profundas desigualdades sociales de clase, género, raza y edad, aspectos que desafían a las organizaciones sindicales de trabajadoras domésticas en la construcción de agendas de incidencia socio-política para la puesta en marcha de políticas públicas encargadas de la protección, promoción y garantía de los derechos de las trabajadoras domésticas y sus demandas de justicia económica de salarios y condiciones dignas de trabajo.



# ¿ NUEVOS ACTORES, VIEJAS CUESTIONES?

## Un análisis de agencias, empresas Y aplicaciones para trabajadoras del hogar.

Krislane Andrade Matias<sup>1</sup> e Anna Bárbara Araujo<sup>2</sup>

**Resumen** El objetivo de este estudio fue comprender el mercado de contratación de trabajo del hogar a través de agencias, empresas y aplicaciones. La investigación se llevó a cabo en la región metropolitana de Río de Janeiro (Brasil), entre mayo y julio de 2020, a través del análisis cuantitativo y cualitativo que involucró: a) el mapeo de las empresas de trabajo doméstico que operan en la región; b) la realización de entrevistas con trabajadoras remuneradas del hogar que

<sup>1</sup>*Krislane de Andrade Matias es licenciada en Ciencias Sociales (licenciatura y docencia) y magíster en Antropología por la Universidad de Brasilia. Fue profesora suplente en el Instituto Federal de Goiás (IFG) y enseñó sociología en escuelas públicas y privadas del DF. Actualmente es investigadora del PNPD (Programa Nacional de Investigaciones para el Desarrollo Nacional, en español) en la Coordinación de Igualdad de Género, Raza y Generaciones de la DISOC (Dirección de Estudios Sociales, en español) del IPEA (Instituto de Encuesta Económica Aplicada, en español). Tiene experiencia en las siguientes áreas: violencia doméstica y familiar contra la mujer y sistema de justicia, antropología del derecho y estudios de género.*

<sup>2</sup>*Anna Bárbara Araujo es socióloga, doctora y magíster por el PPGSA (Programa de Posgrado en Sociología y Antropología, en español) de la Universidad Federal de Río de Janeiro (UFRJ). Fue profesora suplente del Departamento de Sociología y Metodología de Ciencias Sociales de la Universidad Federal Fluminense (UFF) y fue consultora técnica de ONU Mujeres sobre la organización política de las trabajadoras del hogar en Brasil. Actualmente es becaria de investigación de la Fundación Oswaldo Cruz (Fiocruz) en un proyecto sobre cuidadores de personas mayores y la pandemia. Es investigadora asociada al NESEG (Centro de Estudios sobre Sexualidad y Género, en español) de la UFRJ y al LABGEN (Laboratorio de Estudios sobre Género e Interseccionalidad, en español) de la UFF. Se interesa por los siguientes temas: cuidado, trabajo doméstico, intermediación laboral, interseccionalidades, desigualdades, políticas públicas y emocionalidad.*



# CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL

han encontrado trabajo a través de estas empresas; c) la realización de entrevistas con los/as directores/as de estos proyectos; d) aplicación de un cuestionario con consumidores de servicios del hogar a través de agencias, empresas y aplicaciones. La investigación señala que la llegada de estos nuevos actores al campo del trabajo remunerado del hogar reorganiza viejos temas centrales en este campo, como la protección del empleo y las desigualdades de ingresos que estructuran la oferta y la demanda de este trabajo en el país. Además, se enfatiza la necesidad de comprender este campo, observando las diferencias internas en lo que se refiere a los tipos de empresas y las identidades profesionales de las trabajadoras remuneradas del hogar. Este estudio se realizó en el marco del proyecto “Mujeres, Dignidad y Trabajo” (MDT) del Programa Igual Valor, Iguales Derechos (IGS), coordinado por CARE y Themis – Género, Justicia y Derechos Humanos.

## INTRODUCCIÓN

Esta publicación tiene como objetivo presentar los principales resultados del “Estudio de mercado para el mapeo de la dinámica de las agencias de empleo privadas para trabajadoras del hogar (TD) en Brasil”, realizado en el marco del Proyecto “Mujeres, Dignidad y Trabajo” y del Programa “Igual Valor, Iguales Derechos” llevado a cabo en Brasil por FENATRAD, CARE LACy Themis.

Para comprender este mercado se utiliza el concepto de intermediación laboral, desarrollado por la socióloga Nadya Araujo Guimarães (cf. Guimarães, 2009). Guimarães arroja luz, en el contexto brasileño, sobre una faceta poco explorada de la sociología económica: la búsqueda de trabajo. Existen innumerables formas posibles de buscar trabajo: se puede, por ejemplo, acudir a familiares, amigos, vecinos y conocidos en busca de espacios de inserción profesional, dejar currículos o buscar oportunidades laborales directamente con las empresas contratantes, buscar vacantes en anuncios en periódicos o en internet.

Sin embargo, se nota que en el mercado laboral brasileño y, especialmente en las grandes ciudades, las instituciones especializadas en la intermediación de oportunidades laborales han crecido desde los años noventa (Guimarães, 2009b). Son instituciones que prometen acortar las distancias entre trabajadores/as y contratistas, o visibilizan las vacantes para quienes buscan empleo.

Específicamente en el caso del trabajo remunerado del hogar, cabe mencionar que la contratación generalmente involucra a dos actores sociales: la trabajadora remunerada del hogar y los/as empleadores/as. Sin embargo, se nota, en las grandes ciudades, la aparición de un

tercer actor: las agencias de empleo para trabajadoras del hogar u otros dispositivos (páginas web o aplicaciones) que buscan mediar en la relación entre la trabajadora del hogar y el empleador y la empleadora.

El papel de este intermediario puede variar, como se demostrará a lo largo de este texto. No obstante, lo importante a considerar es que, con su aparición, la relación diádica entre trabajadora y jefe adquiere una nueva configuración, esta vez en tríada, involucrando a la trabajadora, el/la empleador/a y una agencia, empresa o aplicación.

En este estudio, buscamos comprender el mercado de intermediación laboral del trabajo remunerado del hogar analizando sus tres actores principales: las trabajadoras; los clientes; y las agencias/empresas/aplicaciones. El enfoque en la intermediación laboral proporciona un abordaje relacional, interesado en comprender cómo los diferentes actores o centros de intermediación se vinculan y cómo construyen conexiones entre ellos. Estas conexiones también fueron analizadas con base en la categoría de género, lo que ayuda a analizar las desigualdades estructurales, así como a comprender las percepciones, significados y representaciones de las trabajadoras cercanas a este campo de trabajo. El enfoque del trabajo de intermediación permite evaluar los efectos resultantes de la transformación de la inserción profesional de las trabajadoras del hogar – una actividad socialmente desvalorizada y precaria – en una transacción económica (Araujo, 2019).

A continuación, se analiza el perfil de estas trabajadoras, de contratistas y de las empresas de intermediación laboral del hogar en el país; la metodología del estudio; el mapeo de las empresas del trabajo remunerado del hogar en la región; las percepciones de las trabajadoras remuneradas del hogar y de directores/as de empresas de intermediación sobre ellas y, finalmente, el perfil del público consumidor de estos servicios.

## Breve análisis del perfil de las trabajadoras remuneradas del hogar, de los contratistas y de las empresas de intermediación en Brasil

### Las trabajadoras remuneradas del hogar

Antes de la pandemia del nuevo coronavirus, las trabajadoras remuneradas del hogar representaban alrededor de 6 millones de mujeres en el mercado laboral brasileño, lo que corresponde a alrededor del 15% de las mujeres ocupadas, según datos del IBGE (Instituto Brasileño de Geografía y Estadística, en español) (Pinheiro, Tokarski y Vasconcelos, 2020). El trabajo remunerado del hogar fue uno de los sectores más afectados por la pandemia en el país. Según datos de la PNAD Continua (Encuesta Nacional por Muestreo de Hogares Continua, en español), que finalizó en junio, el país perdió 1,2 millones de puestos de trabajo entre marzo y junio. Esta es una caída equivalente al 21,1% de las vacantes<sup>3</sup>.

Según datos del IPEA (Pinheiro et. Al.) en 2018, las mujeres negras constituyan el 63% de las trabajadoras remuneradas del hogar en el país. En este sentido, es importante considerar que el trabajo remunerado del hogar en el país es históricamente resultante de la esclavitud y

<sup>3</sup>Consultar más informaciones en:(en portugués)  
<http://themis.org.br/brasil-perde-mais-de-12-milhao-de-postos-de-trabalho-domestico-em-tres-meses-aponta-ibge/>

de sus herencias, que aún hoy persisten como elementos organizadores de las relaciones sociales, como señala Maria Betânia Ávila (2016, p. 138). No por casualidad, el país tiene actualmente la mayor cantidad de trabajadoras del hogar del mundo (ILO, 2018).

También es importante señalar que el trabajo remunerado del hogar lo realizan mujeres con bajo nivel de educación, con un promedio cercano a los 8 años de estudio. Además, la cifra de la trabajadora remunerada del hogar que labora por día (que trabaja en más de un hogar, muchas veces sin vínculo laboral legal) corresponde hoy a alrededor del 44% de la ocupación, mientras que la formalización de los vínculos laborales alcanza sólo alrededor del 40% de categoría (Pinheiro et. al, 2018).

Se trata de un trabajo socialmente desvalorado, lo que se refleja en bajos salarios, largas jornadas y altas tasas de informalidad (Sorj, 2014), que podría ser aún peor si no fuera por los esfuerzos históricos de las trabajadoras del hogar organizadas (Bernadino-Costa, 2015).

### **Contratación de trabajo remunerado del hogar**

No hay muchos datos estadísticos sobre quiénes son los contratistas de trabajo remunerado del hogar en el país. El principal de estos datos es la POF (Encuesta de Presupuestos Familiares, en español) de 2008-2009, que tuvo una muestra de 56.034 familias. El análisis de Guerra (2017) de estos datos revela que alrededor del 16% de los hogares brasileños contrataron, durante este período, a una trabajadora remunerada del hogar; el 7,8% contrató solamente a trabajadoras que laboran por día y el 8,2% contrató al menos una trabajadora que trabaja por mes.

Datos de la encuesta “Género, Trabajo y Familia en Brasil”, señalan que en 2016, el número de hogares que utilizaban al menos los servicios de un/a trabajador/a remunerado/a del hogar era del 15,6% (Picanço; Araujo, 2019). La encuesta también señala que en la última década ha existido un aumento considerable en la contratación de trabajadoras que laboran por día.

### **La intermediación del trabajo remunerado del hogar**

También existe una literatura reducida sobre la intermediación del trabajo del hogar. Una de las autoras (Araujo, 2019) realizó una investigación sobre una empresa de intermediación laboral de cuidadoras de personas mayores. Araujo (2019) muestra cómo coexiste, en el trabajo de estas cuidadoras de personas mayores, por un lado, una expectativa de formalización y profesionalización y, por otro, una demanda de reproducción de valores asociados a la reciprocidad familiar.

Araujo dice que más que las agencias de empleo privadas, estas empresas tienen otras funciones:

La empresa investigada es responsable de entrenar a las cuidadoras a través de cursos de formación y de llevarlas al mercado de trabajo, lo que constituye una empresa de trabajo intermediario. En este contexto, la empresa actúa como un agente disciplinador del trabajo en el que la inserción en el propio mercado laboral es la moneda de negociación. (Araujo, 2019, p. 2).

Cabe mencionar que, luego de la aprobación de la denominada “PEC das Domésticas”, en 2013, se observó la llegada de trabajadoras del hogar de Filipinas, especialmente en São Paulo,

para familias de clase alta. Aunque no es estadísticamente relevante, esta afluencia de trabajadoras remuneradas del hogar mostró una faceta cruel de los régímenes migratorios, cuando se descubrió que algunas mujeres de Filipinas se encontraban en situaciones similares a la esclavitud y el dueño de la principal agencia de empleo fue procesado (cf. Locatelli, 2017, 2018). Desafortunadamente, no fue posible encontrar literatura publicada en revistas académicas sobre este tema, aunque en ese momento se realizaron algunas investigaciones.

Además, en Brasil, una campaña reciente de una empresa emergente (o startup) que oferta servicios del trabajo remunerado del hogar ha generado muchas críticas al ofrecer el servicio de limpieza exprés por R\$ 19,90<sup>4</sup>. La literatura internacional ha discutido la conformación del trabajo remunerado del hogar como parte de la economía de plataforma (gig economy) que ha ido creciendo en los últimos años en diferentes partes del mundo. Doorn (2017) muestra cómo la gentrificación y racialización del trabajo remunerado del hogar se actualiza a través del trabajo a través de aplicaciones. No se encontraron investigaciones publicadas sobre este tema en el país.

Estos datos ayudan a comprender el escenario del trabajo remunerado del hogar en Brasil, sus tendencias y el perfil de las trabajadoras del hogar. Son, por lo tanto, datos que permiten visualizar los resultados de este estudio de mercado, proporcionando una comparación entre el escenario nacional y los hallazgos de campo.

<sup>4</sup>Para más informaciones, acceder (en portugués): <https://www.hypeness.com.br/2020/03/faxina-agendada-por-r-1990-app-suscita-debate-sobre-precarizacao-do-trabalho/>



## 2 capítulo

### Metodología

La investigación se realizó en la Región Metropolitana de Río de Janeiro, entre los meses de mayo y julio de 2020, cuando ya se había decretado la pandemia Covid-19 en el país. Para enfrentar esta situación, la investigación se realizó por teléfono e internet, siguiendo así las recomendaciones de aislamiento social.

En 2018, la región metropolitana de Río de Janeiro, también conocida como Grande Rio, tenía cerca de 13 millones de habitantes, siendo, por tanto, la segunda región metropolitana más grande del país (detrás de la región metropolitana de São Paulo, que tiene alrededor de 21,5 millones de habitantes), según el IBGE (2019).

También vale la pena señalar que la región metropolitana de Río de Janeiro es el segundo mercado consumidor más grande de mano de obra del hogar y el segundo centro de intermediación más grande del país, detrás de São Paulo. Por tanto, entendemos que constituye un lugar privilegiado para la ejecución de la investigación.

La investigación se llevó a cabo en un enfoque cuantitativo y cualitativo complementario, que abarca cuatro estrategias de investigación interrelacionadas: 1) El mapeo online de agencias, empresas, páginas web y aplicaciones de servicio del hogar en la Región Metropolitana de Río de Janeiro; 2) La realización de 10 entrevistas semiestructuradas con trabajadoras remuneradas del hogar que habían sido contratadas por agencias, empresas o aplicaciones de servicio del hogar en esta región; 3) La realización de 10 entrevistas con directores o empleados de agencias o empresas de servicios del hogar en esta región; 4) La elaboración y difusión de un cuestionario autoadministrado con consumidores de estos servicios por agencias, empresas y aplicaciones de servicio del hogar. El cuestionario fue publicado en varias redes sociales y también se compartió entre los/as directores/as de agencias y trabajadoras remuneradas del hogar, con la indicación de que se transmita a la mayor cantidad de personas posible.

Tabla I

**Total de participantes de la encuesta**

Actores acercados	Total
Trabajadoras entrevistadas	10
Directoras entrevistadas	10
Consumidores encuestados	99
Total	119

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos de investigación



## Empresas que ofertan servicios del trabajo remunerado del hogar en la Región Metropolitana de Rio de Janeiro

A partir de la investigación en línea, se mapearon 59 empresas de intermediación de trabajo remunerado del hogar que operan en la región metropolitana de Río de Janeiro, con un total de 98 unidades. Unidad aquí se refiere a la unidad de franquicia y número de oficinas, para empresas territorializadas. Para las aplicaciones, el número total de empresas es igual al número total de unidades. Estas empresas se clasificaron por tipo, a continuación, se muestra una tabla que resume los hallazgos del mapeo:

Tabla 2:

Total de empresas mapeadas por tipo		
Tipos de Empresas	Total de Empresas	Total de Unidades
Franquicias	9	47
Empresas Territorializadas	42	43
Paginas Web o Aplicaciones	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>98</b>

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos de investigación

**Franquicias:** 9 empresas que median los servicios de trabajadoras del hogar siguen el modelo de negocio de cesión de franquicias (franchise), organizadas en varios puntos comerciales (47 en total). Entre las franquicias más famosas del mundo se encuentran las de la industria alimentaria McDonalds, Subway y Starbucks. En una franquicia, los franquiciados pagan por el uso de la marca del franquiciador, que puede facilitar la entrada y consolidación de la empresa en un mercado altamente competitivo.

**Empresas territorializadas:** En este estudio, las empresas territorializadas se clasifican como aquellas que no funcionan como franquicias y que tienen su sede o sucursal en la región metropolitana de Río de Janeiro. En total, 42 empresas territorializadas operaban en la región cuando realizamos la encuesta, totalizando 43 unidades.

**Páginas web o aplicaciones:** Se trata de aplicaciones y páginas web que utilizan la tecnología para ofrecer servicios del hogar, actuando como plataformas que pretenden conectar clientes y trabajadoras. Son empresas que funcionan casi en su totalidad a través de Internet. Se localizaron 8 de estos desarrollos.

**El 80,99% de las franquicias tienen como propuesta central la oferta de servicios de trabajadoras que laboran por día**

**El 19,1% de las franquicias tienen como propuesta central la oferta de servicios para personas mayores**

Los resultados de este mapeo sugieren que las franquicias se enfocan en intermediar el servicio de trabajadoras remuneradas del hogar que laboran por día y de cuidadoras de personas mayores. Las franquicias de servicio diario tienen más unidades que las de cuidadores de personas mayores. Una de las franquicias mapeadas más grandes, que opera en todo el país y cuenta con 14 unidades en la Región Metropolitana de Río de Janeiro, indica en su página web tener más de 44.000 trabajadoras activas en el país. Las acciones de la marca incluyen la contratación de un famoso comediante en Brasil que se viste con el uniforme de la empresa e imita a una trabajadora remunerada del hogar.

Entre las empresas territorializadas, se destaca la cantidad de empresas especializadas en la intermediación de la labor de las cuidadoras de ancianos. Aunque las trabajadoras asignadas al cuidado personal (incluidos las cuidadoras de ancianos y las niñeras) representan solo un porcentaje minoritario del total de trabajadoras del hogar en Brasil en la actualidad (cf. Guedes e Monçores, 2019; Pinheiro et. al. 2019; DIEESE, 2020), la intermediación de los servicios de cuidado y, en particular, del cuidado de los ancianos apareció de forma destacada en el mapa. Un número inferior al 20% de las empresas territorializadas ofrecen servicios de niñera, limpieza mensual y jornalera. Algunas empresas territorializadas ofrecen cursos pagados, que pueden configurarse como un requisito previo para que las trabajadoras del hogar puedan competir por las vacantes anunciadas, además de ser también una etapa informal de selección de candidatas.

**El 81% de las empresas territorializadas se centran en la prestación de servicios de personas mayores**

Las páginas web y aplicaciones ofrecen especialmente el servicio de trabajadoras que laboran por día. Los sitios tienen un aspecto “clean” y buena navegabilidad. Presentan la contratación de trabajadoras remuneradas del hogar como algo fácil y sin complicaciones a través de sus páginas web y aplicaciones. Sirven a los clientes que utilizan internet de manera extensiva para hacer compras, ya que se realizan transacciones y pagos generalmente en línea. Algunas empresas funcionan como una especie de clasificados en línea, donde las trabajadoras pueden ofrecer sus servicios y/o los contratistas pueden publicar vacantes y seleccionar candidatas. En algunas de estas plataformas, las trabajadoras pagan cuotas mensuales para mantener su perfil activo o tener más posibilidades de conseguir trabajo y, en una de las aplicaciones, las trabajadoras deben pagar para solicitar puestos de trabajo.

Tener un contrato formal significa tener acceso a los derechos garantizados por la Consolidación de las Leyes del Trabajo (en español, con sus siglas en portugués CLT), de 1943. En Brasil el régimen de la CLT es un marco normativo que regula el empleo formal y garantiza los derechos laborales como vacaciones, décimo tercer salario, licencia por maternidad, entre otros. El servicio del trabajo remunerado del hogar fue excluido de este régimen (CLT), en su artículo 7, que establece que los derechos no se aplican "a los empleados domésticos, por lo que generalmente se considera aquellos que prestan servicios de carácter no económico a la persona o familia, en el alcance residencial de estos" (Brasil, 1943). La regulación de la profesión en 1972 y la Constitución de 1988 trajeron algunos logros, pero las trabajadoras remuneradas del hogar continuaron como una categoría separada y con menos derechos (Vieira, 2020). Con la aprobación de la Enmienda Constitucional No 72, en 2013, las trabajadoras remuneradas del hogar ganaron derechos como: recibo de salarios nunca inferiores al mínimo; jornada de trabajo de 8 horas por día y 44 por semana y la introducción de normas de salud, higiene y seguridad, entre otras (DIEESE, 2013)

Posteriormente, en 2015, la Ley Complementaria (LC) 150 estableció disposiciones específicas para las trabajadoras remuneradas del hogar sobre un conjunto de garantías más amplio. Sin embargo, es importante decir que la LC 150 institucionaliza la figura de la trabajadora remunerada del hogar que labora por día (que trabaja hasta 2 días a la semana en la misma residencia) y que no tiene acceso a los mismos derechos que las trabajadoras remuneradas que laboran todo el mes:

Si antes las trabajadoras que laboran por día eran percibidas, dentro de la categoría, como trabajadoras que ganan más, no se someten a todo tipo de órdenes y explotaciones y con reconfiguraciones afectivas, hoy ellas son percibidas como trabajadoras que ganan menos, trabajan más y que no tienen acceso a la Ley Complementaria 150 (Themis, 2020).



## 4

capítulo

### **Percepciones de las trabajadoras remuneradas del hogar sobre el uso de agencias, empresas y aplicaciones para conseguir trabajo**

A partir de las entrevistas con las trabajadoras remuneradas del hogar que consiguieron trabajo a través de agencias, empresas o aplicaciones, se constató una gran diversidad en el uso y en la evaluación que hacen de estas empresas, que varían según la identidad profesional de las trabajadoras. La segmentación también está presente cuando se considera el nivel de protección laboral, los salarios y la edad promedio de las entrevistadas<sup>5</sup>. Como se muestra en la tabla abajo, las niñeras (que trabajan todo el mes o de manera ocasional) que buscan trabajo a través de agencias, empresas y aplicaciones, dentro del grupo entrevistado, son capaces de obtener mayores ganancias salariales, además de tener mayor acceso al régimen de la CLT. Las cuidadoras de personas mayores tienden a trabajar registradas como microempresarias individuales (MEI), o ser empleadas por agencias, y reciben salarios más bajos. Las trabajadoras que laboran por día no tienen acceso al régimen e la CLT y tienen ingresos muy variables.

<sup>5</sup> Sin embargo, algunas características son comunes a la gran mayoría de las encuestadas: 9 de cada 10 encuestadas se definieron a sí mismas como negras y 9 de cada 10 encuestadas tenían al menos la escuela secundaria completa, un nivel de educación más alto que el promedio de la categoría.

La aplicación de los derechos CLT todavía parece lejana para las trabajadoras remuneradas del hogar brasileñas: en el primer trimestre de 2020, solo el 28% de ellas tenía un contrato formal, según datos de la PNAD (cf. Pinheiro, Tokarski, Vasconcelos, 2020).

Las trabajadoras remuneradas del hogar que no tienen un contrato de trabajo formal son individualmente responsables de su propia protección social. En este caso, las trabajadoras tienen que pagar sus contribuciones sociales, ya sea como un contribuyente individual o como microempresarias individuales (MEI), lo que no siempre ocurre, dados los bajos salarios recibidos.

Entre las trabajadoras remuneradas del hogar que laboran por día, esta situación es crítica. Según el Informe de Themis, basado en la Nota Técnica 75 de IPEA (cf. Pinheiro, et. al. 2019), en 2018, sólo el 24% de las trabajadoras que laboran por día estaban aseguradas por la Seguridad Social (mediante contrato laboral o contribución individual) y de estas, sólo el 9% tenía contrato laboral. Del total de esas trabajadoras asistidas por Themis durante la pandemia del covid-19, el 88% no contribuyen al INSS (Instituto Nacional de Seguridad Social, en español) y, por lo tanto, no están protegidas por la Seguridad Social, y solo el 3% tiene un contrato formal.

**Tabla 3**

Ocupaciones de las entrevistadas, edad, promedio, salario promedio y acceso a CLT

Ocupación Principal	Edad Promedio	Salario Promedio	CLT
Niñera Mensual	28	R\$ 2500,00	Sí
Niñera Ocasion	38	R\$ 1800,00	A veces
Cuidadora de Ancians	53	R\$ 1500,00	Pocas veces
Jornalera	39	Variable	No

Fuente: Elaboración Propia a partir de datos de investigación

## **Motivaciones, ventajas y desventajas de conseguir trabajo a través de agencias, empresas y aplicaciones**

Las únicas entrevistadas que buscaron trabajo a través de franquicias fueron las trabajadoras remuneradas del hogar que laboran por día. Buscar trabajo a través de franquicias representó una gran desventaja para esas trabajadoras debido al menor pago recibido por el servicio, como se explorará más adelante. Esas trabajadoras también fueron las únicas, entre las entrevistadas, que utilizaron una aplicación en la que es necesario pagar tarifas muy elevadas para postularse a las vacantes, lo que fue visto como una gran desventaja para ellas.

Las niñeras y cuidadoras entrevistadas buscaron trabajo a través de agencias y empresas territorializadas y a través de páginas web o aplicaciones. Estas profesionales utilizaron sitios web y aplicaciones que actúan como una especie de “clasificados en línea”, en los que las trabajadoras pueden ofrecer sus servicios o solicitar vacantes de forma gratuita o pagando cuotas mensuales.

Existen diferencias relevantes en la forma en que estas empresas aparecen en el discurso de las trabajadoras. Para las niñeras (que laboran todo el mes o de manera ocasional) y cuidadoras de personas mayores, que suelen tener sólo 1 o 2 empleadores, conseguir trabajo en estas empresas significa una estrategia de entrada o permanencia en el mercado laboral. Por lo tanto, su función es conectar empleadores y empleadoras con trabajadoras, que recurren, especialmente a agencias y empresas territorializadas, cada vez que necesitan buscar una nueva oportunidad de empleo.

■ **Entrevistada 1** (niñera que labora todo el mes): Hoy en día es muy difícil conseguir trabajo sola. Sobre todo porque existen muchas agencias, por lo que queda muy difícil. Así que para que sea capaz de hacerlo por su cuenta, tiene que tener a alguien de referencia. Y no siempre conseguimos, ¿verdad? Pero lo encuentro muy difícil. De hecho, para trabajar como niñera, siempre me resultó un medio difícil. (...).

Entrevistadora: Entiendo. Y conseguir el cliente de manera directa, por referencia, ¿también te resulta difícil

**Entrevistada 1:** Es más difícil. Es más difícil, incluso tengo una amiga a la que intenta incorporarse, siempre que aparece una vacante trato de indicarla, pero hoy en día, creo que los padres confían más en una agencia. (...). Así que hoy en día encuentro este medio muy difícil. Ingresar por recomendación. No hay posibilidad, nunca conseguí y ya ni siquiera veo a tanta gente lo consiguiendo de esta manera.

\*\*\*

■ **Entrevistada 8:** En las agencias existen más oportunidades. Si no funcionó en uno, te pondrán en otro, ¿entiendes? Verán donde mejor encajas. Es decir, si haces un buen trabajo, ya lo tienes. Si trabajas bien, ya está, siempre se acuerdan de tu nombre. Siempre te recordarán. Eso es muy importante. (...) Yo misma no cambiaría trabajar con una agencia por ir a buscar trabajo por mi cuenta. No está bien.

Entrevistadora: ¿Te sientes más segura, crees que estás mejor con la agencia?

**Entrevistada 8** (cuidadora de personas mayores): Sí. ¡Porque ya sabes que te quedarás! Que tu perfil ha sido elegido. Solo pierdes la oportunidad, eso es lo que te dije, si no demuestras ser lo que describiste en tu perfil. Depende de ti más que de la propia agencia.

Entrevistadora: Entonces, ¿es más fácil conseguir un trabajo, estar siempre trabajando para una agencia?

**Entrevistada 8:** Sí, ¡no te dije que siempre prefiero las agencias? Es mucho mejor que ir a buscarlo yo misma.

De este modo, las trabajadoras entienden que el papel de la agencia es garantizar su propia inserción profesional. Especialmente en un contexto de crisis, con altas tasas de desempleo, se valora la capacidad de las agencias para encontrar trabajo, a menudo rápidamente, para estas trabajadoras. Suelen permanecer con los mismos empleadores durante mucho tiempo y solo vuelven a las agencias si quedan desempleadas.

En cuanto a las trabajadoras que laboran por día, que, por regla general, prestan servicios a varios hogares y clientes, la relación con agencias, empresas y aplicaciones es bastante diferente. Las trabajadoras remuneradas del hogar que laboran por día afirman que prefieren obtener trabajo a través de referencias y recomendaciones, y utilizan tales empresas sólo cuando no pueden conseguir trabajo de otras maneras. Esto se debe a que existe una diferencia muy grande entre el monto de un sueldo diaria que un cliente paga directamente a la trabajadora y el monto que se le transfiere cuando el servicio se brinda a través de agencias, en particular, franquicias:

# ¿ NUEVOS ACTORES, VIEJAS CUESTIONES ?

■ **Entrevistada 4:** Y la diferencia entre no trabajar con las agencias es que el dinero te queda por completo, nadie se queda con un porcentaje. Imagínate una persona trabajar ocho horas y ganar 75 reales si puede trabajar ocho horas y ganar 170. Que en realidad son 180, pero 10 reales son para el transporte. Es irreal, existe una gran diferencia. Pero cuando la situación es muy mala, lamentablemente son estas empresas las que acaban resolviendo algunas necesidades, ¿entiendes?

Entrevistadora: Entiendo. Entonces, cuando más lo necesitas, ¿buscas a las agencias?

**Entrevistada 4:** Sí. Porque si tienes trabajo fijo no lo necesitas. ¿Por qué irías a una agencia si tienes un trabajo fijo que te paga integralmente por todo el día? No tiene sentido, ¿verdad?

Entrevistadora: Si, por supuesto.

**Entrevistada 4:** Pero cuando no hay nada, realmente tenemos que correr a las agencias, ¿entiendes?

Estos datos apuntan a la necesidad de comprender el trabajo del hogar en su complejidad y diferenciación interna. El uso de la agencia tiene significados muy diferentes según el tipo de trabajo realizado.

## **Derechos de las trabajadoras del hogar en la prestación de servicios a través de agencias**

En cuanto a los derechos de las trabajadoras del hogar que encuentran trabajo a través de agencias, empresas y aplicaciones, se encontró una gran diversidad. Uno de los principales indicadores de los derechos laborales en Brasil constituye el contrato formal de trabajo que incluye beneficios y normativas en las relaciones laborales.

Aunque el acceso de las niñeras al contrato formal sea bajo en Brasil en general (Moreno, 2019), en la muestra de las entrevistas, se observó que las niñeras que laboran durante el mes tenían un contrato de trabajo firmado directamente por los empleadores. Este dato parece apuntar a diferencias internas en el ámbito del trabajo del hogar y del cuidado, en el que se suele valorar más el cuidado de los niños que el trabajo de limpieza realizado por las trabajadoras que laboran por día o incluso el cuidado de personas mayores dependientes, muchas veces estigmatizados como improductivos.

Las trabajadoras que laboran por día están desprotegidas, trabajan sin contrato firmado ya sea por los contratistas o por las agencias. Finalmente, las cuidadoras de personas mayores que consiguen trabajo a través de agencias suelen trabajar como microempresarias individuales (MEI), por lo que sus derechos laborales no están plenamente garantizados. Como se desprende de este informe de una cuidadora de personas mayores:

■ **Entrevistada 7:** Difícilmente están firmando contrato formal. Ahora está de moda eso de microempresarios individuales (MEI).

Entrevistadora: Sí, es verdad. Entonces, en la [nombre de la empresa] ¿no te firman el contrato?

**Entrevistada 7** No. En la [nombre de la empresa] y en casi ninguna te brindan el contrato formal. Te piden que saques el MEI.

Entrevistadora: Y tampoco el cliente firma. ¿Trabajas entonces como autónomo?

**Entrevistada 7:** No, tampoco [firma el contrato formal]. El cliente ya contrata agencias y esos home care precisamente para no tener que pagar nada. Para no firmar un contrato formal y no tener que pagar nada. No pagar el décimo tercer salario, las vacaciones. Y si estás enferma, si estás ausente, tampoco te pagan. Mandan otra en tu lugar. (...) Pero cuando te metes en esa también aceptas el juego como lo es, ¿verdad? Ya sabes que es así y aun así, vas. Pero hay otro lado. Que es la misma pregunta que hiciste. Siempre tendrás trabajo. Ya sea en una casa o en otra. Te envían a otra. Pero los derechos, olvídalos.

Las cuidadoras de personas mayores, así como las trabajadoras remuneradas del hogar que laboran por día, pueden trabajar como microempresarias individuales (MEI), mientras trabajen un máximo de dos días por semana con la misma familia. Sin embargo, el MEI se suele utilizar incluso en situaciones en las que se caracteriza la relación laboral. Esto muestra la necesidad de pensar en las nuevas formas de desprotección laboral engendradas por estos emprendimientos de intermediación de empleo.



**5**  
capítulo

## **Percepciones de los directores sobre el mercado de intermediación laboral nacional**

■ **Entrevistada 3:** En la agencia tienes la comodidad de cambiar de empleados en cualquier momento que deseas, de nunca estar desamparado, ya que en caso de ausencia la agencia tiene que enviar otro funcionario y, sobre todo, no tener que asumir los posibles costos de queja laboral.

Este es el discurso de la directora de una agencia enfocada en el servicio de cuidadoras de personas mayores. Las entrevistas con las directoras, en su mayoría mujeres, revelan que las agencias publicitan como ventajas en el uso de sus servicios: la supuesta eliminación de burocracias; el ahorro y la practicidad generados al contratista al no firmar un contrato formal de trabajo de las trabajadoras del hogar; tener una trabajadora siempre disponible, fácilmente reemplazada en caso de ausencia, ya que la sustitución inmediata es responsabilidad de la empresa, entre otros.

En las páginas web de muchas de estas empresas son comunes los anuncios de que contratar a través de una agencia "liberaría" a los/as empleadores/as de los cargos laborales, especialmente en el caso de las cuidadoras de personas mayores, que pueden trabajar como MEI.

Entre las entrevistadas, sólo una directora de agencia, que intermedia especialmente el servicio de trabajadoras del hogar mensual y está enfocada en clientes de altos estándares financieros, pone el diferencial de la agencia como “trabajar dentro de la ley”:

■ **Entrevistada 5:** Otro diferencial es que trabajamos bajo la supervisión del Ministerio Público de Trabajo, tenemos un CNPJ (Registro Nacional de Personas Jurídicas, en español) activo... De hecho, existen muchas “empresas” en Río de Janeiro que ni son empresas. Para que te des cuenta de lo absurdo, hay gente seleccionando trabajadoras en cafés de centros comerciales. (...) Entonces así es. Este es nuestro diferencial. Trabajamos dentro de la ley, supervisados por el Ministerio de Trabajo (...).

Entrevistadora: ¿Estas profesionales trabajan en turnos de cuántas horas al mes (o semanalmente, en el caso de las que laboran por día)?

Entrevistada: Todo de acuerdo a la ley. 44 horas semanales para la profesional que trabaja de lunes a viernes, el fin de semana dependerá de lo que acierte con el jefe. Generalmente 8 horas al día, los sábados y domingos. Incluso aquellas que duermen en el trabajo... Reciben horas extras, todo dentro de la ley.

### **Perfil de clientes y consumidores de servicios**

Siete de los diez encuestados revelaron que la mayoría de los clientes pertenecen a estratos medios altos y altos. Las agencias con los procesos de selección más rigurosos son las que atienden a las clases sociales más adineradas.

Analizando las entrevistas con directores de agencias, se puede inferir que cuanto menor es el monto pagado por el servicio ofrecido por la agencia, más amplio es el público. Una agencia que ofrece el servicio de medio día, de 4 horas de limpieza – realizado por una trabajadora del hogar – fue la única entrevista cuyo director dijo que no había un perfil específico del cliente.

#### **Modalidades contractuales**

Dos directoras de agencias informaron que ofrecen exclusivamente servicios de intermediación laboral que conectan la trabajadora del hogar con el empleador y empleadora. En estas agencias, las profesionales están vinculadas al empleador o a la empleadora.

Una agencia informó que trabaja con contratos formales (CLT), con trabajadoras por cuenta propia y con microempresarias individuales (MEI). Esta agencia trabaja con contratos mensuales y contratos más cortos, de 15 días, 2 días y hasta 1 día.

Otra agencia informó que las trabajadoras del hogar están empleadas formalmente por la empresa y tienen un contrato formal firmado por la empresa. En esta agencia existe la opción de que las propias familias establezcan un vínculo formal directamente con la trabajadora remunerada del hogar.

En otras agencias, las trabajadoras laboran por cuenta propia y necesitan tener registro de microempresarias individuales (MEI) o tener un contrato como proveedoras de servicios con RPA (Recibo de Pago Autónomo, en español).

## Perfil de la población consumidora de servicios del hogar de agencias, empresas y aplicaciones y sus patrones de consumo

¿Quiénes son los consumidores que contratan los servicios de trabajadoras remuneradas del hogar a través de agencias, empresas y aplicaciones? ¿Qué servicios contrata? Se buscó responder estas preguntas a través de un cuestionario en línea, completado por los/as consumidores/as de estos servicios.

El público objetivo fueron los contratistas de trabajadoras del hogar a través de agencias, empresas y aplicaciones en la región metropolitana de Río de Janeiro. El muestreo utilizado no es aleatorio y por tratarse de un grupo de población con características muy específicas, se adoptó la técnica bola de nieve para la difusión del cuestionario online.

El **67%** de los que respondieron al cuestionario son mujeres

La literatura sobre el trabajo doméstico en Brasil ha indicado que las mujeres a menudo asumen un papel destacado en la contratación, supervisión y gestión de estos servicios (cf. Kofes, 2001; Brites, 2007; Brites y Picanço, 2014), aunque el pago lo hacen los hombres, por lo que se espera una mayor presencia de mujeres.

**El 78% tiene entre 25 y 54 años**

Hubo un amplio rango de edades entre los/as consumidores/as que respondieron el cuestionario. Sólo los contratistas de niñeras tenían un grupo de edad más joven, entre 25 y 44 años, lo cual se explica dada la etapa de la vida en la que se suele tener niños pequeños y utilizar este servicio.

**El 61% son blancos**

Los mestizos corresponden al 23%, los negros al 8% y los amarillos el 4% de los encuestados. Datos de la tesis doctoral de Fátima Guerra (2017), basada en el análisis multivariado con información del POF (Encuesta de Presupuesto Familiar, en español), indican que entre las familias que contratan trabajo doméstico, el 58,9% de ellas están encabezadas por personas no negras (blancas, amarillas o indígenas), proporción menor a la encontrada entre los/as encuestados/as, que suman 65%. Sin embargo, nuestro cuestionario no nos permite conocer la posición de los encuestados en el hogar (sean o no jefes de hogar), lo que dificulta la comparación.

**El 68,7% había completado al menos la educación superior**

También es relevante mencionar que entre los que no tenían título universitario, el 93% contrató solo el servicio de limpieza diaria, lo que tiende a generar menos costos para el contratista que otro tipo de servicios del hogar y que generalmente se contratan en períodos

de tiempo más largos (una vez a la semana o cada quince días). Es decir, dentro de la gama de servicios del hogar, el servicio de las trabajadoras remuneradas del hogar que laboran por día es el más accesible y las personas que contratan este servicio tienen menos educación que las personas que contratan los servicios de cuotas mensuales, de niñeras y cuidadoras de personas mayores.

**El 57% tenía un ingreso familiar superior a 5 mil reales al mes**

Una cantidad relevante de encuestados/as, el 15%, optaron por no declarar sus ingresos. Entre las personas que afirmaron tener un ingreso familiar superior a R\$ 10.000, el 68% contrató el servicio de niñeras o cuidadoras de personas mayores. Este dato parece relevante porque apunta al hecho de que dichos servicios son consumidos por parcelas con gran poder adquisitivo mientras que el servicio del trabajo remunerado del hogar diario también es accesible para segmentos de clase media.

**El 67% de los encuestados se enteró de la existencia de tales empresas a través de Internet.**

**El 41% de los encuestados se enteró de la existencia de las empresas por recomendación de amigos o familiares**

Internet se muestra como un dominio relevante para la difusión de estas empresas a los consumidores, correspondiente al 67% de las respuestas. La recomendación de amigos o familiares aparece justo detrás, habiendo jugado un papel en el 41% de los casos (se pudo marcar más de una opción).

Así, a partir de las respuestas a los cuestionarios, se entiende que dos factores son claves para la consolidación de estas empresas: la presencia digital (por ejemplo, una página web actualizada y fácil de navegar, perfiles de redes sociales, anuncios en Google) y una buena reputación (que en teoría ayudaría a las personas a recomendar los servicios de agencias, empresas y aplicaciones entre sí).

**El 52% de los encuestados dijo que usa agencias, empresas y aplicaciones para contratar servicios del hogar debido a la conveniencia**

Este dato revela que la facilidad para contratar el servicio de trabajadoras del hogar a través de agencias, empresas y aplicaciones es vista como un punto fuerte por los consumidores. Elegir una profesional a través de estos emprendimientos de intermediación puede resultar bastante práctico: Muchos de los servicios se pueden contratar en internet o por teléfono, especialmente en el caso de las trabajadoras que laboran por día. Por tanto, parece que la conveniencia se refiere a la facilidad para contratar estos servicios. En el caso de niñeras y cuidadoras de personas mayores, se entiende que la conveniencia está asociada a la preselección de profesionales que realizan las empresas.

**El 83% de los encuestados contrató trabajadoras que laboran por día**

**El 22% de los encuestados contrató cuidadoras de personas mayores**

En relación con el perfil de las trabajadoras contratadas, se destacan aquellas que laboran por día, representando el 83% de las encuestadas. Las cuidadoras de personas mayores representan el 22%, seguido del 11% de trabajadoras que laboran todo el mes, 9% de cocineras y del 6% de niñeras. Se observa una sobrerepresentación en la contratación de trabajadoras que laboran por día y cuidadoras de personas mayores, muy superior a la media nacional. Según DIEESE (2020), con base en datos de la PNAD Continua (Encuesta Nacional por Muestreo de Hogares Continua, en español), las trabajadoras de los servicios remuneradas del hogar en general constituyen el 77,5% de la categoría, las cuidadoras domiciliarias de personas – en su mayoría personas mayores – son el 10,1% de la categoría, las cuidadoras de niños, o niñeras, son el 9,6% y las cocineras el 2%. Otras actividades representan el 0,8%. Si bien el tamaño de la muestra no permite obtener conclusiones robustas, el resultado del cuestionario junto con el mapeo de las empresas (Capítulo 3) permite inferir que el mercado de intermediación laboral en el sector de cuidados se concentra mayoritariamente en los servicios de las trabajadoras que laboran por día y cuidadoras de personas mayores.

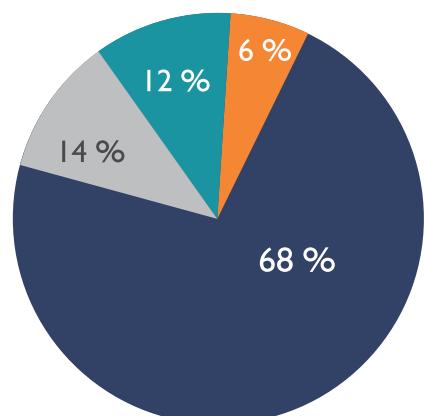
Se preguntó si los encuestados firmaron contrato formal con la trabajadora contratada a través de agencias, empresas o aplicaciones. Con esta pregunta, se buscó saber si el uso de los servicios de las agencias, empresas y aplicaciones resultó en una transferencia de responsabilidades laborales a las propias agencias, posibilitando la formalización del trabajo.

Gráfico 1:

Porcentaje de consumidores que contratan mediante CLT

?UD OFRECE CONTRATO FORMAL ?

- █ Si
- █ No
- █ No, mas pero agênci/empresa lo hace
- █ Prefiero no contestar



Fuente: Elaboración Propia a partir de datos de investigación

Parece que la transferencia ocurre solo en el 14% de los casos. Además, en al menos el 68% de los casos las trabajadoras no tenían contrato laboral formal, lo que señala la precariedad de los vínculos establecidos, con respecto a los derechos laborales, tanto con los clientes como con las agencias, empresas y aplicaciones.

## CONSIDERACIONES FINALES

La investigación señala que la contratación de servicios del hogar a través de agencias, empresas y aplicaciones en la región metropolitana de Rio de Janeiro moviliza un mercado complejo y estratificado. Hay mucha variación con respecto a:

- los tipos de profesionales contratadas;
- las cantidades pagadas por los servicios;
- las relaciones establecidas entre clientes y empresas;
- las relaciones establecidas entre trabajadoras y empresas;
- la duración de la prestación de servicios.

A pesar de que el mercado de las empresas compuesto por franquicias, empresas territorializadas y aplicaciones tienen diferentes dinámicas, es posible observar algunas características en común. El mapeo de las agencias mostró que las franquicias enfocadas al servicio del trabajo remunerado del hogar por día son las que tienen más unidades en la región. Entre las empresas territorializadas, las que median la labor de las cuidadoras de personas mayores se destacan, que están en un número muy superior al resto. En el caso de aplicaciones y sitios web desterritorializados, los servicios ofrecidos son los de trabajadoras que laboran por día, especialmente.

Las entrevistas realizadas a las trabajadoras del hogar señalan la variabilidad de significados que las empresas de intermediación laboral pueden tener en sus trayectorias y también diferencias relevantes en cuanto a los niveles salariales, acceso al contrato formal CLT

y opiniones sobre las empresas. El grupo que más ve desventajas en el uso de estas empresas para conseguir trabajo son las trabajadoras remuneradas del hogar que laboran por día. Ya las niñeras tienden a mirar de manera más positiva el desempeño de las agencias de empleo.

Para algunas trabajadoras del hogar, las agencias son espacios de inclusión y permanencia en el mercado laboral, una forma de inserción, especialmente para las niñeras que laboran todo el mes. Para otras, especialmente para las trabajadoras que laboran por día, implican desventajas salariales y pérdida de derechos. Una de las preguntas que muestra la investigación es que si bien se organizan nuevas formas de empleabilidad/intermediación para las trabajadoras remuneradas del hogar a través de las agencias de empleo privadas, estas nuevas formas aún reproducen niveles de explotación, desprotección laboral e incumplimiento de derechos, siendo más explícitos en el caso de las trabajadoras que laboran por día.

Con respecto a las entrevistas con directoras y directores de empresas y agencias de empleo, destacamos que solo una minoría de agencias trabaja exclusivamente con la negociación de trabajadoras para clientes que las contratan a través de contrato formal CLT.

En los resultados de los cuestionarios aplicados a los consumidores de servicios del hogar, algunos puntos llamaron la atención. Aproximadamente 2/3 de las encuestadas eran mujeres y la mayoría (61%) se declaró blanca Los patrones de consumo de este mercado están directamente relacionados con los ingresos familiares de estos consumidores. En la muestra del cuestionario, los empleadores con el ingreso familiar mensual más alto son aquellos que tienen al menos un título universitario y se identifican como blancos.

También es de destacar que los niveles salariales más altos se correlacionan con las tasas más altas de contratación de los servicios ofrecidos por las trabajadoras remuneradas del hogar, lo que se observa en otras investigaciones sobre el tema. (cf. Guerra, 2017; Picanço y Araujo, 2019).

Estos datos revelan que, insertado en el ámbito de las empresas de intermediación, el trabajo remunerado del hogar sigue estructurado por las desigualdades, en particular, las desigualdades de raza, género y clase. En Brasil, las actividades realizadas por los trabajadores domésticos son a menudo económicamente devaluadas y consideradas socialmente "inferiores". A pesar de algunos avances legales importantes se produjeron en la segunda década del siglo XXI, se mantiene la devaluación y la precariedad de una de las mayores categorías profesionales del país, así como la fuerza del discurso que predica la economía con los derechos laborales y la eliminación de los supuestos burocracias que impedirían el crecimiento de contrataciones en la categoría. Formada principalmente por mujeres negras y pobres (Pinheiro et. al., 2019), las trabajadoras del hogar brasileñas enfrentan grandes dificultades en un país marcado por inmensas desigualdades raciales, de género y de ingresos.

La desvalorización histórica del trabajo remunerado del hogar, tratado como un trabajo de bajo valor y altamente racializado, también impregna el mercado de intermediación de estos servicios. Urge la supervisión estatal de este mercado, así como la creación de servicios y empresas más atentas a los intereses de las trabajadoras del hogar.

# CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL

Finalmente, destacamos que el trabajo decente es una condición fundamental para superar la pobreza, reducir las desigualdades sociales, garantizar la gobernabilidad democrática y el desarrollo sostenible. En un contexto pandémico, en el que las trabajadoras remuneradas del hogar se vieron brutalmente afectadas, ya sea por la pérdida de puestos de trabajo o por la forma en que el virus las victimizó (Pinheiro et. al., 2020), se entiende que el trabajo decente debe incluir también el derecho a la salud, a la vida y otros derechos sociales fundamentales previstos en la Carta de 1988.

Se espera que los datos producidos en este estudio ayuden a la elaboración de estrategias que permitan la oferta de trabajo remunerado del hogar en condiciones dignas, que respeten los derechos laborales adquiridos y contribuyan a preservar la salud física y mental de las trabajadoras remuneradas del hogar brasileñas (Abramo, 2015).



## REFERENCIAS

ABRAMO, Laís. Uma década de promoção de trabalho decente no Brasil: uma estratégia de ação baseada no diálogo social. Organização Internacional do Trabalho. Genebra: OIT, 2015, 202 pp.

ARAUJO, Anna Bárbara. Gênero, reciprocidade e mercado no cuidado de idosos. Revista Estudos Feministas, v. 27, n. 1, 2019, pp. e45553.

ÁVILA, Maria Betânia. O tempo do trabalho doméstico remunerado: Entre cidadania e servidão. In: ABREU, Alice de Paiva; HIRATA, Helena; LOMBARDI, Maria Rosa (orgs.). Gênero e trabalho no Brasil e na França: perspectivas interseccionais. São Paulo: Boitempo, 2016, pp. 137-146.

BERNADINO-COSTA, Joaze. Saberes Subalternos e Decolonialidade: os sindicatos de trabalhadoras domésticas no Brasil. Brasília: Editora UnB, 2015.

BOURDIEU, Pierre. A economia das trocas simbólicas. 6. ed. São Paulo: Perspectiva, 2007.

BRASIL. Decreto-lei n.5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Decreto-Lei/Del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del5452.htm)

BRITES, Jurema; PICANÇO, Felícia. O emprego doméstico no Brasil em números, tensões e contradições: alguns achados de pesquisa. Revista Latino-americana de Estudos do Trabalho, ano 19, n. 31, 2014, pp. 131-158.

DIEESE. Estudos & Pesquisas nº 96, de 15 de julho de 2020. Quem cuida das cuidadoras: trabalho doméstico remunerado em tempos de coronavírus.

DIEESE. O Emprego Doméstico no Brasil. Estudos e Pesquisas, n.68, p.1-27, 2013. Link:  
<https://www.dieese.org.br/estudoseditorial/2013/estPesq68empregoDomestico.html>

DOORN, Niels. Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on demand' economy. Information, Communication & Society, v. 20, n. 6, 2017, pp. 898-914.

GUEDES, Graciele Pereira; MONÇORES, Elisa. Empregadas domésticas e cuidadoras profissionais: compartilhando as fronteiras da precariedade. Revista Brasileira De Estudos De População, v. 36, 2019, pp. 1-24.

GUERRA, Maria de Fátima Lage. Trabalhadoras domésticas no Brasil: coortes, formas de contratação e famílias contratantes. Tese (Doutorado). Centro de Desenvolvimento e Planejamento Regional da Faculdade e Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais. 2017, 150p.

GUIMARÃES, Nadya Araujo. À procura de trabalho: Instituições do mercado e redes. Belo Horizonte: Argvmentvm, 2009.

IBGE (2019). Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidades IBGE. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/panorama>

ILO. International Labour Office. Care work and care jobs for the future of decent work. Geneva: ILO, 2018

KOFES, Suely (2001). Mulher, mulheres: identidade, diferença e desigualdade na relação entre patroas e empregadas domésticas. Campinas: Editora da Unicamp, 2001.

- LOCATELLI, Piero (2017). Domésticas das Filipinas são escravizadas em São Paulo. Repórter Brasil, 31 de julho de 2017. Disponível em: <https://reporterbrasil.org.br/2017/07/domesticas-das-filipinas-saoescravizadas-em-sao-paulo/>
- (2018). Empresário e agência terão de pagar R\$ 2,8 mi por tráfico de filipinas vítimas de trabalho escravo. Uol Notícias, 17 de maio de 2018. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2018/05/17/justica-condena-empresario-a-pagar-r-28-milhoes-por-omissao-a-vitima-de-trabalho-escravo.htm>
- MORENO, Renata. Entre a família, o Estado e o mercado: mudanças e continuidades na dinâmica, distribuição e composição do trabalho doméstico e de cuidado. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade de São Paulo, 2019, 330p.
- PICANÇO, Felícia; ARAUJO, Clara. Conflitos desiguais: homens e mulheres na articulação casa-trabalho no Brasil. Século XXI, 2019, v. 9, n. 3. (edição especial), pp. 720-749.
- PINHEIRO, Luana Simões; LIRA, Fernanda; REZENDE, Marcela; FONTOURA, Natália. Os desafios do passado no trabalho doméstico do século XXI: reflexões para o caso brasileiro a partir dos dados da PNAD contínua. Brasília: Ipea, 2019, 52p. (Texto para Discussão - IPEA)
- PINHEIRO, Luana Simões; TOKARSKI, Carolina; VASCONCELOS, Marcia. Nota Técnica nº 75: Vulnerabilidades das trabalhadoras domésticas no contexto da pandemia de Covid-19 no Brasil. Brasília: Ipea, 2020, 26p.
- SORJ, Bila. Socialização do cuidado e desigualdades sociais. Tempo Social, v. 26, n. 1, p. 123-128, jun. 2014
- THEMIS. O Caso do Brasil: estudo sobre a Convenção 189, Recomendação 201 e Lei Complementar 150/15. Themis - Gênero, Justiça e Direitos Humanos; coordenado por Themis - Gênero, Justiça e Direitos Humanos. Porto Alegre, RS: Themis - Gênero, Justiça e Direitos Humanos, 2020.40 p.
- VIEIRA, Regina Stela Corrêa. Trabalho e cuidado no Direito: perspectivas de sindicatos e movimentos feministas. Estudos Avançados, 2020, v. 34, n. 98, pp. 57-72.

# ¿ NUEVOS ACTORES, VIEJAS CUESTIONES ?

Ministério do Trabalho e Emprego

