



Revista des discentes do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da UFSCar

Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Beauty delivery services: manicurists' experience with the platformization of beauty services

Lucia Mendes Cucchieri¹

Resumo: Este artigo analisa as percepções de manicuras sobre autonomia e controle no trabalho mediado por plataformas digitais, a partir de uma pesquisa qualitativa com profissionais que atendem pela maior plataforma digital de serviços de beleza do Brasil. Com isso, procuramos compreender como a plataformização se estabelece em um setor que possui mão-de-obra majoritariamente feminina e que é marcado por relações de trabalho precárias. As entrevistadas reconhecem diversos mecanismos de controle e gerenciamento da plataforma que atuam sobre elas. Ao mesmo tempo, identificam uma maior autonomia proporcionada pelo aplicativo em contraste com os salões de beleza, especialmente pela possibilidade de definir seus próprios horários e, com isso, conciliar trabalho remunerado e trabalho doméstico e de cuidado.

Palavras-chave: Plataformas digitais. Plataformização. Gênero. Serviços de beleza. Manicure.

Abstract: This article analyzes manicurists' perceptions of autonomy and control in platform-mediated work, based on a qualitative study with professionals who provide services through Brazil's largest digital platform for beauty services. We seek to understand how platformization unfolds in a sector characterized by a predominantly female workforce and longstanding precarious labor relations. The interviewees recognize various mechanisms of control and management exercised by the platform. At the same time, they identify greater autonomy afforded by the app in comparison to beauty salons, especially due to the possibility of setting their own schedules and, consequently, reconciling paid work with domestic and care work.

Keywords: Digital platforms. Platformization. Gender. Beauty services. Manicurists.

¹ Bacharel em Ciências Sociais pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), atualmente é mestranda em Sociologia na mesma instituição. Bolsa financiada pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - FAPESP. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3006463195233304>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7931-8414>. Contato: lucia.cucchieri@gmail.com.



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

Introdução

Nos últimos anos, o surgimento e a expansão de plataformas digitais de serviços de beleza a domicílio trouxeram dinâmicas de trabalho inéditas a esse setor. Não é novidade que o espraiamento da plataformização tem significado mudanças nas maneiras de gerir e de realizar diversas formas de trabalho. Por outro lado, a maioria das pesquisas sobre o fenômeno se atém às atividades de entregadores e motoristas de aplicativos – as quais possuem mão-de-obra majoritariamente masculina.

Desse modo, torna-se importante compreender a maneira como outras ocupações e seus/suas trabalhadores/as têm sido impactados/as pelas mudanças trazidas pelas plataformas digitais. Ademais, partindo do pressuposto que o mundo do trabalho se estrutura sobre uma divisão sexual (Kergoat, 2009), é essencial nos voltarmos à experiência das mulheres com as plataformas digitais. Tendo isso em mente, em 2023/2024 realizamos uma pesquisa de Iniciação Científica² (Cucchieri, 2024) sobre a plataformização dos serviços de beleza com manicuras³ que atendem pela Unique (nome fantasia). No presente artigo, apresentaremos os principais achados dessa pesquisa⁴.

A Unique é uma empresa-aplicativo brasileira que se define enquanto um *marketplace* de serviços de beleza, isto é, ela conecta clientes a profissionais manicuras, maquiadoras/es, cabeleireiras/os, esteticistas, depiladoras e massagistas. Os serviços são demandados através do aplicativo da empresa e realizados presencialmente, na residência das clientes. A plataforma foi criada em 2015 e funciona nas cidades de Rio de

² A pesquisa foi financiada pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), processo 2022/15933-1.

³ É importante pontuarmos o sentido por trás do emprego do vocábulo *manicura* (e não *manicure*), neste trabalho. Oliveira (2014) observa como, na língua portuguesa, utiliza-se a palavra *manicure* para expressar, tanto o ato de “fazer a unha”, quanto a pessoa que trabalha “fazendo unhas”. O fenômeno foi destacado pela autora enquanto uma possível expressão da invisibilidade que essa ocupação experimenta no Brasil. Desse modo, as duas construções (*manicure* e *manicura/o*), estão de acordo com as regras gramaticais da língua portuguesa, e ambas são utilizadas pelos seus falantes brasileiros. Porém, como forma de chamar a atenção à dimensão de sujeito dessas trabalhadoras, e, com o intuito de reforçar a predominância da mão-de-obra feminina nessa ocupação, optamos, aqui, pelo uso do termo *manicura* para nos referirmos à *trabalhadora* que realiza os *serviços* de *manicure*. “Afim, como a profissão será reconhecida sem um nome próprio?” (Oliveira, 2014, p. 4).

⁴ Versões preliminares deste artigo foram apresentadas no IV Congresso de Ciências Sociais da UNESP/FCLAr e no XIX Encontro Nacional da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho, tendo sido publicadas em seus respectivos anais.



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte e Brasília, tendo se tornado a principal empresa-aplicativo desse setor no Brasil.

À época da pesquisa, a Unique havia sido recém-adquirida por uma grande empresa brasileira de cosméticos. Desde então, a plataforma passou por alterações em seu nome e em sua identidade visual. Apesar dessas mudanças, ao que pudemos constatar, os serviços oferecidos e as dinâmicas de funcionamento continuam muito similares. Nesse sentido, optamos por utilizar os tempos verbais no presente ao longo do texto, considerando a continuidade da lógica de funcionamento da plataforma.

Esta pesquisa se propõe a examinar como a plataformização se estabelece no ramo da beleza, atentando para o ponto de vista das próprias trabalhadoras acerca do trabalho plataformizado. O setor de serviços de beleza, de maneira geral, é caracterizado por empregar mão-de-obra majoritariamente feminina (Dweck & Di Sabbato, 2006) e é marcado por relações de trabalho precárias (Souza & Borges, 2020). O recorte empírico da pesquisa concentra-se nas manicuras, em parte, porque esse é o serviço mais demandado nessas plataformas. Mas também porque, no interior do próprio setor da beleza, as manicuras ocupam uma posição particularmente desfavorável, uma vez que se trata de uma atividade ainda mais feminilizada (Dweck & Di Sabbato, 2006), caracterizada por baixos rendimentos (Souza & Borges, 2020), precariedade (Oliveira, 2014, p.230) e pouco reconhecimento social (Oliveira, 2014, p.116). Além disso, optamos pelo enfoque na plataforma Unique, por ser a maior plataforma digital de serviços de beleza a domicílio brasileira.

Um dos principais atrativos colocados para os/as trabalhadores/as na adesão às plataformas digitais seria a suposta autonomia de “trabalhar para si mesmo/a”. Entretanto, por meio dos recursos tecnológicos e os algoritmos utilizados pelas plataformas, essas empresas conseguem, mesmo de longe, exercer um vasto controle sobre o processo de trabalho de seus “parceiros”. Assim, a plataformização representa diversas mudanças no gerenciamento sobre o trabalho, mas a forma como essa gestão é realizada dificulta o reconhecimento da subordinação e do controle sobre o/a trabalhador/a (Abílio, 2019). Em vista disso, torna-se relevante compreender as



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

dinâmicas apresentadas pela plataformização, bem como a experiência que os/as próprios/as trabalhadores/as possuem com o trabalho nessas plataformas digitais.

Desse modo, nosso objetivo é analisar como as dinâmicas de trabalho do aplicativo Unique são percebidas pelas manicuras que atendem por meio dessa plataforma em São Paulo-SP, focando especialmente nas suas percepções quanto à sua autonomia no trabalho e as formas de controle a que estão submetidas.

A pesquisa foi conduzida, principalmente, através de entrevistas semiestruturadas com manicuras que atendem ou já atenderam pela Unique. Realizamos as entrevistas até que os relatos passassem a apresentar recorrências e não trouxessem informações substantivamente novas para os objetivos da pesquisa. Ao todo, efetuamos nove entrevistas completas, sendo que a maioria foi realizada através de mensagens (de texto e áudio) de WhatsApp e três ocorreram por chamada de vídeo – de acordo com a disponibilidade das próprias interlocutoras.

Como metodologia complementar, realizamos uma coleta de dados digitais através do site da Unique, seus Termos de Uso, as redes sociais da empresa, a página da Unique no site “Reclame Aqui” e alguns podcasts sobre a empresa. Esses materiais permitiram aprofundar a compreensão sobre o funcionamento da plataforma e mapear os temas que seriam abordados nas entrevistas. Ademais, observando comentários e postagens das próprias manicuras sobre o trabalho na Unique, pudemos complementar o conteúdo das entrevistas, constatando se as opiniões expressas por nossas interlocutoras ressoavam com as de outras trabalhadoras. Os dados coletados foram sistematizados através de tabelas, agrupados em categorias comuns e analisados de forma qualitativa.

O texto está organizado em quatro partes, para além desta introdução e das considerações finais. Na primeira parte, abordamos a experiência das manicuras com o mercado de trabalho, a fim de contextualizar suas percepções sobre o trabalho plataformizado. Depois, exploramos de maneira mais geral a questão da plataformização do trabalho e como as plataformas borram os limites entre autonomia e controle para os/as trabalhadores/as. Na terceira parte, olhamos para a plataforma Unique e as dinâmicas de funcionamento do aplicativo. Por fim, analisamos as percepções de autonomia e controle das manicuras com a experiência de trabalho pela plataforma.



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

O mercado de trabalho no setor da beleza

A percepção que as manicuras constroem sobre o trabalho plataformizado está diretamente relacionada às experiências que elas possuem no mercado de trabalho. Todas as manicuras que entrevistamos já exerciam a profissão fora dos aplicativos e apenas uma das interlocutoras nunca tinha trabalhado em salão de beleza. Nesse sentido, as manicuras com as quais conversamos já faziam comparações próprias entre o atendimento dentro e fora do aplicativo. Por isso, para que possamos compreender de que lugar social nossas interlocutoras estão partindo ao compartilharem suas concepções sobre o atendimento por aplicativo, precisamos entender o panorama geral da ocupação de manicura e como é a vivência dessas mulheres no mundo do trabalho.

O ramo da beleza é composto por uma mão-de-obra majoritariamente feminina, sendo que, na ocupação das manicuras, essa feminização se apresenta de forma ainda mais acentuada. Dweck & Di Sabbato (2006), a partir de dados da PNAD/IBGE, indicam que, em 2001, 99,9% das pessoas ocupadas como “manicure” no Brasil eram mulheres. Nas bases públicas agregadas do IBGE consultadas, não foi possível localizar dados desagregados para a categoria específica de “manicure”. No entanto, segundo a base de dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), em 2020, 96,07% das pessoas registradas enquanto “manicure” eram mulheres. Ainda que essa base de dados se refira apenas aos vínculos formais – e que o trabalho de manicura seja amplamente realizado de maneira informal –, os dados evidenciam a forte assimetria de gênero que caracteriza essa ocupação. De fato, em nossas buscas nas redes sociais, encontramos apenas um homem que trabalhava enquanto manicuro na Unique – o qual não foi possível entrevistar.

Não é mera coincidência que essa ocupação tão precária – em termos de rendimento, condições de trabalho e reconhecimento social – seja desempenhada quase que exclusivamente por mulheres. O mundo econômico se estrutura sobre uma divisão sexual do trabalho (Kergoat, 2009). Assim, as mulheres, sendo associadas a uma força de trabalho inferior, costumam ocupar posições não qualificadas, com baixos salários e condições precárias de trabalho. Enquanto isso, os trabalhos e as posições mais socialmente importantes são destinados aos homens.



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

Efetivamente, o setor dos serviços de beleza brasileiro possui um histórico de relações de trabalho precárias, marcadas por alta informalidade (Souza & Borges, 2020). A lei de 2012 que regulamentou a categoria das profissionais da beleza (Lei nº 12.592) não estabeleceu requisitos em termos das relações de trabalho, mantendo esse caráter informal do setor. Aliás, mesmo nos casos em que as trabalhadoras eram formalmente registradas pelo salão de beleza, o que acontecia, na realidade, era uma formalização simulada – isto é, as profissionais apenas assinavam receber o piso salarial da categoria, mas eram, de fato, remuneradas por comissão (Oliveira, 2014, p.101).

Em 2016, com a aprovação da Lei nº 13.352/2016 (conhecida como Lei do Salão Parceiro), o trabalho das profissionais da beleza passa a ser caracterizado enquanto autônomo, permitindo o vínculo de parceria entre trabalhadoras e salões de beleza. Desse modo, a remuneração por comissão, que já era comum no setor, torna-se legalizada. Entretanto, como indicam Fernandes (2018) e Souza & Borges (2020), as exigências que os/as proprietários/as dos salões estipulam para suas trabalhadoras não estão muito alinhadas a um trabalho de tipo autônomo. Exemplo disso é a imposição de que as profissionais estejam presentes no estabelecimento durante todo o horário de funcionamento do salão. Isso causa muito incômodo nas trabalhadoras, como expresso por nossa interlocutora:

O problema de salão é que (...) você é uma pessoa autônoma, porque você não está ganhando um salário fixo para estar ali. E eles te contratam achando que você é um CLT. Porque no salão você tem que estar lá, tendo cliente ou não tendo. (...) Então eu passei por uns salões, mas nenhum deu certo por conta disso. Porque eles queriam que eu cumprisse horário, e eu não achava justo eu ter que cumprir horário sendo que eu não estou ganhando nada para estar ali (Bárbara⁵, manicura pela Unique, 25 anos).

Ou seja, quando se trata do setor dos serviços em beleza e cuidados pessoais, estamos diante de um conjunto de trabalhadoras historicamente inseridas em relações de trabalho marcadas pela informalidade e pela precarização, que passam a ter sua atividade regulada de forma igualmente precária a partir da Lei do Salão Parceiro. Aliás, Abílio (2017) considera significativo que essa lei, que acabou sendo uma “abertura legal da

⁵ Utilizamos nomes fictícios para proteger a identidade das entrevistadas.



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

porteira para a uberização do trabalho no Brasil”, tenha sido implementada justamente em um setor com mão-de-obra majoritariamente feminina.

Se as profissionais do setor da beleza enfrentam, de modo geral, condições de trabalho marcadas pela precariedade, a atividade de manicure se caracteriza por formas particularmente agudas de desvalorização econômica (Souza & Borges, 2020) e simbólica (Oliveira, 2014, p.116). Até mesmo dentro do salão de beleza é possível notar esse desprestígio diante de outros profissionais. Assim, estabelece-se uma hierarquia em que os cabeleireiros homens ocupam uma posição de maior reconhecimento no salão, enquanto as manicuras mulheres têm seu trabalho desvalorizado (Arango Gaviria, 2011; Souza & Borges, 2020). A remuneração dessas trabalhadoras também reflete essa desvalorização, com o valor dos serviços e as porcentagens de repasse sendo expressivamente menores com relação às/aos cabeleireiras/os (Souza & Borges, 2020).

Considerando esse cenário do trabalho nos salões de beleza, algumas manicuras procuram constituir sua própria carteira de clientes para atender a domicílio de modo particular. Nessa forma de atendimento, as manicuras podem determinar o valor cobrado para seus serviços – ao contrário dos salões, em que os valores são fixados pelo patrão –, além de receberem o pagamento integral da cliente. Ao mesmo tempo, porém, o atendimento a domicílio apresenta algumas desvantagens, como a necessidade de se deslocar até as casas das clientes e arcar com mais custos. Ademais, nem sempre é fácil conquistar uma grande clientela no atendimento particular, já que isso demanda da manicura uma alta visibilidade de seus serviços.

Nesse contexto, o surgimento e a ampliação das plataformas digitais de serviços de beleza a domicílio no Brasil representa mais uma possibilidade de atendimento para as profissionais da beleza, trazendo novas dinâmicas de trabalho para o setor. Os aplicativos combinam elementos do atendimento a domicílio e em salão de beleza, visto que o serviço acontece na casa da cliente, porém, com a intermediação da empresa-aplicativo. Também é necessário, portanto, arcar com maiores custos de deslocamento e de material, e parte do valor pago pela cliente é retido pela plataforma. Além disso, mesmo que a plataforma não esteja presente fisicamente para fiscalizar o trabalho das manicuras, a empresa-aplicativo não deixa de exercer seu controle na mediação dessa relação.



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

Apesar disso, os aplicativos possuem uma projeção maior, concentrando alta demanda de serviços. Durante o período mais acentuado da pandemia de COVID-19, em que os salões estavam fechados, houve um grande aumento na procura pelos aplicativos, que podiam funcionar normalmente.

Plataformização do trabalho e a questão da autonomia e controle

Ainda que a plataformização do trabalho seja relativamente recente, esse fenômeno representa, na realidade, uma continuidade de um processo de flexibilização e desregulamentação das relações de trabalho anterior às plataformas digitais. No período pós-década de 1970, com a crise do modo fordista de acumulação, procurava-se, cada vez mais, aumentar a flexibilidade das relações trabalhistas (Harvey, 1992). Em consonância com a desregulamentação e o caráter flexível dos contratos, no âmbito discursivo e cultural, os ideais de autonomia e liberdade no trabalho são impulsionados, como forma de engajar os trabalhadores no processo capitalista de acumulação (Boltanski & Chiapello, 2009). Assim, o controle deixa de ser exercido de maneira tão direta e externa – como ocorria no taylorismo –, e torna-se obrigação do indivíduo realizar uma autogestão de seu próprio trabalho. O ideal de *autonomia*, portanto, se traduz na necessidade de *autocontrole*. Essa ambiguidade entre autonomia e controle constitui um eixo analítico presente também em outras análises sobre o trabalho contemporâneo (Perin, 2023).

Nesse contexto, a flexibilidade do trabalho proporcionada pelas plataformas digitais é propagandeada enquanto vantajosa e libertadora para os/as trabalhadores/as. Ela seria uma maneira acessível de conseguir trabalho, e que, ao mesmo tempo, permitiria (em tese) que o/a trabalhador(a) escolhesse quando, como e onde deseja trabalhar, empoderando pessoas vulneráveis a tornarem-se microempresárias (Woodcock & Graham, 2019; Slee, 2019). No caso das mulheres, soma-se a isso a posituação de formas flexíveis de trabalho como maneira de conciliar trabalho produtivo e reprodutivo (Cattaneo & Hirata, 2009)

As empresas-aplicativo se apresentam enquanto meras mediadoras entre oferta e procura de serviços, assim, os trabalhadores plataformizados não possuem contratos de trabalho, sendo considerados autônomos. Entretanto, são as empresas que determinam a



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

“distribuição do trabalho, sua precificação, quem será incorporado e, também, quem é desligado ou bloqueado nas plataformas” (Abílio, Amorim & Grohmann, 2021, p. 39). Nesse sentido, Woodcock (2020) ressalta a importância do gerenciamento algorítmico no controle dessa mão-de-obra. Através dos algoritmos, as empresas automatizam a gestão do trabalho, e, por meio de mecanismos como preço dinâmico, bonificações, desafios, ranqueamentos e punições (Abílio, Amorim & Grohmann, 2021), conseguem administrar essa massa de trabalhadores.

Do ponto de vista dos/as trabalhadores/as, esses mecanismos frequentemente não são encarados enquanto formas de controle sobre o seu trabalho – causam, na verdade, um engajamento ainda maior dos indivíduos com o processo de trabalho. É nesse sentido que se coloca a *gamificação* do trabalho, isto é, o uso de elementos dos jogos na gestão do trabalho (Woodcock, 2021). Além disso, a constante coleta de dados realizada através dos dispositivos móveis dos/as trabalhadores/as permite às plataformas replicarem a figura dos “supervisores”, fazendo com que os indivíduos fiscalizem seu próprio trabalho. Desse modo, constitui-se um “panóptico algorítmico” que internaliza nos trabalhadores a vigilância em favor do capital (Woodcock, 2020).

Considerando como os mecanismos de controle utilizados pelas plataformas são apresentados de forma obscura, borram-se ainda mais os limites entre a autonomia e o controle para os/as trabalhadores/as, tornando-se fundamental compreender como se configura a experiência desses sujeitos com o trabalho plataformizado.

Sobre a Unique

Antes de analisar a experiência das manicuras entrevistadas, julgamos relevante ilustrar brevemente o funcionamento da Unique, visto que esse não é um aplicativo tão conhecido pelo público geral. Ademais, é importante situar o/a leitor(a) a respeito das dinâmicas da plataforma para que seja possível compreender a percepção das manicuras.

A Unique surgiu no sentido de proporcionar uma nova maneira de consumir serviços de beleza no Brasil. Promovendo praticidade para suas clientes, a proposta da plataforma consistia em facilitar a rotina dessas mulheres para que pudessem ter a comodidade do atendimento a domicílio a qualquer momento, sem precisar adequar-se à



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

agenda de determinado salão de beleza ou de alguma profissional específica. Através de preço dinâmico, a empresa afirma conseguir balancear a oferta e demanda de serviços, evitando situações como as que acontecem nos salões de beleza, em que os horários de sexta-feira e sábado são extremamente concorridos, sendo preenchidos muito rápido. O serviço mais utilizado no aplicativo é o de manicure, e a empresa declara que seus valores de repasse para manicuras chegam a ser três vezes maiores do que nos salões de beleza.

Para as clientes, o cadastro na plataforma é bem simples e rápido: basta fornecer um email e alguns dados pessoais básicos. Tendo se cadastrado, ela já pode pedir pelo seu primeiro atendimento. Deve indicar o endereço em que deseja ser atendida, escolher dentre os serviços existentes e informar uma janela de horário em que está disponível. O valor a ser pago pela cliente varia em relação ao “preço dinâmico”, definido pela própria empresa da seguinte forma: “o app vai calcular o valor do pedido com base na quantidade de profissionais disponíveis no horário solicitado, no local de atendimento e na quantidade de pedidos solicitados nesse horário/região”. Alguns outros fatores, como a proximidade do dia requisitado para o atendimento e a disponibilidade de horários da cliente também influenciam no preço.

Ao realizar o pedido, a cliente aguarda até que uma profissional aceite seu atendimento. Depois de aceite, o aplicativo informa o horário em que a profissional irá comparecer no endereço fornecido. Próximo ao horário do atendimento, a cliente pode acompanhar por um mapa a localização da profissional. Depois de finalizado, ela pode dar uma gorjeta através do aplicativo e precisa avaliar a profissional.

Já as trabalhadoras, para se cadastrarem na plataforma, precisam demonstrar interesse contatando a empresa através do WhatsApp. São chamadas para realizar um teste de admissão e, caso sejam aprovadas, devem passar por um treinamento, em que recebem as orientações sobre o funcionamento da plataforma. Nesse momento, são habilitadas para realizarem atendimentos pelo aplicativo – tornam-se, oficialmente, “artistas Unique”⁶. Para montar sua agenda, as profissionais acessam um mapa da cidade

⁶ As profissionais que atendem pela plataforma são referidas pela própria empresa enquanto “artistas” – um recurso muito utilizado pelas plataformas digitais para distanciar qualquer possibilidade de vínculo trabalhista entre a empresa e os/as trabalhadores/as (Vidigal, 2021).



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

com os pedidos disponíveis. Assim, elas aceitam os pedidos que desejam atender em qualquer lugar da cidade – algo que difere, por exemplo, da dinâmica das plataformas Uber e IFood, nas quais o/a trabalhador(a) pode apenas aceitar ou recusar o pedido específico que o algoritmo lhe disponibiliza.

As orientações para o atendimento são extensas. As profissionais devem utilizar propé, touca e máscara para entrar na residência da cliente e precisam trajar uma camiseta ou avental da Unique (os quais não são fornecidos gratuitamente pela empresa, e precisam ser comprados pelas profissionais). Para o atendimento, são requeridas as normas de biossegurança necessárias para evitar a transmissão de infecções, como o uso de luvas e equipamentos esterilizados em autoclave. Para conseguir iniciar o atendimento, a manicura precisa enviar uma foto do pacote lacrado com o alicate e a espátula, com a marcação de que foram esterilizados em autoclave – assim a empresa garante que todos os atendimentos são realizados dentro das normas de biossegurança.

Ao final dos atendimentos, as profissionais devem dar uma nota para a cliente e informar se houve algum ocorrido durante a realização do serviço. Mas é importante notar que, ao visualizarem um pedido de atendimento, as profissionais têm acesso somente ao nome e ao endereço da cliente – não possuindo a informação sobre sua nota. Ou seja, as clientes podem cancelar um pedido com base na nota da trabalhadora, mas o contrário não é possível.

Com relação à remuneração das profissionais, esta também varia a partir dos critérios já descritos na determinação do preço pago pela cliente, com a adição de algumas outras variáveis. Existem “níveis de reconhecimento” (definidos a partir do número de atendimentos que a profissional faz por mês) que determinam o valor da comissão das trabalhadoras. Outro fator que pode alterar a quantia a ser recebida são as bonificações que a empresa disponibiliza. Assim, é comum que em dias de baixa disponibilidade de profissionais o aplicativo ofereça um bônus para que elas aceitem mais atendimentos. Por fim, algumas vezes, os valores dos pedidos sofrem alterações não previstas, o que costuma ocorrer quando uma cliente entra em contato com a empresa queixando-se que nenhuma profissional aceitou o seu pedido. Nesses casos, os/as funcionários/as intervêm no



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataforma dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

aplicativo, aumentando o valor a ser recebido pela trabalhadora (sem aumentar o preço para a cliente), para motivar as profissionais a aceitarem o atendimento.

Quando indagadas sobre a remuneração por pedido, as entrevistadas afirmam que, em média, para um atendimento de pé e mão, recebem entre 36 e 40 reais, mas que esse valor pode chegar a até 200 reais em condições específicas. Elas relatam que, aos finais de semana, como a demanda é maior, o valor repassado também costuma ser um pouco maior. Entretanto, como são vários fatores que influenciam no preço do serviço, não parece haver muita clareza para as entrevistadas sobre a maneira exata como essa variação na remuneração ocorre. Ademais, as profissionais não têm acesso à informação do valor que está sendo pago pela cliente (a não ser que perguntem diretamente, durante o atendimento) – dificultando o cálculo do valor que deveriam estar recebendo, tendo que confiar no repasse da empresa.

De qualquer forma, a maioria mostrou-se insatisfeita com o valor recebido por atendimento, na medida em que, por precisarem arcar inteiramente com os custos de deslocamento e materiais, acreditam que seria justo receber uma remuneração um pouco maior por pedido. Assim, ainda que a porcentagem de repasse seja maior do que a da maioria dos salões de beleza, por ser um atendimento realizado a domicílio, envolve diversos custos que não existem no salão. Além disso, quando a manicura atende a domicílio de forma particular (fora do aplicativo), ela consegue, geralmente, o dobro do valor repassado pela Unique.

Por fim, outro fator que influencia a experiência de trabalho das profissionais na Unique é a rígida política de multas, suspensões e bloqueios da plataforma. Essas punições são previstas para determinadas infrações, como atraso ou desistência nos atendimentos, desrespeito às normas de biossegurança e tentativas de desintermediação (quando a profissional passa seu contato pessoal para a cliente com a intenção de atendê-la “por fora” do aplicativo). As punições variam desde multas de alguns reais até “encerramento de parceria” (bloqueio na plataforma).

Autonomia e controle: a experiência das trabalhadoras com a plataforma



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

Por ser um fenômeno recente e ainda em expansão, não encontramos muitas referências bibliográficas que tratam especificamente do trabalho da beleza contratado através de plataformas digitais. Na literatura nacional, destacamos os artigos de Vidigal (2021) e Abílio (2021), que abordam o tema. No entanto, uma referência que trata profundamente desse assunto é o texto de Anjali Anwar, Pal & Hui (2021), no qual os autores analisam as formas de controle presentes nos serviços de beleza realizados através de duas plataformas digitais na Índia. Assim, por meio desse artigo, pudemos compreender e mapear, com mais facilidade, os mecanismos de controle que as manicuras que atendem pela Unique vivenciam em seu cotidiano de trabalho.

Anjali Anwar, Pal & Hui (2021, p.250:2, tradução nossa⁷) definem controle enquanto “a obtenção de um comportamento desejado através de direcionamento, avaliação e disciplinamento das atividades dos trabalhadores”. Nesse sentido, os autores identificam dois tipos de controle nas plataformas de serviços de beleza por eles analisadas: 1) o controle burocrático, que se refere à supervisão direta humana, sendo realizado por meio de regras de conduta estabelecidas pela empresa; e 2) o controle algorítmico, que ocorre por meio de funções técnicas dos algoritmos e se reflete nas práticas de observar, registrar e disciplinar o comportamento das trabalhadoras. Ambas as formas de controle atuam simultaneamente nas plataformas de beleza para garantir o engajamento das profissionais no processo de trabalho.

Dessa forma, exemplos de controle burocrático nas empresas-aplicativo de delivery de beleza indianas citados pelos autores seriam os testes de admissão para os aplicativos, o julgamento e avaliação do serviço por parte das clientes e os treinamentos realizados pelas plataformas. Já o controle algorítmico englobaria diversas práticas, como: o rastreamento espacial das trabalhadoras por meio do GPS de seus dispositivos móveis; o ranqueamento das trabalhadoras conforme o número de atendimentos realizados e a média das notas decididas pelas clientes; o desligamento das trabalhadoras enquanto punição para determinadas infrações; bonificações oferecidas como forma de aumentar a produtividade; etc (Anjali Anwar; Pal; Hui, 2021).

⁷ No original: “obtaining desired behavior by directing, evaluating, and disciplining worker activities”.



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

Inicialmente, queremos enfatizar uma semelhança que a empresa brasileira possui em relação às plataformas indianas, a saber, a presença do controle burocrático realizado por funcionários/as da empresa. Gigantes como Uber e IFood apresentam o controle burocrático que ocorre através da avaliação dos/as clientes. No entanto, dadas as suas dimensões, uma gestão individualizada efetuada por funcionários/as dessas empresas torna-se mais difícil – assim, essas plataformas contam majoritariamente com o controle algorítmico para realizar a gestão do processo de trabalho. Já a Unique, por ser uma empresa menor, pode combinar o uso dessas duas formas de controle, o que acaba por intensificar ainda mais a introjeção da vigilância pelas trabalhadoras. Há, portanto, muitos seres humanos reais, funcionários/as da plataforma, que interagem e administram o trabalho realizado pelas profissionais.

Uma das formas de controle algorítmico mais explícitas da plataforma sobre o trabalho das manicuras é, sem dúvida, a lista de infrações (com suas respectivas punições) a que estão sujeitas as profissionais. Desse modo, a empresa repreende os comportamentos indesejáveis, ao mesmo tempo em que procura garantir a qualidade dos serviços prestados. Quase todas as nossas entrevistadas já levaram multas pelo aplicativo, geralmente por atrasos ou cancelamento de atendimentos. Elas não parecem se incomodar muito com essas punições, pois consideram que firmam um compromisso ao aceitarem um atendimento e que, ao cancelarem, estão provocando um inconveniente às clientes e à empresa. Como afirma Carla: “Tem que ter comprometimento, até porque às vezes o atendimento era [de] rotina, mas muitas vezes era por conta de algum evento que [as clientes] tinham, então era sacanagem cancelar sem motivo algum” (Carla, manicura pela Unique, 33 anos).

Ademais, algumas entrevistadas indicaram que as punições por atraso ou cancelamento são justas na medida em que as profissionais também possuem essa garantia, caso o atraso ou cancelamento aconteça por parte da cliente. Isto é, se a cliente desmarcar o atendimento com até oito horas de antecedência, as manicuras recebem 10 reais, e, caso ela desmarque até duas horas antes do atendimento ou atrase mais de 15 minutos para receber a profissional, elas recebem o valor integral do serviço. A presença dessa garantia é vista pelas manicuras enquanto uma vantagem do aplicativo, já que o



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

mesmo não acontece nos salões de beleza. Assim, se uma cliente de salão desmarca seu atendimento, a manicura muitas vezes não consegue uma nova cliente para o mesmo horário, ficando sem receber.

Algumas vezes, porém, erros no sistema do aplicativo podem fazer com que uma profissional seja punida por alguma infração que não cometeu. Foi o que houve com Graziela, por exemplo, que foi bloqueada por não comparecer a um atendimento que ela sequer havia aceitado. E ainda que ela tenha conseguido contatar a plataforma e ser reativada, relata ter muita dificuldade na comunicação com a empresa, o que tem se tornado motivo de insegurança para a trabalhadora.

Outro recurso de controle algorítmico muito utilizado pela Unique para administrar a massa de trabalhadoras são as bonificações, os prêmios e o preço dinâmico – técnicas presentes na maioria das plataformas digitais, caracterizadas pela já mencionada gamificação. Por meio dessas estratégias, a empresa consegue garantir que todas essas trabalhadoras – as quais não possuem qualquer contrato de regularidade de trabalho – mantenham um mínimo de produtividade necessário para a plataforma entregar os serviços que se propõe a oferecer.

Essa forma de controle, no entanto, não aparece para a maioria das profissionais que entrevistamos enquanto um gerenciamento sobre seu trabalho, mas sim, enquanto uma “oportunidade” que não pode ser perdida. Dessa maneira, ouvimos de nossas interlocutoras algumas situações nas quais elas haviam reservado determinado dia ou período para realizar outras atividades, porém, ao se depararem com uma oferta de atendimento com rendimento maior que o usual (por conta das bonificações ou dos preços dinâmicos), optaram por fazer o atendimento. Ou seja, qualquer possibilidade de remuneração um pouco acima do usual é vista como uma oportunidade.

Um mecanismo de controle burocrático muito utilizado pelas plataformas digitais para garantir a qualidade dos serviços é a avaliação que os/as clientes realizam ao final dos atendimentos. Assim, como as notas que os/as trabalhadores/as recebem impactam em sua performance dentro da plataforma, a avaliação dos/as clientes é utilizada pelas empresas como forma de controlar o comportamento dos/as trabalhadores/as – os/as quais fazem de tudo para agradar o/a cliente.



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

Nas entrevistas, foi possível notar que as manicuras se preocupam, sim, em agradar as clientes. No entanto, curiosamente, a maioria de nossas entrevistadas afirmou que a existência das avaliações em si não provoca qualquer mudança em sua forma de se comportar durante o atendimento – ou seja, há a preocupação com a satisfação da cliente, mas a nota, propriamente, não parece intensificar o trabalho exercido por essas profissionais.

Mas é importante notar que as manicuras, mesmo fora das plataformas, já estão muito acostumadas com o julgamento que a cliente realiza sobre a profissional e o seu trabalho. Assim, talvez a concretude das “estrelas” da avaliação apenas materialize um juízo que, naturalmente, já é presente na atividade das manicuras. Nesse sentido, Oliveira (2014, p.157) já havia chamado a atenção para o constante escrutínio da cliente ao qual estão sujeitas as manicuras: “uma característica do serviço interpessoal no corpo da(o) cliente é a sua avaliação e julgamento imediatos, no momento da execução do serviço, resultando numa participação com efeitos simultâneos sobre a interação e sobre o próprio resultado do serviço”. Dessa maneira, ainda que afirmem não se importarem com a avaliação das clientes, indiretamente, o julgamento das clientes é, sim, muito importante para essas profissionais – mas isso não é algo exclusivo das dinâmicas dos aplicativos. Ou seja, a necessidade de agradar as clientes é tão grande no aplicativo quanto fora dele.

Já a ameaça das “administradoras ocultas” foi um tema recorrente em quase todas as entrevistas, e demonstrou ser uma prática realizada pela plataforma que causa muito desconforto entre as profissionais. Ao entrarem na Unique, as manicuras são advertidas da existência de clientes do aplicativo que são, na verdade, funcionárias da empresa “infiltradas” – chamadas pela empresa e pelas trabalhadoras de “administradoras ocultas”. Essas funcionárias seriam responsáveis por verificar se as profissionais estão seguindo corretamente todas as regras do aplicativo com relação aos atendimentos – e, caso não estejam, relatar à empresa para que sejam tomadas as medidas necessárias.

Quando perguntamos às entrevistadas, no entanto, se elas já haviam atendido alguma administradora oculta, ou se conheciam alguém que tivesse, todas afirmaram ser impossível saber ao certo, mas que já desconfiaram de uma ou mais clientes que atenderam. Assim, como essas administradoras não se identificam, as manicuras



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

permanecem em constante estado de alerta, com uma desconfiança quase que obsessiva de que aquela cliente é, possivelmente, uma “espiã” da Unique que está testando seu trabalho.

Pelo que pudemos observar através das entrevistas, acreditamos que essa seja uma das formas de controle mais efetivas da plataforma sobre as manicuras, já que realmente produz uma autovigilância que impede as profissionais de descumprirem qualquer regra da empresa. É através da ameaça das administradoras ocultas, portanto, que a Unique consegue fazer-se presente em todos os atendimentos, controlando a maneira como os serviços são conduzidos. Nesse sentido, vemos uma expressão explícita na Unique da maneira como a racionalidade neoliberal e as dinâmicas do atual mundo do trabalho contam com a autogestão e com o autocontrole dos trabalhadores para organizar o processo de trabalho (Dardot; Laval, 2016).

Com relação à questão da autonomia, podemos afirmar que a busca pelo ideal da autonomia foi um aspecto encontrado na totalidade das entrevistas que realizamos. Todas as nossas interlocutoras já tiveram a experiência de trabalhar com carteira assinada, e todas afirmaram preferir o trabalho autônomo.

Assim, mesmo reconhecendo os diversos mecanismos de controle exercidos pela empresa, a procura das manicuras pelo atendimento por aplicativo parece estar muito associada à busca por autonomia, principalmente no sentido de usos do tempo. A ideia de que o aplicativo possa proporcionar uma maior autonomia nesse sentido se coloca, sobretudo, em comparação com a relação de trabalho que se estabelece nos salões de beleza. Desse modo, quando perguntadas sobre a principal vantagem de ser uma trabalhadora autônoma, quase todas se referiram à questão de ter liberdade de montar sua própria agenda – liberdade que não existe nos salões –, e várias associaram essa liberdade à possibilidade de continuarem se dedicando ao trabalho de cuidado.

Quase todas as entrevistadas consideram que o atendimento que ocorre fora do salão de beleza (seja de forma particular ou através do aplicativo) possibilita que a profissional tenha autonomia sobre o seu próprio tempo – algo que é desejo de todas. No entanto, no aplicativo “sempre tem cliente” – frase que ouvimos com frequência, de diversas interlocutoras. Dessa forma, a popularidade e alcance da Unique são uma



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

vantagem frente ao atendimento particular, em que a manicura normalmente fica limitada a atender as clientes que conhece ou que receberam indicação sobre a profissional. Para as manicuras que não possuem uma clientela particular suficiente para completar sua agenda, o aplicativo se apresenta enquanto um recurso para conseguir garantir os rendimentos. É importante destacar que nenhuma das manicuras que entrevistamos atende somente pela Unique, a maioria utiliza o atendimento pelo aplicativo apenas como “complemento” (não sendo a forma principal de atendimento).

Uma outra questão referente à autonomia que foi apresentada durante as entrevistas foi o tema da autonomia financeira. Ainda que o valor do atendimento no aplicativo por si só não satisfaça tanto a manicura (considerando os gastos com os atendimentos a domicílio), um outro fator que parece motivar algumas trabalhadoras é que no aplicativo elas possuem, idealmente, a liberdade de “ganhar o quanto quiserem”. Assim, quando questionada sobre qual seria a principal vantagem do aplicativo para ela, Bárbara nos disse:

O dinheiro. (...) não pelo valor [da comissão], mas ganhar o quanto eu trabalho. Por exemplo, eu posso trabalhar muito mais, tudo depende do meu esforço e da minha força de vontade. Então eu posso trabalhar o quanto eu quiser, porque pedido tem. Então você pode estipular: “esse mês eu quero fazer 6 mil reais”, e depende só de você (Bárbara, manicura Unique, 25 anos).

Como mencionamos, a plataforma consegue proporcionar essa liberdade pois “sempre tem cliente” – ou seja, você, idealmente, pode trabalhar a todo momento.

No geral, as trabalhadoras reconhecem limitações e inconvenientes proporcionados pelo atendimento por aplicativos. Entretanto, todas têm como valor muito forte a busca por flexibilidade de horários, por liberdade de montar a própria agenda – questão que costuma vir associada, no caso dessas mulheres, com a necessidade de conciliar o trabalho produtivo com o trabalho de cuidado. Considerando as dinâmicas dos salões de beleza por nós expostas, essa liberdade não é alcançável para as manicuras que trabalham em salão subordinadas ao proprietário – mesmo quando são contratadas como autônomas. Além disso, apenas uma das entrevistadas parece preferir o atendimento por aplicativo ao atendimento domiciliar particular, enquanto todas as outras demonstraram preferência pelo atendimento particular. Porém, a plataforma



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

possui um alcance – e, consequentemente, uma capacidade de atrair clientes – muito maior do que o da manicura individual.

Nesse sentido, o atendimento pela Unique proporciona essa independência para as manicuras que querem atender fora dos salões de beleza mas que ainda não possuem uma clientela particular suficiente. Assim, a partir das entrevistas, este é o principal sentido que as manicuras parecem atribuir ao trabalho pela plataforma: ele é um meio de preencher os horários em suas agendas que não são ocupados pelas clientes do atendimento particular. A autonomia propriamente dita, desse modo, provém de realizar sua própria agenda, sendo o aplicativo um facilitador para as manicuras que não possuem muitas clientes particulares.

Essa percepção seria corroborada pelas perspectivas futuras das trabalhadoras entrevistadas, já que nenhuma mencionou, por exemplo, que queria crescer dentro da plataforma. Dentre aquelas que pretendem continuar trabalhando no mundo da beleza, a maioria disse ter vontade de estabelecer uma clientela fixa particular a domicílio.

Considerações Finais

Como pudemos observar, a utilização do aplicativo altera significativamente as dinâmicas de trabalho experienciadas pelas manicuras. Desse modo, quanto ao controle realizado pela plataforma sobre o trabalho das manicuras, é evidente que essas trabalhadoras entrevistadas percebem – e muitas vezes se incomodam com – várias dessas formas de gerenciamento, exemplo disso é o mecanismo das administradoras ocultas. Porém, as formas de gestão gamificadas (como as bonificações) não são vistas pela maioria das interlocutoras enquanto um controle sobre o trabalho, mas sim, como uma oportunidade que precisa ser aproveitada. Ademais, algo que se destaca nas formas de gestão da Unique é que o controle é realizado não somente através dos recursos tecnológicos do aplicativo, mas também a partir do controle burocrático, com seres humanos reais envolvidos (funcionários/as da plataforma).

Com relação à questão da autonomia no trabalho – um valor que, como mencionamos, é muito importante para essas mulheres –, fica evidente que as manicuras



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

entrevistadas percebem uma maior liberdade no atendimento por aplicativo do que no atendimento em salão de beleza. Essa percepção de autonomia decorre especialmente da possibilidade de escolher seus próprios horários – o que, para a maioria das entrevistadas, significa a viabilidade de conciliar o trabalho remunerado com o trabalho doméstico e de cuidado. Nota-se, portanto, como a questão do gênero impacta significativamente na construção de um olhar positivo sobre a flexibilidade proporcionada pela plataformização.

Mas é necessário ressaltar que a maioria das manicuras que entrevistamos não atendem somente pela Unique – mais do que isso, quase todas preferem atender de modo particular. Assim, o verdadeiro sentido do atendimento plataformizado para essas mulheres parece ser o de um “complemento” de agenda. Para a manicura que não possui uma clientela particular fixa, a grande quantidade de pedidos disponíveis no aplicativo representa uma oportunidade de preencher os horários livres em sua agenda. Isso só é possível, entretanto, porque na plataforma “sempre tem cliente”.

Desse modo, os relatos das entrevistadas indicam que as manicuras conseguem aproveitar aspectos que consideram relativamente positivos do atendimento por aplicativo, ao mesmo tempo que procuram construir sua própria carteira de clientes para tornarem-se independentes de qualquer forma de intermediação. Por fim, é importante destacar que a visão mais positiva que essas manicuras possuem do trabalho plataformizado se constrói sobretudo em contraste com as condições precárias que essas mesmas profissionais enfrentam no mercado de trabalho.

Referências

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: A subsunção real da viração. In: **Blog da Boitempo**, 2017. Disponível em: <<http://passapalavra.info/2017/02/110685/>>. Acesso em: 15-11-2025.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, [s. l.], v. 18, n. 3, p. 1–11, 2019.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: Manicures, motoboys e a gestão de sobrevivência. In: **Trajetórias da informalidade no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, p.173-189, 2021.



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

ABÍLIO, Ludmila Costhek; AMORIM, Henrique; GROHMANN, Rafael. Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. **Sociologias**, [s. l.] v. 23, p. 26-56, 2021.

ANJALI ANWAR, Ira; PAL, Joyojeet; HUI, Julie. Watched, but moving: Platformization of beauty work and its gendered mechanisms of control. **Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction**, v. 4, n. CSCW3, p. 1-20, 2021.

ARANGO GAVIRIA, Luz Gabriela. Género, trabajo emocional y corporal en peluquerías y salones de belleza. **La manzana de la discordia**, v. 6, n. 1, p. 9-24, 2011.

BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. **O novo espírito do capitalismo**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

CATTANÉO, Nadya Araujo; HIRATA, Helena. Flexibilidade. In: HIRATA, Helena. et al (Org). **Dicionário Crítico do Feminismo**. São Paulo: UNESP, p.106-111, 2009.

CUCCHIERI, Lucia Mendes. **Autonomia e controle**: percepções de trabalhadoras da beleza sobre o trabalho plataformizado. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Sociais). São Carlos: Universidade Federal de São Carlos, 2024.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.

DWECK, Ruth Helena; DI SABBATO, Alberto. A beleza e o mercado de trabalho: uma perspectiva de gênero. **Revista Gênero**, Niterói, v. 7, n. 1, p. 95-128, 2006.

FERNANDES, Paulo Roberto. Breves comentários à Lei do salão parceiro (13.352/2016). **Revista Eletrônica do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região**, v. 7(66), p. 27-34, 2018.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Edições Loyola, 1992.

KERGOAT, Danièle. Divisão sexual do trabalho e relações sociais de sexo. In: HIRATA, Helena. et al (Org). **Dicionário Crítico do Feminismo**. São Paulo: UNESP, p. 67-75, 2009.

OLIVEIRA, Juliana Andrade. **Fazendo a vida fazendo unhas**: uma análise sociológica do trabalho de manicure. Tese (Doutorado em Sociologia) – Programa de Pós-graduação em Sociologia. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2014.

PERIN, João Pedro Ferreira. Autonomia e controle: Uma análise a partir do trabalho de produção de software. **Áskesis**, v. 12, n. 1, p. 311-326, 2023.



Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza

Lucia Mendes Cucchieri

SLEE, Tom. **Uberização**: a nova onda do trabalho precarizado. Editora Elefante, 2019.

SOUZA, Mariana Machado; BORGES, Livia de Oliveira. Salão parceiro na prática: submissão ou autonomia?. **Psicologia & Sociedade**, v. 32, e218817., 2020.

VIDIGAL, Viviane. A classe plataformizada tem dois sexos: trabalho, algoritmização e resistência. **Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano**, [S. l.], v. 4, 2021.

WOODCOCK, Jamie. The algorithmic panopticon at Deliveroo: Measurement, precarity, and the illusion of control. **Ephemera: theory & politics in organizations**, v. 20, n. 3, p. 67-95, 2020.

WOODCOCK, Jamie. Gamificação no mundo do trabalho e resistências dos trabalhadores. In: GROHMANN, Rafael. (Org.). **Os laboratórios do trabalho digital**: entrevistas. São Paulo: Boitempo, 2021.

WOODCOCK, Jamie; GRAHAM, Mark. **The gig economy**: a critical introduction. Cambridge: Polity, 2019.

Data de recebimento: 16 de novembro de 2025

Data de aceite: 04 de março de 2026

Como citar este artigo de acordo com a norma ABNT:

CUCCHIERI, Lucia Mendes. Delivery de beleza: a experiência de manicuras com a plataformização dos serviços de beleza. **Áskesis**, São Carlos, v. 15, n. 1, p. 149-170, jan./jun., 2026. DOI: 10.14244/2238-3069.2026/50.