



Organização
Internacional
do Trabalho

100
1919-2019

As plataformas digitais e o futuro do trabalho

Promover o trabalho digno no mundo digital



Janine Berg ♦ Marianne Furrer ♦ Ellie Harmon
Uma Rani ♦ M Six Silberman

As plataformas digitais e o futuro do trabalho

Promover o trabalho digno
no mundo digital

As plataformas digitais e o futuro do trabalho

Promover o trabalho digno
no mundo digital

As publicações do *Bureau* Internacional do Trabalho gozam da proteção dos direitos de autor ao abrigo do Protocolo 2 da Convenção Universal sobre Direito de Autor. No entanto, podem ser reproduzidos pequenos excertos sem autorização, desde que a fonte seja indicada. Os pedidos para obtenção dos direitos de reprodução ou de tradução, devem ser dirigidos a *ILO Publications (Rights and Licensing)*, *International Labour Office*, *CH-1211* Genebra 22, Suíça, ou por correio eletrónico para rights@ilo.org. Todos os pedidos serão bem-vindos. As bibliotecas, instituições e outros utilizadores registados de uma organização de direitos de reprodução poderão fazer cópias, de acordo com as licenças obtidas para esse efeito. Consulte o sítio www.ilo.org para conhecer a entidade reguladora do seu país.

As plataformas digitais e o futuro do trabalho: Promover o trabalho digno no mundo digital
Bureau Internacional do Trabalho – Genebra, BIT, 2020

ISBN 978-972-704-436-8 (versão impressa)
ISBN 972-704-431-3 (web pdf)

Publicado também em espanhol: *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, ISBN 978-92-2-133118-6, ISBN 978-92-2-133119-3 (pdf Web), Genebra, 2019; em francês: *Les plateformes de travail numérique et l'avenir du travail: pour un travail décent dans le monde en ligne*, ISBN 978-92-2-031027-4, ISBN 978-92-2-031028-1 (pdf Web), Genebra, *Bureau international du Travail*, 2019; em inglês: *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*, ISBN 978-92-2-031024-3, ISBN 978-92-2-031025-0 (pdf Web), Genebra, 2018.

A tradução e edição digital e impressa só foi possível com o financiamento do Governo de Portugal através do Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

As designações constantes das publicações do BIT, que estão em conformidade com a prática das Nações Unidas, e a apresentação de material nelas contido não significam a expressão de qualquer juízo de valor por parte do *Bureau* Internacional do Trabalho em relação ao estatuto jurídico de qualquer país, zona ou território, ou das suas autoridades ou à delimitação das suas fronteiras.

A responsabilidade por opiniões expressas nos artigos assinados, nos estudos e noutros contributos, continua a ser exclusiva dos seus autores e autoras, pelo que a sua publicação não constitui uma aprovação por parte do *Bureau* Internacional do Trabalho das opiniões expressas nos mesmos.

A referência ou a não referência a nomes de empresas, produtos ou procedimentos comerciais não implica qualquer apreciação favorável ou desfavorável por parte do *Bureau* Internacional do Trabalho.

Para qualquer informação sobre as publicações ou produtos digitais da OIT, consultar: www.ilo.org/publns.

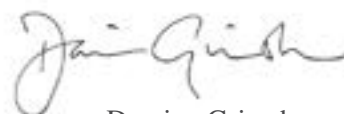
PREFÁCIO

Uma das principais transformações verificadas no mundo do trabalho na última década foi o surgimento de plataformas digitais de trabalho online. Esta nova forma de trabalho criou disrupções não só nos modelos de negócios existentes, como também no modelo de emprego no qual esses modelos de negócios assentavam. O trabalho nas plataformas digitais oferece aos trabalhadores a oportunidade de trabalhar em qualquer lugar, em qualquer momento e de assumir as tarefas que lhes convierem. No entanto, comporta igualmente alguns riscos, nomeadamente no que diz respeito ao tipo de vínculo contratual, se recebem um rendimento adequado, se beneficiam de proteção social e usufruem de outros benefícios. As oportunidades e os riscos que os trabalhadores e trabalhadoras enfrentam levantam questões sobre o que os motiva a optar por essa forma de trabalho. Será que essas motivações são as mesmas em todas as regiões do mundo? E quais são as consequências para os trabalhadores e trabalhadoras que se dedicam a esta forma de trabalho?

Para procurar a resposta a algumas dessas perguntas, o Departamento de Investigação da OIT, juntamente com o Subdepartamento de Mercados de Trabalho Inclusivos, Relações Laborais e Condições de Trabalho (INWORK) realizou, em 2015 e 2017, dois inquéritos que abrangeram 3 500 pessoas residentes em 75 países espalhados pelo mundo e que trabalhavam em cinco grandes plataformas de microtarefas com escala global. Estes inquéritos foram complementados com entrevistas de fundo e outros inquéritos qualitativos realizados por investigadores do *IG Metall*. O inquérito centrou-se em plataformas de microtarefas, através das quais as empresas e outros clientes têm acesso a uma mão-de-obra vasta e flexível («multidão» ou, em inglês, *crowd*), que está geograficamente dispersa por todo o mundo, tendo em vista a realização de tarefas curtas, simples e principalmente de natureza administrativa, e que são remuneradas à tarefa ou à peça.

Com base nos resultados dos inquéritos, este relatório apresenta um dos primeiros estudos comparativo das condições de trabalho nas plataformas de microtarefas. Descreve as características básicas e as motivações dos trabalhadores e trabalhadoras para levarem a cabo estas tarefas e identifica semelhanças e diferenças entre trabalhadores do Norte e trabalhadores do Sul no plano global. O relatório analisa as condições de trabalho nessas plataformas e propõe uma série de princípios para melhorar as condições de trabalho nas plataformas digitais de trabalho.

Este relatório será útil para a Iniciativa da OIT sobre o Futuro do Trabalho e visa apoiar o trabalho da Comissão Mundial sobre o Futuro do Trabalho, uma comissão independente criada pelo diretor-geral da Organização Internacional do Trabalho em agosto de 2017. As opiniões expressas neste relatório são da responsabilidade dos seus autores e autoras e não representam necessariamente as opiniões da OIT.



Damian Grimshaw,
Diretor do Departamento de Investigação

ÍNDICE

PREFÁCIO	V
AGRADECIMENTOS	XVII
SUMÁRIO EXECUTIVO	XIX
<hr/>	
CAPÍTULO 1. INTRODUÇÃO	1
1.1 O que é o <i>crowdwork</i> ?	3
1.2 História e origem das plataformas digitais de trabalho.	3
1.3 O <i>crowdwork</i> é uma nova forma de trabalho?	6
1.4 O que são plataformas de microtarefas?	7
1.5 Estrutura do trabalho: a gestão algorítmica dos trabalhadores.	7
<hr/>	
CAPÍTULO 2. PRINCIPAIS PLATAFORMAS DE MICROTAREFAS	13
2.1 Descrição das plataformas	13
2.1.1 Modalidades de emprego	13
2.1.2 Modelos de negócios	14
2.1.3 Especializações das plataformas.	15
2.2 Descrição do trabalho nas plataformas	16
2.3 Condições de serviço das plataformas	22
2.3.1 Contratos de adesão pouco inteligíveis	22
2.3.2 Os documentos das condições de serviço como pontos de intervenção	24
<hr/>	
CAPÍTULO 3. QUEM SÃO OS TRABALHADORES DAS PLATAFORMAS DIGITAIS?	29
3.1 Cobertura geográfica	31
3.2 Perfil demográfico dos trabalhadores das plataformas digitais	33
3.3 Motivações dos trabalhadores das plataformas digitais	37
3.4 Principal fonte de rendimento	41

CAPÍTULO 4. QUAL É A SITUAÇÃO DOS TRABALHADORES DAS PLATAFORMAS DIGITAIS? . .	49
4.1 Remuneração	49
4.2 Acesso a prestações sociais.	59
4.3 Oferta insuficiente de trabalho	62
4.4 Horário de trabalho e equilíbrio entre a vida profissional e pessoal	67
CAPÍTULO 5. RISCOS E OPORTUNIDADES PARA OS TRABALHADORES DAS PLATAFORMAS DIGITAIS?	73
5.1 Rejeições, falta de transparência e não pagamento do trabalho executado	73
5.2 Falta de comunicação, de resposta e de representação	79
5.3 Conteúdo do trabalho e desfasamento entre as competências e as tarefa	82
5.4 É esta a melhor forma de tirar partido da mão-de-obra qualificada dos países em desenvolvimento?	88
CAPÍTULO 6. PROMOVER O TRABALHO DIGNO NO MUNDO DIGITAL	95
6.1 Exemplos de iniciativas destinadas a melhorar as plataformas de microtarefas	96
6.1.1 Turkopticon.	96
6.1.2 As diretrizes dynamo destinadas a universitários que publicam tarefas na <i>amazon mechanical turk</i>	97
6.1.3 Faircrowdwork.Org	98
6.1.4 O código de conduta do <i>crowdsourcing</i> e o seu serviço de mediação	99
6.1.5 Mobilizar os clientes para melhorar a remuneração e as condições de trabalho: uma estratégia emergente	99
6.2 Melhorar as condições de serviço das plataformas.	100
6.2.1 Controlo da conta e do perfil do trabalhador	100
6.2.2 Avaliação do trabalho e pagamento	102
6.2.4 Direitos legais dos trabalhadores	105
6.3 O que pode ser feito? 18 Critérios para um trabalho mais justo nas plataformas digitais	105
6.4 Três critérios adicionais sobre a adaptação da proteção social ao trabalho nas plataformas digitais	110
BIBLIOGRAFIA	115
ANEXO I	123
ANEXO II	129

FIGURAS

1.1. Categorização das plataformas digitais de trabalho	4
2.1. Exemplo de uma tarefa de acesso a conteúdos	17
2.2 Exemplo de uma tarefa de verificação e validação	18
2.3 Exemplo de uma tarefa para aprendizagem de máquinas	19
2.4 Exemplo de uma tarefa de transcrição	20
2.5 Exemplo de uma tarefa de criação de conteúdos	21
3.1 Cobertura regional dos dois inquéritos e distribuição das pessoas inquiridas em 2017	31
3.2 Distribuição regional dos trabalhadores, por plataforma (percentagens)	32
3.3 Distribuição dos trabalhadores, por plataforma e por sexo (percentagens)	33
3.4 Distribuição etária dos trabalhadores, todas as plataformas (percentagens)	34
3.5 Distribuição dos trabalhadores por faixa etária e sexo, todas as plataformas (percentagens)	35
3.6 Nível de qualificação dos trabalhadores, por plataforma (percentagens)	36
3.7 Antiguidade dos trabalhadores, por plataforma (percentagens)	37
3.8 Motivo mais importante para optar pelo trabalho nas plataformas digitais, por plataforma (percentagens)	38
3.9 Estado geral de saúde dos trabalhadores das plataformas digitais, por plataforma (percentagens)	39
3.10 Atividade principal antes do início do trabalho nas plataformas digitais, por sexo, 2017 (percentagens).	41
3.11 Principal fonte de rendimento, por plataforma.	42
3.12 Que expressão descreve melhor as suas funções no seu outro emprego? (por plataforma) (percentagens)	43
3.13 Profissão dos trabalhadores das plataformas digitais que exercem outra atividade, por região, 2017 (percentagens)	44
3.14 Satisfação com o trabalho nas plataformas digitais, por plataforma (percentagens)	45
4.1 Distribuição do trabalho remunerado e não remunerado à hora entre os trabalhadores, por plataforma, 2017 (em USD).	51
4.2 Distribuição da remuneração horária (trabalho remunerado e não remunerado) entre os trabalhadores indianos e americanos da AMT (USD)	54

4.3 Distribuição da remuneração horária (trabalho remunerado e não remunerado) entre os trabalhadores indianos e americanos da AMT, ajustada em função das PPP e em termos reais (USD)	55
4.4 Proporção das diferentes fontes de rendimento, por fonte de rendimento principal, 2017 . .	58
4.5 Precariedade financeira dos trabalhadores das plataformas digitais, por região, 2017 (percentagens).	59
4.6 Emprego, subemprego e procura de emprego, por plataforma (percentagens)	62
4.7 Motivos que impedem atualmente os trabalhadores de executar mais tarefas em plataformas digitais, por plataforma (percentagens)	63
4.8 Número de plataformas digitais utilizadas no mês anterior, por plataforma (percentagens). . . .	66
4.9 Intensidade do trabalho nas plataformas digitais, por sexo, 2017	68
4.10 Intensidade do trabalho nas plataformas digitais para pessoas inquiridas com filhos pequenos (0 a 5 anos), por sexo, 2017	70
5.1 Proporção de trabalho rejeitado, por plataforma, 2017 (percentagens)	75
5.2 Respostas à pergunta «Considera que as rejeições foram justificadas?», por plataforma (percentagens)	76
5.3 Das opções a seguir indicadas, quais lhe proporcionam alguma proteção e um espaço para discutir problemas ou pedir conselhos relacionados com o seu trabalho nas plataformas digitais? (por plataforma, 2017, percentagens)	81
5.4 Distribuição de trabalhadores com um elevado nível de qualificação escolar por disciplina, países em desenvolvimento, 2017 (percentagens)	89
5.5 Exemplo de tarefas publicadas numa plataforma de microtarefas.	90

QUADROS

3.1 Amostra do inquérito, número de pessoas inquiridas por plataforma.	30
4.1 Remuneração horária por plataforma (USD)	50
4.2 Acesso a vários tipos de prestações sociais, por principal fonte de rendimento (percentagem de trabalhadores cobertos).	61
5.1 Tipos específicos de tarefas realizadas nas plataformas, por nível de qualificação escolar, 2017 (percentagens)	83
A1.1 Número de observações, por plataforma e país, inquérito do BIT a trabalhadores das plataformas digitais, 2015 e 2017.	123

A1.2 Resultados da regressão, AMT. Variável dependente: registo da remuneração horária de trabalho remunerado e não remunerado (USD)	125
A1.3 Resultados da regressão, AMT. Variável dependente: registo da remuneração horária de trabalho remunerado e não remunerado (USD ajustados à PPC)	126
A2.1 Participantes no inquérito, por plataforma 2015 (1. ^a parte)	131
A2.2 Participantes no inquérito, por plataforma, 2017	131

Caixas

Caixa 4.1. Remuneração justa e recompensas éticas: O caso da <i>Prolific</i>	53
Caixa 5.1 Moderação de conteúdos: o trabalho sujo das redes sociais	86

AGRADECIMENTOS

Este relatório foi coordenado pelo Departamento de Investigação da OIT em colaboração com o Sub-departamento de Mercados de Trabalho Inclusivos, Relações Laborais e Condições de Trabalho (INWORK) da OIT, Genebra, e com o *IG Metall*, Frankfurt. A autoria deste relatório cabe, por ordem alfabética, a Janine Berg (OIT), Marianne Furrer (OIT), Ellie Harmon (*Encountering Tech*), Uma Rani (OIT) e M. Six Silberman (*IG Metall*). Christina Behrendt (OIT) contribuiu para as seções sobre proteção social.

As conclusões do inquérito constantes do presente relatório foram apresentadas em várias conferências e workshops durante o ano passado. Gostaríamos de agradecer às pessoas que participaram nesses eventos pelos seus comentários e sugestões, que se revelaram muito úteis para a elaboração do relatório.

Miriam Cherry, da Universidade de Saint Louis, formulou comentários valiosos, tal como os nossos colegas Anna Biondi, Ekkehard Ernst, Damian Grimshaw e Susan Hayter, a quem agradecemos o seu contributo. Na OIT, gostaríamos de agradecer a Damian Grimshaw, Philippe Marcadent e Deborah Greenfield pelo seu apoio à investigação da OIT sobre o trabalho digital. Gostaríamos, igualmente, de agradecer a Christiane Benner e Vanessa Barth do *IG Metall*, a Sylvia Kuba da Câmara do Trabalho austríaca, e a Karin Zimmermann da Confederação Sindical austríaca, pela sua visão e pelo seu empenho no avanço do projecto *Fair CrowdWork*.

Este estudo não teria sido possível sem o contributo dos 3 500 participantes que despenderam o seu tempo para responder detalhadamente ao inquérito, proporcionando-nos informação quantitativa e qualitativa valiosa. O relatório também beneficiou das entrevistas de fundo realizadas a 21 pessoas através do *Skype* e das informações fornecidas pelos 256 trabalhadores que responderam diligentemente ao inquérito do *IG Metall* para o projecto *Fair CrowdWork*. Agradecimentos especiais a Anatazija Aleksic, Vinit R. Agarwal, Fankam Tekem Bill Frankcy, Renee Cheng, Allison Hart e Wilson David Osorio Betancourth, que nos facultaram as suas fotografias para a folha de rosto e para o próprio relatório. Gostaríamos ainda de agradecer às cinco plataformas de microtarefas por nos terem autorizado a publicar os inquéritos nas suas plataformas. Agradecemos igualmente à *SoundRocket*, uma empresa especializada em inquéritos no domínio das ciências sociais, pela sua ajuda com a conceção do questionário e com a realização do inquérito através das plataformas.

A equipa agradece às colegas da OIT, que foram essenciais para que este estudo fosse publicado, entre os quais Judy Rafferty por facilitar o processo de produção, Laura Finkelstein e Thuy Nguyen Couture pelo seu apoio administrativo, Alison Irvine pela negociação dos direitos de autoria, May Hoffman pela edição do relatório e a equipa do PRODOC da OIT, responsável pelo design, layout e produção do relatório.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Uma das transformações mais significativas do mundo do trabalho durante a última década foi o surgimento das plataformas digitais de trabalho. Estas incluem plataformas baseadas na *web*, em que o trabalho é externalizado por meio de um convite aberto a uma multidão geograficamente dispersa (*crowdwork*), e aplicações baseadas numa localização (apps), que atribuem trabalho a indivíduos numa área geográfica específica. Embora as plataformas digitais de trabalho sejam um produto dos avanços tecnológicos, o trabalho nessas plataformas assemelha-se a modalidades de trabalho há muito existentes, com a diferença de ter uma ferramenta digital como intermediária.

Este relatório apresenta os resultados de um inquérito da OIT sobre as condições de trabalho, que abrange 3 500 trabalhadores de cinco plataformas de microtarefas de língua inglesa residentes em 75 países espalhados pelo mundo. As plataformas de microtarefas são um tipo de plataforma de trabalho baseada na *web*, que fornece às empresas e a outros clientes acesso a uma mão-de-obra vasta e flexível (uma «multidão» ou, em inglês, *crowd*) para a execução de tarefas pequenas, principalmente de natureza administrativa, que podem ser realizadas remotamente usando um computador e uma ligação à internet. Essas tarefas são muito diversas e incluem identificação, transcrição e anotação de imagens; moderação de conteúdos; recolha e tratamento de dados; transcrição áudio e vídeo; e tradução. Os clientes usam as plataformas para divulgar pacotes de tarefas que precisam de ser executadas; os trabalhadores selecionam as tarefas e recebem por cada tarefa ou peça executada. As plataformas pagam aos trabalhadores o preço indicado pelo cliente, ao qual deduzem a sua comissão.

O presente relatório apresenta um dos primeiros estudos comparativos das condições de trabalho em plataformas de microtarefas, incluindo remuneração, disponibilidade de trabalho, intensidade do trabalho, rejeições e não pagamento, comunicação do trabalhador com os clientes e os gestores da plataforma, proteção social e tipologias de trabalho realizado. O inquérito, realizado em 2015 e 2017, tem uma abrangência global, compreendendo trabalhadores de países desenvolvidos e em desenvolvimento, e identifica semelhanças e diferenças entre os trabalhadores do Norte e os trabalhadores do Sul, no plano global. Os resultados destacam tanto os benefícios como as desvantagens do trabalho, sendo proposta uma série de princípios para melhorar as condições de trabalho nas plataformas digitais.

Tal como acontece com a maioria das plataformas digitais de trabalho, as plataformas de microtarefas objeto deste estudo optaram por classificar os seus trabalhadores como trabalhadores independentes, o que teve o efeito de os privar da proteção conferida pela legislação do trabalho e da segurança social. Os termos e condições de trabalho nas plataformas são apresentados nos documentos de «condições de serviço» das plataformas, os quais devem ser aceites pelos trabalhadores para que estes possam começar a trabalhar. Essas condições pretendem regular questões como: de que forma e em que momento os trabalhadores da plataforma digital (*crowdworkers*) serão pagos, como é que o trabalho será avaliado e que opções de recurso têm (ou não têm) ao seu dispor quando as coisas correm mal.

Quem são os trabalhadores das plataformas digitais?

- O trabalho nas plataformas digitais abrange pessoas de todas as idades. A média de idade entre as pessoas inquiridas era de 33,2 anos.
- Foram identificadas diferenças por sexo na propensão para este tipo de trabalho: apenas um em cada três trabalhadores era uma mulher. Nos países em desenvolvimento, o rácio homens-mulheres era particularmente desequilibrado: apenas um em cada cinco trabalhadores era uma mulher.
- Os trabalhadores das plataformas digitais possuem um bom nível de escolarização: menos de 18 por cento possuíam um diploma do ensino secundário ou menos, um quarto possuía um certificado do ensino técnico ou alguns estudos universitários, 37 por cento possuíam uma licenciatura e 20 por cento possuíam um diploma de pós-graduação.
- Entre aqueles que possuíam o grau de licenciatura ou superior, 57 por cento eram especializados em ciência e tecnologia (12 por cento em ciências naturais e medicina, 23 por cento em engenharia e 22 por cento em tecnologias de informação); outros 25 por cento eram especializados em economia, finanças e contabilidade.
- Cinquenta e seis por cento dos inquiridos trabalhavam em plataformas digitais há mais de um ano; 29 por cento trabalhavam em plataformas digitais há mais de três anos.

Razões para optar pelo trabalho nas plataformas digitais

- As duas razões mais importantes que levaram à opção pelo trabalho nas plataformas digitais eram para «complementar rendimentos de outros trabalhos» (32 por cento) e porque «preferem trabalhar a partir de casa» (22 por cento).
- Havia fortes diferenças por sexo entre aqueles que podiam «trabalhar apenas a partir de casa» devido às suas responsabilidades familiares: 13 por cento das mulheres indicaram esta razão, em comparação com 5 por cento dos homens.
- Dez por cento dos inquiridos indicaram que sofriam de problemas de saúde que afetavam o tipo de trabalho remunerado que podiam realizar. Para muitos desses trabalhadores, o trabalho nas plataformas digitais proporciona uma forma de continuar a trabalhar e de auferir um rendimento.

Qual é a situação dos trabalhadores?

- O inquérito da OIT revelou que em 2017, no conjunto das cinco plataformas, um trabalhador ganhava, em média, 4,43 dólares americanos (USD) por hora quando apenas era contabilizado o trabalho remunerado, e 3,31 USD por hora quando era contabilizado o total de horas remuneradas e não remuneradas.
- O rendimento mediano era mais baixo, apenas 2,16 USD por hora, quando era contabilizado o trabalho remunerado e não remunerado.
- Quase dois terços dos trabalhadores americanos inquiridos na plataforma *Amazon Mechanical Turk* ganhavam menos do que o salário mínimo federal de 7,25 USD por hora; apenas 7 por cento dos trabalhadores alemães inquiridos na plataforma *Clickworker* afirmaram obter um rendimento superior ao salário mínimo alemão de 8,84 EUR por hora, tendo em consideração as horas de trabalho remunerado e não remunerado.

- Os trabalhadores na América do Norte (4,70 USD por hora) e na Europa e Ásia Central (3,00 USD por hora) ganhavam mais do que os trabalhadores noutras regiões, onde os rendimentos variavam entre 1,33 USD (África) e 2,22 USD (Ásia e Pacífico) por hora de trabalho remunerado e não remunerado.

Os baixos rendimentos devem-se, em parte, ao tempo despendido à procura de trabalho

- Em média, os trabalhadores despendiam 20 minutos em atividades não remuneradas por cada hora de trabalho remunerado, procurando tarefas, realizando testes de qualificação não remunerados, recolhendo informações sobre clientes para mitigar o risco de fraude e redigindo avaliações.
- Oitenta e oito por cento dos inquiridos gostariam de realizar mais trabalho em plataformas digitais – em média, mais 11,6 horas por semana. Os trabalhadores dedicavam, em média, 24,5 horas por semana ao trabalho nas plataformas digitais (18,6 horas a trabalho remunerado e 6,2 horas a trabalho não remunerado).
- Cinquenta e oito por cento afirmaram que a oferta de tarefas era insuficiente e outros 17 por cento não encontravam tarefas suficientemente bem remuneradas.
- Uma oferta insuficiente de tarefas leva estes trabalhadores a procurarem tarefas noutras plataformas: quase metade das pessoas inquiridas afirmou ter trabalhado em mais de uma plataforma no mês anterior ao do inquérito e 21 por cento tinham trabalhado em três ou mais plataformas diferentes. No entanto, 51 por cento trabalhavam apenas numa única plataforma, o que se devia ao facto de o trabalho em várias plataformas implicar elevados custos de entrada e de transação.
- Mais de 60 por cento das pessoas inquiridas também expressaram o desejo de ter mais trabalho fora das plataformas digitais, indiciando um elevado grau de subemprego; 41 por cento afirmaram que procuravam ativamente trabalho remunerado fora das plataformas digitais.

A maioria dos trabalhadores das plataformas digitais depende financeiramente dos rendimentos que auferem através desta forma de trabalho

- Para cerca de 32 por cento dos trabalhadores, o trabalho nas plataformas digitais era a sua principal fonte de rendimento.
- Para os trabalhadores que consideravam o trabalho nas plataformas digitais a sua fonte primária de rendimento, os rendimentos que auferiam com este tipo de trabalho representavam cerca de 59 por cento do seu rendimento total, seguido pelos rendimentos do seu cônjuge (22 por cento) e pelos rendimentos do seu segundo emprego (8 por cento).
- As pessoas inquiridas que não consideravam o trabalho nas plataformas digitais a sua principal fonte de rendimento ganhavam, em média, tanto com o trabalho realizado nas plataformas digitais como com o seu trabalho principal (36 por cento de cada); o resto do rendimento do agregado familiar provinha do cônjuge (18 por cento) ou de outras fontes (9 por cento).

Trabalho flexível com horários atípicos

- Os trabalhadores valorizaram a possibilidade de definir o seu próprio horário e de trabalhar a partir de casa.

- Muitos trabalhadores tinham horários atípicos: 36 por cento trabalhavam regularmente sete dias por semana; 43 por cento afirmaram trabalhar durante a noite e 68 por cento afirmaram trabalhar ao final da tarde (18h00 às 22h00), tanto em resposta à disponibilidade das tarefas (e diferenças nos fusos horários) como por causa de outros compromissos.
- Muitas mulheres conciliavam o trabalho nas plataformas digitais com responsabilidades ao nível dos cuidados. Uma em cada cinco trabalhadoras da amostra tinha filhos pequenos (0 a 5 anos). No entanto, essas mulheres passavam 20 horas por semana na plataforma, apenas cinco horas menos que a amostra no seu todo; muitas trabalhavam ao final da tarde e à noite.

Desajustamento de competências e ausência de progressão na carreira

- As tarefas mais comuns realizadas pelos trabalhadores das plataformas digitais incluíam resposta a inquéritos e participação em experiências (65 por cento), acesso a conteúdos em sítios web (46 por cento), recolha de dados (35 por cento) e transcrição (32 por cento). Um em cada cinco trabalhadores realizava regularmente criação e edição de conteúdos e 8 por cento estavam envolvidos em tarefas associadas ao treino da inteligência artificial.
- A maioria das microtarefas é simples e repetitiva e não coincide com o elevado nível de qualificação dos trabalhadores das plataformas digitais.

Ausência de prestações sociais

- A cobertura da proteção social é baixa: apenas seis em cada dez inquiridos em 2017 estavam cobertos por um seguro de saúde e apenas 35 por cento tinham um plano de pensão ou reforma. Na maioria dos casos, essa cobertura provinha do seu emprego principal, fora da Internet, os benefícios sociais estavam baseados na relação de emprego de membros da sua família ou de prestações universais concedidas pelo Estado.
- A cobertura da proteção social é inversamente relacionada com o grau de dependência do indivíduo face ao trabalho nas plataformas digitais – os trabalhadores que dependem principalmente do trabalho nas plataformas digitais são mais propensos a estar desprotegidos. Cerca de 16 por cento dos trabalhadores para quem o trabalho nas plataformas digitais era a sua principal fonte de rendimento estavam cobertos por um plano de reforma, em comparação com 44 por cento daqueles para quem essa forma de trabalho não é a principal fonte de rendimento.

Comunicação e pagamento

- Cerca de nove em cada dez trabalhadores, no inquérito conduzido pelo BIT, tinham tido trabalho rejeitado ou pagamento recusado. Apenas 12 por cento das pessoas inquiridas afirmaram que todas as rejeições eram justificáveis.
- As plataformas tinham sistemas de classificação unilaterais; não havia mecanismos para avaliar o cliente/requisitante.
- Muitos trabalhadores manifestaram a sua frustração com a impossibilidade de recorrer de rejeições injustas.
- Os trabalhadores têm dificuldade em comunicar com os requisitantes e com as plataformas. Muitos trabalhadores (28 por cento a 60 por cento, dependendo da plataforma objeto do estudo) recorreram a fóruns de discussão online geridos por trabalhadores ou às

redes sociais para obter conselhos ou para acompanhar as discussões sobre os problemas enfrentados pelos trabalhadores das plataformas digitais.

Promover o trabalho digno no mundo digital

Apesar de realizarem um trabalho valioso para muitas empresas extremamente bem-sucedidas, os rendimentos do trabalho nas plataformas digitais são frequentemente inferiores ao salário mínimo, os trabalhadores têm de gerir fluxos de rendimento imprevisíveis e não beneficiam da proteção laboral típica de uma relação de emprego. Nenhum desses resultados negativos é inerente ao conceito de trabalho nas plataformas online, ou às microtarefas, em particular. Pelo contrário, seria possível reconfigurar esta forma de trabalho de forma a melhorar as condições dos trabalhadores.

Até à data, foram lançadas várias iniciativas para incentivar as plataformas e os seus clientes a melhorar as condições de trabalho. São exemplos o *Turkopticon*, um sítio web de terceiros e uma extensão para o navegador da plataforma *Amazon Mechanical Turk* (AMT), que permite que os trabalhadores classifiquem os clientes que publicam tarefas; as Diretrizes *Dynamo* para requisitantes universitários da AMT; *FairCrowdWork.org*; e o Código de Conduta do *Crowdsourcing*, um compromisso voluntário lançado pelas plataformas alemãs de trabalho digital. As plataformas signatárias também estabeleceram, em cooperação com o *IGMetall*, um serviço de mediação, ao qual os trabalhadores podem recorrer para resolverem os seus litígios com os gestores das plataformas.

Embora estes esforços sejam promissores, importa não subestimar o desafio de regulamentar o trabalho realizado em plataformas digitais nos quatro cantos do mundo. Atualmente, não há regulamentação governamental para estas plataformas; ao invés, são as próprias plataformas que estabelecem as condições de trabalho através das suas condições de serviço.

Este relatório propõe 18 critérios para garantir trabalho digno nas plataformas digitais, a saber:

1. Resolver o problema da classificação incorreta do emprego.
2. Permitir que os trabalhadores das plataformas digitais exerçam o seu direito à liberdade sindical e à negociação coletiva.
3. Aplicar o salário mínimo prevalecente na região onde se encontram os trabalhadores.
4. Assegurar a transparência nos pagamentos e taxas calculados pela plataforma.
5. Garantir que os trabalhadores independentes tenham a possibilidade de recusar tarefas na plataforma.
6. Cobrir os custos de trabalho perdido em caso de problemas técnicos com a tarefa ou a plataforma.
7. Estabelecer regras rigorosas e justas para gerir situações de não pagamento.
8. Garantir que as condições de serviço sejam apresentadas num formato legível por humanos, isto é, claro e conciso.
9. Informar os trabalhadores dos motivos pelos quais recebem classificações desfavoráveis.
10. Estabelecer e aplicar códigos de conduta claros para todos os utilizadores da plataforma.
11. Garantir que os trabalhadores possam contestar o não pagamento, as avaliações negativas, os resultados dos testes de qualificação, as acusações de violações de códigos de conduta e o encerramento de contas.

12. Estabelecer um sistema de avaliação dos clientes tão exaustivo quanto o sistema de avaliação dos trabalhadores.
13. Garantir que as instruções da tarefa sejam claras e validadas antes da publicação de qualquer trabalho.
14. Permitir que os trabalhadores visualizem e exportem, em qualquer momento, o histórico completo do seu trabalho e reputação, em formato legível por humanos e máquinas.
15. Permitir que os trabalhadores prossigam uma relação de trabalho com um cliente fora da plataforma sem pagar uma taxa desproporcionalmente alta.
16. Garantir que os clientes e os gestores das plataformas respondam às comunicações dos trabalhadores com prontidão, de forma educada e substantiva.
17. Informar os trabalhadores sobre a identidade dos seus clientes e a finalidade do trabalho.
18. Garantir que as tarefas suscetíveis de causar stress ou danos a nível psicológico sejam claramente identificadas pelos gestores das plataformas, recorrendo a um sistema normalizado.

O relatório recomenda ainda três critérios para adaptar os sistemas de proteção social, de forma a que os trabalhadores das plataformas digitais tenham estejam cobertos por proteção social:

1. Adaptar os mecanismos de segurança social de forma a cobrir os trabalhadores em todas as formas de emprego, independentemente do tipo de contrato.
2. Usar a tecnologia para simplificar os pagamentos de contribuições e prestações.
3. Instituir e reforçar mecanismos universais de proteção social, financiados por impostos.



Trabalhador de plataforma digital, Itália

© Fankam Tekem Bill Francky

CAPÍTULO 1

Introdução

É obviamente uma modalidade de trabalho que irá provavelmente explodir no futuro. Se existisse algum tipo de justiça nas fases iniciais, isso seria benéfico para as perspectivas de longo prazo. (Testemunho, Amazon Mechanical Turk, Estados Unidos da América)

As preocupações sobre o futuro do trabalho têm-se centrado na questão de saber se a tecnologia irá substituir as pessoas (seres humanos) no local de trabalho e, se assim for, o que fazer com os crescentes excedentes de mão-de-obra a nível mundial. Menos atenção têm merecido os tipos de empregos que serão criados e se esses empregos serão «dignos». A OIT define o trabalho digno como um trabalho que é produtivo; garante a igualdade de oportunidades e de tratamento para todas as mulheres e homens; proporciona um rendimento justo, segurança no local de trabalho e proteção social para as famílias; fornece perspectivas de desenvolvimento pessoal; e dá aos trabalhadores e trabalhadoras a liberdade de expressarem as suas preocupações, de se organizarem e de participarem em decisões que afetam a sua vida profissional.

O trabalho nas plataformas digitais é algo de novo e é emblemático do trabalho do futuro. Assume a forma de trabalho realizado em plataformas digitais online (comumente designado por *crowdwork*) e em plataformas de trabalho baseadas numa localização, em que o trabalho é distribuído através de aplicações de software (apps).

O trabalho nas plataformas digitais surgiu no início dos anos 2000, em resposta ao crescimento da Internet e à necessidade de intervenção humana nas tarefas necessárias ao bom funcionamento das indústrias baseadas na web.

Os trabalhadores podem trabalhar a partir de qualquer lugar do mundo, desde que tenham uma ligação fiável à Internet. Os trabalhos vão desde operações sofisticadas de programação informática, análise de dados e design gráfico a «microtarefas» relativamente simples e de natureza administrativa.

Porém, embora o trabalho nas plataformas digitais seja um produto dos avanços tecnológicos, também representa um regresso ao trabalho ocasional do passado nas economias industrializadas, ao passo que, nas economias em desenvolvimento, contribui para aumentar a mão-de-obra ocasional já existente. Atualmente, a maioria do trabalho realizado nas plataformas digitais não está sujeita à regulamentação laboral, pelo que os trabalhadores têm pouco controlo sobre quando terão trabalho ou sobre as suas condições de trabalho. Adicionalmente, têm opções limitadas de recurso em casos de tratamento injusto.

No contexto mais amplo do trabalho nas plataformas digitais, o presente relatório incide especificamente sobre as plataformas de microtarefas, ou seja, as plataformas digitais que for-

necem às empresas acesso a uma mão-de-obra vasta e flexível para a execução de pequenas tarefas administrativas, frequentemente repetitivas. O relatório apresenta um dos primeiros estudos comparativos das condições de trabalho em cinco importantes plataformas de microtarefas de língua inglesa. Baseia-se em dois inquéritos realizados em 2015 e 2017 pelo *Bureau* Internacional do Trabalho (BIT) sobre os padrões de emprego, o percurso profissional e a segurança financeira dos trabalhadores das plataformas digitais, e analisa as condições de trabalho em sete dimensões: remuneração, proteção social, intensidade do trabalho, disponibilidade de trabalho, rejeições e não pagamento, comunicação do trabalhador com os clientes e os gestores da plataforma e tipo de trabalho. As conclusões destacam tanto as vantagens como as desvantagens desta forma de trabalho. Devido ao seu alcance global, com trabalhadores de países «desenvolvidos» e «em desenvolvimento» presentes nas plataformas, o estudo identifica semelhanças e diferenças entre trabalhadores do Norte e trabalhadores do Sul a nível mundial. As conclusões são complementadas por dados e observações de pequenos inquéritos realizados pelo *IG Metall* (o sindicato alemão dos trabalhadores das indústrias metalúrgicas) e pela *Encountering Tech*, cofinanciados pela Câmara de Trabalho austríaca (*Arbeiterkammer*). Os inquéritos (doravante, o «inquérito do IGM») foram realizados entre dezembro de 2016 e março de 2017.

Este primeiro capítulo contém uma breve introdução às microtarefas, apresentando uma visão geral do conceito, das suas origens e da estrutura do trabalho. O capítulo 2 fornece mais detalhes sobre o funcionamento das plataformas de microtarefas. Descreve a natureza da relação de emprego que estabelecem com os trabalhadores, os seus modelos de negócios e os processos para divulgar e executar trabalho. Com base nos dados do inquérito, esta secção também inclui uma tipologia de microtarefas que agrupa as tarefas disponíveis em dez categorias, e conclui com uma análise das condições de serviço das plataformas de microtarefas, esclarecendo as formas como o trabalho é estruturado e definido.

O capítulo 3 discute algumas das características básicas dos trabalhadores das plataformas digitais e as suas motivações para realizar este tipo de trabalho, com base nos dois inquéritos realizados pelo BIT em 2015 e 2017, complementados por dados e observações do inquérito do IGM.

Os capítulos 4 e 5 incidem sobre os principais resultados dos inquéritos, investigando as condições de trabalho em cinco plataformas: *Amazon Mechanical Turk* (AMT), *CrowdFlower*, *Clickworker*, *Microworkers* e *Prolific*. O capítulo 4 está organizado em torno de um conjunto de quatro características-chave que definem as condições de trabalho das microtarefas: remuneração, proteção social, oferta de trabalho, intensidade do trabalho e o seu impacto no equilíbrio entre vida profissional e pessoal. O capítulo 5 analisa os riscos enfrentados pelos trabalhadores das plataformas digitais em termos de rejeições e não pagamento pelas tarefas realizadas, bem como em que medida os trabalhadores podem comunicar com os clientes. Debruça-se igualmente sobre as oportunidades que o trabalho nas plataformas digitais cria para os trabalhadores, o tipo de tarefas que executam e as suas perspetivas em termos de desenvolvimento profissional. O grande volume de dados quantitativos e qualitativos clarifica as condições de trabalho nas plataformas, as perceções dos trabalhadores sobre essas condições e as vantagens e desvantagens desta forma de trabalho.

O capítulo 6 analisa os resultados do inquérito num contexto económico mais amplo e fornece um conjunto de recomendações para o futuro. Explica iniciativas que foram empreendidas para melhorar as condições de trabalho, muitas das quais lideradas pelos próprios trabalhadores, por universitários e por parceiros sociais. O relatório conclui com uma lista de 18 critérios para tornar o trabalho nas plataformas digitais mais justo, bem como três sugestões para melhorar a proteção social destes trabalhadores.

1.1 O QUE É O *CROWDWORK* ?

Utilizado pela primeira vez em 2005 por Jeff Howe, jornalista da revista *Wired*, o termo «crowdsourcing» designa:

O ato de externalizar um trabalho anteriormente realizado por um determinado agente (um funcionário, um trabalhador independente ou outra empresa) sob a forma de um convite aberto dirigido a um grupo geralmente vasto e indefinido de pessoas, normalmente através da Internet (Howe, citado em Safire, 2009; ver também Howe, 2006).

Como sugere a combinação das palavras «crowd» (multidão) e «outsourcing» (externalização), as origens do termo remetem diretamente para as motivações económicas das empresas que recorrem a esta forma de trabalho: mão-de-obra mais barata e a pedido. A existência de grupos de trabalhadores que abrangem vários fusos horários proporciona às empresas a possibilidade de concluir projetos a qualquer hora do dia ou da noite e, uma vez que esses grupos são muito vastos, as tarefas podem ser realizadas rapidamente. Tirando partido do poder da «multidão», uma empresa pode ter acesso a milhares de trabalhadores com capacidade, por exemplo, de processar grandes conjuntos de dados num período de tempo relativamente curto, sem nenhuma obrigação adicional da empresa para com esses trabalhadores. Esses trabalhadores não são trabalhadores por conta de outrem com um contrato que se mantenha para além da única tarefa que têm em mãos. Além disso, e conforme discutido mais adiante neste relatório, os trabalhadores que vivem em países com um custo de vida mais baixo, como a Índia ou outros países em desenvolvimento, poderão estar dispostos a trabalhar por uma remuneração mais baixa do que a remuneração eventualmente exigida pelos seus colegas que vivem em países com um custo de vida mais elevado, como os Estados Unidos da América ou os países europeus.

Tradicionalmente, considera-se que a «multidão» é composta por amadores que talvez não sejam merecedores das remunerações «profissionais» padrão. No artigo original de Howe sobre o *crowdsourcing*, o jornalista descreve o novo tipo de concorrência que os fotógrafos profissionais enfrentaram quando sítios *web* como o *iStockPhoto* começaram a oferecer licenças a uma grande variedade de fotógrafos amadores. Ainda que as fotografias pudessem ser de menor qualidade do ponto de vista artístico ou profissional, muitas vezes eram «suficientemente boas» para muitas necessidades comerciais (Howe, 2006). Porém, de certa forma, o caráter amador do trabalho nas plataformas digitais pode estar a mudar. As plataformas digitais contemporâneas oferecem muitas vezes um conjunto de mecanismos de aferição de «qualificações» profissionais e de avaliação que permitem aos empregadores selecionar trabalhadores com a experiência e as competências necessárias para executar as tarefas pretendidas.

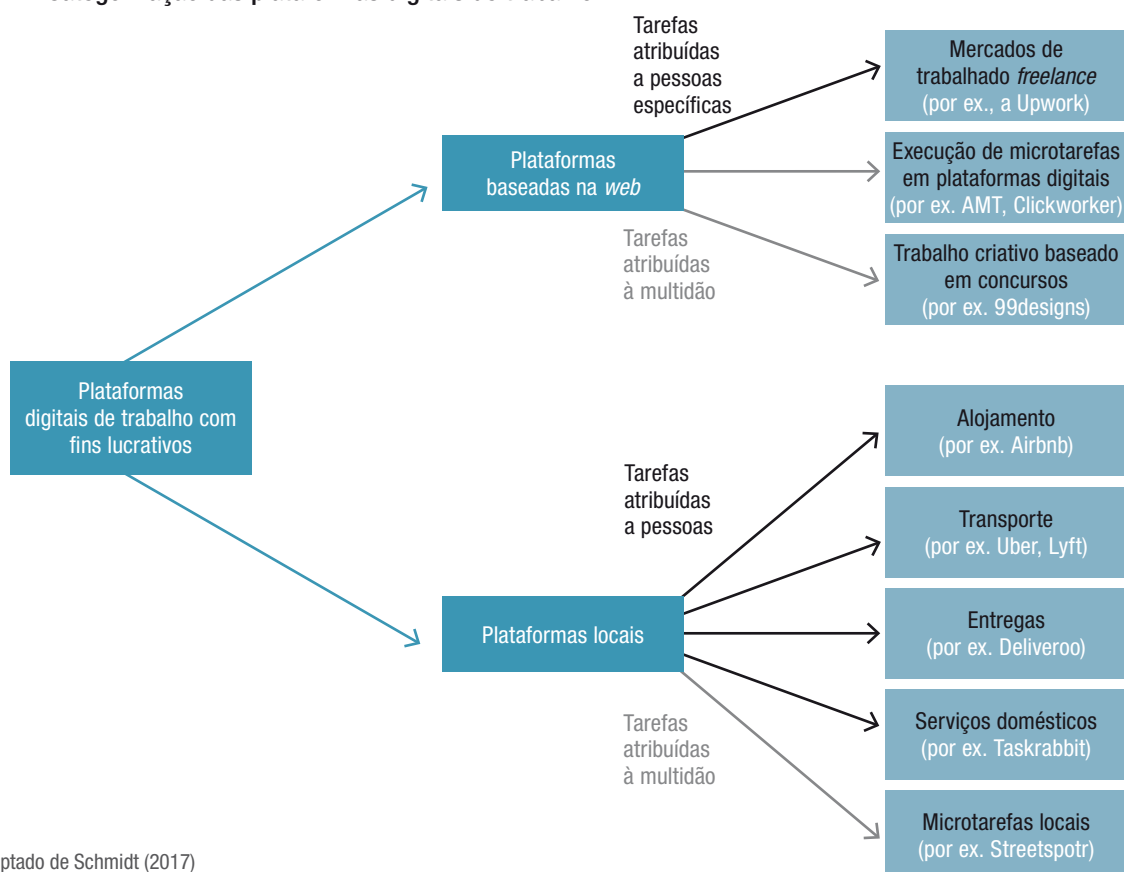
1.2 HISTÓRIA E ORIGEM DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE TRABALHO

Se o *crowdsourcing* é o ato de externalizar trabalho à «multidão», as plataformas digitais de trabalho (*crowdwork platforms*) são os serviços digitais (sítios *web* ou aplicações) que facilitam o *crowdsourcing*. Essas plataformas fornecem a infraestrutura técnica que permite aos requisitantes divulgar tarefas a um grande número de potenciais trabalhadores, abrangendo uma vasta diversidade de circunstâncias geográficas e económicas (a «multidão»), recuperar e avaliar os resultados das tarefas concluídas e pagar aos trabalhadores individuais pelos serviços prestados. Por outro lado, essas plataformas também fornecem serviços e infraestruturas aos trabalhadores, oferecendo um local centralizado para os trabalhadores identificarem tarefas divulgadas por muitos requisitantes

diferentes, um meio para apresentarem produtos do seu trabalho e a infraestrutura técnica e financeira para receberem o pagamento pelo trabalho concluído.

Atualmente, as plataformas digitais suportam uma grande variedade de tarefas (figura 1.1). Algumas delas são plataformas baseadas na *web*, atribuindo tarefas à multidão (microtarefas ou tarefas criativas baseadas em concursos) ou diretamente a indivíduos recorrendo a um mercado de trabalho *freelance* (por exemplo, a *Upwork*). Além disso, também há trabalho baseado numa dada localização e em aplicações informáticas; a maioria dessas tarefas é confiada a indivíduos (por exemplo, transporte, entrega e serviços domésticos) e poucas são atribuídas à multidão (por exemplo, microtarefas locais). Neste relatório, discutimos apenas uma forma de trabalho nas plataformas digitais: a execução de microtarefas, em que as tarefas são subdivididas em unidades muito pequenas, às quais está associada uma remuneração muito reduzida, e em que o trabalho é disperso pela multidão por meio de plataformas digitais de trabalho *online*. Exemplos bem conhecidos de plataformas digitais para a execução de microtarefas estudadas no presente relatório incluem a AMT, a *Clickworker*, a *CrowdFlower* e a *Microworkers*.

Figura 1.1. Categorização das plataformas digitais de trabalho



Fonte: Adaptado de Schmidt (2017)

Como conceito geral, a ideia de compilar informações fornecidas por uma «multidão» (ou seja, o público em geral) para criar um todo mais volumoso constitui uma prática antiga. A primeira edição do *Oxford English Dictionary*, publicada em 1884, resultou de anúncios em jornais desafiando qualquer leitor a enviar exemplos de palavras comuns e raras (Murray, 1977; Mugglestone, 2005). Da mesma forma, os prêmios científicos que tiram partido da diversidade da população para desenvolver novas ideias criativas existem há séculos, entre os quais o Prémio Alkali, instituído no final dos anos 1700 pelo Rei Luís XVI de França,¹ e a recompensa que esteve na origem do primeiro voo transatlântico, realizado por Charles Lindbergh. Esses prêmios avultados por feitos criativos e técnicos são os precursores das plataformas de *crowdsourcing* mais contemporâneas, como o InnoCentive² (que premeia descobertas científicas) e o Jovoto³ (que premeia os melhores *designs* submetidos no contexto de desafios criativos).

Algumas das primeiras plataformas eram adaptações bastante simples de modalidades de trabalho já existentes. As plataformas limitavam-se a aproveitar a conectividade possibilitada pela Internet para ter acesso a uma mão-de-obra geograficamente dispersa, em vez de criar locais de trabalho centralizados. Por exemplo, os *call centers* normalmente empregam pessoas para atender telefones para muitos clientes diferentes num local centralizado. Quando o uso da Internet se generalizou nos Estados Unidos da América no início dos anos 2000, a empresa *LiveOps* reduziu os custos, recorrendo a pessoas que trabalham no seu domicílio para criar um *call centre* descentralizado.⁴

Além de permitir poupar os custos associados ao funcionamento de um escritório, a distribuição geográfica de trabalhadores em plataformas digitais pode constituir, por si mesma, um ativo. Na *Clickworker*, por exemplo, os clientes podem contratar trabalhadores para «*crowdsourcing* móvel», com o intuito de “monitorizar campanhas de marcas e receberem, em tempo real, informações atualizadas sobre o mercado local pela mobilização da multidão no terreno com recurso a *smartphones*”.⁵ Para essas tarefas, a *Clickworker*, à semelhança da *Streetspotr*, outra plataforma, está a tirar partido da distribuição geográfica da multidão, tal como fizeram os primeiros projetos científicos por parte de cidadãos, como o projeto de marcação de borboletas monarca (Urquhart, 1976). Como os trabalhadores das plataformas digitais já estão geograficamente dispersos, estão bem posicionados para reportarem sobre as condições locais – seja a presença de uma borboleta ou a disponibilidade de um produto específico numa loja local. Para plataformas baseadas em informação como a AMT e a *CrowdFlower*, a distribuição geográfica dos trabalhadores por diferentes fusos horários permite que estas plataformas ofereçam recursos humanos e tarefas executadas, em resposta a pedidos, 24 horas por dia.

Não é fácil estimar o número de pessoas que trabalham em plataformas de microtarefas, ou, em termos mais gerais, na chamada «*gig economy*» (Smith e Leberstein, 2015). Embora várias plataformas partilhem estatísticas sobre o número de participantes nelas registados, isso não reflete necessariamente a mão-de-obra ativa (ver também Stewart et al., 2015).⁶ No entanto, o fenómeno é claramente não negligenciável e os esforços recentes para avaliar a dimensão da *gig economy online* (Kässi e Lehdonvirta, 2016) mostram que o mercado de trabalho digital cresceu 25,5 por cento entre julho de 2016 e junho de 2017 (Lehdonvirta, 2017).⁷

1.3. O CROWDWORK É UMA NOVA FORMA DE TRABALHO?

Às vezes, o trabalho nas plataformas digitais (ou seja, o *crowdwork*) é tratado como um «novo» tipo de trabalho: uma transformação do trabalho baseada no desenvolvimento da Internet e das plataformas *online* que atualmente o suportam. O argumento de que estas plataformas são «novas» – algo que não é exatamente o mesmo que o «trabalho» tradicional – tem sido utilizado pelas plataformas digitais para tentarem escapar à regulamentação do trabalho em vigor.

No entanto, como esta breve resenha histórica demonstrou, o recurso à «multidão» (ou seja, ao público em geral) para contribuir com pequenas informações para projetos mais vastos não é novidade. O que hoje é diferente é o recurso a um novo meio tecnológico – a Internet e os sítios *web* criados para o efeito – para coordenar esses projetos, substituindo alguns aspetos da organização por uma plataforma de *software*. Além disso, ao dividir os empregos em «tarefas», as plataformas facilitam novas formas de mercantilizar a mão-de-obra, de a vender «por solicitação» a empresas e a outras pessoas que pretendem externalizar algumas parcelas do seu volume de trabalho a um custo menor.

Como defendem outros autores, o trabalho nas plataformas digitais assemelha-se a muitas modalidades de trabalho antigas, apenas servindo-se de uma ferramenta digital como intermediária. As estratégias do trabalho nas plataformas digitais que se centram na divisão das tarefas em pequenas unidades que podem ser confiadas a trabalhadores não qualificados podem ser vistas como «um regresso aos processos industriais não qualificados do taylorismo, mas sem a lealdade e a segurança no emprego» (Cherry, 2016a, p. 3). A remuneração, que é paga à tarefa e não em função do tempo de trabalho, também evoca a estrutura de pagamento à peça da era pré-industrial (ibid.). O caráter ocasional do trabalho nas plataformas digitais, conjugado com a decomposição das tarefas em pequenas unidades, também se assemelha às modalidades precárias de trabalho que ainda existem na indústria do vestuário e têxtil – quer o trabalho seja realizado em *sweatshops* centralizadas quer no domicílio do trabalhador que tenta compensar o seu baixo salário com «trabalho de casa» adicional (Scholz e Liu, 2010). Além disso, os serviços de correspondência (*matching*), entre clientes e trabalhadores, que algumas plataformas oferecem assemelham-se, na prática, ao trabalho das agências de emprego ou de trabalho temporário.

No entanto, é indiscutível que as modalidades de trabalho estão a sofrer transformações, e o trabalho nas plataformas digitais pode ser melhor entendido como parte de uma transição mais vasta para trabalho mais precário e ocasional, bem como para processos de contratação e gestão mais automatizados. Por exemplo, no caso da *Uber*, a inovação mais transformadora é possivelmente a automatização da função de gestão do envio de táxis através do desenvolvimento de um algoritmo. No caso das plataformas de microtarefas como a *CrowdFlower*, é a função de avaliação normalmente desempenhada pelos gestores que é automatizada por meio de processos que atribuem cada tarefa individual a vários trabalhadores e usam um sistema de quórum para comparar e avaliar automaticamente quais as respostas que estão «corretas» em caso de divergência. No entanto, como o presente relatório demonstrará, o trabalho propriamente dito dos trabalhadores que ainda fazem parte do sistema é o que menos se alterou em relação às formas existentes de trabalho à peça e de tratamento de dados. Compreender as especificidades dessas práticas laborais é fundamental para decidir como as plataformas digitais de trabalho devem ser reguladas.

1.4. O QUE SÃO PLATAFORMAS DE MICROTAREFAS?

As plataformas de microtarefas são plataformas digitais de trabalho que fornecem às empresas acesso a uma mão-de-obra vasta e flexível, distribuída por todo o mundo, tendo em vista a execução de inúmeras tarefas pequenas e rápidas, muitas vezes repetitivas. Uma das plataformas de microtarefas mais conhecidas, a AMT, descreve-se como um “mercado para trabalho”, onde “empresas e programadores” têm acesso a uma “mão-de-obra escalável que trabalha a pedido”.⁸ A AMT, como outras plataformas de microtarefas, pode ser mais geralmente descrita como “um mercado de trabalho *online* para pequenas tarefas de tratamento da informação” (Silberman, 2015). Essas tarefas de “tratamento da informação” vão desde a identificação de imagens à moderação de conteúdos e à transcrição de voz; mas todas têm em comum a possibilidade de executar o trabalho remotamente, usando um computador. Os clientes ou requisitantes usam as plataformas para divulgar tarefas em massa, como um inquérito para o qual procuram milhares de respostas ou um conjunto de centenas ou milhares de fotos de paisagens urbanas, nas quais os trabalhadores devem identificar e assinalar determinadas características (como separadores de faixa de rodagem, linhas centrais, peões e veículos). Os trabalhadores usam a plataforma para localizar tarefas para as quais são qualificados e são pagos por cada tarefa ou peça concluída, por exemplo, cada resposta ao inquérito ou cada foto marcada. Algumas tarefas, como os inquéritos, podem ser realizadas apenas uma vez por cada trabalhador; no entanto, no caso de tarefas em massa, como a marcação (*tag*) de fotos, um trabalhador pode optar por executar um grande número de unidades individuais da tarefa publicada.

As plataformas de microtarefas surgiram inicialmente em resposta a uma necessidade de inteligência exclusivamente humana. Como Irani (2015a) explica, as plataformas de microtarefas como a AMT “nasceram das falhas da inteligência artificial em satisfazer as necessidades das empresas de Internet que procuravam expandir o domínio dos dados que poderiam armazenar, classificar e fornecer *online*” (p. 225). A inteligência artificial não podia “classificar as *nuances* das imagens, sons e textos que alimentavam a *Web 2.0*” (ibid.), pelo que eram necessárias pessoas, e não algoritmos, para preencher a lacuna. Consequentemente, os seres humanos tornaram-se parte integrante da prestação de serviços habitualmente comercializados ou descritos como “inteligência artificial” (IA) (ver, por exemplo, Nakashima, 2018; Newman, 2017; Davies, 2017; Alba, 2017). Ironicamente, a IA, tal como é atualmente utilizada na indústria, serve uma finalidade muito diferente dos seus objetivos intelectuais e práticos originais como campo do conhecimento, que consistiam na criação de sistemas totalmente automatizados que pudessem resolver problemas que anteriormente apenas os humanos podiam resolver (por ex., aferir se uma imagem satisfaz um determinado conjunto de critérios). Em vez de os resolver, a IA tende a reorganizar esses problemas para que possam ser (a) *parcialmente* automatizados e (b) externalizados, a baixo custo, para uma mão-de-obra flexível, gerida por algoritmos. Paradoxalmente, algumas plataformas de microtarefas especializam-se no fornecimento de conjuntos de dados rotulados por seres humanos, que são usados para treinar algoritmos de aprendizagem de máquinas, na esperança de que possam, no futuro, funcionar de forma independente da intervenção humana.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO: A GESTÃO ALGORÍTMICA DOS TRABALHADORES

A história da AMT, a mais antiga das plataformas estudadas neste relatório, é útil para entender o universo mais amplo das atuais plataformas de microtarefas. A *Amazon* descreve o serviço que presta aos requisitantes como uma espécie de “inteligência artificial artificial”, “uma

mão-de-obra humana, escalável, disponível a pedido, para a execução de tarefas que os seres humanos podem fazer melhor do que os computadores, por exemplo, reconhecer objetos em fotos”.⁹ Sendo originalmente uma ferramenta de *software* interna, a primeira versão do sistema foi criada pela *Amazon* no início dos anos 2000, quando começou a ter problemas com a duplicação de entradas para o mesmo produto no seu mercado *online* em expansão. Como no seu mercado oferecia produtos de vários vendedores – e cada vendedor inseria as informações do produto separadamente – os mesmos produtos eram incluídos no seu catálogo mais do que uma vez e com informações (nome exato, foto, descrição) que não correspondiam perfeitamente. Os potenciais compradores sentiam-se frustrados quando os resultados das suas pesquisas continham várias entradas ligeiramente diferentes para o mesmo produto. A *Amazon* não conseguiu resolver essa situação por meios informáticos – identificar e eliminar entradas em duplicado – embora essa identificação fosse uma tarefa simples e trivial para um ser humano. Por isso, criou um sítio *web* interno para utilização dos funcionários durante o seu “tempo livre”. Os funcionários podiam usar o sítio para examinar as entradas do catálogo e marcar os duplicados. Reconhecendo o potencial de utilização dessa ferramenta num leque mais vasto de tarefas, a *Amazon* decidiu abrir a plataforma a requisitantes externos – e trabalhadores externos – para uma maior variedade de tarefas além da identificação de entradas duplicadas de produtos (Silberman, 2015).¹⁰ Hoje, uma grande variedade de tarefas que atualmente não podem ser automatizadas por meios informáticos – como marcar todos os gatos num conjunto de fotografias – pode ser concluída em poucos minutos por uma “mão-de-obra global, disponível a pedido, 24 horas por dia, sete dias por semana”.¹¹

O aspecto mais impactante da AMT é talvez o facto de toda a plataforma – e, consequentemente, os seus trabalhadores – estar acessível aos programadores informáticos através de uma *interface* de programação de aplicações (API).¹² Os programadores que trabalham no desenvolvimento de um algoritmo mais longo e mais complexo podem recorrer aos trabalhadores através de algumas linhas de código simples. O processo de publicação de tarefas, avaliação de resultados e recompensa dos trabalhadores pode ser automatizado através deste sistema. Outras plataformas de microtarefas – incluindo a *Microworkers* e a *Clickworker* – também fornecem acesso à sua plataforma através de uma API, permitindo vários graus de utilização automatizada.

Destas plataformas, a *CrowdFlower* (agora chamada «Figure Eight») é aquela que talvez tenha tido mais sucesso na integração de trabalhadores humanos em tarefas e sistemas computacionais mais vastos. Essa plataforma, que tem por *slogan* «AI for your business» («IA ao serviço da sua empresa»),¹³ foi concebida para permitir que os clientes, desde o início, publiquem trabalhos sob a forma de conjuntos de dados brutos que consistem em várias «linhas» de dados. A plataforma distribui então cada linha de dados por vários trabalhadores (por defeito, três), cada um formando um «juízo» sobre essa linha de dados. Um trabalhador individualmente pode repetir esta etapa (por ex., «a imagem contém um gato?») em numerosas linhas do mesmo conjunto de dados. A plataforma automatiza para os clientes o processo de comparar os vários juízos sobre cada linha, feitos por diferentes trabalhadores, a fim de verificar se o juízo estava correto. Depois, servindo como intermediárias, as API da plataforma de microtarefas permitem que as empresas procedam à gestão algorítmica de todo um grupo de trabalhadores e assegurem a intervenção humana no processo («*human-in-the-loop*»), como se a inteligência do trabalhador fosse uma mera função numa biblioteca de *software* externa.

A gestão algorítmica dos trabalhadores é uma característica fundamental das plataformas digitais de trabalho. Diz respeito não apenas às plataformas de *crowdsourcing* de microtarefas *online* estudadas neste relatório, mas também às plataformas digitais «baseadas na localiza-

ção», que direcionam os trabalhadores para a prestação de serviços locais, incluindo transporte (*Uber*, *Lyft*), entrega de alimentos (*Foodora*, *Deliveroo*), reparações domésticas (*Task Rabbit*) e serviços domésticos (*care.com*).

A gestão algorítmica pode ser definida como ambientes de trabalho nos quais “os trabalhos humanos são atribuídos, otimizados e avaliados através de algoritmos e dados monitorizados” (Lee et al., 2015, p. 1603). Embora a gestão algorítmica seja praticamente sinónimo de trabalho em plataformas digitais, também está presente em indústrias fora da Internet. Nas décadas de 1980 e 1990, muitas lojas na América do Norte começaram a incorporar *software* para otimizar o escalonamento dos turnos dos funcionários (Melachrinoudis e Olafsson, 1995); e essa prática mantém-se até aos dias de hoje (Greenhouse, 2012). Da mesma forma, os armazéns usam rotineiramente o «*voice-picking*», um sistema automatizado comandado por voz, que orienta o pessoal do armazém para pegar em determinados produtos no armazém, monitorizando simultaneamente o seu desempenho. Os trabalhadores do armazém usam auscultadores com um microfone; recebem instruções por meio do sistema automatizado e confirmam verbalmente as suas ações de volta ao sistema (Matopoulos, 2011).

Nas plataformas digitais, a gestão algorítmica vai além da orientação e escalonamento do trabalho para controlar quase todos os aspetos do trabalho. Möhlmann e Zalmanson (2017) definem cinco características da gestão algorítmica: (1) monitorização contínua do comportamento dos trabalhadores; (2) avaliação constante do desempenho dos trabalhadores com base em avaliações dos clientes, mas também a aceitação ou rejeição do seu trabalho pelo cliente; (3) a implementação automática de decisões, sem intervenção humana; (4) interação dos trabalhadores com um «sistema» e não com seres humanos, privando-os de oportunidades de *feedback* ou discussão e negociação com o seu supervisor, como seria geralmente o caso em empregos fora da Internet; e (5) baixo grau de transparência. O baixo grau de transparência decorre de práticas comerciais competitivas que impedem as plataformas de divulgar como funcionam os algoritmos, mas também da natureza adaptativa dos algoritmos, por força da qual as decisões mudam de acordo com os dados recolhidos. Como explicam Möhlmann e Zalmanson, “raramente as empresas têm incentivos a divulgar os critérios subjacentes aos seus algoritmos e, em alguns casos, elas mesmas são incapazes de explicar completamente os resultados, gerando fraca a transparência perante aqueles que são geridos pelos algoritmos” (p. 5). Nas plataformas de microtarefas, em que os clientes podem divulgar tarefas usando uma infinidade de API, esse problema é agravado.

O capítulo 5 deste relatório analisa, em maior detalhe, algumas das consequências da gestão algorítmica para os trabalhadores dessas plataformas, e o capítulo 6 apresenta algumas recomendações de políticas para minimizar algumas dessas consequências.

NOTAS

1. Ver <http://www.nesta.org.uk/news/guide-historical-challenge-prizes/alkali-prize>.
2. <https://www.innocentive.com/>.
3. Ver <https://www.jovoto.com/>.
4. Ver <http://ip-208-90-202-81.liveops.com/company/history.html>.
5. Ver a página inicial da *Clickworker* em: <https://www.clickworker.com/> [1 de outubro de 2017].
6. Por exemplo, a *Prolific* apresentou as seguintes estatísticas num boletim informativo enviado aos assinantes em 14 de junho de 2017: «Quando visitar nosso sítio *web*, verificará que temos cerca de 70 000 participantes registados. Isto é verdade mas, infelizmente, nem todos esses utilizadores participam regularmente em estudos. Para gerirmos melhor as expetativas, iremos agora ajustar ligeiramente a secção de pré-seleção (etapa 3) no painel de investigadores. Isso significa que, em vez de 70 000 participantes registados, verá c. 20 000 participantes ativos. Entende-se por "participante ativo" um participante que tenha acedido ao sistema pelo menos uma vez nos últimos 90 dias.»
7. Os autores focam-se, em particular, às plataformas centradas no trabalho realizado à distância, por oposição aos serviços de base local, como o transporte. O índice de trabalho online é calculado com base nas medições de tráfego das cinco maiores plataformas digitais de língua inglesa.
8. Ver <https://www.mturk.com/>
9. Ver <http://docs.aws.amazon.com/AWSMechTurk/latest/AWSMturkAPI/Welcome.html>.
10. Para informações mais detalhadas, ver, em especial, capítulo 2, «Mechanical Turk and Turkopticon, 2008– 2015», secção 2.2, «Mechanical Turk»
11. Ver <https://www.mturk.com/mturk/welcome>.
12. Ver <http://docs.aws.amazon.com/AWSMechTurk/latest/AWSMturkAPI/Welcome.html>.
13. Ver <https://www.crowdfunder.com/>.



Trabalhadora de uma plataforma digital, República da Sérvia

© Anastazija Aleksic

CAPÍTULO 2

Principais plataformas de microtarefas

Cada uma das cinco plataformas examinadas neste relatório tem uma história diferente, bem como países de origem e operação diferentes, e especializam-se em diferentes tipos de tarefas. Neste capítulo, descrevemos brevemente os antecedentes de cada uma das cinco plataformas, começando pela *Amazon Mechanical Turk* (AMT), com sede nos EUA. Fundada em 2005 a partir de um produto interno usado para as necessidades comerciais da própria Amazon, a AMT é agora uma das maiores plataformas de microtarefas atualmente em funcionamento. A *Clickworker*, com sede na Alemanha (fundada em 2005; começou a aceitar clientes em 2007) e a *CrowdFlower*, com sede nos EUA (fundada em 2007), competem com a AMT em termos de volume anual de transações. A *Microworkers* (fundada em 2009), com sede nos EUA, destaca-se pela sua base internacional de trabalhadores mais ampla em comparação com a AMT (Hirth, Hossfeld e Tran-Gia, 2011) e a *Prolific* (fundada em 2014 como *Prolific Academic*), com sede no Reino Unido, diferencia-se pelo seu enfoque em tarefas relacionadas com inquéritos de apoio à investigação.

2.1 DESCRIÇÃO DAS PLATAFORMAS

As plataformas de microtarefas possuem muitas características comuns, incluindo a modalidade de emprego trabalhador-plataforma-cliente e o modelo de negócio típico de uma plataforma. Além dessas semelhanças organizacionais genéricas, algumas das plataformas de microtarefas descritas neste relatório especializam-se em determinadas áreas do processo de trabalho ou do tipo de trabalho.

2.1.1 Modalidades de emprego

Apesar da linguagem publicitária que oferece «mão-de-obra» a potenciais requisitantes de tarefas,¹ ou mesmo o seu próprio nome (como a *Microworkers*), as plataformas geralmente não reconhecem os trabalhadores que realizam microtarefas como trabalhadores por conta de outrem no sentido tradicional. Em vez disso, quase todas as plataformas exigem que os trabalhadores aceitem a classificação de trabalhadores por conta própria,² ou prestadores de serviços independentes. Algumas, como a *Prolific*, nem os consideram como trabalhadores de qualquer espécie, descrevendo-os apenas como «participantes» em projetos de investigação, que recebem «recompensas» em vez de uma remuneração pelo trabalho realizado. Consequentemente, os trabalhadores das plataformas de microtarefas tiveram que contestar esta classificação para terem acesso a proteções e benefícios de natureza laboral.

Nos últimos anos, foram instauradas várias ações judiciais para contestar as classificações das plataformas, incluindo uma ação coletiva, *Otey versus CrowdFlower*, instaurada contra a *CrowdFlower* em 2012 (Cherry, 2016a). Neste processo, a *CrowdFlower* foi acusada de não

pagar aos trabalhadores um salário mínimo; a plataforma alegou que os trabalhadores eram prestadores de serviços independentes e não trabalhadores por conta de outrem e, portanto, não tinham direito a um salário mínimo. As partes celebraram um acordo extrajudicial, pelo que nunca foi proferida uma decisão no processo; no entanto, o acordo incluía uma indemnização equivalente ao pagamento das remunerações em falta, além dos honorários dos advogados.

O caso da Prolific. Todas as plataformas de microtarefas estudadas para efeitos do presente relatório classificam os trabalhadores como «trabalhadores por conta própria», à exceção da *Prolific*, uma plataforma sediada no Reino Unido, especializada em ajudar os cientistas a encontrar pessoas dispostas a responder a inquéritos para projetos de investigação universitária. Como mencionado anteriormente, a *Prolific* é a única que não considera essas pessoas nem como trabalhadores por conta de outrem nem como trabalhadores por conta própria; em vez disso, tem sempre o cuidado de se referir a pessoas inquiridas como «participantes» e de se referir aos pagamentos feitos aos participantes como «recompensas» pela sua participação voluntária, e não como remuneração pelos serviços prestados. Como explica no seu sítio *web*:

Os participantes não são trabalhadores. Não consideramos os nossos participantes trabalhadores; são simplesmente voluntários em projetos de investigação e ganham recompensas, algo que está coberto pela legislação fiscal do Reino Unido.³

A *Prolific* faz referência a um sítio *web* sobre a legislação fiscal do Reino Unido que, de facto, afirma que a remuneração dos participantes em projetos de investigação universitária não precisa de ser tributada como rendimento, assumindo que não seja mais que um “reembolso” pelos custos da participação:

O indivíduo não estará sujeito a impostos ou a contribuições para a segurança social se os valores recebidos não forem superiores a um montante razoável de custos por ele incorridos com a participação no ensaio ou investigação, incluindo despesas de deslocação e subsistência.⁴

Além disso, como a *Prolific* esclarece ainda, são utilizadas medidas algorítmicas para garantir que os «participantes» não possam acumular uma quantidade suficientemente grande de trabalho na plataforma para serem considerados trabalhadores:

Para evitar que os participantes se transformem em profissionais de resposta a inquéritos, temos um mecanismo que distribui os estudos de forma tão equilibrada quanto possível por todo o grupo de participantes.⁵

2.1.2 Modelos de negócios

Os modelos de negócios da maioria das plataformas digitais de trabalho baseiam-se na cobrança de comissões aos clientes que publicam tarefas nas plataformas. Em todas as plataformas estudadas neste relatório, é calculada uma comissão para cada tarefa concluída pelos trabalhadores. Essa comissão corresponde a uma percentagem do montante que os clientes pagam aos trabalhadores e é geralmente calculada no momento do pagamento pelo trabalho realizado.

Algumas plataformas, como a *Clickworker* e a *CrowdFlower*, também oferecem serviços para configurar e gerir a publicação de tarefas nas suas plataformas. As comissões cobradas por estas soluções de «serviço completo» são fixadas individualmente para cada cliente e dependem geralmente do volume de trabalho que representa para a plataforma a decomposição de grandes tarefas em microtarefas reprodutíveis, suscetíveis de serem publicadas na sua plataforma.

Além disso, a *CrowdFlower* oferece acesso «gratuito» à plataforma apenas aos investigadores e estudantes que qualificam para o plano «*data for everyone*» («dados para todos»). Os outros utilizadores pagam uma taxa inicial de 3 000 USD, acrescida de uma taxa mensal de 1 500 USD ou mais pelo acesso à plataforma. A remuneração paga aos «contribuidores», ou seja, às pessoas que executam as tarefas, e as «taxas de transação associadas» são faturadas separadamente para além da taxa de acesso à plataforma.⁶

A AMT cobra ainda taxas adicionais se o requisitante desejar que a oferta de trabalho seja direcionada para grupos específicos de trabalhadores, com base na respetiva «qualificação», que pode basear-se quer no desempenho quer nas características do trabalhador, que vão desde a idade, o sexo e estado civil à frequência com que fazem exercício ou o tipo de compras efetuadas *online* pelo trabalhador. Essa taxa pode ser um valor fixo por tarefa (0,05 USD a 1,00 USD) ou uma percentagem da recompensa pela tarefa.⁷

2.1.3 Especializações das plataformas

A variedade de microtarefas é bastante grande, e diferentes plataformas de microtarefas especializam-se em diferentes tipos de tarefas. No sítio *web* da AMT, os utilizadores podem registar-se como «Turker» para executar tarefas que exigem inteligência humana (*human intelligence tasks*) sendo a plataforma relativamente indiferente à forma que estas tarefas possam assumir. O resumo do serviço classifica as tarefas em seis categorias: limpeza dos dados, incluindo treino dos algoritmos, categorização, marcação, análise de sentimentos, criação e moderação de conteúdos e *feedback* comercial, que inclui testes de produtos ou aplicações. Da mesma forma, a *Microworkers* anuncia modelos para criar uma ampla gama de tarefas, incluindo, mas não limitado a: inquéritos realizados no âmbito de projetos de investigação, marcação de imagens, reações a campanhas de *marketing*, avaliação da qualidade de vídeos, classificação de produtos, transcrição de documentos, recolha de dados, transcrição áudio e vídeo e sequenciação de eventos.

A *Clickworker* também oferece uma variedade de microtarefas baseadas em informações, convidando os clientes, na sua página inicial, a utilizarem o seu serviço em nuvem baseado em inteligência humana para verem executado o seu trabalho.⁸ A sua página inicial destaca sete ofertas, incluindo redação (por ex., criação de texto para otimização dos motores de pesquisa), pesquisa na Internet, categorização e marcação (por ex., de imagens), inquéritos, dados para treinar a IA e gestão de dados (ou seja, identificação das características dos produtos). No entanto, das plataformas de microtarefas examinadas neste estudo, a *Clickworker* é a única que oferece tarefas concebidas para serem realizadas através de uma aplicação móvel, a fim de permitir que as empresas acompanhem «campanhas de marca» ou recolham ou verifiquem dados geográficos no terreno.⁹

A *CrowdFlower* apresenta a particularidade de ser otimizada para utilização por programadores informáticos que trabalham em ciência de dados – pessoas que procuram realizar tarefas como validar conjuntos de dados ou preparar dados para treinar algoritmos de aprendizagem de máquinas. É tecnicamente possível usar a plataforma para outros fins, como a realização de um inquérito, mas tal exige do cliente um trabalho adicional para que a sua tarefa seja compatível com o modelo da *CrowdFlower*, centrado em pedir a vários trabalhadores que formulem «juízos» repetidos sobre uma de presumivelmente muitas linhas de dados.¹⁰ A *CrowdFlower* também se especializa em microtarefas repetitivas, que incluem investigação de dados, transcrição, categorização, produção de texto para descrição de produtos, etc.¹¹

A *Prolific* é a mais especializada de todas as plataformas de microtarefas aqui estudadas. É uma plataforma exclusivamente dedicada à realização de inquéritos no âmbito de projetos de investigação, e oferece funcionalidades especificamente relacionadas com a investigação,

como filtros para uma ampla variedade de sistemas de pré-seleção complexos, baseados, por exemplo, em critérios demográficos. A *Prolific* especializa-se em inquéritos e experiências; no entanto, também é possível que sejam propostos outros tipos de tarefas «disfarçadas» de inquéritos.¹²

2.2 DESCRIÇÃO DO TRABALHO NAS PLATAFORMAS

Para compreender melhor os diferentes tipos de tarefas executadas pelos trabalhadores das plataformas digitais, o inquérito do BIT de 2017 pediu às pessoas inquiridas para descreverem até cinco tipos diferentes de tarefas que normalmente executavam nas plataformas. As respostas foram variadas, dificultando a inclusão dessas tarefas nas tipologias existentes, como a proposta por Gadiraju, Kawase e Dietze (2014). Por isso, desenvolvemos uma taxonomia mais detalhada, composta por dez categorias de tarefas. Essas tarefas podem ser categorizadas com base em serviços ou projetos oferecidos pelos clientes em diferentes plataformas ou com base nas competências necessárias para executar a tarefa pelo trabalhador. Neste relatório, categorizamos as tarefas com base nos projetos oferecidos pelos clientes ou requisitantes e, sempre que possível, mostramos as diferentes competências que poderão ser necessárias para executar tarefas no âmbito de um projeto específico. As tarefas são descritas abaixo, com exemplos e ilustrações retirados de respostas ao inquérito detalhadas ou de entrevistas de acompanhamento realizadas com um grupo selecionado de pessoas.

Recolha de dados: A «multidão» é usada para recolher metadados específicos de que os requisitantes (clientes) necessitam. Essas pesquisas incluem, por exemplo, a procura de endereços de empresas ou outras informações de contacto, como endereços de correio eletrónico, localização, etc. As informações devem ser encontradas, copiadas e inseridas num formulário ou campo de respostas.

Pesquisas de informação: o empregador fornecia-me, por exemplo, o nome de uma escola e eu teria de encontrar informação sobre essa escola, como o número de alunos e professores, endereço, etc. (Testemunho, Microworkers, Estados Unidos da América)

A recolha de dados também pode incluir a recolha de informação que só pode ser obtida em locais geográficos específicos. Por exemplo, a plataforma *Clickworker* estabeleceu uma parceria com a *Streetspotr* para o seu serviço de «crowdsourcing móvel». Nestas tarefas, é geralmente pedido aos trabalhadores que recolham informações sobre produtos à venda em lojas locais. Podem ser incumbidos de verificar se um produto de uma determinada marca está disponível, tirar uma foto do produto na prateleira/expositor ou dar uma classificação subjetiva com base na opinião que formou ao ver esse produto à venda.

Categorização: As tarefas de categorização envolvem a classificação de entidades em grupos. São vários os termos utilizados para descrever esse tipo de tarefa de marcação (por ex., *tagging*, *bookmarking*, *pinning*, etc.), dependendo do requisitante ou do sítio *web* para o qual essa tarefa é executada. Os exemplos incluem a categorização de uma peça de roupa exibida numa imagem de acordo com sua cor, padrão, corte/estilo, decote, etc.; a seleção de todas as imagens que contêm automóveis; ou a classificação de um livro de acordo com seu género literário.

Estas tarefas geralmente são caracterizadas como «fáceis e rápidas» e podem ser realizadas «praticamente sem pensar». (Testemunho, CrowdFlower, Estados Unidos da América)

Acesso a conteúdos: O acesso a conteúdos refere-se a tarefas que envolvem a promoção de um produto específico, incluindo a otimização dos motores de busca (aumentando o tráfego no sítio

web) e teste de aplicações. As tarefas típicas desta categoria incluem: registar-se num sítio *web* ou subscrever um serviço («criar uma conta do *Google* com um nome aleatório do *fakenamegenerator.com*»);¹³ introduzir um termo de pesquisa específico no *Google*, *Amazon* ou similar, encontrar a ligação ou o produto especificado pelo requisitante e visitar essa página; assistir a um vídeo no *YouTube* e «gostar»; votar numa pessoa ou produto num concurso; partilhar uma publicação no *Twitter* (*retweet*); ou descarregar e instalar uma aplicação para *smartphone*.

As tarefas nesta categoria geralmente servem para criar tráfego artificial em sítios *web* e melhorar a sua classificação. Alguns cientistas informáticos designaram este trabalho como campanhas maliciosas, pois manipulam a informação em sistemas *web* (Choi, Lee e Webb, 2016). Além disso, enquanto o tráfego artificial criado por máquinas em sítios *Webweb* pode ser identificado por algoritmos, essa forma gerada por humanos é muito mais difícil de detetar.¹⁴ A dificuldade em identificar este tipo de «tráfego falso» é ainda agravada pelo facto de os requisitantes tomarem medidas para dificultar o seu reconhecimento, por exemplo, exigindo certas «qualificações» da conta do utilizador, conforme ilustrado na figura 2.1.

Figura 2.1. Exemplo de uma tarefa de acesso a conteúdos

Twitter Re-Tweet: [redacted]

Work done: 31/4
You will earn \$0.16
Task takes less than 3 min to finish
Job ID: [redacted]

Employer: [redacted]
add to Exclude List
add to Include List
Tasks will be rated within 14 days

You can accept this job if you are from any of these countries:
International – All Countries accepted except: Bangladesh Pakistan China Vietnam Indonesia Sri Lanka Egypt Morocco

Bookmark a page [redacted], ... → Bookmark 1 page

What is expected from Workers?

WARNING: we manually review almost all of the submitted tasks. Thus, if we find that you have ignored the instructions (i.e. posting on a wrong site, using non-unique or non-sensical content), you will be permanently banned from our system.

To do this task, you need to have a twitter account that meets the following requirements:

- is tied to klout.com (free signup) and has a Klout score of at least 30
- at least 200 followers
- your follower counter needs to be at least double your following count (meaning - if you are following 150 users, you need to have at least 150*2 = 300 followers)
- not more than 30 retweets per month have been posted on our behalf
- the majority of the 20 most recent tweets are in English
- at least 8 out of 20 most recent tweets have no links, are NOT retweets, and sound natural and interesting

If you have a twitter account that meets these requirements, please follow these steps:

1. Go to http://[redacted]
2. Post the favorite and then retweet the tweet that is given to you at http://[redacted] on a twitter account that meets the aforementioned requirements
3. Report the confirmation code that is given to you if we are able to detect the new retweet on your twitter profile
4. Make sure that the retweet stays visible within the 20 most recent tweet list for at least 4 days, and NEVER remove the tweet from your timeline. Also, the same account can not be used for any of our retweets more than 3 times in 24 hour period.

Required proof that task was finished?

1. 7 character confirmation code shown at http://[redacted]

- if you report anything that does not contain a 7 character confirmation code, your task will automatically be declined.
- Confirmation code can not be used more than once, used by a different user than the one it was given to and is mathematically impossible to guess.

Fonte: Reprodução de uma tarefa real na *Microworkers*, publicada em outubro de 2017.

Verificação e validação: É pedido aos trabalhadores que verifiquem e, desse modo, «limpem» dados ou classificações existentes, ou que confirmem a validade de algum conteúdo. São exemplos: «verificar se a categoria está certa ou errada», «visualizar uma série de imagens para verificar se correspondem a um rótulo» ou «identificar descrições de artigos de moda em duplicado», ou verificar se os dados fornecidos são ou não válidos e validá-los, como no exemplo de tarefa constante da figura 2.2.

Figura 2.2 Exemplo de uma tarefa de verificação e validação

The screenshot shows a task titled "Find the official website URL, and Collect the Information". It includes details: "Requester: [redacted]", "Reward: \$0.04 per HIT", and "Duration: 60 minutes". A note states "Qualification Required: Masters has been granted". Below this is a section titled "Website data collection - Instructions (Click to expand)". The instructions list fields to be collected: "Business Name", "Business Address", "Phone Number", and "Business Category" (with "Restaurant" as an example). A link "Search the Official Website" is provided with the instruction "Click HERE to search the Official Website (Opens in new window)". A "Hints" section contains a bullet point: "If the street info is missing, use the phone number to match the address along with city, state and postal code". A question asks "Were you able to find the Official website and the address information on the official website for the provided business?" with three radio button options: "Yes, I found the official website with the full/nearest matching address (Full/Nearest Match)", "No, address has major difference and phone number mismatch on the official website (No Match)", and "No, Official website not found". At the bottom, a button says "You must ACCEPT the HIT before you can submit the results."

Fonte: Reprodução de uma tarefa real na *Amazon Mechanical Turk*, publicada em outubro de 2017.

Moderação de conteúdos: A moderação de conteúdos designa a «prática de controlar o conteúdo gerado por utilizadores e publicado em sítios da Internet, nas redes sociais e em outras plataformas *online*» (Roberts, 2014, p. ii). É pedido aos trabalhadores que façam a revisão de texto, imagens e vídeos de acordo com diretrizes específicas para verificar se algum do material publicado no sítio *web* viola leis locais, normas sociais ou as diretrizes da respetiva plataforma. A moderação de conteúdos é discutida em maior detalhe no capítulo 5, caixa 5.1.

Estudos de mercado e avaliações: Nesta categoria pode ser pedido aos trabalhadores que avaliem ou classifiquem um produto, serviço ou local. Essas avaliações assumem várias formas, como o recurso à técnica de «*mystery shopping*» (cliente mistério), em que um indivíduo vai a uma loja (física ou virtual) para comprar algo e classifica os serviços prestados, a avaliação e teste de aplicações, ou avaliações imaginárias sobre coisas, lugares, restaurantes, hotéis ou serviços com os quais o trabalhador não teve qualquer contacto. Os trabalhadores são convidados a partilhar as suas impressões ou sentimentos em relação a uma determinada entidade ou conceito, ou a avaliar se o conteúdo existente transmite certas emoções.

Além disso, os trabalhadores também são convidados a dar a sua opinião sobre as emoções provocadas por declarações, imagens ou vídeos para efeitos de classificação da qualidade. Por exemplo, declarações em fóruns *online* que mencionam uma marca específica devem ser avaliadas como positivas, neutras ou negativas para essa marca. Um entrevistado descreveu uma tarefa

na qual teve de «assistir a um vídeo em que 100 pessoas tentavam fazer o *moonwalk* e classificar o seu desempenho numa escala de 1 a 10» (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América).

Inteligência artificial e aprendizagem de máquinas: Esta categoria consiste em tarefas relacionadas com a recolha de material destinado à aprendizagem de máquinas ou à inteligência artificial. Como mencionado anteriormente, a inteligência artificial, conforme categorizada no presente relatório, não é a disciplina que, inicialmente, tinha por objetivo criar sistemas automatizados para resolver problemas, mas sim para treinar algoritmos de aprendizagem de máquinas. São exemplos: «grave 10 vídeos curtos de ações com objetos quotidianos», «grave 30 gestos da mão com a câmara do computador portátil», «desenhe uma caixa à volta do objeto especificado» ou «grave várias frases no seu navegador». A figura 2.3 ilustra uma tarefa para aprendizagem de máquinas, que envolve a gravação de 40 vídeos que mostram uma mão a desenhar letras e dígitos no ar, utilizando a câmara de um computador portátil. Esta categoria também inclui tarefas relacionadas com programação e codificação ou com a resolução de problemas matemáticos ou lógicos.

Figura 2.3 Exemplo de uma tarefa para aprendizagem de máquinas

NEW Record 40 videos of drawing letters and digits in the air using your laptop camera

Jobs: 5/44
Time limit: 120 min
EUR 1.20 per job

Start!

Instructions

When accepting this task, you will see the following interface:

You have recorded 0 of 40 gestures

Submit Task

2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40

Drawing the letter A in the air. Example

Please use either hand to draw in the air

Drawing the letter A in the air. Now recording

Please use either hand to draw in the air

Some Hints:

- Your work will be reviewed by our support team and depending on the number of submissions we get, it can take some time until you receive your payment.
- Please make sure that the letters and digits are performed as shown in the example video. However, you may use either hand and you should draw the letter like you would normally write it on paper.
- Please make sure to not confuse left and right (which can easily happen because of the "mirroring" setup)

IMPORTANT: Can I do multiple submissions?

- Yes, you can, but only do up to 10 submissions.
- For each submission, please vary the background behind you by moving your laptop or computer to a different location.
- For each submission, please vary the lighting conditions a little bit.
- For each submission, please vary the distance to the camera a little bit.
- Ideally, have a different person draw the letters / digits for every submission.
- Please keep in mind that the support team might reject your submission if they feel that the submissions are too similar!

When recording each of the 40 videos, please do the following:

- Play the video on the left, which shows an example of the letter or digit.
- Press the red recording button on the right hand side.
- Wait until the countdown has finished.
- Perform draw the letter within 3 seconds.
- Replay the video to make sure that the recording has worked, that the letter or digit is clearly visible and that it is not out off at the beginning nor at the end.
- If needed, re-record the video by pressing the record button again.
- If the video is ok, please proceed to the next one.
- When you have recorded all 40 videos, the "Submit Task" button becomes active at the top and you can finish up your submission.

Fonte: Recriação de uma tarefa real na Clickworker, publicada em outubro de 2017; a foto é a captura de ecrã da tarefa.

Transcrição: Pode ser pedido aos trabalhadores que na transcrevam para a forma de texto escrito informação proveniente de diferentes tipos de suportes de *media*, como áudio, texto, fotos ou vídeos. São exemplos deste tipo de tarefa: digitar os números e/ou letras visíveis numa imagem (semelhante a *captchas*, por ex., a matrícula de um automóvel); contar o número de artigos de uma marca específica numa foto de uma prateleira de um supermercado; extrair informação de artigos comprados ou comercial de um recibo de compra; ou transcrever diálogos a partir de ficheiros áudio ou vídeo. A título ilustrativo, a figura 2.4 apresenta uma tarefa de transcrição, em que é necessário transcrever informação sobre o endereço e outros detalhes a partir de uma imagem de um recibo de venda que é fornecido ao trabalhador. Muitas vezes, os trabalhadores estão cientes de que estes tipos de tarefas acabarão por desaparecer, pois os sistemas que estão a ser desenvolvidos tornarão esse trabalho obsoleto. O reconhecimento ótico de caracteres (OCR) é um exemplo de tarefa que era muito mais frequente há alguns anos do que é agora.¹⁵

Figura 2.4 Exemplo de uma tarefa de transcrição

Classify Receipt
Requester: [redacted] HIT Expiration Date: Nov 6, 2017 (6 days 23 hours)
Reward: \$0.03 Time Allotted: 60 minutes
Description: Looking at a receipt image, identify the business of the receipt
Keywords: image, receipt, business, transcribe, extract, data, entry, transcription, text, data, qualification
Qualifications Required:
Total approved HITs is not less than 1000
HIT approval rate (%) is not less than 90
Location is US

This is a preview of hit, click ACCEPT HIT above to complete

Classify Receipt
HIT Reward: \$0.03

☒ Real Readable original receipt
☐ Not a receipt or not readable

The following details can often be found at the top or bottom of the receipt.
Enter as much information as you can find.

Find and enter the business phone number:

Phone
Example: 321 Fake Street, Los Angeles, CA, 90208

Find and enter the business address:

Address
City
State Postal code
Example: 321 Fake Street, Los Angeles, CA, 90208

Next

Fonte: Recriação de uma tarefa real na *Amazon Mechanical Turk*, publicada em outubro de 2017; a foto é uma captura de ecrã do recibo

Criação e edição de conteúdos: As tarefas de criação e edição de conteúdos exigem que o trabalhador crie novo conteúdo ou releia, edite ou traduza materiais existentes. O conteúdo em questão é, em regra, texto, mas também pode assumir outras formas, como *design* gráfico. Pode assumir a forma de um *blog* ou de entradas em enciclopédias, artigos curtos ou ilustrações gráficas. A variedade de tópicos parece ser ilimitada e não precisam de estar relacionados com o perfil do trabalhador. A natureza das competências necessárias para a criação de conteúdos pode ser bastante variada, desde competências de redação à capacidade de criar grafismos. A figura 2.5 ilustra uma tarefa de criação de conteúdos, que consiste na criação de uma banda desenhada e que exige boas competências artísticas. Da mesma forma, um entrevistado dos Estados Unidos da América com uma licenciatura em História mencionou ter escrito artigos sobre tópicos que vão desde a «investigação sobre SIDA», «automóveis inteligentes e a reação das pessoas a estes» até «instalação de componentes, como armários, na sua garagem», «películas solares para janelas de automóveis» e «ferimentos causados por pistolas de pregos». O tempo necessário para concluir essas tarefas pode ser muito mais substancial do que para as tarefas que se enquadram noutras categorias, mas, ainda assim, são propostas em plataformas de microtarefas. No entanto, também surgem frequentemente em plataformas especializadas em conteúdo específico, como redação de texto (por ex., *scripted.com*, *content.de*) ou *design* (por ex., *jovoto.com*, *99designs.com*).

Figura 2.5 Exemplo de uma tarefa de criação de conteúdos

TTV-Copy + Scan a Comic [C3]

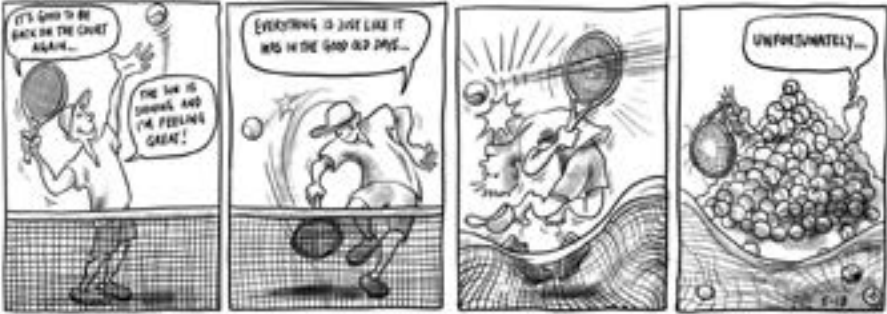
Work done: 32/50
 You will earn: \$0.5
 Task takes less than 20 min to finish
 Job ID: [REDACTED]

Employer: [REDACTED]
 Workers in this Group: 8995
 Max positions per worker: 1
 You already submitted: 0
 Tasks will be rated within 5 days

Task preview

Task instructions:

1. Read the comic strip in the following link: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])
2. On a WHITE piece of paper, copy the comics strip by hand, as precisely as possible. No tracing!
3. Draw the characters differently. They look like robots and they speak like robots.
4. Sign the comic in the bottom right corner.
5. Scan the comic and upload it. Attention! Photos will not be accepted!



Fonte: Recriação de uma tarefa real na *Microworkers*, publicada em outubro de 2017. A tira de banda desenhada é ilustrada por Christian Brunner, sendo inspirada numa tira de Charles Schulz que aparecia na tarefa original.

Inquéritos e experiências: Enquanto as empresas recorrem à «multidão» para compreender o comportamento e as opiniões dos consumidores, os investigadores universitários fazem-no para obter informações pertinentes para os temas de investigação a que se dedicam. Poderá haver alguma sobreposição entre os inquéritos que os trabalhadores realizam nesta categoria e os estudos de mercado. Os inquéritos podem assumir várias formas e tamanhos, e abrangem uma ampla gama de tópicos, incluindo experiências sobre o pensamento ético e jogos colaborativos. Por exemplo, um entrevistado descreveu «jogos» em que o jogador interage com outras pessoas e pode receber bónus em função das escolhas que são feitas.

2.3 CONDIÇÕES DE SERVIÇO DAS PLATAFORMAS

Muitas plataformas contêm documentos de «condições de serviço» que poderão produzir alguns efeitos contratuais.¹⁶ Embora o conteúdo desses documentos raramente seja lido – e muito menos escrutinado – pelos utilizadores da tecnologia (Obar e Oeldorf-Hirsch, 2016), são particularmente importantes para os trabalhadores que realizam microtarefas *online*.

Embora os inquéritos forneçam luzes sobre as condições de trabalho na perspectiva dos trabalhadores, as condições de serviço das plataformas fornecem informação complementar sobre as condições de trabalho através das suas disposições que estruturam e regulam as interações dos utilizadores com a plataforma e com terceiros através da plataforma. Estes documentos regulam como e quando os trabalhadores serão pagos, como o trabalho será avaliado e as vias de recurso que os trabalhadores têm ou não têm ao seu dispor quando as coisas correm mal. Descrevem as responsabilidades e obrigações dos trabalhadores, dos gestores das plataformas e dos clientes.

Em termos mais gerais, estes documentos suscitam, para os trabalhadores, preocupações semelhantes às que são suscitadas pelas condições mais gerais de utilização de *software* em relação aos direitos do consumidor (Pasquale, 2015). Com base numa análise das condições de serviço de cada uma das plataformas estudadas no presente relatório, esta secção discute brevemente algumas dessas questões gerais e demonstra que a adoção de medidas relacionadas com as condições de serviço pode ser uma boa forma de melhorar as condições de trabalho dos trabalhadores digitais.

2.3.1 Contratos de adesão pouco inteligíveis

As condições de serviço das plataformas digitais de trabalho suscitam muitos dos mesmos tipos de problemas para os trabalhadores *online* que as condições de utilização e os contratos de licença de utilizador final (EULA) têm, desde há muito tempo, suscitado, para os consumidores de *software* (Cherry, 2014).¹⁷ Esses documentos são longos e difíceis de compreender; além disso, são contratos redigidos inteiramente pelos gestores das plataformas, sem margem para negociação. Como tal, protegem seus interesses em detrimento dos direitos dos trabalhadores, cuja única via de recurso é a possibilidade de eliminarem a sua conta e deixarem de utilizar a plataforma. No entanto, dado que esses contratos-tipo podem afetar milhares de trabalhadores, a melhoria das condições pode ter implicações positivas significativas para estes.

Muitas condições de serviço são difíceis de ler, complexas e longas. Redigidas por advogados e repletas de terminologia técnica, o seu conteúdo pode parecer ininteligível para quem tipicamente procura trabalho. Um documento principal geralmente incorpora vários outros

documentos, como uma política de privacidade ou documentos separados mais específicos para trabalhadores-utilizadores e clientes-utilizadores. Em conjunto, esses documentos têm frequentemente mais de 10 000 palavras, e poderão ser ainda maiores: alguns também contêm cláusulas que afirmam que o «acordo» entre os utilizadores e a plataforma inclui não apenas o documento e quaisquer referências diretas, mas também outras políticas que possam vir a ser publicadas no sítio *web*.¹⁸ Neste sentido, nem sempre é possível para os trabalhadores conhecer sequer a extensão completa das condições que aceitam com a sua assinatura.

A complexidade, a extensão e, por vezes, a natureza indefinida desses documentos são agravadas pelo facto de a maioria das condições de serviço ser apresentada aos utilizadores em momentos inoportunos que não lhes permitem fazer uma leitura atenta dos documentos, mesmo que tivessem o tempo, a vontade ou a capacidade de os compreender. Embora a maioria dos documentos que enunciam as condições de serviço seja facilmente localizável através de motores de busca, a ligação que permite aceder a tais documentos nem sempre está claramente visível na página inicial ou mesmo na secção de Perguntas Frequentes (FAQ) dos sítios *web* das plataformas. Para complicar a situação, os vários documentos das condições de serviço disponíveis no sítio *web* de uma plataforma (por ex., acessíveis a partir de uma ligação inserida no rodapé da página inicial e no formulário de registo do utilizador) nem sempre são consistentes.¹⁹ Essa situação desencoraja os utilizadores de lerem atempadamente as condições ou como parte das informações que recolhem para decidir se devem ou não registar-se num determinado sítio *web*. Em vez disso, o mais provável é que seja apresentada aos utilizadores, de forma bem visível, uma ligação para as referidas condições no momento em que se registam na plataforma (depois de terem passado bastante tempo a preencher dezenas de caixas), quando geralmente têm de “clicar” em mais uma caixa no formulário de registo indicando que concordam com as condições da plataforma. Nesse momento, a meio do processo de registo, são poucos os utilizadores que param para analisar detalhadamente as disposições do documento com o qual estão a concordar.

Mais raros ainda são os casos em que os utilizadores se mantêm a par das alterações introduzidas nas condições de serviço ao longo do tempo. A maioria dos documentos possui cláusulas que permitem aos gestores das plataformas alterar ou atualizar o seu conteúdo a qualquer momento. Em alguns casos, esses documentos incumbem ainda os utilizadores da tarefa adicional de «consultar» a página que contém as condições, «de tempos a tempos», para verificar se foram introduzidas algumas atualizações.²⁰ Existem documentos mais acessíveis, que prometem, pelo menos, notificar os trabalhadores por correio eletrónico sobre quaisquer alterações, e alguns – embora nenhum dos cinco aqui analisados – até indicam um determinado período de tempo durante o qual os trabalhadores podem enviar comentários ou manifestar as suas preocupações em relação às alterações introduzidas.²¹

No entanto, subsistem dúvidas quanto ao modo como esses comentários ou preocupações seriam recebidos. Como a maioria das outras licenças de *software*, as condições de serviço das plataformas de microtarefas são «contratos de adesão», ou seja, contratos redigidos por apenas uma das partes e cujas condições a outra parte apenas pode aceitar ou rejeitar. No caso das plataformas digitais de trabalho, a rejeição significa que a única opção dos trabalhadores é não usar a plataforma. Os contratos de adesão são objeto de debates jurídicos há décadas (Kessler, 1943; Wilson, 1965); e os juristas especializados em direitos do consumidor há muitos anos que chamam a atenção para os problemas suscitados por este tipo de contratos de licenciamento de *software* (Goodman, 1999; Kim, 2013). No caso das plataformas de trabalho, a perda de poder de negociação é particularmente prejudicial, pois as condições de serviço, em regra, não só cobrem a utilização da ferramenta de *software* pelos trabalhadores, como servem também para regular muitos aspetos das condições de trabalho, incluindo a relação entre o trabalhador

e o cliente, mediada pela plataforma (por ex., condições de pagamento, procedimentos e prazos para aprovação e rejeição do trabalho).

2.3.2 Os documentos das condições de serviço como pontos de intervenção

Não obstante estas preocupações com os documentos das condições de serviço, tal como são atualmente elaborados, estes documentos representam também uma oportunidade de progredir nos direitos dos trabalhadores. Como propuseram outros autores, uma medida relativamente simples consistiria simplesmente em tornar esses documentos inteligíveis para leigos. À semelhança das versões «legíveis por humanos» das licenças de *software* da *Creative Commons*,²² o projeto «Terms of Service; Didn't read (TOS; DR)»²³ procura fornecer resumos de fácil leitura e classificações das condições de serviço dos principais sítios *web* e serviços de Internet. O projeto de vigilância *FairCrowdWork.org*, organizado pelo maior sindicato da Alemanha, o *IG Metall*, visa clarificar as condições em diferentes plataformas digitais de trabalho e fornece, entre outras, uma avaliação das condições de serviço de uma dúzia de plataformas. No entanto, manter esses resumos atualizados tem-se revelado um desafio significativo. Outra forma de abordar este problema seria exigir que os próprios gestores das plataformas elaborassem resumos das suas condições de serviço numa linguagem acessível – por meio de uma nova política legislativa, de certificações de trabalho justo ou de acordos de negociação coletiva.

Além disso, como textos jurídicos peculiares que visam construir certas relações entre todos os utilizadores de uma plataforma – trabalhadores, plataformas e clientes –, constituem um potencial ponto de intervenção para construir relações de trabalho em massa no mundo digital. Como um contrato já cobre todos os trabalhadores de uma plataforma, alterações a apenas alguns documentos de forma a torná-los mais inteligíveis – mesmo que abrangessem só as condições de um pequeno número de plataformas importantes – poderiam ter um impacto sobre dezenas de milhares de trabalhadores em todo o mundo. São contratos à espera de ser reescritos; e, mais uma vez, este seria um bom domínio para o desenvolvimento de novas políticas e para a intervenção de grupos de certificação de trabalho justo ou de outros sindicatos ou organizações de trabalhadores. No capítulo 6, descrevemos quatro áreas-chave nas quais as condições de trabalho podem ser melhoradas e como a revisão dos documentos das condições de serviço poderá definir disposições que melhor servem os interesses dos trabalhadores.

NOTAS

1. Ver, por exemplo, a página inicial da *Mechanical Turk*, em: <https://www.mturk.com>.
2. Ver, por exemplo, *Amazon Mechanical Turk*: Acordo de participação, artigo 3a, atualizado em 2 de dezembro de 2014, em: <http://mturk.com/mturk/conditionsofuse> [13 de maio de 2017].
3. Ver <http://help.prolific.ac/general/how-is-prolific-different-from-mturk-co>.
4. Ver <https://www.gov.uk/hmrc-internal-manuals/employment-income-manual/eim71105>.
5. Ver <http://help.prolific.ac/general/how-is-prolific-different-from-mturk-co>.
6. Ver <https://www.crowdflower.com/pricing/> [1 de outubro de 2017].
7. Ver <https://requester.mturk.com/pricing> [18 de janeiro de 2018].
8. Ver <https://www.clickworker.com/>.
9. Ver <https://www.clickworker.com/solutions/?show=mobileCrowdsourcing>.
10. Ver, por exemplo, o guia da *CrowdFlower* para a realização de inquéritos (*Guide to Running Surveys*), que começa com uma declaração de exoneração da responsabilidade com três parágrafos e termina com a seguinte nota: «Uma vez que a plataforma não foi concebida para este tipo de inquéritos, a equipa de apoio não está em posição de ajudar em questões de implementação ou na conceção da tarefa. Também não podemos ser responsabilizados por eventuais discrepâncias que surjam entre o número de contribuidores na sua tarefa e no seu inquérito externo». Disponível em: <https://success.crowdflower.com/hc/en-us/articles/201855969-Guide-To-Running-Surveys>.
11. Ver <http://faircrowd.work/platform/crowdflower/>.
12. Um exemplo disso é um inquérito que visava falantes nativos de alemão, em que os participantes eram convidados a formular perguntas que soassem naturais em alemão com base em vários conjuntos de palavras-chave em inglês, por ex. «receita que não requer leite». Embora fizesse parte de um estudo linguístico, é concebível que tarefas semelhantes possam ser usadas para treinar a IA ou otimizar motores de pesquisa.
13. Tarefa encontrada na *Microworkers*.
14. Choi, Lee e Webb (2016) analisaram uma campanha maliciosa na *Microworkers* que visava o *Facebook*, em que apenas 59 de 800 (7 por cento) gostos «falsos» criados pela campanha foram identificados como tal e removidos pelo *Facebook*. Outro estudo (Lee, Webb e Ge, 2014) mostrou que apenas um quarto (24,6 por cento) dos seguidores manipuladores foram identificados pelo Twitter.
15. O reconhecimento ótico de caracteres é um campo de investigação sobre reconhecimento de padrões, inteligência artificial e visão computacional. Consiste na conversão mecânica ou eletrônica de imagens ou texto datilografado ou manuscrito em texto codificado por máquinas. «Foram então desenvolvidos sistemas para executar automaticamente esta tarefa e agora esse tipo de tarefas raramente são anunciados.» (*Faircrowdwork*, avaliação da AMT, disponível em: <http://faircrowd.work/platform/amazon-mechanical-turk> [18 de janeiro de 2018]).
16. Neste relatório, o termo «condições de serviço» é utilizado na sua aceção mais genérica, designando o acordo que regula a utilização de uma plataforma digital de trabalho por trabalhadores e clientes, bem como a relação destes com a plataforma. Estes documentos são designados de várias formas pelas diferentes plataformas estudadas: AMT: «Acordo de participação da *Amazon Mechanical Turk*»; *CrowdFlower*: «Condições Gerais de Serviço da *CrowdFlower*»; *Clickworker*: «Termos e Condições Gerais (trabalhadores da plataforma)» e «Termos e Condições Gerais (requisitantes de serviços)»; *Microworkers*: «Condições de utilização»; e Prolific: «Condições de serviço da *Prolific* aplicáveis aos participantes» e «Condições de serviço da *Prolific* aplicáveis aos investigadores». Note-se que a maioria desses documentos declara, na sua introdução, que incorporam outros documentos para os quais remetem através de uma ligação, como as condições gerais de utilização do sítio *web*, condições mais específicas para os trabalhadores e políticas de privacidade. As referências às condições de serviço no presente relatório devem ser lidas como incluindo todos os documentos que, em conjunto, constituem o acordo entre os operadores da plataforma e os seus utilizadores.
17. No seu conto sobre direito contratual intitulado «A eulogy for the EULA», Miriam A. Cherry faz uma breve e útil análise histórica desta questão, com um objetivo simultaneamente educativo e de entretenimento.

18. Ver, por exemplo, Acordo de Participação da *Amazon Mechanical Turk*, versão atualizada em 2 de fevereiro de 2014, em: <https://www.mturk.com/mturk/conditionsofuse> [12 de setembro de 2017]. O preâmbulo inclui a declaração: «O presente Acordo consiste nos termos e condições estabelecidos neste documento, juntamente com todas as políticas, procedimentos e/ou diretrizes aplicáveis que sejam periodicamente publicadas no sítio *web* ...» Ver também as Condições de Utilização do sítio *web* da *Prolific Academic*, documento disponível (sem indicação do número da versão) em: <http://prolific.ac/terms> [25 de agosto de 2017], artigo com a epígrafe «Variations» («Modificações»), que inclui a estipulação: «Algumas das disposições contidas nas presentes Condições de Utilização também poderão ser substituídas por disposições ou avisos publicados noutras partes do sítio *web*.»
19. Por exemplo, a página inicial da *CrowdFlower* contém uma ligação para as Condições Gerais de Serviço (*Master Terms of Service*), que abrangem os «contribuidores» e que, à data da redação do presente relatório, terão supostamente sido atualizadas em 13 de outubro de 2015 (ver <https://www.crowdfunder.com/legal/>). Em contrapartida, o documento acessível a partir de uma ligação inserida no formulário de registo dos trabalhadores da *CrowdFlower* aponta para um conjunto de «Termos e Condições» disponíveis em: <https://elite.crowdfunder.com/index.php?view=terms>. Além de ter um título e URL diferente, a data de revisão indicada é 2 de março de 2015, o que sugere que poderá ser uma versão mais antiga do documento. Embora não pareça existir qualquer diferença entre os dois documentos para além do título, não deixa de ser preocupante a existência de duas ligações distintas para dois documentos distintos, quando ambos se apresentam como «as» condições a aceitar.
20. Ver as Condições de Utilização do sítio *web* da *Prolific*, op. cit., cujo artigo com a epígrafe «Variations» («Modificações») tem a seguinte redação (realce nosso): «Reservamo-nos o direito de rever estas Condições de Utilização ou Condições de Serviço a qualquer momento, alterando esta página. Compete-lhe consultar esta página periodicamente para se informar sobre as alterações que fizemos, que são vin-
culativas. Algumas das disposições contidas nestas Condições de Utilização também podem ser substituídas por disposições ou avisos publicados noutras partes do sítio *web*.»
21. Por exemplo, a plataforma alemã de redação de conteúdos *content.de*, disponível em: https://www.content.de/common/content/p/contractor_tos [18 de janeiro de 2018], declara que os trabalhadores podem opor-se a alterações no prazo de uma semana após receberem uma notificação por escrito das alterações às condições de serviço: «12. Änderungsvorbehalt *content.de* wird im Falle einer Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen den Autor hierüber informieren. Die neuen Geschäftsbedingungen treten zwei Kalenderwochen nach Zugang in Kraft, es sei denn, der Autor hat den neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen schriftlich widersprochen. O der Widerspruch istur in schriftlicher Form gültig und muss innerhalb von einer Woche nach Zugang der Änderungsmitteilung erfolgen.»
22. Ver *Creative Commons*: «Sobre as Licenças», disponível em: <https://creativecommons.org/licenses/?lang=pt> [13 de setembro de 2017], secção «Licenças em Três "Camadas"».
23. TOS; DR é um trocadilho baseado na abreviatura «TL;DR», que significa «*too long; didn't read*» («demasiado longo; não li»). Neste caso, significa «*Terms of Service; Didn't read*» («Condições de Serviço; Não li»). Como o *slogan* do sítio *web* explica: «"Li e concordo com as Condições" é a maior mentira da *web*. O nosso objetivo é corrigir essa situação» (<https://tosdr.org/> [13 de setembro de 2017]).



Trabalhador de uma plataforma digital, Índia

© Vinit R. Agarwal

CAPÍTULO 3

Quem são os trabalhadores das plataformas digitais?

O BIT realizou dois inquéritos a trabalhadores de plataformas digitais. O primeiro foi realizado em novembro e dezembro de 2015 aos trabalhadores das plataformas *Amazon Mechanical Turk* (AMT) e *CrowdFlower*¹ e o segundo foi realizado entre fevereiro e maio de 2017 aos trabalhadores de cinco plataformas: AMT, *CrowdFlower*, *Clickworker*, *Microworkers* e *Prolific*. Os inquéritos incluíam as habituais perguntas sobre aspetos socio-demográficos, sobre o trabalho nas plataformas digitais, bem como perguntas comuns aos inquéritos à população ativa, incluindo profissão, antiguidade, número de empregos, horas de trabalho, remuneração e experiência profissional anterior. Além disso, os inquéritos incorporavam perguntas sobre contribuições para pensões de reforma, seguro de saúde, rendimento do agregado familiar e poupança.

Em 2015, o inquérito foi dividido em duas partes (e, portanto, duas «tarefas» separadas a serem concluídas pelo trabalhador). O primeiro incluíam aspetos demográficos básicos, juntamente com algumas medidas adicionais da experiência do trabalho nas plataformas digitais, bem como algumas perguntas para identificar a qualidade das respostas. O segundo incluíam perguntas mais detalhadas sobre experiência profissional e antecedentes profissionais. Em 2017, os dois inquéritos foram combinados para recolher todas as informações sobre o trabalhador durante a primeira ronda, a fim de evitar problemas na identificação dos trabalhadores na segunda ronda. Para garantir a comparabilidade, a redação das perguntas não mudou entre 2015 e 2017, mas algumas perguntas do inquérito de 2015 foram retiradas, tendo sido adicionadas mais perguntas sobre o tipo de tarefas realizadas nas plataformas, o conhecimento dos trabalhadores sobre salários mínimos, pagamento de impostos e perguntas mais detalhadas sobre rendimentos e segurança social.² Os dois inquéritos terminavam com perguntas sobre o que os trabalhadores eventualmente mudariam, caso pudessem, em relação ao trabalho nas plataformas digitais, além de oferecerem às pessoas inquiridas a oportunidade de expressarem quaisquer outras ideias que desejassem partilhar bem como os seus pontos de vista sobre o inquérito. Estas perguntas abertas permitiram recolher valiosas informações qualitativas, que complementaram as conclusões quantitativas do inquérito.

Todos os inquéritos foram publicados como uma «tarefa» nessas plataformas, sem restrições sobre quem poderia participar, exceto no caso da AMT em 2017, para a qual se procurou atrair sobretudo trabalhadores indianos.³ Como não há uma base de dados sobre trabalhadores das plataformas digitais que permita criar uma amostra aleatória e representativa, o inquérito foi publicado nas plataformas em diferentes horas do dia, e a tarefa foi atribuída com base no critério «*first-come-first-served*» («primeiro a chegar, primeiro a ser servido»). Os trabalhadores decidiram, eles mesmos, participar nos inquéritos, pelo que, como outros

investigadores observaram em contextos semelhantes (Marshall e Shipman, 2013), é provável que aqueles que participaram estivessem mais dispostos e motivados a expressar a sua opinião sobre o assunto do que outros.

Em agosto de 2017, no seguimento do inquérito de 2017, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas por *Skype* a 21 trabalhadores, a fim de compreender melhor as suas motivações, as tarefas que realizavam, o seu grau de satisfação com o trabalho nas plataformas digitais e como este trabalho afetava a sua vida pessoal e profissional (aquisição ou reforço de competências).

Em 2015, o primeiro inquérito recolheu 1 167 respostas elegíveis, das quais 814 eram da AMT e 353 da *CrowdFlower* (quadro 3.1). Como a *CrowdFlower* não permite que seja atribuído aos trabalhadores um número de identificação único, não foi possível convidá-los a participar no segundo inquérito. Na AMT, 789 pessoas que responderam ao primeiro inquérito com atenção suficiente foram convidadas a participar no segundo inquérito. Desses, 661 (84 por cento) responderam integralmente ao segundo inquérito, 17 (2 por cento) responderam parcialmente ao inquérito e 111 (14 por cento) não responderam. Em 2017, dos 3 345 indivíduos, 29 por cento foram excluídos porque responderam apenas parcialmente ao inquérito (14 por cento), não prestaram atenção suficiente ou usaram algoritmos para responder ao inquérito (11 por cento) ou usaram várias contas ou plataformas para responder ao inquérito (5 por cento). A amostra final em 2017 consiste em 2 350 respostas elegíveis, das quais 489 eram da AMT, 355 da *CrowdFlower*, 455 da *Clickworker*, 495 da *Prolific* e 556 da *Microworkers*.

Quadro 3.1 Amostra do inquérito, número de pessoas inquiridas por plataforma

	1. 2015 (S1)	2. 2015 (S2)	3. 2017
4. AMT Estados Unidos da América	686	573	231
5. Índia	128	104	251
6. Outros países	0	0	7
7. CrowdFlower	353		355
8. Clickworker			455
9. Prolific			495
10. Microworkers			556
11. Total	1 167	677	2 350

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017.

Além destes inquéritos abrangentes do BIT, o presente relatório também se baseia em dados qualitativos de estudos realizados por e para uma coligação de organizações de trabalhadores e pagos pelo *IG Metall* (o sindicato alemão dos trabalhadores das indústrias metalúrgicas) e pela *Arbeiterkammer* austríaca (doravante, o «inquérito do IGM»).⁴ Como parte da criação do sítio *web faircrowd.work*, foram realizados inquéritos iniciais sobre as condições de trabalho

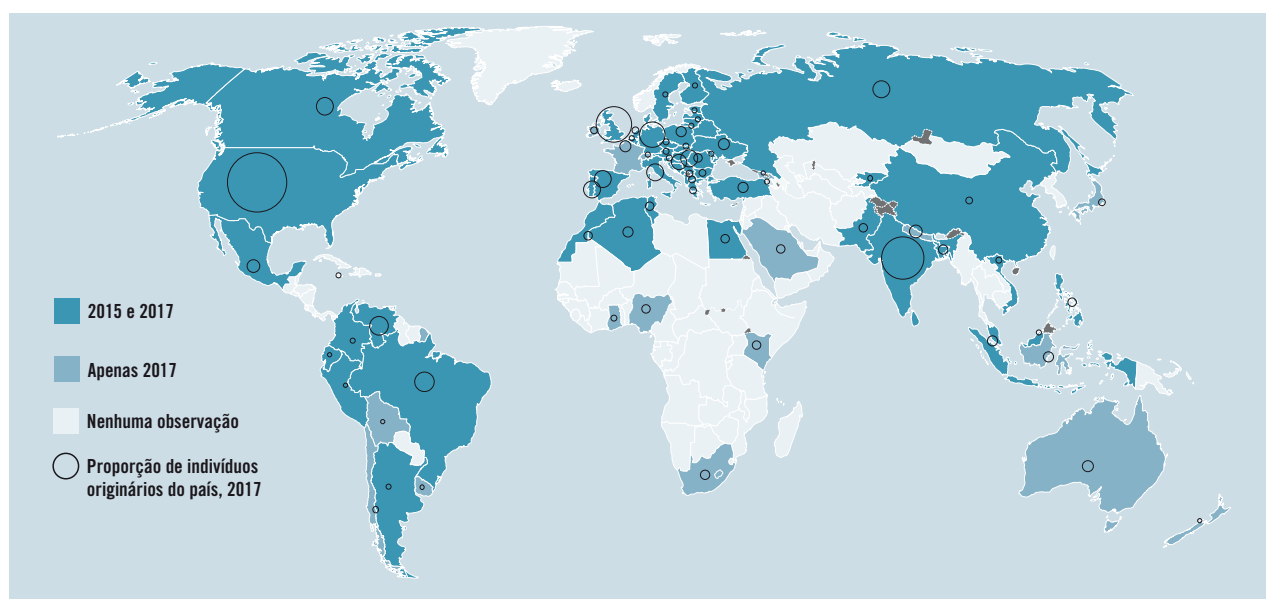
de outubro de 2016 a março de 2017 em seis plataformas: AMT, *Clickworker*, *CrowdFlower*, *MyLittleJob*, *Prolific* e *Upwork*. As amostras, relativamente pequenas, permitiram obter entre 22 e 50 respostas por plataforma, totalizando 228 respostas nas seis plataformas. No entanto, o grande número de campos de texto de resposta livre fornece dados qualitativos úteis aprofundados para complementar os extensos inquéritos quantitativos do BIT.

Além de perguntas demográficas básicas, o inquérito do IGM abrangia sete áreas principais: percurso profissional das pessoas inquiridas e a sua experiência geral com o trabalho nas plataformas, incluindo sentido de autonomia e de controlo sobre o processo de trabalho; a qualidade das tarefas na plataforma, incluindo em que medida os trabalhadores consideravam as tarefas éticas, significativas, divertidas e/ou prejudiciais; experiências com pagamento e não pagamento; avaliação da comunicação com a gestão, com os clientes e com outros trabalhadores; experiências com classificações e sistemas de avaliação, incluindo a perceção das pessoas inquiridas sobre em que medida estes lhes pareciam justos; a facilidade de utilização e a fiabilidade da plataforma do ponto de vista tecnológico; aspetos que agradavam e que desagradavam aos trabalhadores em termos gerais e outras observações. Todos os trabalhadores das plataformas digitais foram pagos pela sua participação nos inquéritos e nas entrevistas, e o montante pago era independente do seu país de residência.

3.1 COBERTURA GEOGRÁFICA

O inquérito de 2015 contou com a participação de trabalhadores de 51 países, ao passo que no inquérito de 2017 estavam representados 75 países (ver figura 3.1 e quadro A1.1 do anexo). Os inquéritos revelaram que o trabalho nas plataformas digitais é um fenómeno essencialmente urbano: quatro em cada cinco trabalhadores residiam numa comunidade urbana ou suburbana. Quase todas as regiões do mundo estão presentes nas cinco plataformas digitais estudadas, com uma representação particularmente forte do Brasil, Índia, Indonésia, Nigéria e Estados Unidos da América, bem como da Europa Ocidental e Oriental (figura 3.2 e quadro A1.1 do anexo).

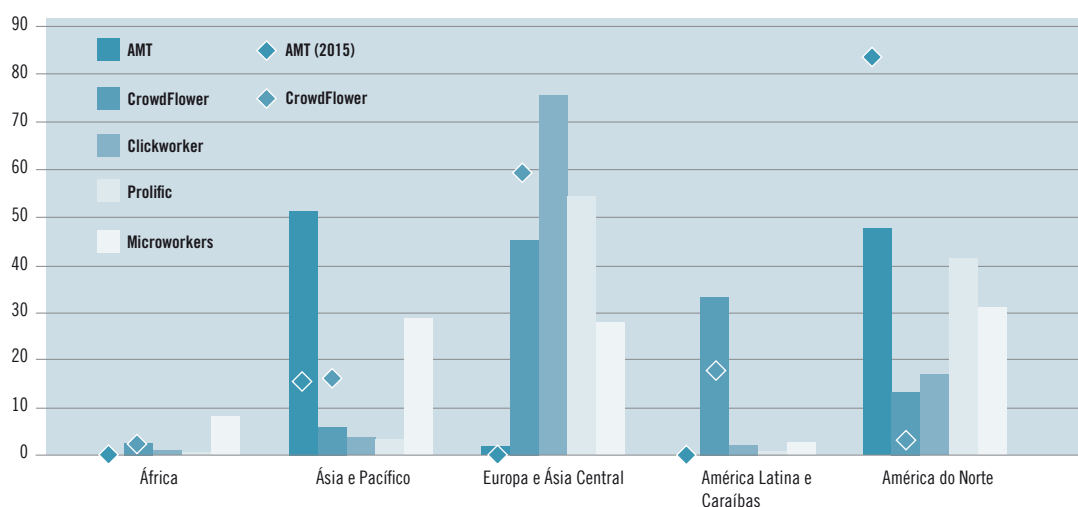
Figura 3.1 Cobertura regional dos dois inquéritos e distribuição das pessoas inquiridas em 2017



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017.

A AMT conta principalmente com trabalhadores dos Estados Unidos da América e da Índia (75 por cento e 18 por cento, respetivamente).⁵ Na nossa amostra de 2017, 52 por cento dos trabalhadores eram originários da Índia, 47 por cento dos Estados Unidos da América e o 1 por cento restante de cinco outros países. As pessoas inquiridas da *Clickworker* residiam em 22 países diferentes. A maioria residia na Europa (39 por cento na Alemanha, 10 por cento no Reino Unido, 9 por cento na Itália e 5 por cento na Espanha), 16 por cento nos Estados Unidos da América e 4 por cento na Índia (quadro A1.1 do anexo). A *Prolific* é claramente mais popular no seu país de origem, o Reino Unido (47 por cento), seguido pelos Estados Unidos da América (39 por cento), mas também é usada por trabalhadores noutros 23 países, maioritariamente europeus (variando entre 0,2 por cento e 2 por cento). A *Microworkers* e a *CrowdFlower* tinham a mão-de-obra mais diversificada. Quase um terço (30 por cento) das pessoas inquiridas da *Microworkers* eram dos Estados Unidos da América, 10 por cento da Índia e os restantes 52 por cento de outros países do mundo. Relativamente à *CrowdFlower*, o número de países representados na amostra de pessoas inquiridas era semelhante em 2015 (51 países) e em 2017 (50 países). Além disso, em ambos os anos, os trabalhadores eram maioritariamente originários da Bósnia e Herzegovina, Índia, Sérvia, Estados Unidos da América e Venezuela (quadro A1.1 do anexo).

Figura 3.2 Distribuição regional dos trabalhadores, por plataforma (percentagens)

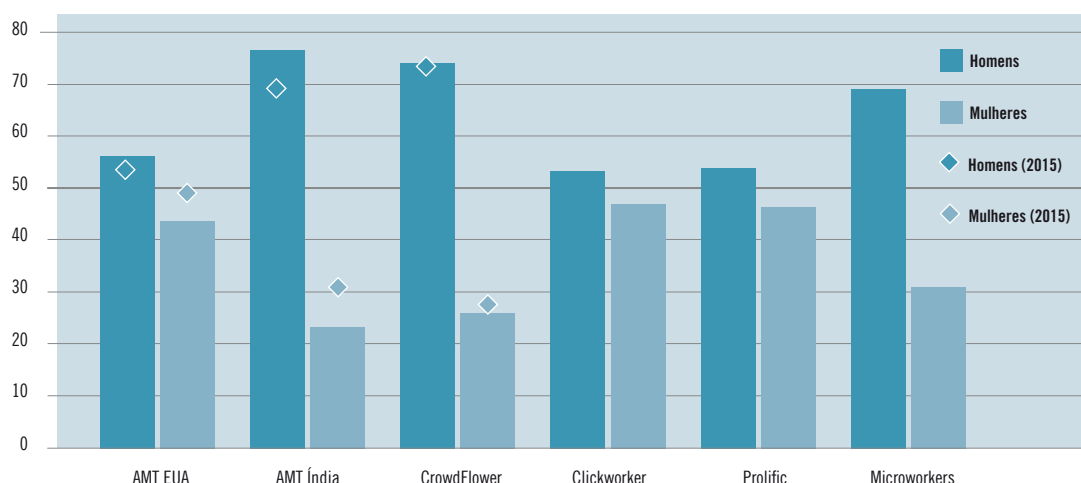


Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017.

3.2 PERFIL DEMOGRÁFICO DOS TRABALHADORES DAS PLATAFORMAS DIGITAIS

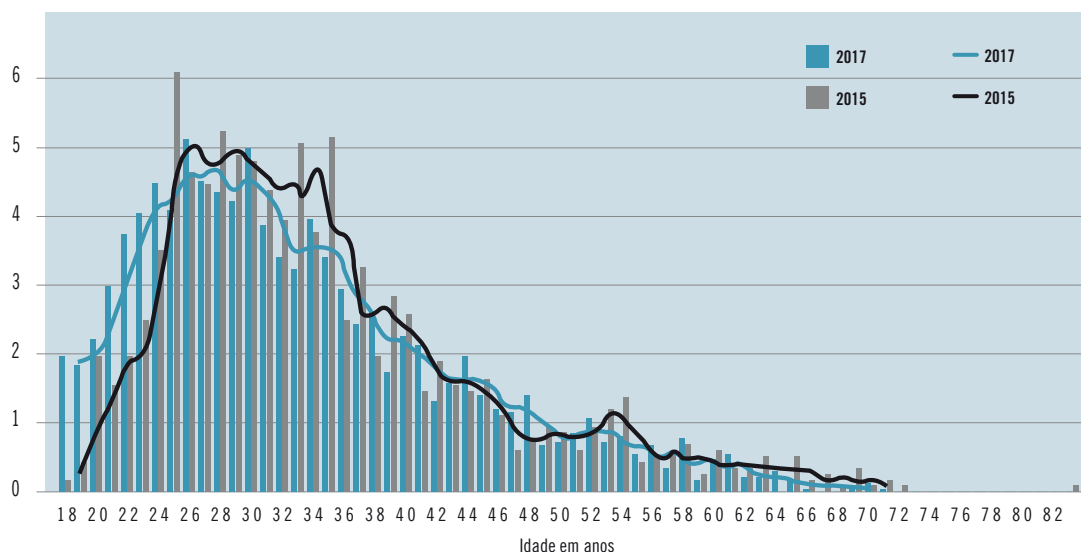
Em 2017, a distribuição geral por sexo era pouco equilibrada (figura 3.3); na amostra total, um em cada três trabalhadores era uma mulher. Em 2015, existia uma distribuição equilibrada por sexo entre os trabalhadores da AMT baseados nos Estados Unidos da América (52 por cento homens e 48 por cento mulheres), mas, entre os trabalhadores da AMT originários da Índia e os trabalhadores da *CrowdFlower*, havia muito mais homens do que mulheres. Em 2017, o diferencial tinha-se agravado entre os trabalhadores da AMT tanto na Índia como nos Estados Unidos da América. Havia mais homens do que mulheres a executar essas tarefas na *CrowdFlower* e na *Microworkers*, ao passo que, na *Clickworker* e na *Prolific*, registava-se uma distribuição equilibrada entre homens e mulheres. Nos países em desenvolvimento, não havia uma distribuição equilibrada por sexo, sendo que apenas um em cada cinco trabalhadores era uma mulher.

Figura 3.3 Distribuição dos trabalhadores, por plataforma e por sexo (percentagens)



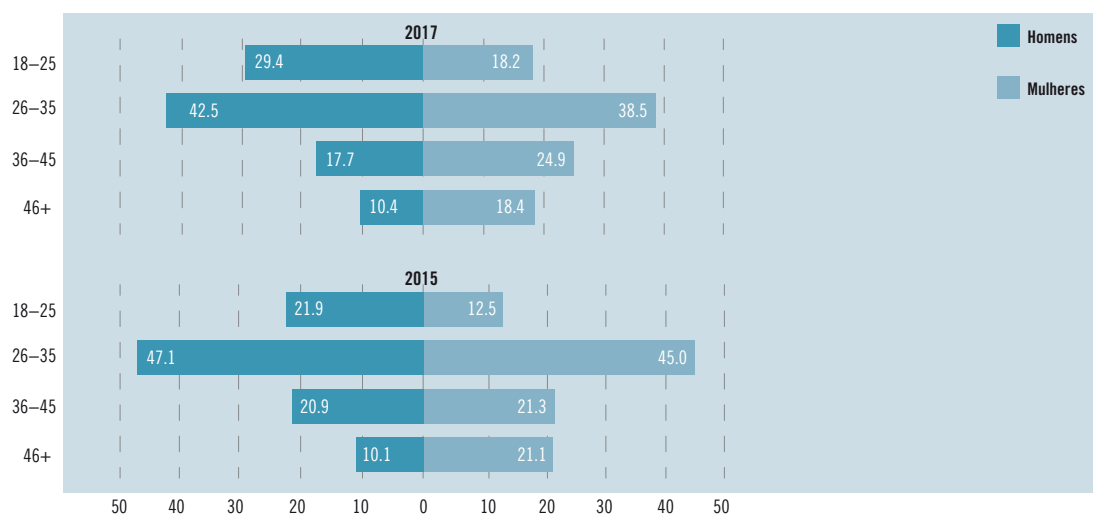
Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017.

A idade média dos trabalhadores das plataformas digitais era de 33,2 anos em 2017, ligeiramente inferior à de 2015 (34,7 anos) (figura 3.4). Variava de uma plataforma para outra. Os trabalhadores da *Prolific* eram, em média, mais jovens: 30,3 anos, em comparação com trabalhadores americanos que realizavam tarefas na AMT, os quais tinham 35,8 anos em 2017. Em 2015, os trabalhadores indianos eram, em média, mais jovens (31,8 anos) do que os americanos (35,5 anos). A maioria dos trabalhadores das plataformas digitais integrava a faixa etária dos 25 aos 40 anos; 10 por cento tinham mais de 50 anos de idade; as pessoas inquiridas mais idosas tinham 83 e 71 anos em 2015 e 2017, respetivamente.

Figura 3.4 Distribuição etária dos trabalhadores, todas as plataformas (percentagens)

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017.

Existem algumas diferenças regionais. A idade média dos trabalhadores era cerca de 28 anos nos países em desenvolvimento e 35 anos nos países desenvolvidos. Os trabalhadores da África, América Latina e Caraíbas eram, em média, mais jovens do que os trabalhadores da Ásia e dos países desenvolvidos. Em 2017, na África e na América Latina e Caraíbas, a idade variava entre 18 e 51 anos e 18 e 54 anos, respetivamente, enquanto na Ásia e Pacífico, variava entre 18 e 65 anos. Nos países desenvolvidos, variava entre 18 e 71 anos. Em 2015, homens e mulheres estavam igualmente representados nas faixas etárias dos 26 aos 45 anos, mas não em 2017 (figura 3.5). Em 2017, o número de mulheres que executavam tarefas em plataformas digitais era superior ao dos homens na faixa etária dos 36 aos 45 anos e 46 anos ou mais.

Figura 3.5 Distribuição dos trabalhadores por faixa etária e sexo, todas as plataformas (percentagens)

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017.

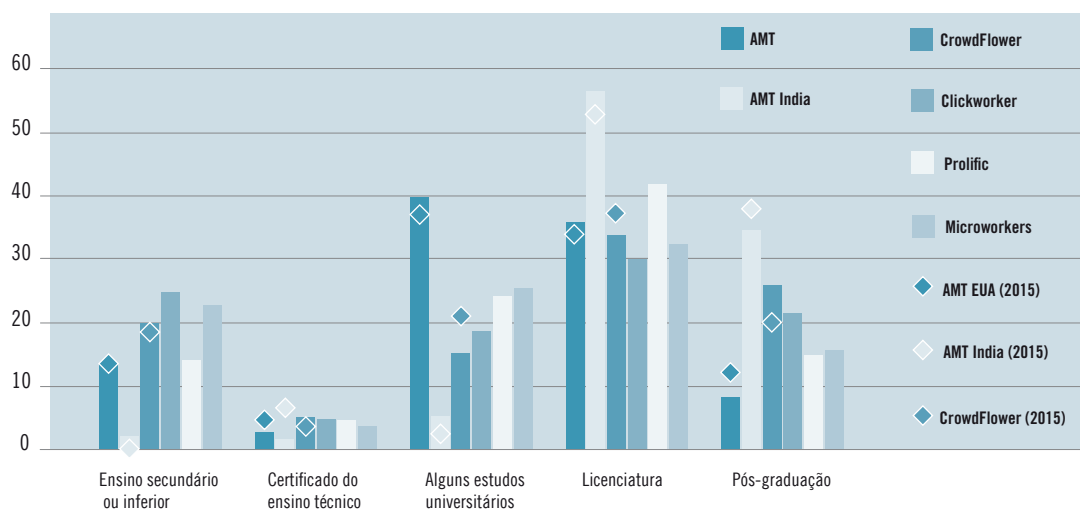
A percentagem de trabalhadores solteiros (48 por cento) era praticamente igual à de trabalhadores casados ou em união de facto (47 por cento), e estas percentagens eram bastante semelhantes nos dois inquéritos. Em 2017, a proporção de trabalhadores casados nos países em desenvolvimento era superior em 8 por cento à dos países desenvolvidos. Registavam-se diferenças entre as plataformas nos dois anos. Em 2015, a percentagem de trabalhadores casados ou em união de facto era mais elevada entre os trabalhadores indianos da AMT (61 por cento) do que entre os trabalhadores americanos da AMT (45 por cento) ou os trabalhadores da *CrowdFlower* (43 por cento). Em 2017, a percentagem de trabalhadores casados ou em união de facto era menor para os trabalhadores americanos da AMT (41 por cento) e maior para os trabalhadores da *CrowdFlower* (53 por cento). Em todas as plataformas, a percentagem de pessoas inquiridas não casadas era maior entre os trabalhadores da *Microworkers* (57 por cento) do que entre os trabalhadores indianos da AMT (38 por cento).

Além disso, a percentagem de trabalhadores que viviam sozinhos era relativamente baixa (13 por cento). Cerca de 22 por cento viviam em agregados familiares de duas pessoas, 23 por cento em agregados familiares de três, 25 por cento em agregados familiares de quatro e 18 por cento em agregados familiares de cinco ou mais pessoas. Em 2017, a percentagem de pessoas inquiridas que viviam sozinhas era maior entre os trabalhadores americanos da AMT (27 por cento) e os trabalhadores da *Prolific* (17 por cento) do que entre os trabalhadores indianos da AMT (1 por cento). Para os trabalhadores da AMT, os resultados eram semelhantes aos observados em 2015. Em 2017, cerca de 43 por cento das pessoas inquiridas tinham menores no seu agregado familiar, uma percentagem ligeiramente superior à de 2015 (41 por cento). Destas, 80 por cento (2017) e 86 por cento (2015) indicaram que esses menores eram os seus próprios filhos. Entre as pessoas que tinham filhos, mais de 50 por cento tinham filhos com menos de seis anos (56 por cento em 2017 e 61 por cento em 2015). Em 2015, a percentagem com filhos com menos de seis anos era maior entre os trabalhadores indianos da AMT (37 por cento) do

que entre os trabalhadores americanos da AMT (16 por cento), e essas percentagens eram semelhantes em 2017.

Os trabalhadores das plataformas digitais têm boas qualificações: menos de 18 por cento possuem o ensino secundário ou inferior, em 2017. Cerca de um quarto possui um certificado do ensino técnico ou alguns estudos universitários e 37 por cento possuem uma licenciatura, enquanto 20 por cento têm um diploma de pós-graduação ou superior (figura 3.6). Esses números são bastante semelhantes nos dois anos. Os níveis de qualificação são bastante altos na Ásia, onde 80 por cento dos trabalhadores possuem uma licenciatura ou superior, em comparação com África (47 por cento), que regista o nível mais baixo. Em 2017, nas várias plataformas, uma elevada percentagem de trabalhadores indianos da AMT possui uma licenciatura (57 por cento) ou pós-graduação (35 por cento), em comparação com 48 por cento das pessoas inquiridas da *Microworkers* e 44 por cento dos trabalhadores americanos da AMT. Uma percentagem considerável (21 por cento) dos trabalhadores das plataformas digitais é constituída por jovens que frequentam atualmente a universidade, variando entre 17 por cento na América do Norte e 40 por cento em África.

Figura 3.6 Nível de qualificação dos trabalhadores, por plataforma (percentagens)



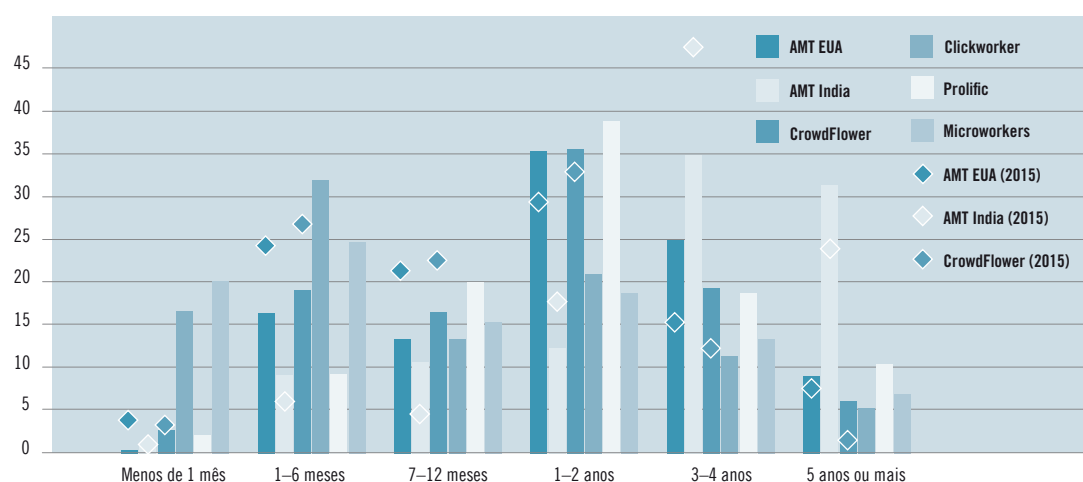
Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017

A rotatividade dos trabalhadores na economia das plataformas digitais é bastante alta, uma vez que, depois de experimentarem a realização de microtarefas durante algum tempo, muitos descobrem que este trabalho não serve os seus interesses. De acordo com uma das pessoas inquiridas, «o crowdsourcing não é para todos, porque é preciso diligência e competência para encontrar trabalho suficiente para que valha a pena». No entanto, há também uma proporção considerável de trabalhadores que se dedicam a este tipo de trabalho durante muitos anos por várias razões. Em termos globais, 56 por cento das pessoas inquiridas trabalhavam em plataformas digitais há mais de um ano e esta percentagem é bastante semelhante

nos dois anos do inquérito. Em 2017, cerca de 29 por cento dos trabalhadores tinham mais de três anos de experiência no trabalho em plataformas digitais, o que corresponde a um aumento de 4 por cento em relação a 2015; esta diferença provavelmente reflete o aumento da percentagem de trabalhadores de países em desenvolvimento na plataforma, a maioria dos quais possui boas qualificações escolares. Do ponto de vista geográfico, mais de 60 por cento dos trabalhadores na Ásia e Pacífico e nos países desenvolvidos trabalhavam nessas plataformas há mais de um ano, ao passo que o trabalho nas plataformas digitais parece ser um fenómeno mais recente na América Latina e nas Caraíbas (48 por cento) e ainda mais em África (33 por cento).

Em todas as plataformas, os trabalhadores indianos da AMT são aqueles com maior antiguidade, sendo que 66 por cento trabalhavam há mais de três anos. Isso pode ser devido à decisão da *Amazon*, em 2012, de restringir a criação de novas contas por trabalhadores não americanos, o que permitiu que os trabalhadores existentes continuassem nessas plataformas com menos concorrência. Na *Clickworker* e na *Microworkers*, a antiguidade é bastante curta, sendo inferior a um ano para 60 por cento desses trabalhadores. Isto pode indicar que a entrada nessas plataformas é mais fácil ou que a taxa de rotatividade é mais alta do que em outras plataformas devido à natureza das tarefas publicadas (figura 3.7).

Figura 3.7 Antiguidade dos trabalhadores, por plataforma (percentagens)



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017

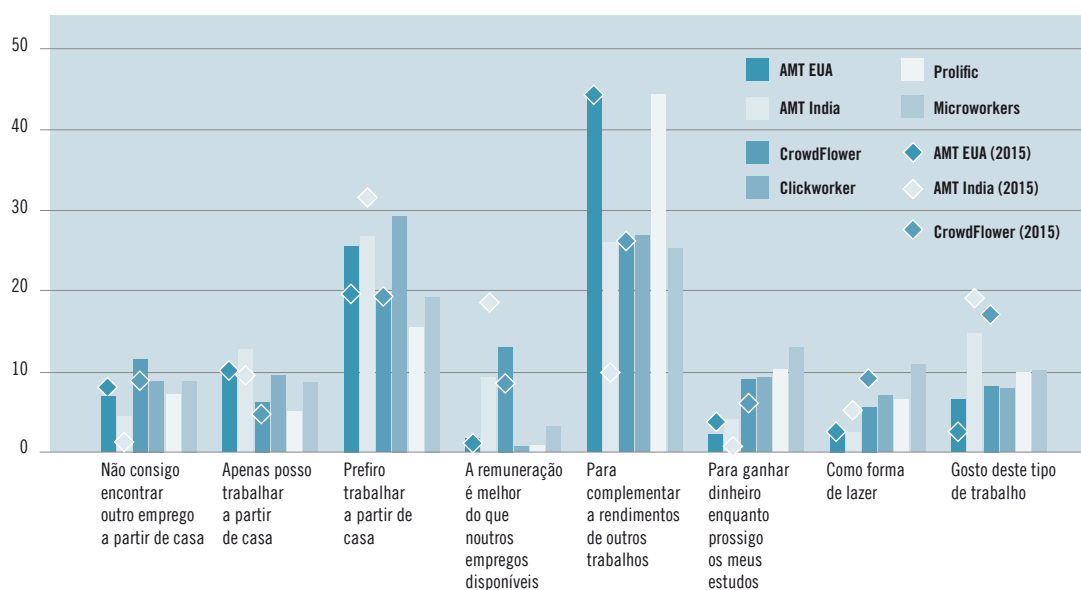
3.3 MOTIVAÇÕES DOS TRABALHADORES DAS PLATAFORMAS DIGITAIS

No inquérito foi perguntado aos trabalhadores quais os seus motivos para se dedicarem ao trabalho nas plataformas digitais; se os trabalhadores indicassem vários motivos, era-lhes pedido para identificarem o mais importante. Em 2017, cerca de 32 por cento dos trabalhadores responderam que o motivo mais importante era para «complementar rendimentos de outros trabalhos», enquanto 22 por cento afirmaram que o faziam porque «preferem trabalhar em casa». Essas percentagens eram de 20 por cento e 36 por cento em 2015 (figura 3.8). Havia diferenças importantes entre as plataformas: o desejo de «complementar rendimentos

de outros trabalhos» era mais importante para os trabalhadores da *Prolific* e para os trabalhadores americanos da AMT (cerca de 44 por cento).

Esses dois motivos eram também os mais importantes em todas as regiões. Além disso, 22 por cento dos trabalhadores da América Latina (com uma forte representação da Venezuela e do Brasil) e 9 por cento dos trabalhadores indianos da AMT preferiam o trabalho nas plataformas digitais porque «a remuneração é melhor do que noutros empregos disponíveis». As pessoas inquiridas noutras plataformas ou regiões não partilhavam este ponto de vista. Havia fortes diferenças por sexo entre aqueles que podiam «trabalhar apenas em casa»: 15 por cento das mulheres indicaram este motivo, em comparação com 5 por cento dos homens. Na AMT, 21 por cento das mulheres indianas indicaram este motivo, em comparação com 10 por cento dos homens indianos. Outro motivo indicado pelos trabalhadores das plataformas digitais era o facto de gostarem desse trabalho (10 por cento); esse motivo foi mencionado por 15 por cento dos trabalhadores indianos da AMT e 10 por cento dos trabalhadores da *Prolific* e da *Microworkers*.

Figura 3.8 Motivo mais importante para optar pelo trabalho nas plataformas digitais, por plataforma (percentagens)



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017.

As informações qualitativas fornecidas pelas pessoas inquiridas também revelaram as responsabilidades familiares (assistência aos filhos, a pessoas com deficiência ou a pessoas idosas) que muitos delas tinham, o que as impedia de trabalhar fora de casa.

Cuido da minha mãe para que ela não tenha de ir para um lar. À medida que envelhece, as suas necessidades exigem que lhe dedique mais tempo. Não poderíamos pagar a alguém para ficar com ela. (Testemunho, *Prolific*, Estados Unidos da América)

Não posso trabalhar, porque cuido da minha mãe doente. O trabalho nas plataformas digitais dá-me a flexibilidade e os meios para ganhar algum dinheiro enquanto estou em casa. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Só posso trabalhar em casa porque não posso deixar a minha mãe, que é doente. (Testemunho, Microworkers, Filipinas)

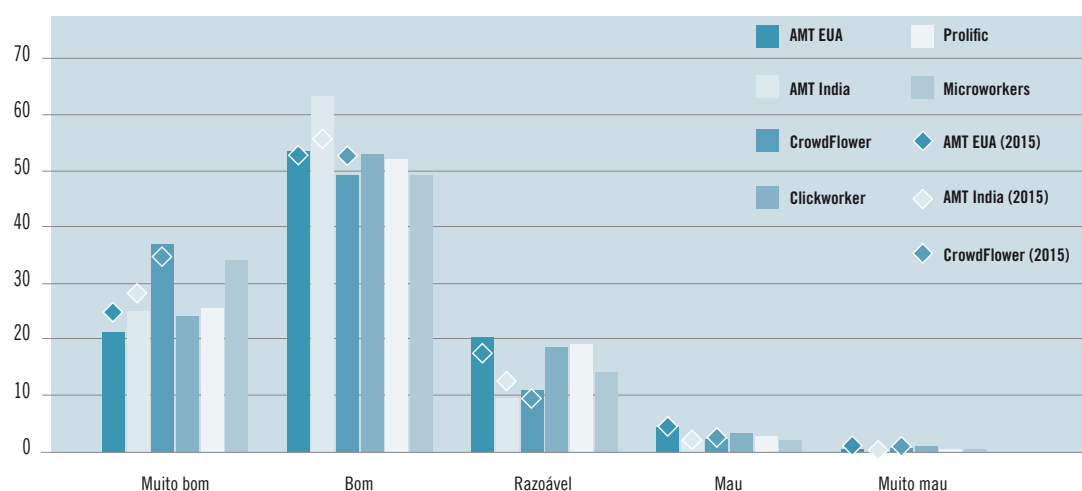
Sou mãe solteira com quatro filhos em três escolas diferentes. Os locais de trabalho tradicionais não são compatíveis com as minhas necessidades atuais. (Trabalhadora da AMT, inquérito do IGM)

Tenho um filho doente (autismo e cancro) que necessita de cuidados permanentes. (Testemunho, CrowdFlower, Sérvia)

Gosto deste trabalho porque me dá a liberdade de ficar em casa com os meus filhos e de ganhar algum dinheiro quando posso. (Testemunho, Microworkers, Estados Unidos da América)

Os problemas de saúde também foram frequentemente mencionados como um dos motivos pelos quais as pessoas inquiridas preferiam trabalhar a partir de casa ou só podiam trabalhar a partir de casa. Em geral, o estado de saúde das pessoas inquiridas era bom (81 por cento); apenas 16 por cento indicaram que era razoável e cerca de 3 por cento classificaram-no como mau ou muito mau (figura 3.9). Não obstante, cerca de 19 por cento afirmaram que sofriam de problemas de saúde físicos ou mentais há, pelo menos, 12 meses ou previam que tais problemas durassem, pelo menos, 12 meses. Para mais de metade desses indivíduos (54 por cento), esses problemas de saúde afetam o tipo de trabalho remunerado que eles podem realizar. Para cerca de 18 por cento deles, os problemas de saúde afetam fortemente a sua capacidade de realizar atividades quotidianas e o trabalho nas plataformas digitais parece fornecer uma solução alternativa para continuarem a trabalhar e obter algum rendimento. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América).

Figura 3.9 Estado geral de saúde dos trabalhadores das plataformas digitais, por plataforma (percentagens)



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017.

Cerca de 8 por cento das pessoas inquiridas disseram que o motivo mais importante para optarem pelo trabalho nas plataformas digitais é porque «apenas podem trabalhar em casa». Destes, 25 por cento indicaram que tal se devia aos seus problemas de saúde. Dos 22 por cento que, em 2017, afirmaram que trabalhavam em plataformas digitais principalmente porque «preferem trabalhar em casa», 7 por cento afirmaram que tal se devia aos seus problemas de saúde. A possibilidade de trabalhar a partir de casa e não ter de interagir com outras pessoas era vista como uma vantagem entre as pessoas inquiridas com certos problemas de saúde, como ansiedade ou deficiências físicas temporárias ou permanentes.

Tenho problemas de saúde crónicos que me impedem de trabalhar horas consecutivas normais fora de casa. Também fico em casa para cuidar dos meus dois filhos. (Testemunho, Microworkers, Estados Unidos da América)

Sou de depressão e ansiedade, pelo que me é difícil sair e interagir com outras pessoas. (Testemunho, Clickworker, Alemanha)

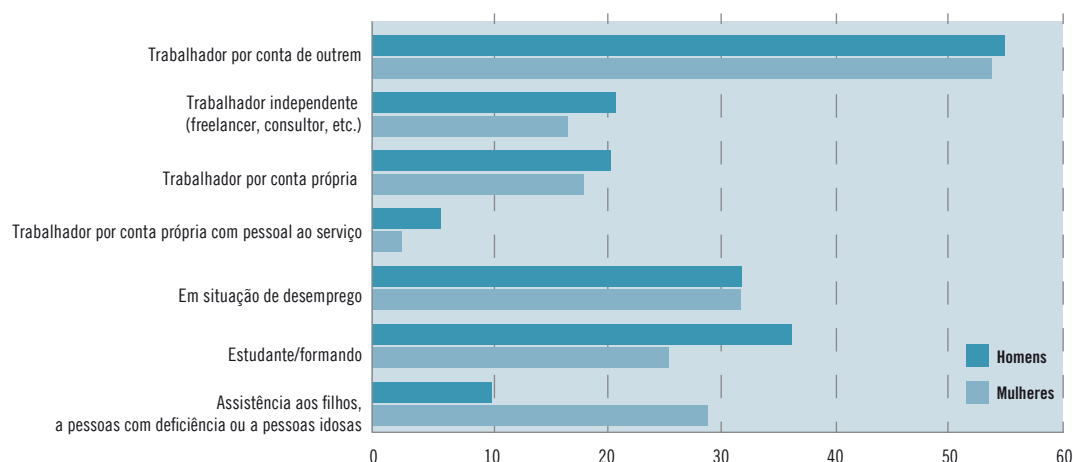
Sou deficiente devido a uma lesão na medula espinhal e tenho mobilidade reduzida. (Testemunho, AMT, Índia)

Sou de um transtorno do espectro autista que limita as minhas competências sociais e a capacidade de interagir com outras pessoas. Ao trabalhar em casa, esses problemas não afetam a minha capacidade de realizar corretamente as tarefas. (Testemunho, Clickworker, Reino Unido)

Para as pessoas para quem o trabalho nas plataformas digitais constituía a sua principal fonte de rendimento, especialmente aquelas com problemas de saúde, a possibilidade de trabalhar a partir de casa assumia, muitas vezes, uma importância fundamental. Esta flexibilidade também era especialmente importante para as pessoas cuidadoras. Quanto aos outros motivos indicados, existiam também diferenças consideráveis entre as pessoas inquiridas.

Para compreender melhor a motivação dos trabalhadores que optavam pelo trabalho nas plataformas digitais, as pessoas inquiridas foram também questionadas sobre o seu trabalho anterior. No geral, mais de metade (55 por cento) tinha exercido uma atividade por conta de outrem, sendo a proporção idêntica entre homens e mulheres. As percentagens eram altas entre os trabalhadores da AMT (64 por cento para os trabalhadores americanos, 67 por cento para os trabalhadores indianos), embora mais baixas entre os trabalhadores da Clickworker (46 por cento) (figura 3.10). As outras atividades incluíam o trabalho por conta própria ou a gestão de uma empresa (25 por cento), sendo que a percentagem mais alta se registava entre os homens (27 por cento) e os trabalhadores indianos da AMT (39 por cento). Cerca de 20 por cento dos trabalhadores declararam que tinham sido «trabalhadores independentes» (*freelancers* ou consultores), e essa percentagem era mais alta entre os homens do que entre as mulheres e entre os trabalhadores da Microworkers (27 por cento) e da CrowdFlower (24 por cento). Mais de metade (55 por cento) desses trabalhadores tinham exercido uma profissão altamente qualificada antes de começarem a trabalhar em plataformas digitais: gestão de empresas (14 por cento), profissões intelectuais ou científicas (29 por cento) ou profissões técnicas (11 por cento). Uma percentagem considerável de trabalhadores (29 por cento) tinha exercido profissões medianamente qualificadas⁶ e os 16 por cento restantes tinham exercido profissões pouco qualificadas.⁷

Cerca de um terço dos trabalhadores indicou que, antes de começar a trabalhar em plataformas digitais, estava a estudar. Esse número era 10 por cento mais alto para os homens do

Figura 3.10 Atividade principal antes do início do trabalho nas plataformas digitais, por sexo, 2017 (percentagens)

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017.

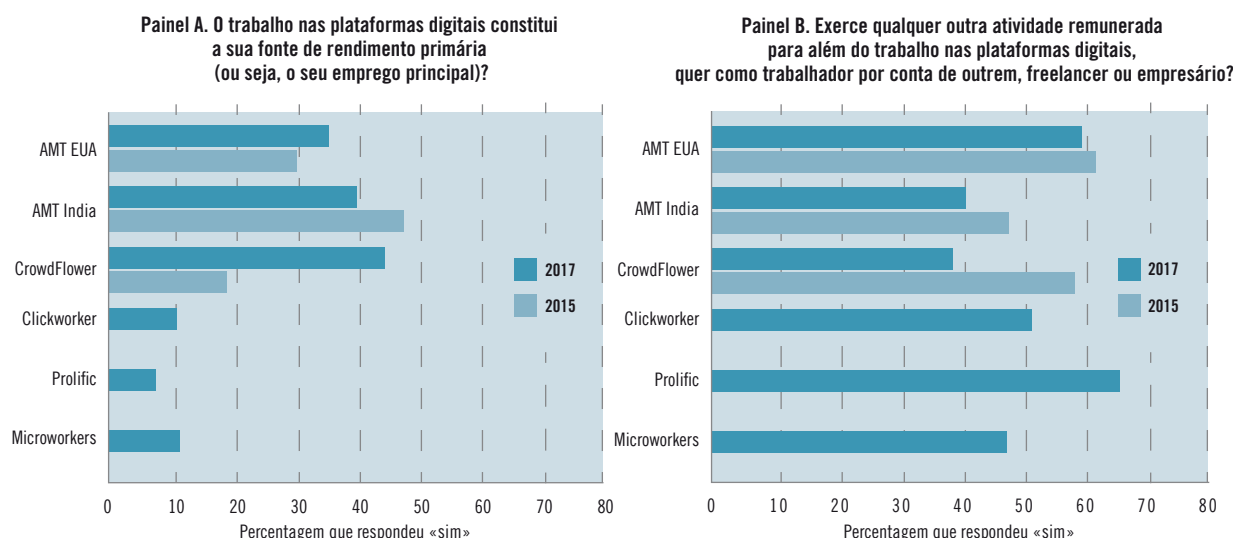
que para as mulheres, enquanto 17 por cento dos trabalhadores indicaram que se tinham dedicado à assistência aos filhos, a pessoas com deficiência ou a pessoas idosas (30 por cento das mulheres, 10 por cento dos homens). Cerca de um terço dos trabalhadores indicou que tinham estado em situação de desemprego; essa percentagem era bastante alta entre os trabalhadores da *Microworkers* e da *CrowdFlower* (39 por cento). No entanto, se tivermos em consideração os trabalhadores que não exerciam anteriormente nenhuma atividade, apenas 22 por cento dos trabalhadores tinham estado desempregados (22 por cento homens, 24 por cento mulheres) e, destes, cerca de 86 por cento declararam que tinham estado desempregados durante mais de seis meses, o que pode ser uma motivação importante pela opção pelo trabalho nas plataformas digitais.

3.4 PRINCIPAL FONTE DE RENDIMENTO

O trabalho nas plataformas digitais foi identificado como a principal fonte de rendimento por cerca de 32 por cento dos trabalhadores. As percentagens são bastante semelhantes para os trabalhadores da AMT nos dois anos, mas diferentes para os da *CrowdFlower* (figura 3.11, painel A). Nas várias plataformas, em 2017, as pessoas inquiridas que dependiam do trabalho nas plataformas digitais enquanto fonte primária de rendimento eram sobretudo trabalhadores americanos e indianos da AMT e trabalhadores da *CrowdFlower*, em comparação com os trabalhadores da *Clickworker*, *Prolific* e *Microworkers*. O inquérito perguntava ainda se exerciam qualquer outra atividade remunerada para além do trabalho nas plataformas digitais, quer como trabalhadores por conta de outrem, *freelancers* ou empresários. A análise desses dados para 2017 revelou que a dependência do trabalho nas plataformas digitais era muito maior do que o que tinha sido indicado: cerca de 48 por cento das pessoas inquiridas não exerciam qualquer outro tipo de atividade profissional (figura 3.11, painel B). Oito por cento tinham outro emprego, mas ganhavam mais com o trabalho nas plataformas digitais do que no outro emprego, o que significa que, para 56 por cento das pessoas inquiridas, a principal fonte de rendimento (pessoal) era o trabalho nas plataformas digitais.

Das pessoas inquiridas que exerciam outra atividade remunerada (52 por cento), cerca de um terço (32 por cento) eram trabalhadores por conta de outrem, enquanto outros exerciam

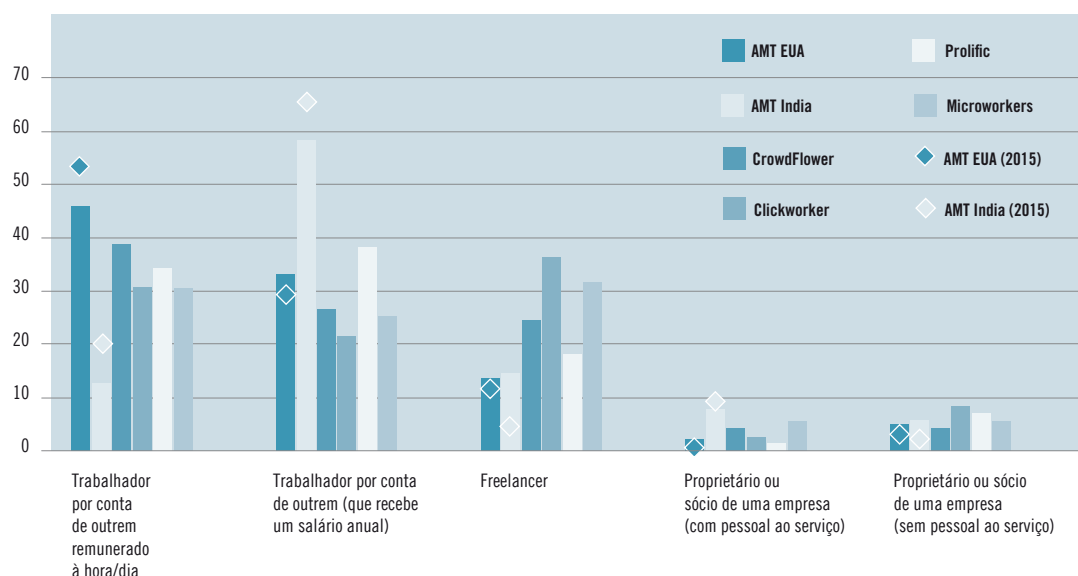
Figura 3.11 Principal fonte de rendimento, por plataforma



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017.

uma forma de trabalho atípica, nomeadamente trabalho a tempo parcial e trabalho ocasional (33 por cento), trabalhavam como *freelancers* (25 por cento) ou eram proprietários ou sócios de uma empresa (10 por cento) (figura 3.12). Em 2017, verificava-se uma incidência mais alta de trabalhadores por conta de outrem entre os trabalhadores indianos da AMT (58 por cento) e de trabalho a tempo parcial, pago à hora, entre os trabalhadores americanos da AMT (46 por cento). Essas percentagens eram ligeiramente inferiores às observadas em 2015. A incidência de trabalhadores por conta de outrem era muito mais alta entre os trabalhadores da AMT do que entre os trabalhadores de outras plataformas. A incidência de trabalhadores *freelancer* era muito mais alta entre os trabalhadores da *Clickworker* (36 por cento) e da *Microworkers* (32 por cento), e nas regiões de África (46 por cento) e da América Latina e Caraíbas (32 por cento).

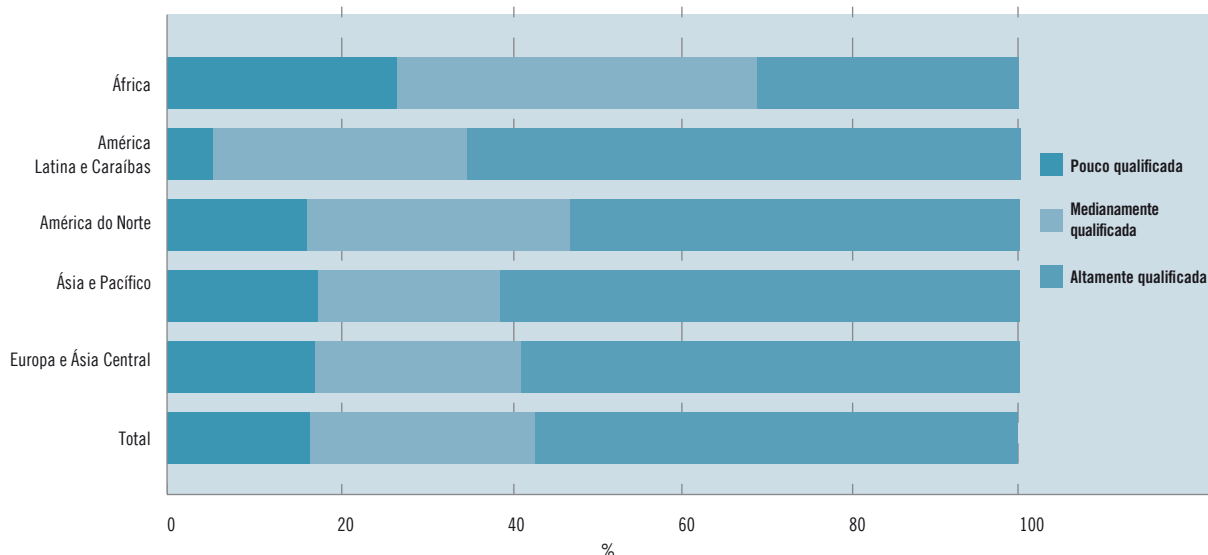
Sou trabalhador por conta própria e a Mechanical Turk constitui atualmente a minha principal fonte de rendimento. Gosto de poder trabalhar em casa, de escolher o meu próprio horário de trabalho e de não ter de me deslocar. A Mechanical Turk permite-me obter um rendimento em casa e, atualmente, não preciso de trabalhar noutro lugar.
(Trabalhador da AMT, inquérito do IGM)

Figura 3.12 Que expressão descreve melhor as suas funções no seu outro emprego? (por plataforma) (percentagens)

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (2.ª parte) e 2017

Uma proporção significativa dos trabalhadores que exerciam outra atividade profissional paralelamente ao trabalho nas plataformas digitais exerciam profissões altamente qualificadas (57 por cento): gestão de empresas (14 por cento), profissões intelectuais ou científicas (31 por cento) ou profissões técnicas (12 por cento) (figura 3.13). Quase dois terços dos trabalhadores exerciam profissões altamente qualificadas na América Latina e Caraíbas (65 por cento), na Ásia e Pacífico (61 por cento) e na Europa e Ásia Central (59 por cento). Cerca de 26 por cento dos trabalhadores exerciam profissões medianamente qualificadas e os 17 por cento restantes exerciam profissões pouco qualificadas. Uma percentagem maior de trabalhadores de África (42 por cento) e da América do Norte (31 por cento) exerciam profissões medianamente qualificadas; em África, 27 por cento dos trabalhadores exerciam profissões pouco qualificadas.

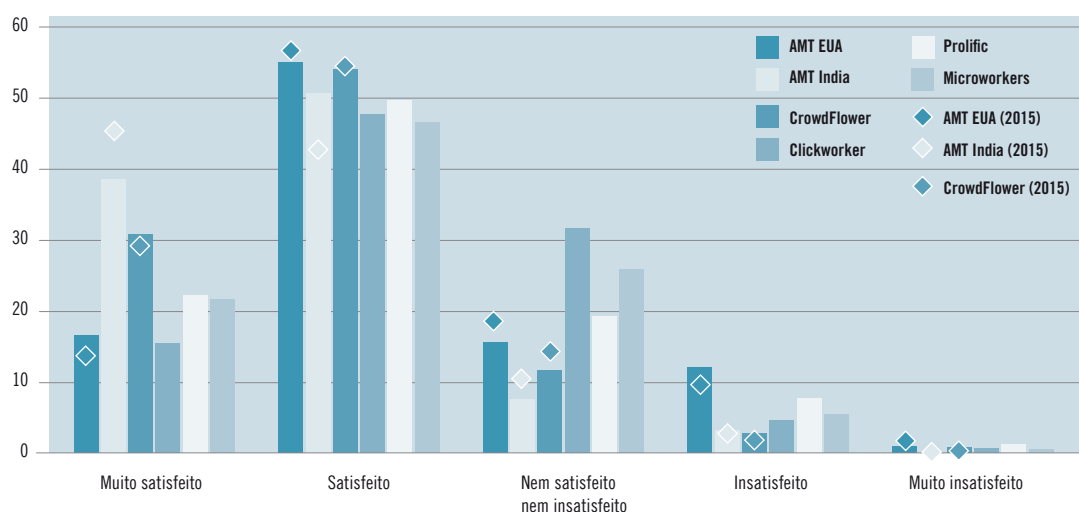
Figura 3.13 Profissão dos trabalhadores das plataformas digitais que exercem outra atividade, por região, 2017 (percentagens)



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017.

O inquérito perguntou às pessoas que exerciam outra atividade paralelamente ao trabalho nas plataformas digitais se, durante essa atividade, dedicavam algum tempo ao trabalho nas plataformas digitais. Quase 45 por cento delas responderam afirmativamente, e esta situação era bastante semelhante em todas as plataformas, embora mais frequente em África, América Latina e Caraíbas (cerca de 60 por cento em cada região) e na Ásia e Pacífico (54 por cento). Além disso, cerca de 10 por cento dos trabalhadores realizavam tarefas em plataformas digitais somente durante o horário de trabalho, principalmente na Europa, Ásia Central e África, porque as tarefas que estavam a executar no trabalho eram entediantes. Adicionalmente, cerca de 36 por cento acreditavam que os seus empregadores tolerariam o facto de se dedicarem ao trabalho nas plataformas digitais durante o horário de trabalho, especialmente nos países em desenvolvimento.

Os inquéritos incluíam uma pergunta sobre o nível geral de satisfação das pessoas inquiridas com o trabalho nas plataformas digitais: «Em que medida está satisfeito com o trabalho em plataformas digitais?» Questões como esta que medem a satisfação no trabalho com base num único indicador geralmente avaliam os sentimentos dos trabalhadores em relação às características intrínsecas de um emprego (o trabalho que a pessoa realmente executa, autonomia, stress no trabalho, entre outras), em vez de características extrínsecas, como remuneração, situação contratual ou perspectivas de promoção (Rose, 2003). A maioria dos trabalhadores das plataformas digitais declarou estar satisfeita ou muito satisfeita com esta forma de trabalho (figura 3.14). No total, apenas 6 por cento estavam insatisfeitos e 1 por cento muito insatisfeitos. Em termos geográficos, os níveis de satisfação eram mais altos na Ásia e no Pacífico e América Latina e nas Caraíbas, ao passo que a insatisfação era maior em África e na América do Norte.

Figura 3.14 Satisfação com o trabalho nas plataformas digitais, por plataforma (percentagens)

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª e 2.ª parte) e 2017.

Quando inquiridas sobre os motivos da sua satisfação ou insatisfação com o trabalho nas plataformas digitais, muitas pessoas mencionaram a flexibilidade e a possibilidade de trabalhar a partir de casa como os fatores que as atraíram para esta forma de trabalho. No entanto, as opiniões estavam bastante divididas em questões como os níveis de remuneração, as rejeições e a falta de resposta das plataformas, a irregularidade do trabalho, a natureza das tarefas, entre outras.

O trabalho em si é aborrecido e fisicamente cansativo. Mas o horário de trabalho flexível é uma vantagem. (Testemunho, Clickworker, Alemanha)

O trabalho é flexível, interessante e permite-me trabalhar em casa. No entanto, é muito mal pago. (Testemunho, CrowdFlower, Reino Unido)

O trabalho é bem pago e permite-me passar mais tempo com os meus filhos (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Estas e outras questões são analisadas e discutidas em maior detalhe nos próximos dois capítulos.

NOTAS

1. Em março de 2018, a *CrowdFlower* mudou o seu nome para *Figure Eight*.
2. Ver anexo II para informações mais detalhadas sobre os inquéritos de 2015 e 2017.
3. À data do inquérito de 2017, de acordo com as estatísticas da AMT, a proporção de trabalhadores dos Estados Unidos da América rondava os 75 por cento e da Índia os 18 por cento, ao passo que os outros países representavam apenas 7 por cento. Para informações mais detalhadas, ver: <http://demographics.mturk-tracker.com/>; e Ipeirotis (2010).
4. Para mais informações, ver <http://faircrowd.work/platform-reviews/platform-review-information/>.
5. Para mais informações, ver <https://demographics.mturk-tracker.com/>; e Ipeirotis (2010).
6. As profissões medianamente qualificadas incluem pessoal administrativo, assistentes de apoio ao cliente e comerciais de vendas, atividades de artesanato e afins, e operadores e montadores de máquinas.
7. As profissões pouco qualificadas incluem pessoal qualificado no domínio da agricultura e da pesca e profissões não qualificadas.



Trabalhador de plataforma digital, Canadá

© Renee Cheng

CAPÍTULO 4

Qual é a situação dos trabalhadores das plataformas digitais?

O último capítulo forneceu uma visão geral do perfil demográfico e profissional dos trabalhadores das plataformas de microtarefas com base nas conclusões dos inquéritos do BIT. O presente capítulo centra-se na situação desses trabalhadores, examinando várias dimensões das suas condições de trabalho, incluindo remuneração, proteção social, oferta de trabalho, tempo de trabalho e a sua influência sobre o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Embora muitos estudos sobre o trabalho nas plataformas digitais incidam sobre a remuneração (Schriner e Oerther, 2014), estas outras dimensões das condições de trabalho são fundamentais para qualquer avaliação da qualidade do emprego.

4.1 REMUNERAÇÃO

Muitas vezes, as plataformas digitais tentam recrutar trabalhadores prometendo independência e flexibilidade em relação à quantidade, ao horário e ao local de trabalho. No entanto, ao classificarem os trabalhadores como «prestadores de serviços independentes», as plataformas estão a tentar subtrair-se a qualquer responsabilidade legal e social em relação aos mesmos, nomeadamente em matéria de salários mínimos (De Stefano, 2016; Johnston e Land-Kazlauskas, 2018). Estudos existentes sobre essas plataformas, que incidem principalmente sobre a AMT, constataram que a remuneração dos trabalhadores é bastante baixa (ver, por ex., Hara et al., 2018; Berg, 2016; Bergvall-Kareborn e Howcroft, 2014; Felstiner, 2011; Ipeirotis, 2010). Os inquéritos do BIT que analisam as cinco principais plataformas confirmam essas conclusões com base nas respostas dos trabalhadores. Nos dois inquéritos, foi perguntado quanto dinheiro ganhavam com o trabalho nas plataformas digitais numa semana normal e quantas horas dedicavam a essa forma de trabalho. É feita uma distinção entre o tempo dedicado a trabalho remunerado (ou seja, tarefas reais pelas quais o trabalhador foi remunerado) e o tempo dedicado a trabalho não remunerado (ou seja, o tempo despendido na procura de tarefas, na aquisição de qualificações, na recolha de informações sobre os requisitos através de fóruns *online*, na comunicação com os requisitantes ou clientes e redação de avaliações, bem como na execução de tarefas não pagas, rejeitadas ou que acabaram por não ser enviadas). Com base nestas informações, são apresentadas duas medidas da remuneração horária: uma que contabiliza apenas as horas despendidas em trabalho remunerado e a outra o total de horas despendidas tanto em trabalho remunerado como não remunerado.

O inquérito do BIT revelou que, em 2017, em média, um trabalhador ganhava 4,43 USD por hora considerando apenas o trabalho remunerado sendo que considerando o total de horas remuneradas e não remuneradas a remuneração média diminuía para 3,29 USD por hora (ver quadro 4.1). Se apenas for tido em conta o tempo despendido em trabalho remunerado, de-

pendendo da plataforma e do país do trabalhador, os trabalhadores auferiam entre 2,65 USD (*CrowdFlower*) e 8,51 USD (AMT EUA) por hora. A remuneração média diminui quando é contabilizado o trabalho não remunerado, situando-se entre 1,95 USD (*CrowdFlower*) e 6,54 USD (AMT EUA). Em 2015, a remuneração média dos trabalhadores americanos da AMT era mais baixa do que em 2017, independentemente da forma de medir a remuneração. Por outro lado, a remuneração média dos trabalhadores indianos da AMT era mais alta em 2015 do que em 2017 para ambas as medidas. Para os trabalhadores da *CrowdFlower*, a remuneração média era mais alta em 2015 para o tempo despendido apenas em trabalho remunerado (ver quadro 4.1).

Quadro 4.1 Remuneração horária por plataforma (USD)

		Trabalho remunerado			Trabalho remunerado e não remunerado		
		Mediana	Média	Observações	Mediana	Média	Observações
AMT USA	2017	7.50	8.51	222	5.63	6.54	222
	2015	6.00	7.56	652	4.66	5.56	651
AMT India	2017	2.14	3.40	217	1.67	2.53	217
	2015	2.19	3.95	98	1.66	2.95	98
CrowdFlower	2017	1.50	2.65	298	1.11	1.95	299
	2015	1.50	3.04	306	1.00	1.92	307
Clickworker	2017	3.19	4.49	389	2.13	3.19	390
Prolific	2017	4.55	5.45	450	3.56	4.26	446
Microworkers	2017	1.60	3.00	444	1.01	2.15	448
Todas as plataformas	2017	3.00	4.43	2 027	2.16	3.31	2 029
	2015	4.39	5.92	1 056	3.33	4.26	1 056

Nota: Dados truncados a 1 por cento e 99 por cento por plataforma

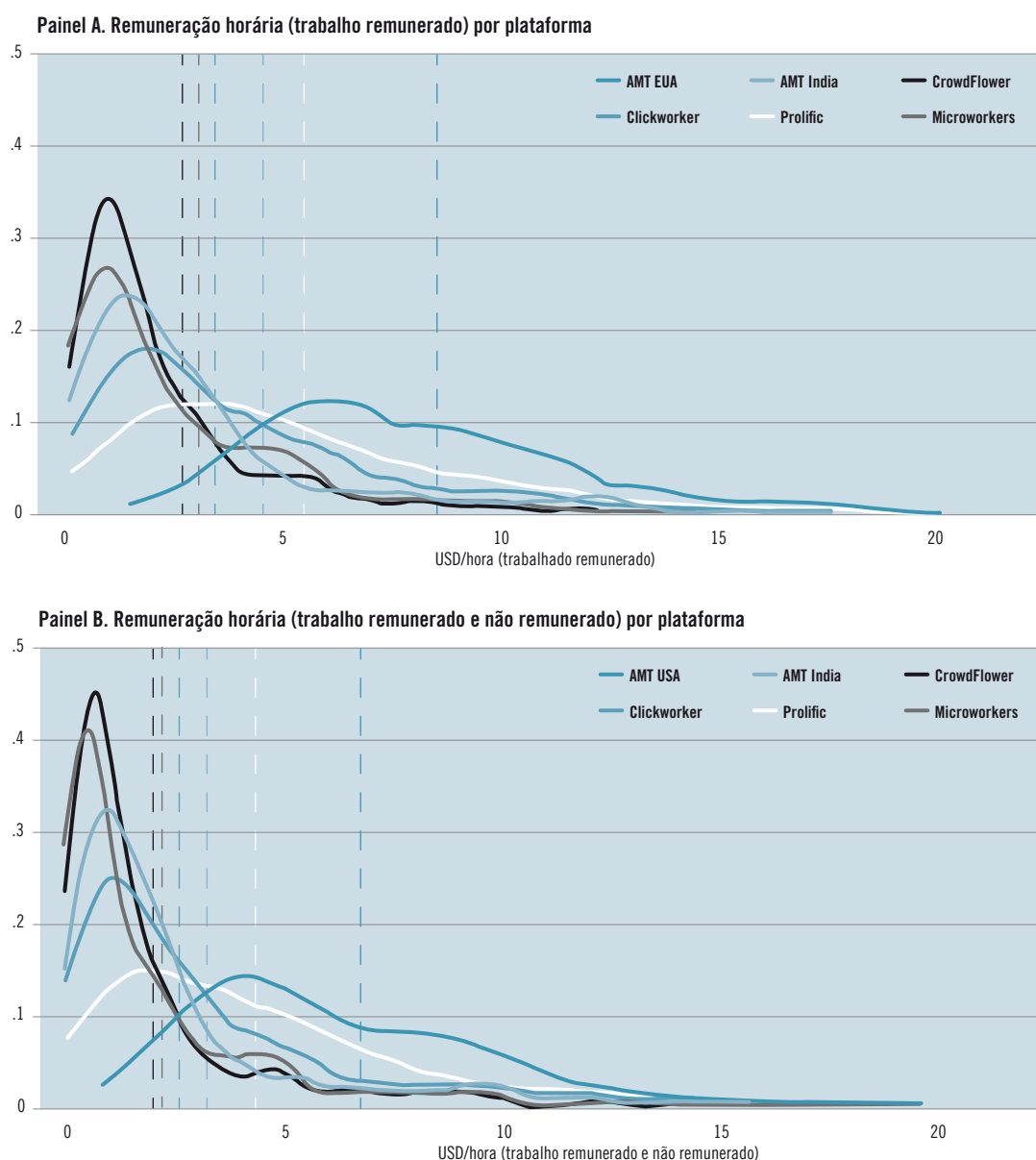
Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª parte) e 2017.

Os resultados do inquérito do BIT mostram ainda que uma proporção substancial de trabalhadores recebe uma remuneração inferior ao salário mínimo local. Por exemplo, em 2017, na AMT, cerca de 48 por cento dos trabalhadores americanos ganhavam menos do que o salário mínimo federal de 7,25 USD, considerando apenas o trabalho remunerado, sendo que essa percentagem aumenta para 64 por cento quando o trabalho não remunerado é tido em consideração. Um estudo recente baseado em dados, que envolvia um módulo de extensão (*plugin*) que permitia seguir os dados de acesso de aproximadamente 2 500 trabalhadores da AMT ao longo de dois anos, constatou que, considerando o trabalho não remunerado, a remuneração horária mediana era de cerca de 2 USD enquanto a remuneração média dos trabalhadores ascendia a 3,13 USD por hora. O estudo constatou ainda que apenas 4 por cento dos trabalhadores ganhavam acima dos 7,25 USD por hora, o que significa que a remuneração era, muitas vezes, inferior ao salário mínimo (Hara et al., 2018). A plataforma alemã *Clickworker* anuncia uma remuneração média de 9 USD por hora,¹ o que correspondia aproximadamente ao salário mínimo alemão de 8,84 EUR por hora em 1 de janeiro de 2017.

Porém, a remuneração média na *Clickworker* era de 4,6 USD por hora de trabalho remunerado, e entre as pessoas inquiridas, apenas 11 por cento dos trabalhadores da *Clickworker* afirmaram ganhar 9 USD ou mais por hora de trabalho remunerado; esta percentagem era de apenas 7 por cento contabilizando tanto o trabalho remunerado como o não remunerado.

A figura 4.1 apresenta a distribuição do trabalho remunerado e não remunerado à hora nas cinco plataformas. A distribuição do trabalho remunerado é assimétrica no sentido da esquerda (remuneração mais baixa) para todas as plataformas, exceto para os trabalhadores americanos da AMT (painel A), e essa assimetria acentua-se quando o trabalho não remunerado é tido em consideração (painel B). Como resultado, uma proporção elevada de trabalhadores recebe uma remuneração inferior à remuneração horária média da respetiva pla-

Figura 4.1 Distribuição do trabalho remunerado e não remunerado à hora entre os trabalhadores, por plataforma, 2017 (em USD)



Nota: Dados truncados a 1 por cento e 99 por cento por plataforma. As linhas tracejadas verticais indicam a média da plataforma.

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017.

taforma: 58 por cento para a *Prolific*; 59 por cento dos trabalhadores americanos da AMT; e cerca de 70 por cento dos trabalhadores da *CrowdFlower*, da *Clickworker*, da *Microworkers* e os trabalhadores indianos da AMT. O trabalhador «típico» (mediano) ganha muito menos do que a média da plataforma, ou seja, 2,16 USD considerando todas as plataformas, e a remuneração chega a ser tão baixa quanto 1,01 USD por hora de trabalho remunerado e não remunerado na *Microworkers* (quadro 4.1). Isso significa que metade dos trabalhadores ganha menos do que 2,16 USD por hora considerando a totalidade de tempo (remunerado e não remunerado) que investem no trabalho nas plataformas digitais.

Registavam-se diferenças de remuneração entre mulheres e homens. Em 2015, considerando o trabalho não remunerado, a remuneração média das mulheres era entre 18 por cento e 38 por cento inferior à dos homens, consoante a plataforma. No entanto, se tidas em conta características individuais como o nível de qualificação escolar, a experiência e a região, esta disparidade é estatisticamente significativa apenas para os trabalhadores americanos da AMT e diminui de 18 por cento para 11 por cento (Adams e Berg, 2017). Em 2017, a remuneração média das mulheres era mais alta do que a dos homens na *Microworkers* e quase idêntica na *Clickworker*. Em todas as outras plataformas, as mulheres recebiam uma remuneração mais baixa, entre 5 por cento e 18 por cento inferior à dos homens, tendo em conta o trabalho não remunerado. Quando são tidas em conta características individuais, a diferença de remuneração entre mulheres e homens é estatisticamente insignificante na maioria dessas plataformas, exceto na *Prolific*.

A remuneração média também variava de uma região para outra. Tendo em conta o trabalho remunerado e não remunerado, os trabalhadores da América do Norte (4,70 USD) e da Europa e Ásia Central (3,00 USD) ganhavam mais do que os trabalhadores de outras regiões, onde a remuneração variava entre 1,33 USD (África) e 2,22 USD (Ásia e Pacífico). Essas diferenças também podem ocorrer em parte devido às diferenças na distribuição das tarefas entre plataformas. Por exemplo, na *Prolific*, onde a principal tarefa é a realização de inquéritos, a plataforma adotou uma orientação clara segundo a qual os participantes devem receber uma recompensa ética ou uma remuneração justa (ver a caixa 4.1). Como observado anteriormente, em 2017 a remuneração média na *Prolific* era a segunda mais alta (ver quadro 4.1) e cerca de 86 por cento dos trabalhadores eram dos Estados Unidos ou do Reino Unido. O acesso desses trabalhadores a um maior número de tarefas mais bem pagas poderia explicar parcialmente o facto de a sua remuneração ser mais alta quando comparados com os trabalhadores de países em desenvolvimento. Na competição global por tarefas nas plataformas digitais, a rivalidade entre trabalhadores americanos e europeus e trabalhadores em países em desenvolvimento pela execução das mesmas microtarefas leva a uma redução do preço de equilíbrio dessas tarefas. No entanto, existem diferenças de remuneração entre os trabalhadores dos países em desenvolvimento e dos países desenvolvidos, mesmo dentro da mesma plataforma (Rani e Furrer, a publicar brevemente).

Caixa 4.1. Remuneração justa e recompensas éticas: O caso da Prolific

A *Prolific* constitui um caso único entre as plataformas estudadas, pois defende «recompensas éticas» e solicita aos investigadores que recompensem os participantes com, pelo menos, 6,5 USD por hora. Para muitos, especialmente nos países em desenvolvimento, esse valor é superior ao salário mínimo local e é uma razão pela qual gostam da plataforma:

As tarefas são muito bem pagas, acima do salário mínimo neste país, e também há uma estimativa da duração da tarefa, por isso sabemos quando estamos quase a terminar. (Trabalhador da Prolific, inquérito do IGM)

Note-se, no entanto, que, à data do inquérito de 2017, a remuneração prometida de 5 GBP por hora equivalia aproximadamente a 5,87 EUR por hora, um valor muito inferior ao salário mínimo em muitos países da UE e 2,50 GBP inferior ao salário mínimo do Reino Unido.

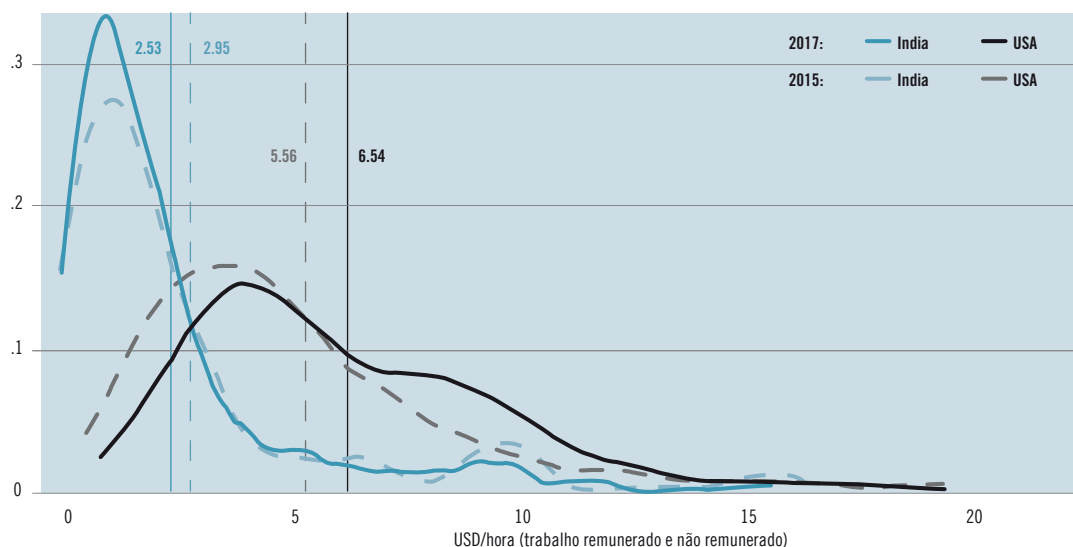
Além disso, as remunerações usadas para regular as tarefas na *Prolific* são calculadas com base apenas no tempo despendido na realização do inquérito, ignorando o tempo despendido a iniciar a sessão, responder a uma infinidade de perguntas de pré-seleção, localizar um inquérito para o qual o trabalhador dispõe das qualificações necessárias e lançar a execução da tarefa. Por exemplo, no inquérito realizado pelo *IG Metall*, a maioria dos trabalhadores da *Prolific* afirmou que passava um pouco mais de uma hora à procura de trabalho por cada hora de trabalho efetivo. Se este custo for tido em conta, a remuneração horária efetivamente recebida pelos trabalhadores das plataformas digitais sofre uma redução drástica.

Mesmo na *Prolific*, onde, em alguns casos, a remuneração oferecida pela realização dos inquéritos é superior a 18 GBP por hora, as tarefas em si são, obviamente, microtarefas. Consequentemente, uma tarefa de 18 GBP por hora que leva apenas um minuto, em média, a executar, paga apenas 0,30 GBP por tarefa. Para realmente ganhar 18 GBP, o trabalhador teria que localizar e executar 60 tarefas de um minuto. Extrapolando, uma vez que uma semana de trabalho de 37,5 horas tem 2 250 minutos, seria necessário localizar, possuir as qualificações exigidas e executar uma enorme quantidade de tarefas. Este aspeto das microtarefas agrava consideravelmente o problema do baixo nível da remuneração de partida. Os limites da atenção humana, os custos extra associados à localização de tarefas para as quais o trabalhador possui as qualificações necessárias e a oferta insuficiente de tarefas em muitas plataformas tornam quase impossível viver da remuneração auferida com o trabalho nas plataformas digitais, mesmo que a remuneração de certas tarefas seja relativamente «alta».

Nota: Preços em 20 de novembro de 2017; ver <https://www.prolific.ac/researchers#pricing>

A figura 4.2 apresenta a remuneração horária (trabalho remunerado e não remunerado) de trabalhadores indianos e americanos da AMT para 2015 e 2017. A remuneração horária dos trabalhadores indianos é extremamente assimétrica no sentido da extremidade inferior da distribuição, em comparação com a dos trabalhadores americanos, que está distribuída de maneira muito mais uniforme. Nos dois anos, a remuneração horária dos trabalhadores indianos da AMT é quase idêntica, ao passo que se verifica um desvio da curva para a direita no que respeita aos trabalhadores americanos da plataforma. A disparidade entre a remuneração média dos trabalhadores americanos e dos trabalhadores indianos acentuou-se entre 2015 e 2017. Em média, em 2017, um trabalhador americano da AMT auferia uma remuneração horária mais de duas vezes (cerca de 2,5 vezes) superior à de um trabalhador indiano, independentemente da medida da remuneração. Se controlarmos as características individuais e a natureza das tarefas, assumindo que os restantes fatores são iguais, os trabalhadores americanos da AMT ganhavam, em média, 4,6 vezes mais que os seus homólogos indianos, considerandotanto o trabalho remunerado como o não remunerado (ver quadro A1.2 do anexo, coluna 3). O aumento dos diferenciais de remuneração deve-se, em grande parte, ao enorme diferencial de remuneração entre os trabalhadores americanos e os trabalhadores indianos na extremidade inferior da distribuição. Além disso, se o nível de qualificação escolar e a experiência forem tidos em conta, os diferenciais aumentam porque os trabalhadores indianos estão sobrerrepresentados nos grupos de trabalhadores com elevados níveis de qualificação escolar e experiência. Os diferenciais tornam-se ainda mais evidentes quando analisamos a remuneração mediana: 1,67 USD em 2017 para o trabalhador indiano mediano da AMT e 5,63 USD por hora para o trabalhador americano mediano. Embora essa taxa fosse muito mais alta, ainda estava abaixo do salário mínimo federal dos EUA.

Figura 4.2 Distribuição da remuneração horária (trabalho remunerado e não remunerado) entre os trabalhadores indianos e americanos da AMT (USD)



Nota: Dados truncados a 1 e 99 por cento. As linhas verticais indicam a média do país.

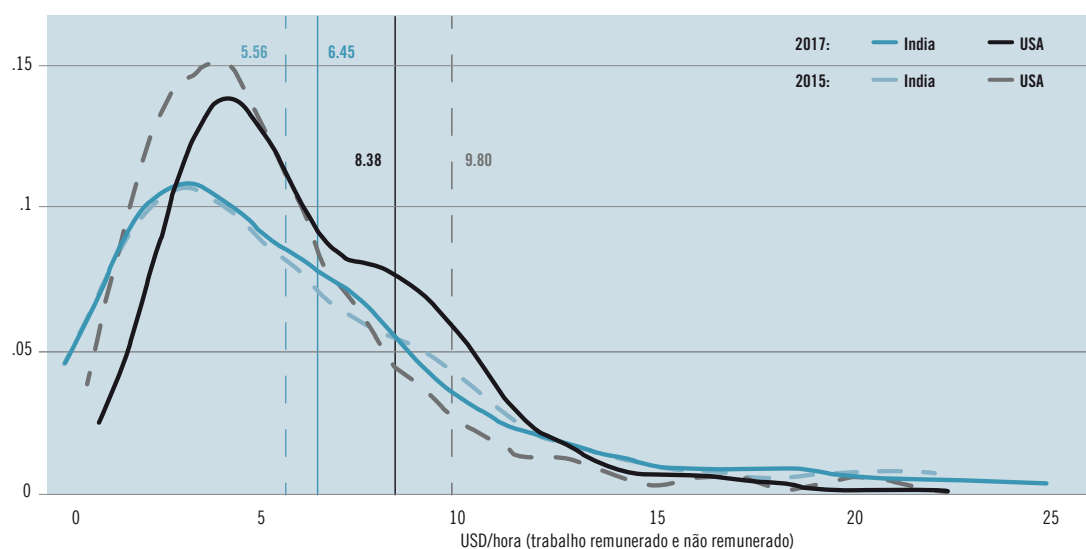
Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª parte) e 2017.

Estes valores indicam a existência de um «mercado de remuneração de dois escalões» (Martin et al., 2014, p. 8). Por exemplo, os trabalhadores americanos experientes procuram tarefas que pagam pelo menos um valor equivalente ao salário mínimo dos EUA, enquanto as tarefas menos bem remuneradas são realizadas por trabalhadores pouco experientes ou por trabalhadores de países em desenvolvimento, dispostos a executá-las para adquirirem experiência ou melhorarem a sua taxa de aprovação. Para os trabalhadores indianos, uma remuneração mais baixa poderá parecer comparativamente mais interessante, pois permite-lhes adquirir experiência e entrar nesses mercados (ibid.). Além disso, os diferenciais de remuneração entre países e regiões são reforçados por plataformas que permitem que as tarefas sejam direcionadas para grupos específicos de trabalhadores de acordo com critérios específicos, incluindo o país de residência (ver figura 2.1). As tarefas mais bem pagas, como a criação e edição de conteúdos, e a redação de conteúdos, muitas vezes estão reservadas aos trabalhadores americanos, enquanto tarefas menos qualificadas e mais mal pagas, como o acesso a conteúdos ou recolha de dados, são deixadas aos trabalhadores indianos, o que aumenta ainda mais os diferenciais.

Também é provável que essas diferenças possam ser justificadas por diferenças no poder de compra. Se a remuneração fosse ajustada em função das paridades do poder de compra (PPP) entre a Índia e os Estados Unidos da América, poderia haver alguma convergência, reduzindo os diferenciais de remuneração. Por exemplo, se a remuneração for ajustada em função das PPP na AMT, a distribuição torna-se muito mais semelhante para trabalhadores americanos e indianos (figura 4.3). A distribuição é bastante semelhante para os trabalhadores indianos nos dois anos, ao passo que se verifica um ligeiro desvio para a direita (remuneração mais alta) para os trabalhadores americanos. Para além disso, a disparidade na remuneração média é invertida, sendo que, em 2017, os trabalhadores indianos ganhavam 1,3 vezes mais do que os trabalhadores americanos. No entanto, a remuneração mediana era praticamente igual para os trabalhadores americanos e

indianos em 2017, embora existam diferenças em 2015. Se controlarmos as características individuais e a natureza das tarefas, assumindo que os restantes fatores são iguais, os trabalhadores americanos da AMT ganhavam, em média, 36 por cento mais do que os seus homólogos indianos em 2017, considerando o trabalho remunerado e não remunerado, embora os diferenciais de remuneração não fossem significativos em 2015 (ver quadro A1.3 do anexo).

Figura 4.3 Distribuição da remuneração horária (trabalho remunerado e não remunerado) entre os trabalhadores indianos e americanos da AMT, ajustada em função das PPP e em termos reais (USD)



Nota: Dados truncados a 1 e 99 por cento. As linhas verticais indicam a média do país.

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª parte) e 2017.

Esta situação, em que os trabalhadores nos países em desenvolvimento auferem remunerações horárias dignas e remunerações relativas mais elevadas do que os trabalhadores do mundo ocidental, também foi observada na plataforma *oDesk* (Beerepoot e Lambregts, 2015). Isto significa que os trabalhadores norte-americanos ou europeus teriam de competir com o conjunto de trabalhadores qualificados de países em desenvolvimento, conforme tem sido argumentado por outros investigadores (Brown, Lauder e Ashton, 2008; DCosta, 2011). No entanto, os trabalhadores nos países em desenvolvimento terão de desenvolver os seus perfis, melhorar as suas classificações e adquirir mais experiência, o que exige um investimento substancial de energia, tempo e recursos nas suas primeiras tarefas.

Apesar da baixa remuneração, os trabalhadores optam pelo trabalho nas plataformas digitais por várias razões, como mostram os inquéritos do BIT: preferindo trabalhar em casa, complementar o rendimento do agregado familiar ou devido à falta de outras oportunidades de emprego. Uma pequena proporção de trabalhadores parece satisfeita com a remuneração, embora, para a grande maioria, os baixos níveis remuneratórios constituam um problema significativo e um motivo de insatisfação. Os inquéritos do BIT perguntavam aos trabalhadores se havia alguma coisa que gostariam de mudar no trabalho nas plataformas digitais e, em caso afirmativo, o que seria. Esta pergunta aberta deu às pessoas inquiridas a possibilidade de expressarem numerosas preocupações e oferecerem inúmeras sugestões, tendo a maioria

referido que a remuneração deveria ser justa, como ilustram os seguintes comentários de trabalhadores de países desenvolvidos:

Remuneração mais justa – um mínimo de 10 centimos por minuto é já difícil de aceitar, mas qualquer valor abaixo disso revela apenas ganância. Dedico muito tempo e atenção a cada tarefa e mereço ser compensado de maneira justa. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

A remuneração é insuficiente em todas as plataformas; a Prolific paga melhor do que a maioria das plataformas (que exploram os trabalhadores), mas não há estudos suficientes para que esse trabalho seja uma fonte semanal de rendimento seguro. (Testemunho, Prolific, Reino Unido)

Não é justo porque as empresas podem pagar mais pelo trabalho realizado, a remuneração é inadequada. Um dia, tentei trabalhar 8 horas para ver quanto posso ganhar. Em alguns sítios web, podemos ganhar talvez 2 USD por dia. (Testemunho, Clickworker, Estados Unidos da América)

Gostaria que existissem diretrizes normalizadas que promovessem uma remuneração justa, como as diretrizes Dynamo. (Testemunho, Prolific, Estados Unidos da América)

Penso que seria aumentar a remuneração... A Mturk considera que 6 USD por hora é uma remuneração digna. Mas eu vivo num Estado que tem um salário mínimo de 10 USD e está a aumentar. Obviamente, é preciso encontrar uma média para o trabalho online, mas há trabalhadores estrangeiros que fazem baixar a remuneração... (Testemunho, Prolific, Estados Unidos da América)

Mais inquéritos mais bem remunerados que compensem o tempo despendido. Se trabalho cerca de 30 minutos num inquérito, quero ganhar pelo menos o salário mínimo pelo meu trabalho horário. 30 minutos = 3,67 USD... não 80 centimos por 30 minutos, o que seria 1,60 USD por uma hora. (Testemunho, Microworkers, Estados Unidos da América)

Esta visão também era partilhada por trabalhadores de países em desenvolvimento, muitos dos quais consideravam que a remuneração era demasiado baixa ou injusta. Além disso, estavam cientes da diferença de tratamento entre trabalhadores de países desenvolvidos e de países em desenvolvimento e, frequentemente, os trabalhadores de certos países não tinham acesso a determinadas tarefas. Também foram expressas preocupações sobre o modo de pagamento, pois muitas vezes os trabalhadores dos países em desenvolvimento recebiam vales-presente e não dinheiro. Mesmo quando os trabalhadores recebiam dinheiro, era muito menos do que o estipulado na plataforma para a tarefa, pois tinham de pagar serviços de transferência de dinheiro, como o *PayPal*. Essas preocupações são expressas nas seguintes respostas ao inquérito:

A remuneração deveria ser aumentada e corresponder ao esforço exigido por uma tarefa. Atualmente, a remuneração não corresponde ao tempo e à energia que investimos. (Testemunho, AMT, Índia)

Eu acho que a remuneração deveria ser mais humana. O facto de alguém, numa situação de desespero, aceitar estas tarefas não justifica que lhe paguem uma miséria, como é a regra na Mturk. (Testemunho, Prolific, Índia)

Seria bom se alguns empregadores pagassem mais por algumas tarefas que tenho atualmente em mãos. (Testemunho, Microworkers, Bósnia e Herzegovina)

Na minha opinião, as plataformas digitais deveriam oferecer taxas muito melhores, porque é despendido muito tempo na pesquisa e seleção de tarefas (trabalho não remunerado). (Testemunho, AMT, Índia)

[...] acho que a remuneração paga aos trabalhadores indianos é mais baixa do que a dos trabalhadores dos EUA. Quer isto dizer que as tarefas mais bem remuneradas estão reservadas aos trabalhadores americanos e os trabalhadores indianos só têm acesso a tarefas que pagam uma ninharia, como é o meu caso. (Testemunho, AMT, Índia)

Gostaria de aumentar a remuneração que recebemos aqui, por tarefa, na Índia, pois é muito mais baixa do que a dos trabalhadores dos EUA [...] (Testemunho, AMT, Índia)

Melhor remuneração que cumpra os requisitos do salário mínimo. Tratamento mais ético por parte das empresas [...] para que nos paguem de forma adequada e creditem diretamente o pagamento nas nossas contas bancárias e não num cheque presente de m..., que é totalmente inútil no nosso país de origem [...] (Testemunho, AMT, Índia)

A baixa remuneração é particularmente preocupante, pois muitos trabalhadores dependem do rendimento do trabalho nas plataformas digitais para a satisfação de necessidades básicas. Nos inquéritos do BIT e do IGM, um número substancial de pessoas inquiridas afirmou que o rendimento do trabalho nas plataformas digitais constituía uma componente importante do seu orçamento. Por exemplo, no inquérito do IGM, 80 por cento dos inquiridos da AMT afirmaram que esse rendimento era uma componente importante e dois terços disseram que era necessário para atender às suas necessidades básicas.² O rendimento do trabalho nas plataformas digitais também constituía uma componente importante ou necessária do orçamento dos trabalhadores da Clickworker (41 por cento) e da Prolific (61 por cento).³ Também complementava o orçamento das pessoas que não conseguiam satisfazer as suas necessidades básicas com um emprego tradicional, das pessoas com baixos rendimentos, de estudantes e de pessoas aposentadas com pensões insuficientes:

Fui apresentada à plataforma pelo meu filho. Uso-a para ganhar um dinheiro extra, pois, no Reino Unido, os salários não são suficientes e as pensões irão ser tão baixas que terei dificuldade em sobreviver. (Trabalhador da Prolific, inquérito do IGM)

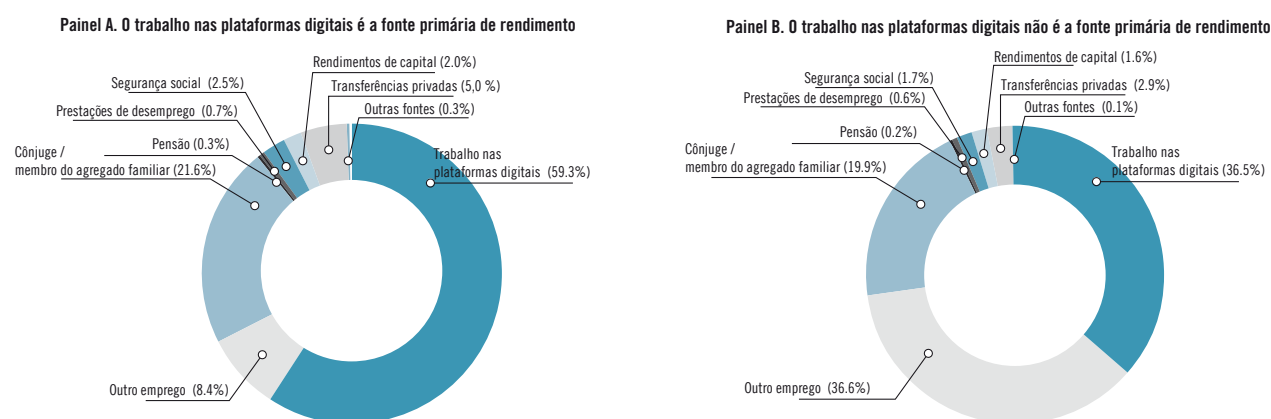
Tem sido uma ajuda imensa para a minha família. As poucas centenas que posso ganhar com o trabalho nas plataformas digitais fazem toda a diferença. Com uma gestão cuidadosa do orçamento, conseguimos cumprir as nossas obrigações e ter dinheiro extra para coisas divertidas. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Só recorro ao trabalho nas plataformas digitais porque, no meu país, é impossível ganhar a vida com um emprego normal. Por exemplo, os meus pais ganham, em conjunto, cerca de 85 por mês, apesar de o meu pai ter o curso de engenharia e trabalhar para uma empresa de petróleo e de a minha mãe ser professora. (Testemunho, Microworkers, Venezuela)

Gosto muito de trabalhar em plataformas digitais. Acho que é uma fonte muito boa de rendimento para as pessoas que vivem em países com sérias dificuldades económicas. (Testemunho, CrowdFlower, Venezuela)

O inquérito do BIT continha perguntas sobre o rendimento individual e familiar, bem como sobre a segurança financeira do agregado familiar do trabalhador. A análise mostra que o rendimento do trabalho nas plataformas digitais constitui uma proporção substancial do rendimento total do agregado familiar (figura 4.4). Para os trabalhadores que consideram o trabalho nas plataformas digitais a sua fonte primária de rendimento, o rendimento proveniente desta forma de trabalho representa cerca de 59 por cento, seguido do rendimento do respetivo cônjuge ou de outros membros do agregado familiar (22 por cento) e outros 8 por cento do rendimento do seu segundo emprego (painel A). As transferências privadas de familiares e amigos representam cerca de 5 por cento do seu rendimento, enquanto outras fontes de rendimento (rendimentos de capital ou de investimentos, pensões públicas e privadas, segurança social ou prestações de desemprego) constituem 6 por cento do seu rendimento. As pessoas Pessoa inquiridas que não consideram o trabalho nas plataformas digitais a sua fonte primária de rendimento (painel B) ganham, em média, tanto com o trabalho nas plataformas digitais como com o seu emprego principal (cerca de 37 por cento cada). O resto do rendimento familiar provém do cônjuge (20 por cento) ou de outras fontes (6 por cento).

Figura 4.4 Proporção das diferentes fontes de rendimento, por fonte de rendimento principal, 2017



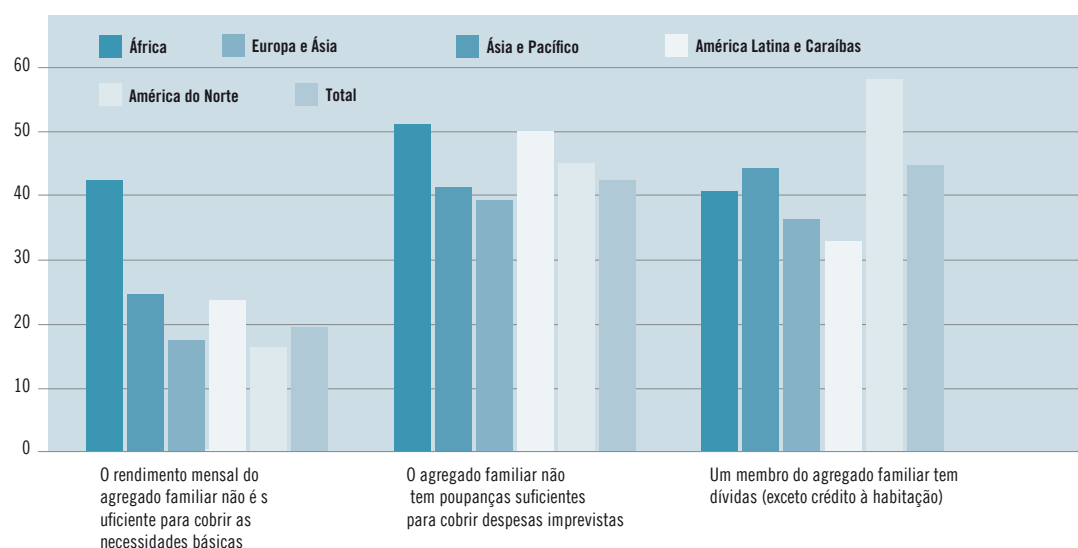
Nota: As pensões compreendem pensões públicas e privadas; a segurança social inclui assistência social e outras prestações sociais, como prestações familiares, etc.

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017.

Muitos trabalhadores das plataformas digitais vivem numa situação financeira precária. Um em cada cinco pertence a um agregado familiar cujo rendimento mensal não é suficiente para cobrir as necessidades básicas. Essa proporção é particularmente alta entre os trabalhadores das plataformas digitais em África (42 por cento), Ásia e Pacífico (24 por cento) e América Latina (23 por cento), sendo mais baixa, embora significativa, na América do Norte e Europa e Ásia Central (cerca de 17 por cento). Uma proporção ainda maior de pessoas inquiridas (42 por cento) vive em agregados familiares que não conseguem poupar o suficiente para fazer face a despesas imprevistas de montante equivalente ao rendimento de um mês. Além disso, cerca de 44 por cento dos agregados familiares têm dívidas, como empréstimos para estudar, empréstimos para aquisição de viaturas, despesas médicas ou judiciais ou empréstimos concedidos por familiares (não incluindo crédito à habitação). A proporção de famílias

com dívidas é maior na América do Norte (58 por cento) do que na América Latina (33 por cento) e na Europa e Ásia Central (36 por cento) (figura 4.5).

Figura 4.5 Precariedade financeira dos trabalhadores das plataformas digitais, por região, 2017 (percentagens)



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017.

4.2 ACESSO A PRESTAÇÕES SOCIAIS

Às vezes, sinto que um trabalhador não tem muitos direitos. A proteção do trabalhador é muito limitada ou inexistente, porque tudo é organizado no interesse das pessoas que nos contratam. (Testemunho, CrowdFlower, Sérvia)

Uma prática comum no universo das plataformas digitais (e na chamada «gig economy») é a tentativa de contratar trabalhadores como «prestadores de serviços independentes». Por exemplo, as Condições de Utilização da AMT referem que «os trabalhadores executam tarefas para os requisitantes na qualidade de prestadores de serviços independentes e não como trabalhadores por conta de outrem de um requisitante ou da *Amazon Mechanical Turk*», que não têm direito a «qualquer um dos benefícios que um requisitante ou a *Amazon Mechanical Turk* possam conceder aos seus trabalhadores por conta de outrem, como subsídios de férias, licenças por doença e planos de seguros, incluindo seguro de saúde coletivo ou prestações de reforma», e que «não têm direito a prestações por acidentes de trabalho em caso de acidente». ⁴ Existem declarações semelhantes nas condições e acordos de outras plataformas. Com essa prática, as plataformas tentam subtrair-se à responsabilidade de assegurar as proteções habitualmente previstas na legislação laboral ou nos acordos coletivos de trabalho, incluindo o acesso a prestações sociais.

O inquérito do BIT de 2017 revelou claramente a inexistência de proteção social. No geral, apenas seis em cada dez inquiridos estavam cobertos por um seguro de saúde, apenas 35 por

cento possuíam um plano de pensão ou de reforma, 37 por cento beneficiavam de alguma forma de segurança social e 29 por cento recebiam apoios do governo (quadro 4.2). Além disso, na maioria dos casos, as pessoas inquiridas beneficiavam dessa cobertura devido ao seu emprego principal ou a membros da família.

O inquérito demonstrou que a cobertura da proteção social é inversamente proporcional ao grau de dependência do indivíduo em relação ao trabalho nas plataformas digitais – os trabalhadores que dependem principalmente do trabalho nas plataformas digitais são mais suscetíveis de estar desprotegidos. Os indivíduos para quem o trabalho nas plataformas digitais é a fonte primária de rendimento (ou seja, aqueles que não têm outro emprego) gozam de pouca proteção, principalmente no que diz respeito aos planos de pensão ou de reforma. Destes trabalhadores, apenas cerca de 16 por cento estavam cobertos por um plano de reforma, em comparação com 44 por cento daqueles para quem o trabalho nas plataformas digitais não era a principal fonte de rendimento.

Da mesma forma, aqueles para quem o trabalho nas plataformas digitais não era a fonte primária de rendimento eram mais suscetíveis de ter um seguro de saúde e de beneficiar de outras formas de segurança social (66 por cento e 39 por cento) em comparação com aqueles cuja fonte primária de rendimento era o trabalho nas plataformas digitais (52 por cento e 32 por cento). Por outro lado, aqueles para quem o trabalho nas plataformas digitais era a fonte primária de rendimento eram mais suscetíveis de receber assistência social ou outra forma de assistência governamental, nomeadamente ajuda alimentar, o que indica que essas pessoas já viviam em condições precárias. Esses resultados são semelhantes aos do inquérito realizado pelo BIT em 2015, em que apenas uma pequena proporção de trabalhadores das plataformas digitais (emprego principal) da AMT contribuía para um plano de pensão (8 por cento para regimes privados e 9 por cento para a segurança social nos Estados Unidos da América, e apenas 14 por cento para uma caixa de previdência na Índia). A cobertura do seguro de saúde era baixa na Índia (35 por cento) e nos Estados Unidos da América (62 por cento).

Quadro 4.2 Acesso a vários tipos de prestações sociais, por principal fonte de rendimento (percentagem de trabalhadores cobertos)

	O trabalho nas plataformas digitais é a fonte primária de rendimento	O trabalho nas plataformas digitais é uma fonte de rendimento secundária	Total
Saúde	52.1	65.6	61.3
Plano de pensão / reforma	15.6	44.2	35.1
Outras formas de segurança social	31.9	39.4	37.0
Desemprego	9.7	19.1	16.1
Acidentes de trabalho	15.5	23.1	20.6
Prestações por invalidez	11.2	14.5	13.5
Others	4.2	3.1	3.5
Assistência social e outros programas públicos	33.4	27.0	29.0
Ajuda alimentar	13.6	6.4	8.7
Ajuda à habitação	6.3	5.0	5.4
Prestações familiares	8.4	8.8	8.7
Prestações por invalidez	7.7	5.3	6.1
Apoio ao rendimento	6.6	6.1	6.3
Créditos fiscais alargados	3.1	3.7	3.5
Outros	3.1	1.9	2.3

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017.

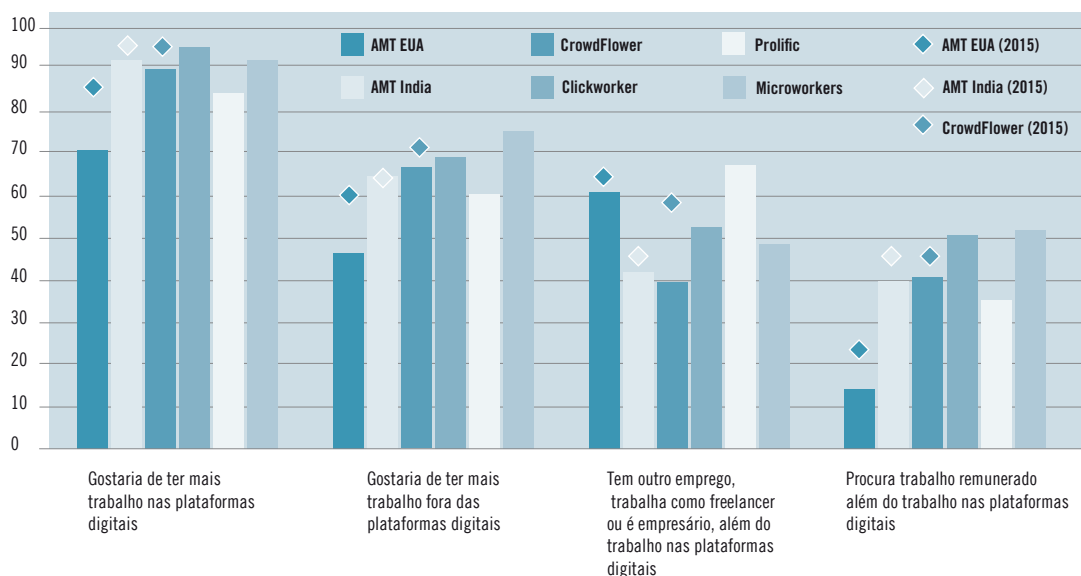
A cobertura da proteção social também variava consoante a região. Uma proporção muito pequena de trabalhadores nos países em desenvolvimento contribuía para planos de pensão ou de reforma, entre 21 por cento (África) e 32 por cento (Ásia e Pacífico). Além disso, nas várias regiões, a proporção de trabalhadores com acesso a prestações por invalidez era igualmente baixa. Estes valores sugerem que, uma vez que os sistemas de proteção social ainda são relativamente débeis em muitos países em desenvolvimento, os gestores das plataformas e os requisitantes poderão ter um interesse acrescido em recorrer aos trabalhadores destes países, pois estão sujeitos a menos pressão por parte dos trabalhadores e dos governos para garantir a proteção social dos trabalhadores da plataforma.

4.3 OFERTA INSUFICIENTE DE TRABALHO

A parte mais frustrante é esperar pelo trabalho. (Testemunho, Clickworker, inquérito do IGM)

A inexistência de uma relação de trabalho clara afeta a regularidade do trabalho. Muitas vezes, os trabalhadores das plataformas digitais não encontram trabalho suficiente e precisam de procurá-lo continuamente, sem qualquer garantia de sucesso. Esta forma de trabalho distingue-se claramente do «trabalho a partir casa» pouco qualificado na indústria transformadora, onde os trabalhadores têm maior probabilidade de ter um fluxo regular de trabalho do fornecedor que lhes confia trabalho com mais regularidade. O desejo de procurar mais trabalho também se deve em parte ao facto de a remuneração ser insuficiente, e as conclusões do inquérito do BIT de 2017 mostram que a esmagadora maioria dos participantes (88 por cento) respondeu que gostaria de ter mais trabalho (figura 4.6). Em média, esses indivíduos gostariam de ter mais 11,6 horas por semana de trabalho em plataformas digitais. Esses resultados são muito semelhantes aos de 2015. A percentagem de trabalhadores que gostariam de ter mais trabalho nas plataformas digitais era semelhante para os homens (86 por cento) e para as mulheres (90 por cento). A nível geográfico, era especialmente alta em África (98 por cento), Ásia e Pacífico (91 por cento), Europa e Ásia Central (91 por cento) e abaixo da média, embora significativa, na América do Norte (80 por cento).

Figura 4.6 Emprego, subemprego e procura de emprego, por plataforma (percentagens)



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª parte) e 2017.

Além disso, mais de 60 por cento das pessoas que trabalham em todas as plataformas, exceto os americanos da AMT (46 por cento), indicaram que gostariam de ter mais trabalho fora das plataformas digitais (figura 4.6). No entanto, a maioria afirmou que não podia realizar mais trabalho devido a problemas de saúde e à falta de empregos disponíveis, e uma proporção considerável afirmou que a sua indisponibilidade se devia a responsabilidades familiares ou a outros

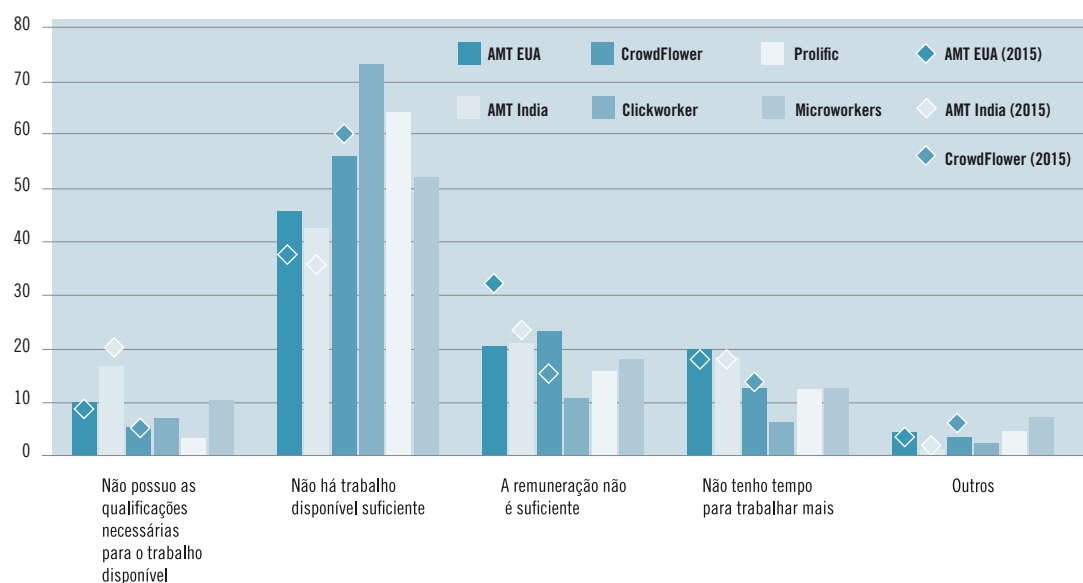
compromissos. Uma proporção substancial de trabalhadores das plataformas digitais também trabalhava como *freelancer*, estava envolvida em negócios, ou procurava trabalho remunerado além do trabalho nas plataformas digitais, o que indica que o subemprego é um problema sério para estes trabalhadores em todo o mundo.

Quando inquiridas sobre o motivo pelo qual não estavam a realizar, no momento, mais trabalho nas plataformas digitais, em média 58 por cento indicaram que a oferta de tarefas era insuficiente e outras 17 por cento não encontravam suficientes tarefas bem remuneradas (figura 4.7). Uma percentagem mais elevada de trabalhadores da Europa e Ásia Central (68 por cento) mencionou que não encontravam trabalho suficiente em comparação com os trabalhadores da Ásia e Pacífico (48 por cento). As pessoas inquiridas tinham também a ideia de que, não obstante passarem muito tempo na plataforma, a possibilidade de melhorarem o seu rendimento era baixa:

Trabalho na Amazon Mturk há seis anos, mas a quantidade de tarefas e a remuneração não melhoraram absolutamente nada, apesar de ter uma taxa de aprovação de 98,4 por cento. Espero que as coisas melhorem para que possa trabalhar em casa para sempre.
(Testemunho, AMT, Índia)

Uma proporção comparativamente pequena de trabalhadores (12 por cento) referiu que não tinham tempo para trabalhar mais ou que não possuíam as qualificações necessárias para as tarefas disponíveis (8 por cento).

Figura 4.7 Motivos que impedem atualmente os trabalhadores de executar mais tarefas em plataformas digitais, por plataforma (percentagens)



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª parte) e 2017.

Para alguns trabalhadores, trabalho «insuficiente» poderá não significar que não existam absolutamente nenhuma tarefa, mas sim que não existem tarefas remuneradas a um nível que o trabalhador esteja disposto a aceitar ou tarefas para as quais um determinado indivíduo possui as necessárias qualificações. Muitas plataformas têm uma funcionalidade que permite

aos clientes escolher se as tarefas serão executadas pelo conjunto global de trabalhadores ou por uma população específica com base em certas características, como a localização geográfica, as qualificações obtidas ou outros critérios de filtragem (ver, a título de exemplo, a figura 2.1). Noutras plataformas também se registaram casos de discriminação com base na nacionalidade ou no sexo, como na plataforma *oDesk*, e alguns autores entendem que este é um fenómeno omnipresente no mercado digital devido ao vazio legislativo (Beerepoot e Lambregts, 2015). Por conseguinte, é possível que algumas tarefas bem remuneradas não alcancem os trabalhadores nos países em desenvolvimento. No inquérito do BIT, alguns trabalhadores de países em desenvolvimento mencionaram, nas suas respostas a perguntas abertas, que muitas vezes eram discriminados ou excluídos do acesso a algumas tarefas, em especial as que pagavam bem:

É necessário disponibilizar mais tarefas aos utilizadores que não vivem nos EUA. Os trabalhadores americanos têm acesso às melhores tarefas, enquanto, em alguns países, os «turkers» têm de lutar para obter tarefas de qualidade. (Testemunho, AMT, Índia)

Gostaria que houvesse mais trabalho disponível para trabalhadores internacionais. As coisas não são fáceis para quem não vive nos EUA. (Testemunho, Microworkers, Jamaica)

O trabalho não deveria depender da raça, mas sim ser distribuído igualmente em todos os lugares e não em função do país. (Testemunho, Microworkers, Nepal)

Deveriam tratar todos os trabalhadores de forma equitativa, independentemente do país de origem. Deveriam ser atribuídas mais tarefas à Nigéria. (Testemunho, Microworkers, Nigéria)

Algumas plataformas, como a *Prolific*, limitam o número de tarefas que o mesmo trabalhador pode executar,⁵ enquanto, noutras, o trabalho não é suficiente para ser uma opção viável.

Infelizmente, não há trabalho suficiente. Estaria disposta a fazer da Prolific a minha plataforma principal, mas o volume de trabalho simplesmente não permite ganhar mais dinheiro. (Testemunho, Prolific, inquérito do IGM)

Se houvesse trabalho suficiente para ganhar o mesmo que ganho no meu emprego normal, passaria a trabalhar exclusivamente na Mturk. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Preocupações com a insuficiência do trabalho eram comuns em todas as plataformas, mesmo na AMT, que, segundo as estimativas, propõe permanentemente entre 100 000 e 600 000 tarefas.⁶ No entanto, obter uma tarefa interessante e bem remunerada pode ser difícil devido à concorrência de outros trabalhadores. Além disso, a oferta de trabalho é irregular, o que faz com que os fluxos de rendimento sejam pouco fiáveis. A flexibilidade que esta forma de trabalho implica também é ilusória, pois os trabalhadores não podem simplesmente ligar o computador e trabalhar quando quiserem, pois as tarefas disponíveis são irregulares. Pelo contrário, sentem que não controlam totalmente o seu tempo ou o seu horário de trabalho e que precisam de estar constantemente disponíveis:

Há dias em que tudo o que quero é dedicar-me ao trabalho, mas há muito pouco para fazer. Esta situação é muito frustrante e desmotivante, já para não falar da falta de dinheiro. É tudo uma questão de timing. Estar lá quando as boas tarefas são publicadas, saber quando tal

normalmente acontece e ser suficientemente rápido para obter o trabalho. Não tenho muito controlo sobre quanto posso ganhar diariamente. (Testemunho, AMT, inquérito do IGM)

Não há trabalho regular. Às vezes, ganho 3 EUR numa semana, noutra semana ganho 15 EUR e noutra 40 EUR. (Testemunho, Clickworker, inquérito do IGM)

Sinto que tenho controlo sobre o trabalho, mas não sobre quando o trabalho estará disponível. (Testemunho, Clickworker, inquérito do IGM)

Gostaria de encontrar fontes de trabalho mais eficientes para poder fazer mais e perder menos tempo a procurar inquéritos ou com a fase de pré-seleção, por exemplo (Testemunho, Prolific, Reino Unido)

[...] Gostaria que tivessem mais ofertas. Às vezes tenho de esperar demasiado tempo para encontrar outra oferta. (Testemunho, Clickworker, inquérito do IGM)

Uma abordagem mais justa à forma com as tarefas são atribuídas aos trabalhadores. Em vez de recorrerem ao método «first come, first served», deveriam atribuir a cada trabalhador, com base na sua experiência, uma quantidade justa de tarefas para executar num determinado período de tempo. (Testemunho, Clickworker, Áustria)

Em certas plataformas, especialmente na AMT, alguns trabalhadores desenvolveram sofisticados *scripts* de utilizador para os ajudarem a obter rapidamente as tarefas mais bem pagas, sem terem de recarregar constantemente o seu navegador. Esses *scripts* também são frequentemente disponibilizados a outros utilizadores através de fóruns e sítios *web* de partilha. A sua utilização pode ser crucial para obter trabalho e executá-lo corretamente e com rapidez:

É antigo e não é fácil de usar, mas funciona. Todos os fóruns de trabalhadores recomendam o uso de programas ou scripts adicionais para os ajudar a encontrar trabalho. Usar a versão por defeito do sítio mturk seria péssimo. (Testemunho, AMT, inquérito do IGM)

Antes de encontrar os fóruns, não conseguia ganhar dinheiro suficiente para viver. Os scripts e as extensões partilhadas através desta comunidade têm sido incrivelmente úteis, bem como as pessoas que prestam ajuda. (Testemunho, AMT, inquérito do IGM)

No entanto, nem todos os trabalhadores têm conhecimentos técnicos aprofundados, e nem todas as plataformas têm comunidades de trabalhadores com capacidade para criar essas ferramentas, o que significa que muitos trabalhadores têm de procurar trabalho regularmente:

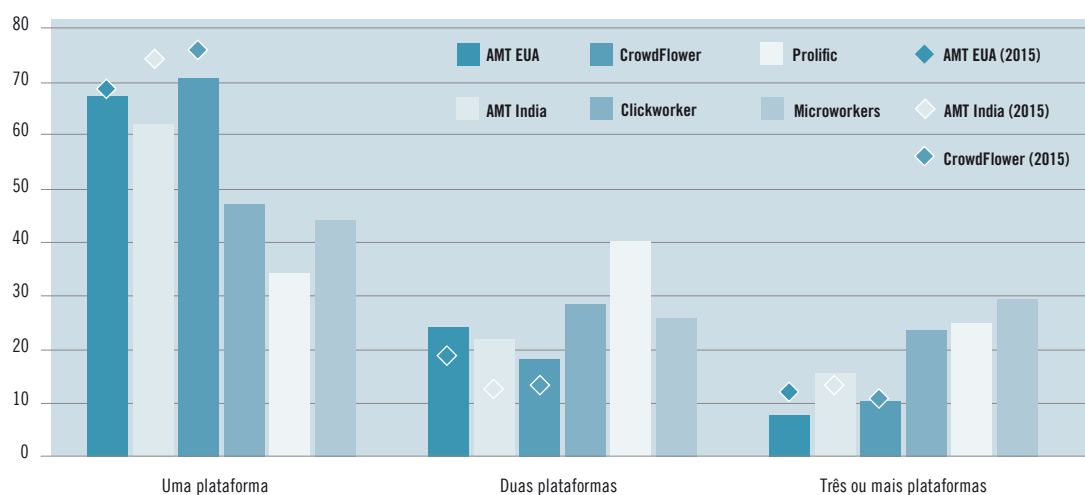
Ter de esperar muito tempo para que apareça trabalho e o facto de ter de atualizar constantemente a página. (Testemunho, Clickworker, inquérito do IGM)

Neste momento, o trabalho é muito escasso. É preciso consultar constantemente o sítio web e podemos perder a oportunidade de ganhar dinheiro por uma questão de segundos. (Testemunho, Clickworker, inquérito do IGM)

Os trabalhadores que não conseguem encontrar trabalho suficiente numa plataforma recorrem frequentemente a outras plataformas. Quase metade das pessoas inquiridas tinham trabalhado em mais de uma plataforma no mês anterior ao inquérito e 21 por cento tinham traba-

lhado em três ou mais plataformas diferentes (fig.4.8). A percentagem de pessoas inquiridas que trabalhavam em várias plataformas era mais alta entre os trabalhadores da *Clickworker*, da *Microworkers* e da *Prolific* (53 por cento a 66 por cento), ao passo que essa situação era menos frequente na AMT e na CrowdFlower (29 por cento a 38 por cento). Em 2017, a prática mais frequente consistia em combinar a *Prolific* e a AMT, especialmente entre os trabalhadores residentes nos Estados Unidos da América. No entanto, mais de metade dos trabalhadores (51 por cento) trabalhavam apenas numa plataforma, pois a mediação do trabalho por meio de uma plataforma implica enormes custos de transação para os trabalhadores. Os custos iniciais associados à utilização simultânea de várias plataformas são bastante altos, pois os trabalhadores precisam de investir muito tempo na execução de tarefas que não são remuneradas antes de poderem obter tarefas remuneradas nas plataformas e estabelecer a sua reputação. Também precisam investir tempo na aquisição de novas competências, e os custos inerentes à procura constante de trabalho em várias plataformas são bastante altos.

Figura 4.8 Número de plataformas digitais utilizadas no mês anterior, por plataforma (percentagens)



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª parte) e 2017

Cerca de 41 por cento das pessoas inquiridas procuravam ativamente trabalho remunerado fora das plataformas digitais. Destas, a maioria procurava emprego para além do trabalho nas plataformas digitais (83 por cento), enquanto algumas desejavam substituir o trabalho nas plataformas digitais pelo seu novo emprego (17 por cento). A escassez de trabalho com remuneração digna, na plataforma, foi citada como um dos principais motivos para a procura de outro trabalho por cerca de 63 por cento das pessoas inquiridas, enquanto 34 por cento afirmaram que realizavam trabalho nas plataformas digitais enquanto não encontravam outro emprego, e 28 por cento mencionaram que queriam fazer algo diferente. Para aquela que tinham sido despedidos de um emprego tradicional anterior, o trabalho nas plataformas digitais proporcionava um fluxo de rendimento imediato ou uma forma de ganharem dinheiro enquanto não encontravam outro emprego:

Perdi o meu último emprego devido a problemas de saúde do foro mental. Trabalhar na MTurk ajuda-me um pouco enquanto trato dos meus problemas de saúde. (Testemunho, AMT, inquérito do IGM)

Trabalho na MTurk para ganhar um dinheiro extra para pagar as contas. Também trabalhei na MTurk entre dois empregos para continuar a auferir um rendimento. Teria receio de trabalhar exclusivamente na MTurk sem outra fonte de rendimento. (Testemunho, AMT, inquérito do IGM)

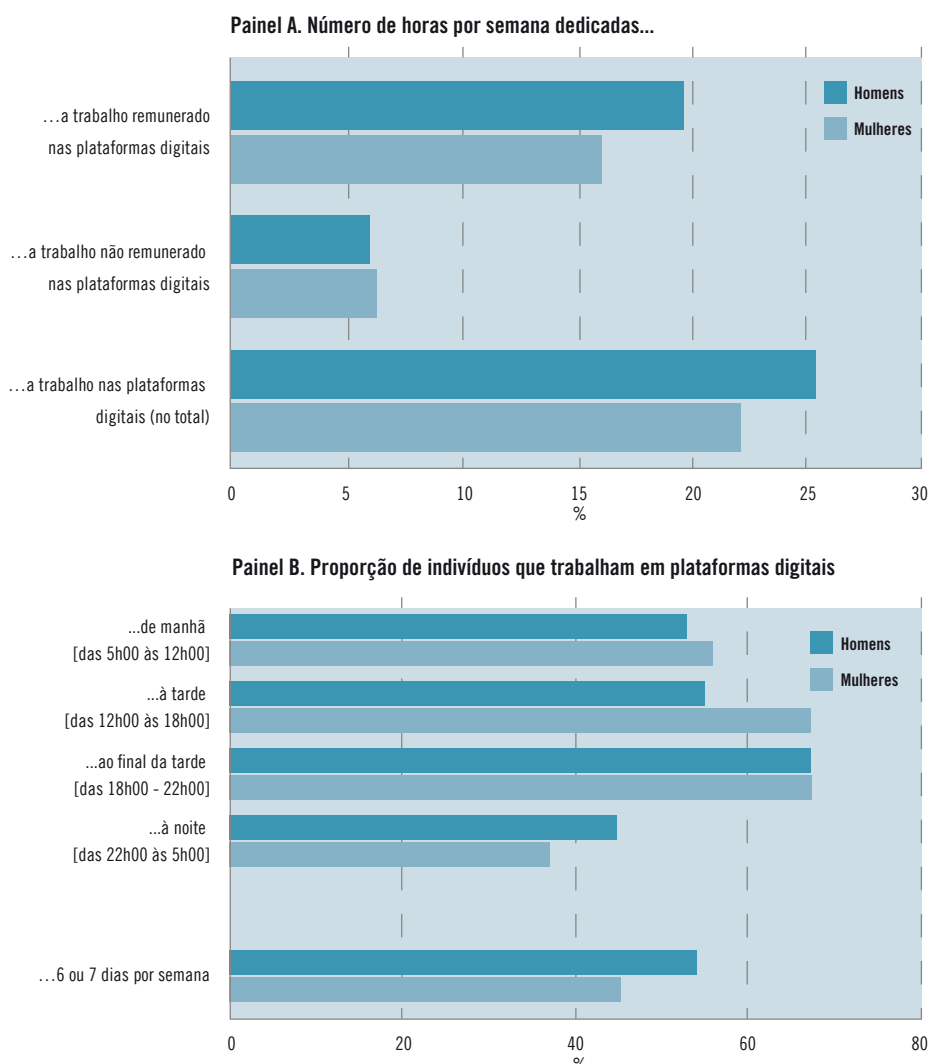
4.4 HORÁRIO DE TRABALHO E EQUILÍBRIO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL

Um dos benefícios do trabalho nas plataformas digitais, referido por muitas das pessoas inquiridas, é a possibilidade de estabelecerem o seu próprio horário de trabalho e de trabalharem a partir de casa ou em outro local da sua escolha. O trabalho nas plataformas digitais pode proporcionar aos trabalhadores um elevado nível de flexibilidade em termos de seleção de tarefas, volume de trabalho, local de trabalho e organização do trabalho. Também permite que aqueles que preferem trabalhar em casa o façam, seja por razões de saúde, responsabilidades domésticas ou simplesmente por preferirem estar na sua própria casa. Mas, como observado na última secção, às vezes não há trabalho quando o trabalhador planeia trabalhar. Como afirmou um trabalhador da AMT ao reponder à questão do que mudaria no trabalho nas plataformas digitais, se pudesse «*Gostaria de saber quando é que as tarefas estão disponíveis para poder planear o meu dia*».

Em média, numa semana normal, os trabalhadores dedicavam 24,5 horas ao trabalho nas plataformas digitais, das quais 18,6 horas eram remuneradas e 6,2 horas não eram remuneradas (por exemplo, procurar tarefas, realizar testes de qualificação) (figura 4.9, painel A). Consequentemente, por cada hora dedicada a trabalho remunerado, é necessário despende aproximadamente mais um terço desse tempo (20 minutos) na procura de tarefas. Esta conclusão foi confirmada nos inquéritos de 2017 e 2015 e também está documentada no estudo de Hara et al. (2018), que registou, através de um módulo de extensão (*plugin*) descarregável, o tempo despendido pelos trabalhadores na AMT. O rácio entre o tempo remunerado e não remunerado era mais alto na *Clickworker* (27 minutos não remunerados por cada hora remunerada) e mais baixo na *Prolific* (14 minutos).

A necessidade de procurar trabalho constantemente, as idiossincrasias da publicação de tarefas e as diferenças de fuso horário significavam que muitos trabalhadores trabalhavam durante muitas horas e em horários atípicos. Em 2017, 52 por cento das pessoas inquiridas indicaram que trabalhavam regularmente pelo menos seis dias por semana (16 por cento trabalhavam regularmente seis dias e 36 por cento trabalhavam regularmente sete dias por semana).⁷ Uma grande proporção de trabalhavam durante a noite (22h00 às 5h00; 43 por cento) e ao final da tarde (18h00 às 22h00; 68 por cento), quer em resposta à disponibilidade das tarefas quer devido a outros compromissos (figura 4.9, painel B). Cerca de 18 por cento dos trabalhadores afirmaram trabalhar mais de duas horas à noite durante mais de 15 dias por mês. Além disso, cerca de 44 por cento trabalhavam mais de 10 horas por dia durante um período que podia durar até um terço do mês (1 a 10 dias) e 23 por cento trabalhavam estas longas horas durante 11 a 30 dias num mês. Estes padrões são comuns a todas as regiões.

Figura 4.9 Intensidade do trabalho nas plataformas digitais, por sexo, 2017



Nota: Para calcular o número médio de horas semanais, foi fixado um limite superior de 125 horas.

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017.

No entanto, o tempo despendido em plataformas específicas varia, provavelmente refletindo a disponibilidade de trabalho. Os trabalhadores da *Prolific* passavam, em média, 4,5 horas por semana na plataforma, os da *Clickworker* passavam 8,8 horas e os da *Microworkers* passavam 17,1 horas. A duração era muito superior entre os trabalhadores indianos da AMT (27,3 horas), os trabalhadores americanos da AMT (32,8 horas) e os trabalhadores da *CrowdFlower* (36,8 horas). Como muitos trabalhadores trabalham em várias plataformas, o número total de horas dedicadas a esta forma de trabalho é superior aos valores respeitantes a cada uma das plataformas, e as diferenças entre as plataformas são um pouco menos acentuadas. Uma diferença importante entre os resultados do inquérito de 2015 e de 2017 foi o aumento do total de horas em 2017 em relação a 2015, o que poderá refletir uma maior disponibilidade de tarefas devido à expansão do trabalho nas plataformas digitais. Em comparação com 2015, os americanos passaram mais 5,3 horas na AMT, os indianos passaram mais 3,6 horas na AMT e as horas totais na *CrowdFlower* aumentaram em 12,5 horas.

Um dos benefícios do trabalho nas plataformas digitais é o facto de permitir que as pessoas trabalhem a partir de casa e, assim, oferece oportunidades a pessoas que, de outra forma, não teriam acesso a trabalho remunerado. Isso é particularmente verdadeiro para as mulheres, que, em todo o mundo, assumem a maior parte das responsabilidades familiares (OIT, 2018). Cerca de 21 por cento das trabalhadoras da amostra de 2017 têm filhos pequenos (0 a 5 anos), variando entre 15 por cento na América do Norte a 42 por cento na América Latina e Caraíbas. Nas respostas qualitativas e nas entrevistas de acompanhamento, estas mulheres referiram que preferiam o trabalho nas plataformas digitais porque essa forma de trabalho permitia-lhes obter algum rendimento e, ao mesmo tempo, cuidar dos filhos ou de familiares idosos e realizar tarefas domésticas.

Além disso, o elevado custo dos serviços de cuidados a crianças muitas vezes impede os pais e as mães de trabalhar fora de casa, especialmente nos Estados Unidos da América, onde a oferta pública destes serviços é mais limitada do que noutros países industrializados (Anxo et al., 2011):

Tenho três filhos e não disponho de meios suficientes para contratar uma ama.
(Testemunho, Microworkers, Estados Unidos da América)

Sou a principal cuidadora dos nossos filhos. O dinheiro que ganharia fora de casa cobriria apenas o custo de uma ama ou creche, por isso, para já, esta é a minha melhor opção. (Testemunho, Prolific, Estados Unidos da América)

Os meus dois filhos ainda não estão em idade escolar e não consegui encontrar um emprego que compensasse os custos da creche. (Testemunho, Microworkers, Estados Unidos da América)

Os meus filhos vêm primeiro e, francamente, custar-me-ia mais ir todos os dias para um emprego. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Os papéis de género e a expectativa de que, mesmo entre as pessoas com um bom nível de instrução, as mulheres devem tomar conta dos filhos e da casa, desempenham um papel importante na decisão das mulheres de ficar em casa e na sua motivação para realizarem trabalho nas plataformas digitais:

Só posso trabalhar em casa porque o meu marido trabalha fora o dia inteiro e tenho de cuidar dos meus filhos e da casa. (Testemunho, CrowdFlower, Itália)

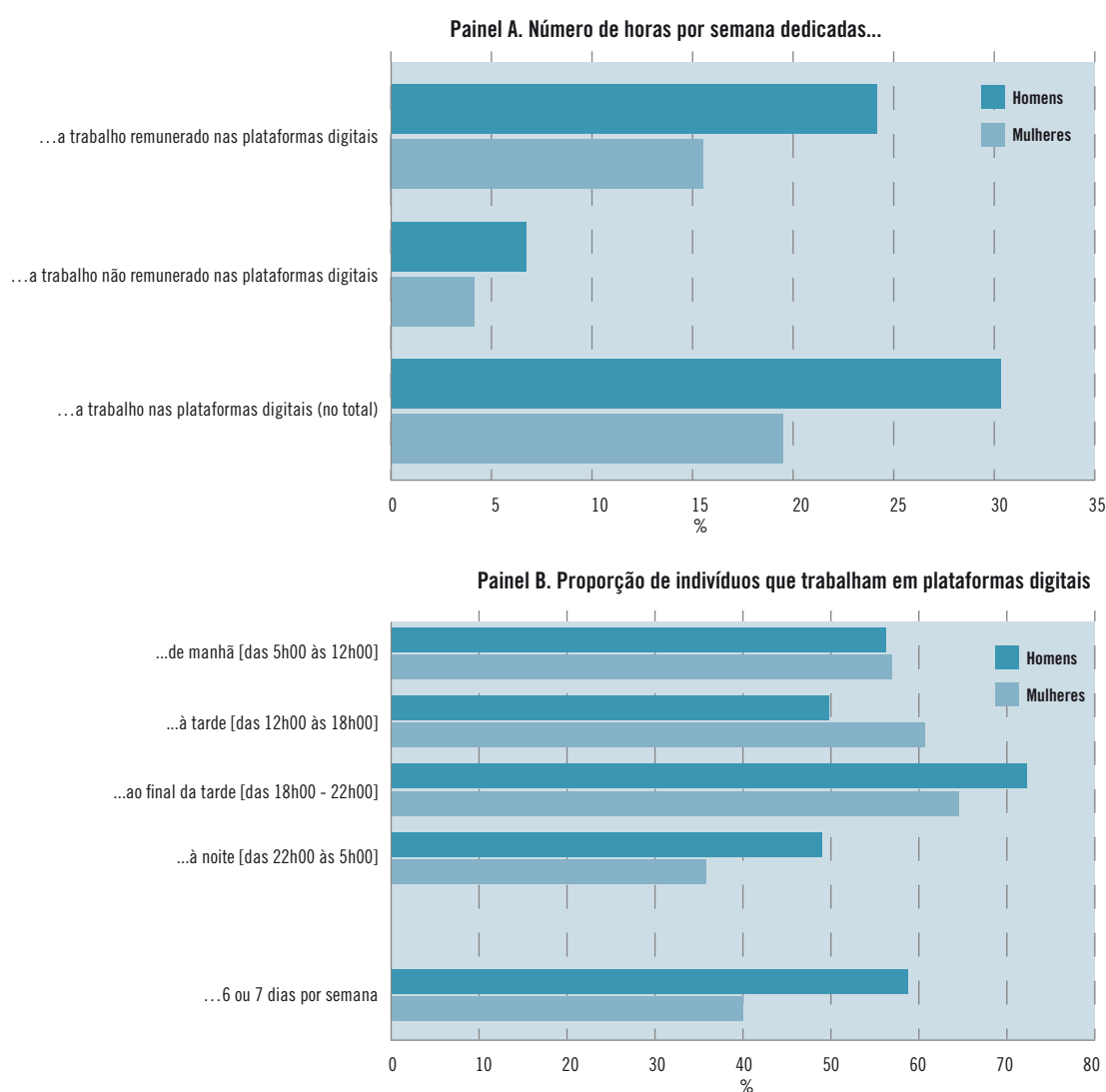
Sou doméstica e há muito trabalho a fazer em casa, como cozinhar, tomar conta dos filhos. Nos meus tempos livres, quero trabalhar para ganhar algum dinheiro. Assim, optei pelo trabalho nas plataformas digitais, que não exige qualquer investimento [...]
(Testemunho, AMT, Índia)

Numa entrevista, uma mulher indiana com dois filhos pequenos (1 e 3 anos) explicou que tinha deixado de trabalhar quando teve filhos. A sua família entendia que uma mãe devia cuidar dos filhos, e a ideia geral no seu círculo de amizade (outras mães que ficavam em casa) era a de que uma mulher casada «não pode deixar os filhos em casa» e que «ninguém pode substituir a mãe».

Para essas mulheres, o trabalho nas plataformas digitais parece ser uma solução que lhes permite executar tarefas remuneradas sem sair de casa e assumir simultaneamente outras responsabilidades, o que se traduz numa dupla carga de trabalho. Mulheres com filhos pe-

quenos passam, em média, cerca de 19,7 horas por semana a trabalhar nas plataformas (figura 4.10, painel A), apenas cinco horas menos do que a média da amostra de 2017 como um todo. Muitas dessas mulheres (36 por cento) trabalham à noite (das 22h00 às 5h00) e ao final da tarde (das 18h00 às 22h00; 65 por cento), e 14 por cento trabalham mais de duas horas à noite durante mais de 15 dias num mês (figura 4.10, painel B).

Figure 4.10 Intensidade do trabalho nas plataformas digitais para pessoas inquiridas com filhos pequenos (0 a 5 anos), por sexo, 2017



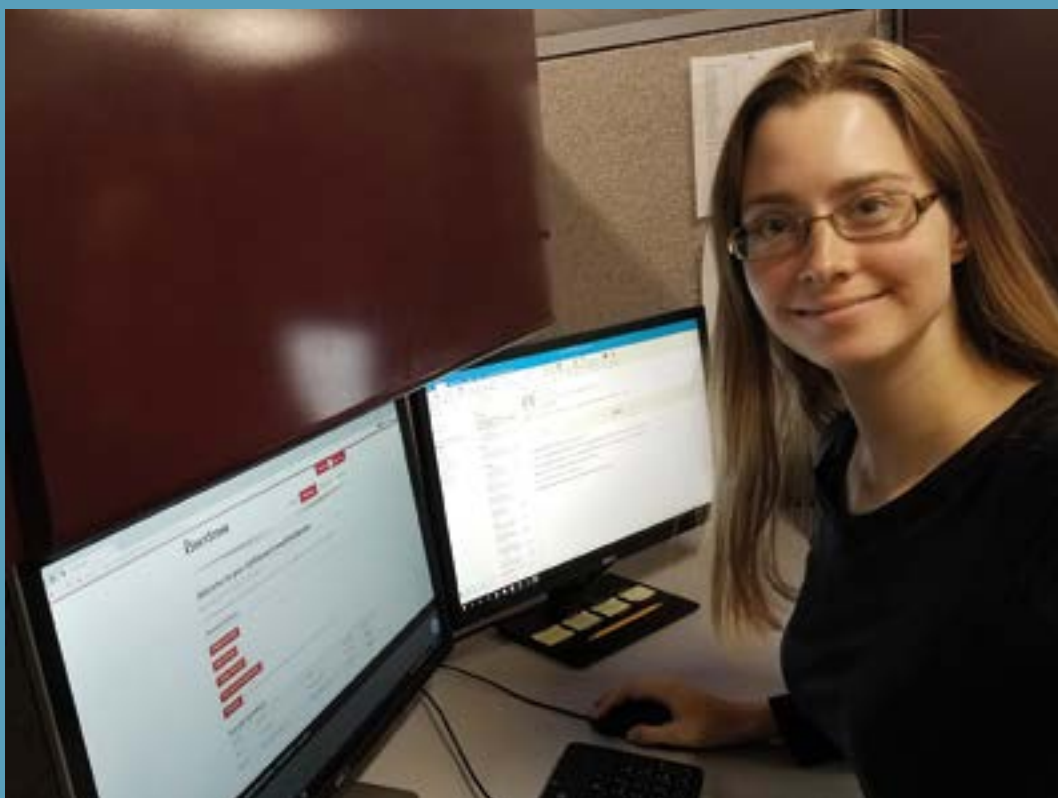
Nota: Para calcular o número médio de horas semanais, foi fixado um limite superior de 125 horas.

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017.

A externalização global do trabalho através de plataformas levou ao desenvolvimento de uma economia que funciona 24 horas por dia. Este processo traduziu-se num aumento do número de horas consecutivas de trabalho remunerado e não remunerado, esbatendo muitas vezes as fronteiras fixas entre a casa e o trabalho. Embora permita que mais mulheres obtenham algum rendimento, coloca sobre elas uma carga de trabalho adicional, dada a desproporcional carga de trabalho que assumem ao nível das responsabilidades familiares e trabalho doméstico (OIT, 2016a).

NOTAS

1. «Dependendo das qualificações, velocidade, prática e concentração, pode ganhar muito mais do que 10 USD por hora. Em média, uma pessoa a trabalhar para a *Clickworker* ganha 9 USD por hora» ([https:// www.clickworker.com/clickworker-job/](https://www.clickworker.com/clickworker-job/) [18 de janeiro de 2018]).
2. Ver <http://faircrowd.work/platform/amazon-mechanical-turk/> [10 de janeiro de 2018].
3. Ver <http://faircrowd.work/platform/clickworker/#tos> e <http://faircrowd.work/platform/prolific> [10 de janeiro de 2018].
4. Ver <https://www.mturk.com/worker/participation-agreement>, atualizado pela última vez em 17 de outubro de 2017 [16 de janeiro de 2018].
5. Ver <https://www.prolific.ac/researchers#pricing> [20 de novembro de 2017]. Ver também <http://help.prolific.ac/general/how-is-prolific-different-from-mturk-co>.
6. Ver <http://faircrowd.work/platform/amazon-mechanical-turk/> [20 de novembro de 2017].
7. Em 2015, 60 por cento trabalhavam regularmente pelo menos seis dias por semana (21 por cento trabalhavam regularmente seis dias e 39 por cento trabalhavam regularmente sete dias por semana).



Trabalhadora da *Crowdworker*, Estados Unidos da América

© Allison Hart

CAPÍTULO 5

Riscos e oportunidades para os trabalhadores das plataformas digitais?

O capítulo anterior incidiu sobre as condições de trabalho nas plataformas digitais, nomeadamente no que respeita ao pagamento e ao tempo de trabalho. Este capítulo examina os riscos que os trabalhadores e trabalhadoras enfrentam nas plataformas em relação ao pagamento, às possibilidades de recurso e à forma como as plataformas e os clientes os tratam. O que se torna evidente pela análise das condições de trabalho nas plataformas digitais é que a arquitetura das plataformas é determinante para a situação dos trabalhadores (Choudary, 2018), revelando também algumas das consequências da gestão algorítmica. A dispersão de tarefas pela «multidão» que depois compete por trabalho, e a gestão algorítmica do trabalho, conforme discutido no capítulo 1, são decisivas para moldar a experiência dos trabalhadores. Apesar dos riscos, o trabalho nas plataformas digitais proporciona rendimentos e oportunidades de trabalho. O presente capítulo analisa essas oportunidades à luz do tipo de tarefas executadas pelos trabalhadores, da forma como estes utilizam as suas competências e das perspetivas de carreira.

5.1 REJEIÇÕES, FALTA DE TRANSPARÊNCIA E NÃO PAGAMENTO DO TRABALHO EXECUTADO

É uma situação de emprego precária, pois estamos inteiramente à mercê da plataforma. Podem desativar a nossa conta da noite para o dia e não há proteção contra esta decisão. (Testemunho, CrowdFlower, Reino Unido)

Uma das principais queixas dos trabalhadores é a possibilidade de o seu trabalho ser injustamente rejeitado e, conseqüentemente, não ser remunerado. Estas rejeições injustas podem resultar de uma conceção deficiente das tarefas, instruções pouco claras, erros técnicos ou desonestidade (McInnis et al., 2016). Como explicado no capítulo 1, uma das características mais importantes destas plataformas é a tendência para confiarem a supervisão das tarefas a um algoritmo e não a um ser humano, embora seja um ser humano que programa o código e toma a decisão de externalizar o trabalho à comunidade de trabalhadores na plataforma. Assim, após a seleção das tarefas pelo trabalhador, o trabalho é, em muitos casos, «supervisionado» por um algoritmo que controla o processo de trabalho, o trabalho enviado pelos trabalhadores e o pagamento.

Quando a supervisão é relegada para um algoritmo, podem surgir casos de tratamento injusto. Por exemplo, quando três trabalhadores executam uma tarefa específica e o resultado de um deles é diferente dos outros dois, o algoritmo poderá estar configurado para rejeitar automaticamente o trabalho da pessoa que forneceu uma resposta diferente, mesmo que esteja correta. Assim, a supervisão do trabalho por um algoritmo comporta o risco de rejeição de trabalho que foi bem executado. Mais preocupante ainda é a inexistência de um mecanismo que permita ao trabalhador conhecer o motivo pelo qual a tarefa foi rejeitada, e contestar a decisão é, na melhor das hipóteses, difícil.

Como explica a Professora Lilly Irani, especialista em trabalho através do digital, as possibilidades de reparação nas plataformas de microtarefas são limitadas: «A *Amazon* não exige que os requisitantes respondam e muitos não o fazem; vários requisitantes observaram que, como existem mil trabalhadores para um requisitante, o custo da resposta é proibitivo» (2015a, p. 228). Como um requisitante em larga escala explicou à Professora Irani: «Não podemos perder tempo a trocar *email*. O tempo gasto a ler os *email* custa mais do que aquilo que pagamos aos trabalhadores. O sistema tem de funcionar em piloto automático como um sistema algorítmico [...] e integrado nos processos empresariais do requisitante» (comunicação pessoal, citada em *ibid.*, p. 228).

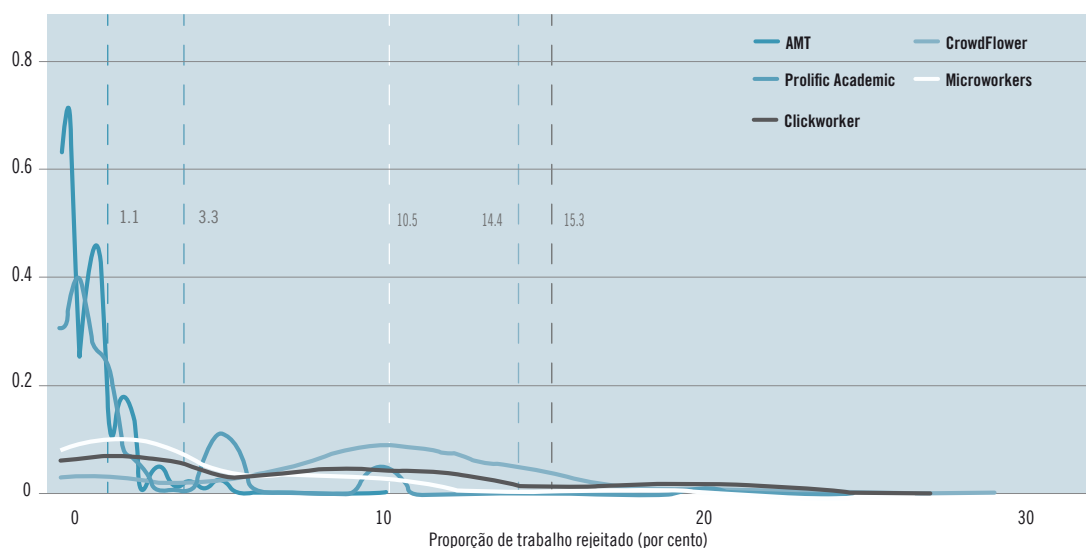
Deste modo, os trabalhadores geralmente não sabem por que motivo o trabalho foi rejeitado, quer porque não recebem uma resposta quer porque a resposta não é clara. Pode também dar-se o caso de os próprios requisitantes não saberem por que motivo a tarefa foi rejeitada, uma vez que os algoritmos funcionam como uma «caixa negra» (Pasquale, 2015). Este sistema é injusto para o trabalhador. Em primeiro lugar, porque muitas vezes o trabalhador não é informado do motivo da rejeição e, portanto, perde a oportunidade de aprender com os seus erros e de melhorar o desempenho futuro. Em segundo lugar, é possível que o trabalho ainda seja útil para o requisitante, caso em que o não pagamento constitui roubo de salário. A recusa injustificada de pagamento tem repercussões negativas para os trabalhadores porque faz baixar a sua taxa de aprovação, mas a reputação do requisitante também pode ser prejudicada nos fóruns *online*.

As rejeições são problemáticas não só porque o trabalho não é pago, mas também porque podem afetar a capacidade dos trabalhadores obterem novas tarefas ou até mesmo resultar na desativação automática da sua conta na plataforma (o que corresponde, em essência, a um despedimento) quando um certo limite de rejeições é atingido. Por exemplo, na AMT, um critério habitualmente usado para atribuir trabalho aos *turkers* é uma taxa de aprovação de, pelo menos, 95 por cento. De acordo com uma avaliação publicada no fórum *Faircrowd*: «É inerentemente problemático que os requisitantes da *Mechanical Turk* não tenham de indicar razões válidas para deixar classificações negativas – ou rejeitar o trabalho dos trabalhadores. Essas classificações ficarão para sempre associadas aos trabalhadores e afetam a sua capacidade de obter outras tarefas.»¹

Em outubro de 2017, a *Mechanical Turk* desenvolveu alguns esforços para atualizar e modificar as suas condições de serviço, que têm agora a seguinte redação: «os requisitantes não rejeitarão tarefas executadas pelos trabalhadores sem justa causa».² Embora este seja, sem dúvida, um esforço para melhorar as condições dos trabalhadores por parte das plataformas, a forma como esta cláusula será aplicada é pouco transparente. Na *Microworkers*, os trabalhadores cuja taxa de aprovação («taxa de sucesso temporária») desça abaixo dos 75 por cento são impedidos de realizar tarefas nos 30 dias seguintes. Na *CrowdFlower*, «os clientes têm a faculdade de aceitar ou rejeitar qualquer trabalho enviado por um trabalhador da *CrowdFlower*, bem como de "sinalizar" a conta dos trabalhadores de forma a impedir que recebam trabalho no futuro».³

Quase nove em cada dez trabalhadores nos inquéritos do BIT tinham enfrentado situações de rejeição do seu trabalho ou de recusa de pagamento. A figura 5.1 mostra a distribuição da proporção do trabalho que é rejeitado pelas plataformas para trabalhadores experientes (pelo menos seis meses de trabalho em plataformas digitais).⁴ As taxas médias de rejeição são mais altas na *Clickworker* (15 por cento), na *CrowdFlower* (14 por cento) e na *Microworkers* (10 por cento), e mais baixas na AMT (1 por cento entre os trabalhadores americanos, 2 por cento entre os trabalhadores indianos). Essas diferenças nas taxas de rejeição refletem as regras das plataformas relativas às taxas de rejeição e aprovação, conforme descrito acima. Em termos globais, 18 por cento dos trabalhadores indicaram que mais de 10 por cento do seu trabalho tinha sido rejeitado, e outros 22 por cento referiram que entre 5 por cento e 10 por cento do seu trabalho tinha sido rejeitado.

Figura 5.1 Proporção de trabalho rejeitado, por plataforma, 2017 (percentagens)

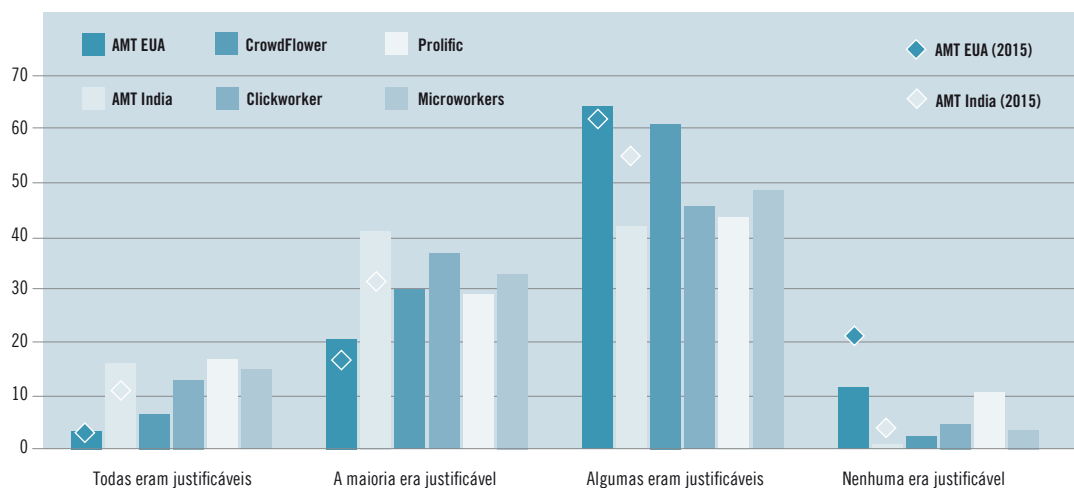


Nota: Apenas trabalhadores experientes (pelo menos seis meses de trabalho em plataformas digitais). Para facilitar a leitura do gráfico, as taxas de rejeição acima de 30 por cento não são exibidas (menos de 5 por cento da amostra). As linhas tracejadas verticais indicam a média da plataforma

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017

Embora algumas dessas rejeições fossem justificáveis, na medida em que a pessoa cometeu erros ou não seguiu as instruções corretamente porque não as entendeu ou porque as interpretou mal, apenas 12 por cento das pessoas inquiridas afirmaram que todas as rejeições eram justificáveis. Para 32 por cento, a maioria das suas rejeições era justificável, para 50 por cento, apenas algumas eram justificáveis e para os 6 por cento restantes, nenhuma era justificável (figura 5.2). Quando o trabalho é rejeitado, nem sempre é claro se a rejeição foi justa ou não, porque, como vimos, não há um mecanismo para informar o trabalhador sobre o que estava errado. Esta lacuna é emblemática do baixo nível de transparência na gestão algorítmica e tem o efeito de desmoralizar os trabalhadores, além de diminuir o seu rendimento:

Em alguns casos, o trabalho é rejeitado, mas não é assinalada nenhuma correção, por isso nem sabemos onde estão os erros. (Testemunho, CrowdFlower, inquérito do IGM)

Figura 5.2 Respostas à pergunta «Considera que as rejeições foram justificadas?», por plataforma (percentagens)

Nota: Apenas trabalhadores experientes (pelo menos seis meses de trabalho em plataformas digitais).

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (2.ª parte) e 2017.

Muitas pessoas inquiridas manifestaram a sua preocupação com rejeições injustas, algumas até aludindo a roubo de salários.

Alguns prestadores pedem-nos para transcrever muitos detalhes de uma imagem, às vezes até 50 dados. Se cometermos um erro, rejeitam o nosso trabalho. Há alguns prestadores que propõem várias tarefas. Se cometermos um erro numa tarefa, rejeitarão todo o bloco. (Testemunho, AMT, Índia)

Alguns requisitantes rejeitam o trabalho aleatoriamente, sem razões convincentes, talvez para terem o trabalho feito sem terem de pagar. (Testemunho, AMT, Índia)

Os trabalhadores deveriam ter o direito de colocar questões sobre a rejeição das suas tarefas. Atualmente, isso fica ao critério do requisitante. (Testemunho, AMT, Índia)

Se um requisitante decide rejeitar o nosso trabalho, não há forma de contestar a rejeição e de o forçar a tomar uma decisão justa. Isso depende completamente do requisitante e, se ele decidir ser desonesto, basicamente fizemos o trabalho de graça. Às vezes, é desmotivante. (Testemunho, AMT, inquérito do IGM)

Gostaria de mudar o sistema de sinalização/interdição. Alguns requisitantes de tarefas impõem regras rigorosas injustas em matéria de sinalização, o que resulta na atribuição de bandeiras (flag) em massa aos trabalhadores. Este sistema é responsável por um sentimento geral de desmoralização entre os trabalhadores. (Testemunho, CrowdFlower, Índia)

O principal problema de todas as pessoas que trabalham através da CrowdFlower é o poder que os clientes têm. Se um cliente não gosta do nosso trabalho, tem o poder de

nos atribuir uma bandeira (sanção) que remove todos os nossos emblemas (o máximo é um emblema de nível 3) e deixamos de poder aceder a tarefas que exijam emblemas de nível 1, 2 ou 3). (Testemunho, CrowdFlower, inquérito do IGM)

Os requisitantes das tarefas deveriam tratar os membros de maneira justa, por ex., corrigir a taxa de sucesso em caso de correções incorretas, fornecer instruções suficientes, não atribuir bandeiras sem explicar o motivo. (Testemunho, CrowdFlower, Alemanha)

As rejeições injustas não se devem apenas a decisões de requisitantes mal informados ou mal-intencionados, resultando também da conceção da plataforma. De acordo com os trabalhadores, algumas vezes, erros nas funcionalidades da plataforma, na configuração das tarefas ou no seu próprio navegador da *web* também levam à rejeição do trabalho.

A Prolific Academic normalmente pré-seleciona indivíduos para determinados trabalhos (ou seja, devem satisfazer certos critérios demográficos), mas ocasionalmente essa pré-seleção falha e recebi algumas vezes uma tarefa que não estava qualificada para fazer, e não recebi pela sua execução. (Testemunho, Prolific, inquérito do IGM)

[...] as verificações automatizadas devem ser revistas regularmente, porque ficam desatualizadas e causam erros que não são imputáveis ao trabalhador. (Testemunho, Prolific, Reino Unido)

Se alguém completou 95 por cento da tarefa partindo do princípio de que será remunerado e inesperadamente for informado de que já não preenche as condições necessárias para a executar, deveria ser, ainda assim, compensado pelo tempo que dedicou ao trabalho. (Testemunho, Clickworker, Reino Unido)

Quando estou a trabalhar [...] acho que, em média, uma em oito ou uma em dez vezes, a meio do trabalho, algo corre mal – perco a ligação ou a página não carrega. Nesse caso, não somos remunerados e perdemos o trabalho que já foi feito. É preciso começar do princípio. (Clickworker, entrevista do BIT)

Quer levem ou não à rejeição de trabalho, os problemas técnicos com a plataforma ou com a sua fiabilidade são frustrantes para muitos trabalhadores. Em geral, em muitas plataformas, os sistemas para os trabalhadores obterem qualificações eram excessivamente opacos, causando *stress* e frustração.⁵ Esta falta de transparência não se restringe às qualificações, respeitando também aos motivos de bloqueio ou suspensão de contas. Numa das entrevistas, uma pessoa a trabalhar através da AMT afirmou que as maiores preocupações para os trabalhadores eram as rejeições e os bloqueios:

[...] e é sabido – mas a plataforma não nos informa – que, se formos objeto de um certo número de bloqueios dentro de um certo período de tempo – e aqui só podemos especular, mas creio que o consenso é cerca de 3 bloqueios em 6 meses – a plataforma pode suspender a nossa conta. E nem sempre sabemos quando fomos bloqueados. Às vezes recebemos um e-mail, às vezes não [...] É muito preocupante, aumenta a ansiedade desnecessariamente. Perguntamo-nos constantemente «quem me bloqueou?», «a minha conta pode ser suspensa?» [...] Estes são problemas que a plataforma poderia resolver e surpreende-me o facto de deixarem as coisas como estão. Detesto trabalhar sob essa ameaça, em que nunca sabemos se podemos ser suspensos injustamente [...] e é nesta questão que os trabalhadores precisam de ajuda. (AMT, entrevista do BIT)

Muitas pessoas inquiridas expressaram a sua frustração com a impossibilidade de recorrer de decisões de rejeição injustas:

Quando recebemos rejeições injustas, a equipa de suporte demora meses a responder. E a remuneração é demasiado baixa. (Testemunho, CrowdFlower, Brasil)

A maioria das correções não são justificáveis, mas se falharmos no questionário, nem sequer podemos ver o erro que cometemos, pelo que não o podemos contestar. Depende dos requisitantes da tarefa e estes geralmente demoram a reagir e não corrigem os seus erros. (Testemunho, CrowdFlower, Marrocos)

Também existe uma tendência por parte dos trabalhadores de se remeterem ao silêncio por receio de serem excluídos da plataforma ou banidos por empregadores específicos, se pedirem explicações, mesmo em caso de dúvida.

Algumas rejeições eram duvidosas. Por isso, decidi fazer capturas de ecrã. Mas, após a rejeição, as minhas capturas de ecrã provam que estava a executar perfeitamente a tarefa. Mas não podia pedir justiça porque corria o risco de ser excluído. (Testemunho, AMT, Índia)

Há outras razões que explicam a relutância dos trabalhadores em recorrer de decisões de rejeição do seu trabalho. Como os trabalhos são divididos em microtarefas que podem ser concluídas em segundos ou minutos e são pagas em cêntimos, o tempo despendido a tentar obter o pagamento pela tarefa pode facilmente ser superior ao tempo despendido na própria microtarefa. Além disso, uma vez que as plataformas estão situadas num país, os clientes noutro e os trabalhadores estão dispersos por todo o mundo, a ideia de instaurar uma ação de reparação num tribunal de trabalho local é pouco realista.

O trabalho nas plataformas digitais oferece poucas garantias de trabalho disponível e a remuneração por tarefa muitas vezes fica abaixo do salário mínimo federal dos EUA. Os trabalhadores não beneficiam de qualquer proteção: se houver um conflito entre o trabalhador e o requisitante, a plataforma não intervém. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Eu sujeitaria o trabalho nas plataformas digitais às leis atualmente em vigor sobre salário mínimo e implementaria um processo de arbitragem para resolver qualquer litígio entre trabalhadores e empregadores. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Gostaria que os trabalhadores tivessem alguns direitos e que o pagamento/rejeição não estivesse completamente nas mãos dos requisitantes. Gostaria que a Amazon prestasse apoio à plataforma e estabelecesse um mecanismo básico de arbitragem. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Conceder aos trabalhadores das plataformas digitais os mesmos direitos e benefícios de que usufruem os participantes humanos no local. Atualmente, os requisitantes (na maioria das vezes investigadores universitários) podem arbitrariamente rejeitar o trabalho, ignorar as comunicações e pagar aos participantes uma remuneração muito inferior àquela que qualquer universidade paga. (Testemunho, Prolific, Estados Unidos da América)

5.2 FALTA DE COMUNICAÇÃO, DE RESPOSTA E DE REPRESENTAÇÃO

Sinto-me muito grata pela plataforma, mas a coisa mais frustrante é saber que ela não nos protege perante os requisitantes. Algumas políticas em vigor tornam as coisas muito frustrantes. (Trabalhadora da AMT, entrevista do BIT)

Como já foi mencionado, as possibilidades de comunicação entre os trabalhadores, os requisitantes e os gestores das plataformas são muitas vezes insatisfatórias ou até mesmo inexistentes. Nas plataformas estudadas, os trabalhadores têm teoricamente a possibilidade de entrar em contacto com os gestores da plataforma, embora, na prática, nem sempre seja fácil encontrar as informações de contacto corretas e as respostas possam ser lentas, insatisfatórias ou inexistentes. A comunicação entre trabalhadores e requisitantes é mais difícil. Embora os trabalhadores da AMT e da *Prolific* possam entrar em contacto com os requisitantes na plataforma, essa possibilidade não está prevista na *Clickworker*, na *CrowdFlower* e na *Microworkers*. No inquérito do BIT, muitas pessoas referiram a falta de comunicação com os requisitantes como uma falha no sistema, que afeta o trabalho:

Até agora, o aspeto mais difícil deste trabalho, para mim, é a falta de comunicação em tempo real com os requisitantes. Fui obrigada a devolver algumas tarefas porque as instruções eram pouco claras. Se tivesse a possibilidade de comunicar em tempo real com esses requisitantes, poderia ter pedido esclarecimentos. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Contudo, mesmo quando existem possibilidades de contacto, em muitos casos, os trabalhadores sentem que é uma perda de tempo. Com efeito, o facto de os requisitantes não responderem e não explicarem quais são os problemas e como os trabalhadores poderiam melhorar o seu desempenho ou corrigir os seus erros é motivo de grande frustração:

Eu obrigaria os requisitantes a melhorarem a comunicação com os trabalhadores. Acho que somos todos humanos e temos o direito a cometer alguns erros. Os requisitantes que se recusam a comunicar com os trabalhadores devem ser objeto de uma avaliação negativa [...] (Testemunho, AMT, Canadá)

Enviei mensagens a alguns requisitantes para saber qual era exatamente o problema. Muitos nunca chegaram a responder; alguns responderam, explicando qual era o problema, mas não indicaram o que eu deveria fazer para o resolver e, consequentemente, rejeitaram o meu trabalho. (Testemunho, AMT, Índia)

Gostaria que os requisitantes [...] fossem mais tolerantes e compreendessem que existe uma curva de aprendizagem para todos os tipos de trabalho. Num emprego real, é-nos dado algum tempo para aprender e cometer erros e recebemos feedback, mas, nas plataformas digitais, assim que cometemos um erro (geralmente numa tarefa que tem instruções vagas), o nosso trabalho é rejeitado e até podemos ser bloqueados. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Além disso, o sistema de classificação nas plataformas digitais é unidirecional. Embora os trabalhadores dependam muito das suas classificações, as plataformas carecem de mecanismos que permitam avaliar os clientes ou os requisitantes. Como mencionado na secção anterior, os trabalhadores têm poucas vias de recurso para contestar rejeições injustas de requisitantes mal-intencionados. Além disso, os requisitantes subestimam frequentemente o tempo necessário para concluir uma tarefa. Embora o tempo necessário para concluir algumas tarefas (como

responder a um inquérito) possa variar de trabalhador para trabalhador, outras tarefas, mais padronizadas, deveriam indicar o tempo estimado para a sua execução para que os trabalhadores possam avaliar se desejam ou não executá-las. Quando tal não acontece, os trabalhadores podem deixar-se seduzir por uma tarefa «bem remunerada» e só depois perceberem que a sua execução demora mais tempo do que o esperado, o que faz diminuir a remuneração horária (ver figura 5.5, que fornece um exemplo de especificação de tempo incorreta). Tendo identificado problemas com o «controlo de qualidade sobre os requisitantes», alguns trabalhadores gostariam que fossem definidas melhores instruções para os requisitantes ou até mesmo que fosse prevista a possibilidade de eliminar contas de requisitantes indesejáveis, tal como acontece com os trabalhadores:

A única coisa que realmente me desagrada na Mturk é que parece haver pouco controlo de qualidade sobre os requisitantes. Já vi casos em que um requisitante, que não tem problemas e cujas avaliações são maioritariamente positivas, começa repentinamente a enviar rejeições em massa aos trabalhadores. Muitas vezes, eles próprios não compreendem como funciona a Mturk e usam ferramentas e funcionalidades incorretamente, o que pode prejudicar a reputação de um trabalhador. Um exemplo disso é quando usam a funcionalidade de bloqueio de um utilizador para impedir que alguém faça o seu trabalho mais do que uma vez. Este bloqueio afeta negativamente o historial de um trabalhador e não deveria ser usado dessa forma. A documentação do requisitante é muito incompleta. Na semana passada, tive de explicar a um novo requisitante como deveria proceder para me pagar um bónus. Coisas como estas deveriam ser óbvias. (Testemunho, AMT, inquérito do IGM)

*Alguns requisitantes publicam trabalhos de m*** e só me apercebo disso quando já é demasiado tarde. Quero que esses requisitantes sejam expulsos da plataforma para que eu possa encontrar trabalho melhor de requisitantes melhores. (Testemunho, AMT, inquérito do IGM)*

Deveria haver mais controlo de qualidade por parte das plataformas digitais, a fim de eliminar requisitantes não cumpridores ou aqueles associados a ataques cibernéticos. Sei que é um pouco difícil, mas, nada é impossível com a tecnologia de hoje. (Testemunho, AMT, Índia)

Alguns autores já sugeriram a criação de um sistema de fluxos de trabalho evolutivos, em que parte dos trabalhadores produz e outra parte avalia e combina os resultados dessa produção, gerando um processo coletivo de seleção e aprendizagem com efeito de arrastamento da multidão para a organização (Nickerson, 2014). A utilidade deste sistema no contexto das microtarefas ainda precisa de ser investigada. Além disso, uma equipa de investigadores da Universidade de *Stanford* lançou recentemente um sítio *web* de *crowdsourcing* sem fins lucrativos, *daemo.org* (*Stanford Crowd Research Collective*, 2016), baseado num «sistema de reputação *boomerang*». No contexto deste sistema, tanto os requisitantes como os trabalhadores têm um incentivo para fornecer um *feedback* mais preciso, pois os fluxos de trabalho são atribuídos com base no *feedback* dos participantes. Assim, um trabalhador que tenha sido muito bem classificado por um requisitante tem acesso prioritário às tarefas publicadas por este, e as tarefas de um requisitante muito bem classificado por um trabalhador surgem no topo da lista de tarefas deste trabalhador (Gaikwad et al., 2017).

Os problemas de comunicação são agravados pelo facto de a maioria dos trabalhadores das plataformas digitais (58 por cento) ignorarem a existência de fóruns ou grupos *online* onde poderiam obter aconselhamento e não têm forma de saber se os clientes são bons ou maus. Outros baseiam-se nas discussões que têm lugar nesses fóruns. Cerca de 28 a 60 por cento

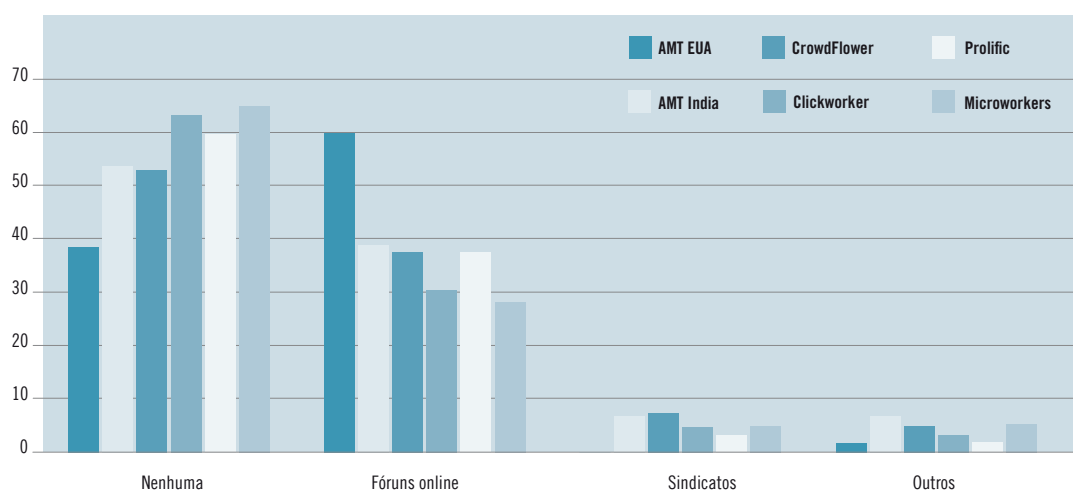
dos inquiridos nas diferentes plataformas já recorreram a fóruns *online* para obter aconselhamento ou para acompanhar as discussões sobre os problemas que os trabalhadores das plataformas digitais enfrentam nas diferentes tarefas que realizam (figura 5.3). O recurso a fóruns *online* é particularmente significativo entre utilizadores da AMT, que criaram vários fóruns dedicados à plataforma (por exemplo, *turkernation.com*, *mturkcrowd.com*, *mturkforum.com*, *turkerhub.com*). Muitas pessoas a trabalhar através da AMT dependem do *Turkopticon*,⁶ uma extensão do navegador *web* desenvolvido de forma independente em 2008 por dois estudantes de doutoramento especializados em Ciências Informáticas, que permite que os trabalhadores avaliem os requisitantes em termos de remuneração, rapidez do pagamento, justiça na avaliação e comunicação:

Temos de usar o Turkopticon; caso contrário, muito do nosso trabalho é rejeitado. Trabalhamos para pessoas que nos podem bloquear e perdemos a nossa conta (Testemunho, AMT, entrevista do BIT)

Embora algumas plataformas de microtarefas, como a *Clickworker* ou a *CrowdFlower*, disponibilizem fóruns (monitorizados) no próprio sítio *web*, os trabalhadores também comunicam entre si através de fóruns externos e das redes sociais. São exemplos fóruns como o *clixsense* ou o *NeoBux*, que estão associados à *CrowdFlower* e também foram mencionados com frequência no inquérito do *IG Metall*, grupos especializados no *Facebook* e vários *subreddits* no *Reddit*. Estes fóruns são usados para encontrar trabalho com mais eficiência e êxito, partilhar e encontrar informações sobre tarefas bem pagas (por exemplo, *r/hitsworthturkingfor*) e socializar com colegas que trabalham à distância. No entanto, estes fóruns não podem fornecer proteção aos trabalhadores:

Como o único lugar onde posso obter informações ou falar sobre este tipo de trabalho são os fóruns, a proteção é absolutamente nula, pois estes não são entidades jurídicas com influência sobre as plataformas e os empregadores. (Pessoa inquirida da *Prolific*, Sérvia)

Figura 5.3 Das opções a seguir indicadas, quais lhe proporcionam alguma proteção e um espaço para discutir problemas ou pedir conselhos relacionados com o seu trabalho nas plataformas digitais? (por plataforma, 2017, percentagens)



Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017.

Embora algumas pessoas tenham referido que recorrem a amigos ou familiares para discutir questões relacionadas com o trabalho nas plataformas digitais, outras sentiam-se relutantes ou pouco à vontade para o fazerem. Este sentimento também transparecia nas respostas às perguntas abertas e nas entrevistas pessoais com os trabalhadores.

Muitas pessoas com quem trabalho podem ser consideradas parte de uma população vulnerável. Fazemos este trabalho porque é a nossa única opção. Muitas vezes, as pessoas mentem sobre quanto ganham porque têm vergonha de admitir que costumam trabalhar em plataformas digitais. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Embora alguns trabalhadores falassem sobre o trabalho nas plataformas digitais com amigos ou familiares, as reações destes variavam. Uma trabalhadora sérvia referiu que a sua família e os seus amigos não compreendiam o trabalho nas plataformas digitais e que os seus amigos achavam que era «doida» por executar tarefas que pagavam apenas 5 ou 10 cêntimos cada. Outros afirmaram que não tinham dito à sua família ou até mesmo aos seus parceiros que realizavam trabalho em plataformas digitais, pois sentiam-se envergonhados por os seus rendimentos serem demasiado baixos e, conseqüentemente, receavam que os outros pensassem que esse tipo de trabalho era uma perda de tempo. No entanto, alguns trabalhadores de países em desenvolvimento referiram que as suas famílias estavam gratas pelo apoio financeiro proporcionado pelo trabalho nas plataformas digitais.

Uma proporção muito pequena de trabalhadores discutia questões relacionadas com o trabalho nas plataformas digitais com sindicatos (5 por cento) ou com outros grupos comunitários ou de entreajuda⁷ (4 por cento). Alguns trabalhadores expressaram o desejo de que os sindicatos representassem os trabalhadores das plataformas digitais:

É um rendimento extra que é flexível. No entanto, pode ser mal pago (abaixo do salário mínimo) e não há segurança no emprego. Podemos ser despedidos sem aviso prévio, sem causa e não há possibilidade de recurso. Deveria haver um sindicato de trabalhadores das plataformas digitais. (Testemunho, Prolific, Reino Unido)

Acho que algumas das iniciativas lançadas no passado com o objetivo de organizar os trabalhadores da Mechanical Turk, como o Dynamo, o Turkopticon, e os esforços dos trabalhadores que se reúnem nos fóruns têm tido um sucesso limitado. Gostaria que os sindicalistas e os decisores políticos fossem mais longe e apoiassem uma organização mais generalizada dos trabalhadores. Era importante que esses decisores reservassem um lugar de destaque aos trabalhadores nestas negociações e que, além de lhes darem a possibilidade de expor os seus pontos de vista, lhes atribuíssem também um papel de liderança na tomada de decisões.⁸

5.3 CONTEÚDO DO TRABALHO E DESFASAMENTO ENTRE AS COMPETÊNCIAS E AS TAREFA

Não é o tipo de trabalho que exija muitas competências – além de dominar bem o inglês. (Testemunho, CrowdFlower; entrevista do BIT)

As tarefas nas plataformas são curtas e frequentemente repetitivas, e são distribuídas por um vasto grupo de trabalhadores. As microtarefas também são denominadas «trabalho à peça cognitivo» (Irani, 2015b) e «computação humana» (von Ahn, 2005), pois requerem cognição humana. Embora seja possível que, no futuro, algumas tarefas venham a ser automatizadas, há outras tarefas em que é pouco provável que tal aconteça, uma vez que exigem intervenção humana. Apesar de algumas dessas tarefas, como a criação e edição de conteúdos, a transcrição de um discurso

ou a tradução, também possam ser consideradas «macrotarefas» (definidas como aquelas que demoram mais tempo e geralmente envolvem um conjunto de competências mais especializadas quando comparadas com as «microtarefas»), essas tarefas têm o potencial de serem divididas em microtarefas mais pequenas (ver Cheng et al., 2015), o que se traduz num fenómeno de desqualificação. Como mencionado anteriormente, estes trabalhadores possuem um elevado nível de qualificação escolar e parece não haver qualquer relação entre o nível de qualificação e o tipo de tarefa executada (quadro 5.1), pois uma proporção considerável de trabalhadores com níveis de qualificação mais elevados executam tarefas como categorização e acesso a conteúdos. O inquérito do BIT de 2017 revelou que, entre as tarefas executadas com mais frequência pelos trabalhadores das plataformas digitais, contam-se a participação em inquéritos e experiências (65 por cento), acesso a conteúdos (46 por cento), recolha de dados (35 por cento) e transcrição (32 por cento). Em comparação, a proporção de trabalhadores que realizam tarefas de criação e edição de conteúdos ou tarefas relacionadas com inteligência artificial é relativamente pequena.

Foram identificados padrões regionais, que se explicam, pelo menos em parte, pela disponibilidade de tarefas em diferentes plataformas. Os trabalhadores de África realizavam sobretudo tarefas de acesso a conteúdos e recolha de dados na *Microworkers*. Os trabalhadores latino-americanos, que utilizavam sobretudo a *CrowdFlower*, indicaram que as suas principais tarefas consistiam em categorização e recolha de dados. Os trabalhadores asiáticos, que recorriam principalmente à AMT e à *Microworkers*, mencionaram sobretudo o acesso a conteúdos, a recolha de dados, inquéritos e experiências e transcrições. A proporção de trabalhadores de países em desenvolvimento que executavam tarefas na *Clickworker* e na Prolific era comparativamente menor e as tarefas incluíam inquéritos e experiências, acesso a conteúdos e recolha de dados.

Quadro 5.1 Tipos específicos de tarefas realizadas nas plataformas, por nível de qualificação escolar, 2017 (percentagens)

	Ensino secundário ou inferior	Certificado do ensino técnico	Alguns estudos universitários	Licenciatura	Pós-graduação ou superior	Total
Categorização	23.3	21.0	25.4	25.1	26.1	24.8
Acesso a conteúdos	50.2	50.6	47.5	43.8	44.3	46.1
Moderação de conteúdos	9.0	12.5	6.4	7.2	8.4	7.9
Inteligência artificial/aprendizagem de máquinas	6.8	8.5	8.9	8.8	7.8	8.2
Recolha de dados	32.6	30.6	37.2	36.4	35.0	35.4
Estudos de mercado/avaliações	13.3	15.7	16.5	15.2	13.2	14.7
Verificação e validação	10.0	8.5	9.5	12.4	13.2	11.4
Transcrição	25.6	27.4	32.7	34.4	35.3	32.4
Criação e edição de conteúdos	19.1	26.4	19.9	19.8	24.9	21.0
Inquéritos e experiências	56.2	55.7	69.9	67.5	64.4	64.9

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017.

Alguns trabalhadores explicaram que gostavam de realizar tarefas específicas, como participar em inquéritos e experiências no âmbito de projetos de investigação, porque sentiam que o seu trabalho tinha um impacto positivo:

É o trabalho a tempo parcial mais fácil que já tive e tem ainda a vantagem de ser útil à investigação. (Testemunho, AMT, inquérito do IGM)

Os testes são pertinentes, interessantes e os resultados contribuirão para resolver problemas reais. (Testemunho, Prolific, inquérito do IGM)

Além do sentimento positivo de terem contribuído para a investigação, alguns trabalhadores também eram motivados pelo facto de o trabalho nas plataformas digitais lhes dar a possibilidade de aprender coisas novas.

Adoro ter a opção de trabalhar nos meus dias de folga. Também gosto da maioria dos requisitantes na Mturk. Participei em alguns estudos incríveis e em atividades de empresas start-up. Normalmente, aprendo qualquer coisa todos os dias! (Testemunho, AMT, inquérito do IGM)

Em especial, alguns trabalhadores de países não anglófonos explicaram que o trabalho nas plataformas digitais era particularmente útil porque lhes permitia praticar o inglês – uma competência que consideravam valiosa para as suas oportunidades de emprego futuras noutros contextos laborais.

O que eu mais gosto é ganhar dinheiro ao mesmo tempo que melhora os meus conhecimentos de inglês. (Testemunho, CrowdFlower, inquérito do IGM)

Gosto mesmo muito de trabalhar na CF porque ganho dinheiro e ajuda-me a melhorar o meu nível de inglês. (Testemunho, CrowdFlower, inquérito do IGM)

Alguns trabalhadores gostam de certos tipos de tarefas repetitivas porque conseguem estabelecer um ritmo de trabalho que lhes permite realizar muitas tarefas em cadeia,⁹ enquanto outros afirmaram que o trabalho nas plataformas digitais lhes dá a oportunidade de fazer sempre algo novo e diferente. Por exemplo, no inquérito do *IG Metall*, quase metade das pessoas inquiridas que trabalhavam na *Prolific* referiram que era um local de trabalho «interessante» e muitas outras consideravam que era «cativante», «motivante» e «agradável». Ao contrário do que acontece noutras plataformas, cada inquérito publicado na plataforma especializada em investigação universitária é único.

Porque proporciona um bom rendimento extra e o trabalho é relativamente interessante, cada tarefa é diferente e isso agrada-me. Também é bom ter uma ideia dos trabalhos de investigação em curso e pensar no que os investigadores poderão estar a tentar descobrir. Faz-me lembrar os meus tempos como estudante universitário. (Testemunho, Prolific, inquérito do IGM)

No entanto, nem todas as pessoas partilhavam este sentimento e algumas delas descreveram o trabalho como desinteressante e pouco qualificado:

As tarefas podem ser muito repetitivas e entediantes. (Testemunho, Clickworker, Estados Unidos da América)

Algumas tarefas são mais interessantes do que outras – por exemplo, a avaliação de sítios web é mais interessante do que preencher questionários estupidificantes. (Testemunho, Prolific, Reino Unido)

Poderia ganhar mais dinheiro se dedicasse mais tempo ao trabalho nas plataformas digitais, mas pode ser tão estupidificante! (Testemunho, Microworkers, Estados Unidos da América)

Quase metade das pessoas inquiridas (46 por cento) indicaram que realizavam tarefas como acesso a conteúdos. Essas tarefas incluem criar contas de utilizador falsas em sítios *web*, clicar em imagens, visualizar, fazer «gosto» ou partilhar um vídeo, o que não exige conhecimentos específicos nem melhora as competências. No entanto, os trabalhadores continuam a executar essas tarefas, pois oferecem outros benefícios, sobretudo flexibilidade em termos do momento, local, quantidade e natureza do trabalho:

É uma forma de trabalho estupidificante, sem garantias de remuneração ou qualquer tipo de proteção. Mas também é libertador – trabalhamos quando queremos, se queremos e tanto quanto queremos. E podemos escolher o tipo de trabalho que fazemos. (Testemunho, AMT, Estados Unidos da América)

Algumas tarefas, como o acesso a conteúdos, estudos de mercado e avaliações, têm por objetivo a promoção de sítios *web* ou produtos, e as classificações não são genuínas, como confirmaram os trabalhadores nas entrevistas. Alguns afirmaram que tinham avaliado destinos de férias, hotéis e restaurantes sem nunca os terem visitado. De acordo com estes trabalhadores, a avaliação tem de ser positiva para serem pagos pela tarefa. Na entrevista do BIT, um trabalhador afirmou ter redigido avaliações sobre lugares, como praias, ou aplicações para iOS ou Android descarregadas da Internet, e foi muito transparente quanto ao facto de essas avaliações serem geralmente imaginárias ou falsas:

*[...] é claro que nunca lá fui [...] mas escrevo como se tivesse lá estado. [...] Obviamente, nunca confiaria nas avaliações, porque escrevemos comentários muito positivos sobre algo que começámos a testar, por exemplo, um tipo de aplicação. Não me agrada porque aparecem biliões de anúncios que me dão cabo dos nervos, mas acabamos por escrever [algo] positivo porque vamos ser pagos por isso. É claro que não vamos escrever «evite a todo o custo porque é – peço desculpa – uma m***» ou «não descarregue esta aplicação».* (Testemunho, Microworkers, entrevista do BIT)

Vários trabalhadores também mencionaram realizar tarefas de acesso a conteúdos, que implicavam visualizar um vídeo do YouTube ou permanecer num sítio *web* específico durante um certo número de minutos. Além de contribuir para a publicidade enganosa, o acesso a conteúdos também tem sido usado para campanhas políticas e para promover objetivos políticos específicos, o que pode ter consequências sociais negativas. Os cientistas informáticos classificaram este tipo de atividades falsas como «maliciosas» (Choi, Lee e webb, 2016) ou «utilização abusiva dos serviços da Internet» (Motoyama et al., 2011).

Algumas das tarefas executadas pelos trabalhadores incluem igualmente a filtragem de conteúdos ou a moderação de conteúdos, com o objetivo de remover material censurável da Internet (ver caixa 5.1). Embora muitas vezes haja a ideia de que os algoritmos e as novas tecnologias removem automaticamente conteúdo gerado pelos utilizadores (*user-generated content*, UGC) considerado questionável, na realidade os algoritmos são usados apenas para filtrar e sinalizar material suspeito. Não são suficientemente sofisticados para tomar uma de-

cisão final sobre se o conteúdo deve ou não ser removido – uma decisão que exige um juízo de valor humano. Tais tarefas são realizadas por «mão-de-obra invisível» – a mão-de-obra humana por detrás da tecnologia (Cherry, 2016b), cuja invisibilidade na execução de microtarefas «não é um *bug*, mas sim uma característica intrínseca» (Schmidt, 2017, p. 15). Muitas empresas utilizam um sistema de moderação a dois níveis, em que a moderação básica é externalizada (por exemplo, a empresas especializadas, geralmente localizadas nas Filipinas ou na Índia, ou a plataformas de microtarefas como a AMT), e apenas uma pequena fração dos moderadores de conteúdos são contratados diretamente pelas grandes empresas de tecnologia (Chen, 2014; Roberts, 2016), não obstante o impacto psicológico significativo que as tarefas de moderação de conteúdos têm sobre os trabalhadores que as executam (Roberts, 2014).

Caixa 5.1 Moderação de conteúdos: o trabalho sujo das redes sociais

Muitos sítios *web*, em particular redes sociais como o Facebook ou o YouTube, permitem ou são inteiramente baseados em conteúdo gerado pelos utilizadores (UGC). A quantidade de conteúdo carregado para esses sítios tem vindo a aumentar quase exponencialmente na última década e alcançou volumes enormes: em cada minuto, quase 50 000 fotos são publicadas no Instagram, mais de 350 000 tweets enviados pelo Twitter e cerca de 400 horas de vídeo carregadas para o YouTube.¹

Ao utilizador médio é apresentada uma imagem relativamente «limpa» da Internet, e a perceção mais comum é de que algum computador ou algoritmo remove conteúdo censurável. Contudo, na realidade, a remoção de material censurável da Internet, o «trabalho sujo das redes sociais» (Roberts, 2016), conta com a ajuda de um vasto grupo de trabalhadores humanos por detrás do computador, ou seja, a «mão-de-obra invisível» (Cherry, 2016b). Os moderadores de conteúdos filtram o conteúdo gerado pelos utilizadores antes de ser publicado (moderação ativa) ou após ser publicado, quando um utilizador do sítio *web* o sinaliza como censurável (moderação reativa). A maioria dos moderadores lida com conteúdo que foi sinalizado como impróprio, dado o grande volume de conteúdo carregado para as plataformas que dependem de UGC. Além disso, estas plataformas recorrem à sua comunidade de utilizadores para sinalizar material censurável sem incorrerem em qualquer custo.

A maioria desses moderadores de conteúdos possui um elevado nível de qualificação escolar, mas passa os dias a examinar conteúdo «repleto de imagens, linguagem ou atos de violência racistas, homofóbicos ou misóginos» (Roberts, 2016). Os moderadores têm apenas alguns segundos para decidir se o conteúdo viola os códigos morais ou éticos da plataforma. Esses códigos poderão não coincidir necessariamente com os dos moderadores que vivem noutra parte do mundo. Isso significa também que o seu juízo poderá não se basear nos seus próprios códigos morais e valores pessoais e culturais. Um antigo moderador do Facebook descreveu o trabalho da seguinte forma: «Imaginem um esgoto que escoo, na vossa direção, toda a porcária, sujidade, dejetos e m*** do mundo inteiro e que o vosso trabalho é limpá-lo» (citado em Chen, 2017). Outro moderador referiu que, por vezes, tinha de examinar «até 8 000 publicações por dia, repletas de discursos de ódio, vídeos de possível exploração sexual e violência» (Glaser, 2018).

A dificuldade desse trabalho é agravada pelas condições de trabalho dos moderadores, que normalmente são contratados como prestadores de serviços independentes e não como trabalhadores por conta de outrem a tempo inteiro, e não recebem formação ou apoio psicológico para o trabalho que estão a realizar. Esta situação é problemática, uma vez que a exposição constante a conteúdo violento pode causar danos psicológicos duradouros, que muitas vezes se manifestam sob a forma de sintomas semelhantes aos da perturbação de stress pós-traumático (PSPT), como insónia, pesadelos, ansiedade ou alucinações. A gravidade do problema tem sido subestimada por muitas empresas de tecnologia.

Caixa 5.1. continuação

Estima-se que existam atualmente mais de 150 000 moderadores de conteúdos (AlJazeera, 2017). Em maio de 2017, na sequência de alguns escândalos relacionados com imagens de homicídio, suicídio e violação transmitidas em direto, o Facebook anunciou a criação de 3 000 novos postos de trabalho na sua «equipa de operações da comunidade», que contava já com 4 500 membros distribuídos por todo o mundo (Solon, 2017). Da mesma forma, o YouTube anunciou que iria reforçar a sua equipa de verificadores de conteúdos e especialistas em moderação de conteúdos, que passaria a contar com 10 000 membros em 2018. Segundo o YouTube, esses especialistas incluem engenheiros que desenvolvem e aperfeiçoam a tecnologia de aprendizagem de máquinas, bem como especialistas na política da plataforma que treinam os algoritmos de aprendizagem de máquinas (Perez, 2017).

Embora a inteligência artificial e os algoritmos tenham ajudado a otimizar o processo de moderação, o juízo humano ainda é indispensável. Por exemplo, de acordo com o YouTube (2018), cerca de 81 por cento dos 8,3 milhões de vídeos removidos entre outubro e dezembro de 2017 foram sinalizados por máquinas e não por seres humanos. O que não é dito é que, quando os vídeos são sinalizados pela máquina, um ser humano por detrás de um ecrã tem de confirmar essa decisão para que o conteúdo nocivo seja removido. O sigilo que rodeia a intervenção humana na moderação de conteúdos é um fenómeno comum, e os trabalhadores são frequentemente obrigados a assinar acordos de confidencialidade que os impedem de discutir o conteúdo do seu trabalho com pessoas externas.

Nos últimos meses, os utilizadores, a sociedade civil e organizações da indústria têm vindo a exercer cada vez mais pressão sobre as plataformas, a fim de melhorar a transparência e a regulamentação. O YouTube (2018) alega que «continua a investir numa rede de mais de 150 universitários, parceiros governamentais e ONG, que trazem conhecimentos valiosos aos nossos sistemas de fiscalização [...]». Também publicou recentemente um relatório sobre a fiscalização do cumprimento das diretrizes da comunidade, que revelou que, das remoções sinalizadas automaticamente, cerca de 76 por cento dos vídeos censuráveis são removidos sem nenhuma visualização. No entanto, não é claro quais são as diretrizes fornecidas aos moderadores de conteúdos, quais são as suas condições de trabalho e de que modo essas condições afetam realmente os resultados desse trabalho. Também foram desenvolvidos esforços para incentivar as empresas a divulgar as medidas adotadas para assegurar o cumprimento das suas condições de serviço; até que ponto fornecem informações claras sobre o tipo de conteúdo que é ou não permitido nas suas plataformas; e de que modo e por quem é fiscalizado o respeito pelas regras (Maréchal, 2017).

Neste cenário, uma conferência de dois dias intitulada «All Things in Moderation» («Tudo com moderação»), organizada por Sarah Roberts na Universidade da Califórnia, Los Angeles, em dezembro de 2017, propôs alguns princípios orientadores para o futuro da moderação de conteúdos. Este foi um primeiro passo importante, pois poderá orientar a intervenção de diferentes atores, incluindo autoridades reguladoras e a sociedade civil. Esses princípios de alto nível eram: (i) a existência de um «processo equitativo», ao qual todos os utilizadores deveriam ter permanentemente acesso, independentemente de terem violado normas da comunidade e do tipo de violação em causa; (ii) «transparência» em relação ao conteúdo eliminado, ao processo e ao sistema mais amplo de moderação de conteúdos, que pode ser um passo importante para a responsabilização; (iii) «tutela», que diz respeito à questão de saber se as empresas ou as plataformas podem assumir o papel de «guardiãs» ou se há necessidade de desenvolver ferramentas ou recursos para o público em geral tratar dessas questões; e (iv) a adoção de um quadro de «direitos humanos», que poderia reforçar a legitimidade dos espaços sociais, pois obrigaria as empresas a respeitar os direitos das pessoas que afetam, e imporia várias responsabilidades a atores estatais e não estatais.

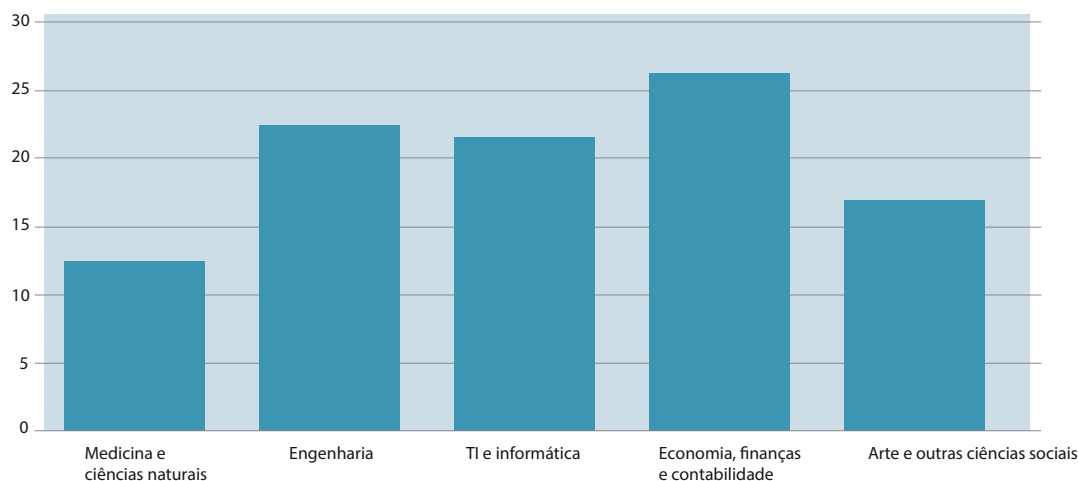
1 Esses números dizem respeito a novembro/dezembro de 2017. Fontes: <http://www.internetlivestats.com/> e <https://extendedramblings.com/index.php/youtube-statistics/>.

5.4 É ESTA A MELHOR FORMA DE TIRAR PARTIDO DA MÃO-DE-OBRA QUALIFICADA DOS PAÍSES EM DESENVOLVIMENTO?

O trabalho nas plataformas digitais é elogiado pelos seus efeitos positivos nos mercados de trabalho dos países em desenvolvimento, pois cria novas oportunidades de rendimento e de emprego em regiões onde as economias locais estagnaram (Nickerson, 2014; Roy, Balamurugan e Gujar, 2013; Narula et al., 2011). Alguns consideram que é uma solução milagrosa para o desenvolvimento e o combate à pobreza (Schriner e Oerther, 2014). Na sua experiência conduzida em zonas rurais do Quênia, Schriner e Oerther documentam de que modo os trabalhadores das plataformas digitais conseguiram utilizar os seus rendimentos para criar pequenas empresas e investir na educação, melhorando ainda mais as suas perspetivas de rendimento futuro. Arun Sundararajan, professor de Gestão de Empresas da Universidade de Nova Iorque, defende que, uma vez que as plataformas desempenham o papel de intermediárias em todos os tipos de tarefas, criam oportunidades para que não especialistas acedam ao mercado de trabalho (Sundararajan, 2016). Como essas tarefas implicam conhecimentos informáticos ou a utilização de aparelhos eletrónicos, presume-se que possuem um valor social superior ao das atividades tradicionais nos países em desenvolvimento. Consequentemente, existe a ideia geral de que o trabalho nas plataformas digitais pode oferecer oportunidades de emprego lucrativas aos trabalhadores pouco qualificados dos países em desenvolvimento que estejam numa situação de desemprego, subemprego ou que trabalhem no setor informal.

Na realidade, porém, a maioria das pessoas que realizam microtarefas nos países em desenvolvimento não possui um baixo nível de qualificação escolar nem está em situação de desemprego. Como mencionado no capítulo 3, uma grande proporção possui um elevado nível de qualificação escolar, correspondente a uma licenciatura ou pós-graduação. Quando se desagrega ainda mais esse elevado nível de qualificação em diferentes disciplinas, os perfis académicos são realmente impressionantes: cerca de 57 por cento dos trabalhadores são especializados em ciência e tecnologia (12 por cento em medicina e ciências naturais, 23 por cento em engenharia e 22 por cento em tecnologias da informação e informática). Além disso, outros 26 por cento são especializados em economia, finanças e contabilidade e os demais 17 por cento estudaram arte e outras ciências sociais (figura 5.4). A maioria dessas pessoas, sobretudo aquelas que estudaram ciência e tecnologia, foi educada em centros urbanos e em estabelecimentos onde o custo médio da educação é elevado. Além disso, a frequência do ensino superior nos países em desenvolvimento pode ser bastante dispendiosa e as famílias muitas vezes não têm recursos para investir na educação, ou fazem-no com um enorme sacrifício financeiro. Acresce que, para promover o ensino superior, o Estado concede frequentemente subsídios e bolsas de estudo aos estudantes para que estes possam prosseguir os seus estudos.

Figura 5.4 Distribuição de trabalhadores com um elevado nível de qualificação escolar por disciplina, países em desenvolvimento, 2017 (percentagens)



Nota: Considera-se que possuem um elevado nível de qualificação os trabalhadores com uma licenciatura, pós-graduação ou estudos superiores.

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017

O investimento público na educação tem como objetivo traduzir este conhecimento em atividades úteis e valiosas para a economia e a sociedade do país. Em particular, a esperança é que os beneficiários desses investimentos possam ser os catalisadores de uma transformação produtiva da economia, criando novas tecnologias e inventando novos produtos ou inovações (inclusive no domínio da robótica) que contribuam para o progresso das sociedades. Além disso, no contexto do desenvolvimento, o ensino superior conduz não apenas a empregos de alta qualidade em termos de rendimento e proteção no trabalho, mas também à melhoria do conteúdo do trabalho, dado que a maioria dos trabalhadores utilizaria as suas competências se tivesse empregos tradicionais, fora do mundo digital e exercesse a profissão para a qual receberam formação.

Embora as plataformas digitais possam alargar e desbloquear várias oportunidades de trabalho, resta saber se este é um caminho desejável para a próxima geração (Kittur et al., 2013, p. 2) ou até mesmo para a geração atual. Existe o risco de que o trabalho nas plataformas digitais, particularmente as microtarefas, resulte na desqualificação do trabalho e também na eliminação de certas formas de trabalho qualificado ou na sua substituição por trabalho não qualificado, uma vez que o trabalho tende a ser dividido em tarefas mais pequenas (ibid.). Além disso, para os países em desenvolvimento (mas também para os países industrializados), os investimentos públicos em educação, particularmente em ciência, tecnologia, engenharia e matemática (CTEM), efetuados para promover inovações e ajudar o país a assumir um papel de liderança no domínio das TI, correm o risco de serem desperdiçados ou subutilizados. De facto, parece haver uma desconexão entre as políticas educativas que visam formar um grupo de trabalhadores altamente qualificados nos países em desenvolvimento e uma política industrial que permita explorar as competências destes indivíduos recém-formados. Como já foi mencionado, muitos desses trabalhadores com um elevado nível de instrução passam o tempo a redigir avaliações de produtos, locais ou empresas

que nunca viram e que servem para promover uma empresa que provavelmente não está localizada no seu país de origem, em vez de colocarem as suas competências ao serviço das necessidades dos setores público e privado dos seus países.

Muitas microtarefas são simples e repetitivas, e, como vimos, algumas são eticamente questionáveis – por exemplo, tarefas que envolvem avaliações falsas. A figura 5.5 apresenta um exemplo de duas tarefas publicadas numa das plataformas. Na tarefa do painel A, os trabalhadores com uma conta *Instagram* elegível devem clicar numa ligação que conduz a uma fotografia, fazer «gosto» e deixar um comentário positivo, bem como colar uma das várias *hashtags* fornecidas para essa tarefa específica. A fotografia representa uma caneca que estava à venda na Internet por ocasião do Dia do Pai e a ideia era promovê-la. O painel B apresenta uma tarefa de acesso a conteúdos, um tipo de tarefa frequentemente referida pelos inquiridos, que consiste em visitar sítios *web* específicos (pesquisar, clicar e interagir). O trabalhador tem a tarefa de aceder ao sítio *web*, abrir a página e permanecer numa das seis categorias enumeradas durante um minuto e, em seguida, repetir o mesmo processo nas diferentes páginas desse sítio *web*. Essa tarefa ajuda a aumentar a visibilidade do sítio *web* e a presença *online* da empresa nos motores de pesquisa. Embora o resumo da tarefa mencione que a sua duração é inferior a 3 minutos, na realidade, seguindo as instruções, levaria pelo menos 5 minutos a concluir a tarefa, sem ter em consideração o tempo despendido a procurar a tarefa e a fornecer o comprovativo de que a tarefa foi concluída. Além disso, como discutido na secção anterior, muitos países em desenvolvimento também estão a tornar-se centros de moderação de conteúdos, em que licenciados examinam conteúdos e material e imagens censuráveis e, no fundo, limpam o «lixo» dos países do Norte. Muitas das tarefas descritas são fastidiosas, pois o trabalhador não precisa de pensar no que está a fazer, bastando-lhe seguir cegamente um conjunto de instruções estabelecidas, como também foi mencionado pelas pessoas inquiridas nas suas respostas às perguntas abertas.

Figura 5.5 Exemplo de tarefas publicadas numa plataforma de microtarefas

Painel A. Tarefa para trabalhadores com uma conta *Instagram*



Painel B. Tarefa na *Microworkers*



Fonte: Capturas de ecrã de uma tarefa no *Instagram*, <https://www.instagram.com/> [junho de 2017], e recriação de uma tarefa real na *Microworkers*, publicada em outubro de 2017.

No inquérito do BIT, algumas pessoas inquiridas manifestaram a sua desilusão por não conseguirem encontrar tarefas que lhes permitissem fazer uso das suas competências especializadas. Muitas também achavam difícil transferir as suas competências do mundo *offline* para o do trabalho digital e manifestaram a sua preocupação com o facto de as suas perspetivas de progressão na carreira serem limitadas. Na entrevista do BIT, uma pessoa a trabalhar através da *Clickworker* expressou a sua frustração com a qualidade dos trabalhos propostos:

Ao início, esperava ter também algum tipo de trabalho de melhor qualidade, como, por exemplo, a tradução de documentos. Mas isso não acontece com muita frequência. Geralmente, é um trabalho básico e muito simples. Não é realmente o que eu inicialmente esperava.

Este trabalhador esperava poder usar as suas competências e formação como economista e os seus conhecimentos linguísticos para realizar tarefas relacionadas com o seu trabalho, “mas contar frascos de champô numa prateleira não tem qualquer relação com nada [no meu emprego normal], claro”. Os trabalhadores também se interrogavam em que medida a experiência adquirida nas plataformas de microtarefas

contribuiria para melhorar as suas perspetivas de emprego futuro:

Tive problemas de saúde graves no passado que me impediram de funcionar num ambiente de trabalho normal. Agora que estou quase recuperada, é difícil encontrar um emprego sem experiência. Ninguém considera que trabalhar em casa proporciona uma experiência profissional legítima. (Testemunho, AMT, Índia)

Se não fosse o trabalho nas plataformas digitais estaria a viver na rua ou, pelo menos, a voltar para a casa dos meus pais. Porém, também é uma maldição porque, quando estamos tanto tempo fora do mercado de trabalho normal, é difícil encontrar um emprego decente. (Testemunho, Prolific, Estados Unidos da América)

Na verdade, como mencionado anteriormente, muitos trabalhadores sentiam-se reticentes em falar com familiares próximos e amigos sobre as microtarefas que executavam nas plataformas, pois não era considerado um trabalho sério. Essa perceção leva também a que alguns trabalhadores hesitem sobre o lugar a reservar a este tipo de trabalho nos seus CV, pois temem que não seja valorizado como verdadeiro trabalho. Este problema é abordado na seguinte discussão de um grupo criado numa rede social para a AMT:

Estou a pensar em candidatar-me a alguns empregos a tempo parcial. Alguém me poderia dizer o que colocam nos vossos CV em relação à mturk? (Testemunho, AMT n.º 1)

As respostas à pergunta foram as seguintes:

- Informações sobre o tratamento de dados (Testemunho, AMT n.º 2)
- Prestador de serviços independente (Testemunho, AMT n.º 3)
- Colaborador freelancer (Testemunho, AMT n.º 4)
- Escrevi qualquer coisa como: [...] Realizar uma ampla variedade de tarefas baseadas na nuvem, incluindo redação, transcrição e introdução de dados (Testemunho, AMT n.º 5)

Estas respostas revelam as inseguranças dos trabalhadores em relação à forma como esse tipo de trabalho é visto por outras pessoas, bem como a sua preocupação com a falta de oportunidades de aprendizagem ou de aquisição de competências (Drahokoupil e Piasna, 2017).

Além dos benefícios financeiros imediatos que proporciona, o trabalho nas plataformas digitais oferece poucas oportunidades de progressão na carreira e mobilidade económica.

O argumento dos benefícios potenciais do trabalho digital nos mercados de trabalho dos países em desenvolvimento também se baseia, em grande parte, no nível relativo de poder de negociação em termos da possibilidade de os trabalhadores venderem as suas competências a quem oferecer mais (*skill arbitrage*) e de as empresas recorrerem aos trabalhadores que cobram menos (*labour arbitrage*) (Graham, Hjorth e Lehdonvirta, 2017). É considerada uma situação que beneficia tanto o trabalhador como o empregador, e uma maneira eficiente de conduzir os negócios, pois as empresas podem ter acesso a um conjunto diversificado de mão-de-obra a baixo custo. Algumas das tarefas que essas pessoas realizam, na verdade, estão relacionadas com a criação de valor para as empresas em termos de lucros ou de melhoria do serviço empresarial através de melhores classificações e maior visibilidade (Ekbja e Nardi, 2017), como observado anteriormente, e não exigem competências específicas. Assim, existe o receio de que o objetivo da organização de atingir uma eficiência cognitiva ótima (que, na prática, resulta na desqualificação dos trabalhadores através de microtarefas) tenha ramificações para os estabelecimentos de ensino desses países, pois as escolas poderão entender que é inútil ensinar competências cognitivas, o que poderia ter consequências para a economia e, consequentemente, para a sociedade como um todo.

Existem igualmente dúvidas sobre o valor acrescentado que as tarefas executadas em plataformas de microtarefas representa para a sociedade. A maioria das tarefas oferecidas nas plataformas, embora promovam empresas e melhorem os seus lucros, não levam à criação de um produto ou de um processo intermediário que, por sua vez, levaria à criação de novos empregos na sociedade (efeito multiplicador). Em muitos países em desenvolvimento, os governos e decisores políticos consideram que o trabalho nas plataformas digitais é uma fonte potencial de bons empregos (Graham, Hjorth e Lehdonvirta, 2017; Kuek et al., 2015; Schriener e Oerther, 2014) e começaram a investir em programas e infraestrutura digitais para formarem pessoas para trabalhar em plataformas como a *Clickworker* e a *Upwork*, entre outras. Nas grandes cidades dos países em desenvolvimento, também há muito apoio à criação de institutos que prestam aos trabalhadores formação em várias microtarefas, como acesso a conteúdos, otimização de motores de pesquisa (SEO), criação e edição de conteúdos, etc. Enquanto a formação de trabalhadores para executar tarefas qualificadas em plataformas de desenvolvimento de *software* (codificação e programação) poderá trazer-lhes benefícios, a formação de trabalhadores em microtarefas provavelmente não é a maneira mais eficiente de utilizar uma mão-de-obra qualificada.

Embora seja necessário abraçar a inovação e a tecnologia, deve haver um debate público mais amplo sobre as políticas educativas e industriais a adotar para apoiar o desenvolvimento económico e social. O papel do governo é muito importante neste debate e deve colocar o «interesse da sociedade antes do interesse dos empresários individuais» ou das empresas (Schmidt, 2017, p. 23). Nos países em desenvolvimento, onde os recursos são escassos, uma quantidade considerável de recursos públicos é investida na educação CTEM para apoiar o avanço da ciência e da tecnologia. Do ponto de vista do desenvolvimento, coloca-se a questão de saber como utilizar, de forma produtiva, a força de trabalho altamente instruída e qualificada que resulta desses investimentos, a fim de contribuir para o desenvolvimento económico. No passado, vários países em desenvolvimento conseguiram alcançar uma transformação produtiva das suas economias identificando setores com potencial de crescimento, investiram os seus escassos recursos no desenvolvimento dessas competências e conhecimentos e colheram os benefícios dessa estratégia.¹⁰ No contexto atual, isto exigiria identificar não apenas os setores, mas também as localizações geográficas e redes de empresas suscetíveis de utilizar esses trabalhadores altamente qualificados para promover uma transformação

positiva da economia e contribuir para a sociedade. A tecnologia pode ser explorada de forma engenhosa para resolver muitos problemas prementes, como, por exemplo, as alterações climáticas. Importa dedicar maior atenção à forma como as competências CTEM podem ser usadas com mais eficácia nessas áreas.

NOTAS

1. Ver <http://faircrowd.work/platform/amazon-mechanical-turk/> [5 de janeiro de 2018].
2. Ver <https://www.mturk.com/worker/participation-agreement>.
3. Ver <http://faircrowd.work/platform/crowdfloer/> [5 de janeiro de 2018].
4. Os trabalhadores com pouca experiência referem frequentemente taxas mais altas de rejeição. Esta situação pode ser interpretada como um indício de que existe uma curva de aprendizagem e uma potencial incerteza inicial em relação às expectativas do trabalhador, ou de que apenas os trabalhadores mais bem-sucedidos continuam a trabalhar nas plataformas.
5. Ver também este tópico do *Reddit*, que contém especulações e comentários esclarecedores sobre a *Master Qualification* da *Mechanical Turk*, que, segundo os trabalhadores, é atribuída de forma arbitrária: https://www.reddit.com/r/mturk/comments/36ic4h/master_qualification/.
6. Ver <https://turkopticon.ucsd.edu/>.
7. Essencialmente grupos de amigos, familiares e comunidades locais.
8. Ver <http://faircrowd.work/2017/04/30/worker-profile-rochelle/> [19 de janeiro de 2018].
9. Ver, por exemplo, <http://faircrowd.work/2017/04/30/worker-profile-rochelle/> [19 de janeiro de 2018].
10. Por exemplo, Brasil, Costa Rica, Índia e República da Coreia (Amsden, 1989; Rodrik, 2004; Cimoli, Dosi e Stiglitz, 2009; Salazar-Xirinacs, Nübler e Kozul-Wright, 2014).



Trabalhador de plataformas digitais, Colômbia

© Wilson D. Osorio Betancourth

CAPÍTULO 6

Promover o trabalho digno no mundo digital

As plataformas de microtarefas *online* surgiram no início dos anos 2000 e constituem uma indústria ainda jovem. Embora seja difícil saber quantas pessoas trabalham em plataformas de microtarefas, o aumento do número de plataformas e de trabalhadores ao longo da última década e a possibilidade de divulgação de muitas tarefas de execução *offline* em plataformas *online* sugerem que o trabalho nas plataformas digitais continuará, muito provavelmente, a crescer. Como o trabalho pode ser realizado em qualquer lugar desde que haja uma ligação fiável à Internet, os trabalhadores das plataformas digitais constituem uma mão-de-obra global sem fronteiras.

Atualmente, não há regulamentação governamental para estas plataformas; ao invés, são as próprias plataformas que estabelecem as condições de trabalho. As plataformas decidem «com que frequência e em que contexto os participantes estão expostos uns aos outros, que informações são recolhidas pelas partes e como essas informações são exibidas. As plataformas também estabelecem políticas sobre as atividades permitidas, as modalidades de acesso, o tipo de contratos e preços permitidos, etc.» (Agrawal et al., 2013, p. 19). Seria mais correto descrever as plataformas digitais de trabalho como «autorregulamentadas» do que como «não regulamentadas». Essa situação é problemática, pois mesmo a plataforma mais bem-intencionada tem de dar prioridade aos seus interesses comerciais, sob pena de perder a sua quota de mercado para os concorrentes.

O trabalho nas plataformas digitais oferece aos trabalhadores novas oportunidades para obterem um rendimento, mas a inexistência de normas de trabalho aplicáveis às plataformas significa que o trabalho nem sempre é certo, pelo que os trabalhadores poderão ter dificuldade em planear o seu dia. Além disso, o trabalho é muitas vezes mal remunerado. Existem poucas oportunidades de comunicação entre os trabalhadores e os clientes ou as plataformas, seja sobre o trabalho que estão a realizar ou sobre as suas condições de trabalho, o que, em alguns casos, resulta num tratamento injusto e na desmoralização dos trabalhadores. A reparação fica ao critério da plataforma e, geralmente, não está ao alcance dos trabalhadores. As condições de serviço são impostas unilateralmente e a única opção dos trabalhadores é aceitá-las ou procurar trabalho noutro lugar.

Até ao momento, os esforços para melhorar as condições de trabalho nas plataformas de microtarefas têm sido liderados por trabalhadores ou por organizações de defesa dos direitos dos trabalhadores. Além dos muitos fóruns *online* geridos por trabalhadores, que servem como um espaço para estes discutirem formas mais eficientes de trabalhar nas plataformas digitais, bem como para avaliarem requisitantes e tarefas, foram também lançadas várias iniciativas para incentivar as plataformas e os clientes a respeitarem normas mínimas. São exemplos o *Turkopticon*, que permite que os trabalhadores classifiquem os clientes que publicam tarefas

na AMT; as diretrizes *Dynamo* destinadas a estudantes universitários que publicam tarefas na AMT; o sítio *web FairCrowdWork.org*, criado pelo *IG Metall*, pela Câmara de Trabalho austríaca (*Arbeiterkammer*) e pelo sindicato sueco de trabalhadores de colarinho branco (o *Unionen*); e o Código de Conduta do *Crowdsourcing*, um compromisso assumido voluntariamente por plataformas de *crowdsourcing* alemãs. As plataformas signatárias também estabeleceram, em cooperação com o *IG Metall*, um serviço de mediação, ao qual os trabalhadores podem comunicar litígios com os operadores das plataformas. Este serviço procura resolver os litígios por via consensual.

Essas quatro iniciativas são descritas detalhadamente na próxima secção, que discute as lições que delas emanam e documenta uma estratégia emergente para melhorar a remuneração e as condições de trabalho nas plataformas, incentivando os clientes a assumir o compromisso de respeitar normas mínimas em matéria de remuneração e de conduta. O capítulo termina com 18 recomendações para promover um trabalho mais justo nas plataformas digitais e três recomendações adicionais para melhorar a cobertura da proteção social das pessoas que trabalham a partir dessas plataformas.

6.1 EXEMPLOS DE INICIATIVAS DESTINADAS A MELHORAR AS PLATAFORMAS DE MICROTAREFAS

6.1.1 Turkopticon

Lançado em 2009, o *Turkopticon* é um sítio *web* de terceiros e um módulo de extensão do navegador usado pelos trabalhadores da AMT para avaliar clientes (requisitantes) e tarefas. Em abril de 2018, os trabalhadores tinham publicado mais de 430 000 avaliações de mais de 60 000 requisitantes no *Turkopticon*. Os trabalhadores avaliam os requisitantes e as tarefas de acordo com vários critérios (ver também Irani e Silberman, 2013):

- remuneração
- rapidez com que o trabalho enviado é avaliado e remunerado
- objetividade da avaliação do trabalho enviado (se um requisitante «rejeita» o trabalho – ou seja, se se recusa pagar – deve ter um bom motivo para o fazer)
- comunicação (ou seja, se um trabalhador precisava de contactar um requisitante sobre uma tarefa, a resposta deste foi rápida, respeitosa e útil?)

Em 2014, um estudo experimental independente da *Turkopticon* revelou que as informações sobre a reputação dos requisitantes são importantes tanto para os trabalhadores como para os «bons» requisitantes (Benson, Sojourner e Umyarov, 2015). Estas informações permitem que os trabalhadores evitem requisitantes que recusam frequentemente o pagamento sem justificação. À medida que as informações positivas sobre o comportamento dos requisitantes se acumulam, a sua reputação atrai trabalhadores para as suas tarefas. Assim, as tarefas destes requisitantes são concluídas mais rapidamente e, muitas vezes, por trabalhadores mais experientes, que produzem um trabalho de melhor qualidade.

De um modo geral, os sistemas de informação sobre a reputação dos clientes ou dos «empregadores» podem beneficiar partes bem-intencionadas de ambos os lados do mercado de trabalho, mesmo que os contratos formais que regem a sua relação confirmem mais poder aos empregadores. Porém, o *Turkopticon* é um sistema gerido por voluntários, sem receitas, e, conseqüentemente, tem enfrentado dificuldades para responder eficazmente a problemas como o assédio na plataforma e avaliações enganosas (por exemplo, quando um requisitan-

te se avalia a si próprio ou quando um trabalhador, descontente com o tratamento de que foi alvo, cria várias contas para publicar várias avaliações negativas; ver Silberman e Irani, 2016). Deste modo, no caso da *Mechanical Turk*, o benefício potencial máximo da informação sobre a reputação dos requisitantes permanece por realizar.

6.1.2 As diretrizes Dynamo destinadas a universitários que publicam tarefas na Amazon Mechanical Turk

Em 2014, um grupo constituído por trabalhadores experientes das plataformas digitais e investigadores na área da interação humano-computador trabalharam em conjunto na elaboração de um conjunto de diretrizes destinadas aos universitários que publicavam tarefas na *Mechanical Turk*. O papel dos investigadores era sobretudo ajudar os trabalhadores a discutirem as suas experiências e elaborarem as diretrizes. Como existiam diferentes subcomunidades de trabalhadores com opiniões divergentes, os investigadores criaram um fórum de discussão independente, onde trabalhadores experientes poderiam deliberar anonimamente, sem «drama» entre os grupos (Salehi et al., 2015). As diretrizes *Dynamo*¹ incluem «princípios básicos do comportamento de um bom requisitante» e uma discussão sobre remuneração ética no contexto da investigação universitária.

A secção dedicada aos «princípios básicos do comportamento de um bom requisitante»² é digna de nota, na medida em que indica que os trabalhadores experientes das plataformas digitais reconhecem que, do ponto de vista dos requisitantes, as plataformas não são, em geral, fáceis de utilizar e o seu funcionamento não é intuitivo. A documentação, especialmente para funcionalidades «avançadas», pode ser inexistente, difícil de encontrar, pouco clara ou desatualizada. Como resultado, mesmo requisitantes altamente qualificados e bem-intencionados (por exemplo, investigadores universitários que desejam remunerar e tratar os trabalhadores de forma justa) podem inadvertidamente não pagar uma remuneração justa ou sujeitar os trabalhadores a outro tipo de tratamento injusto (ver Silberman et al., 2018: «Quando os clientes [ou seja, os requisitantes] não entendem que o trabalho de *crowdsourcing*, incluindo a investigação, envolve a interação com trabalhadores humanos com necessidades, expectativas e competências diversas, através de um sistema complexo e falível, correm o risco de, inadvertidamente, não pagar uma remuneração justa ou sujeitar os trabalhadores a outro tipo de tratamento injusto»). Assim, a secção relativa aos «princípios básicos do comportamento de um bom requisitante» das diretrizes *Dynamo* explica a utilização correta (e incorreta) de várias funcionalidades das plataformas que, de outra forma, não seriam claras.

A secção relativa a «remuneração justa» salienta que muitos trabalhadores «dependem do trabalho nas plataformas digitais como fonte primária ou suplementar de rendimento». Deste modo, na opinião dos autores das diretrizes, «os trabalhadores das plataformas digitais são mão-de-obra» e os investigadores norte-americanos que os recrutam para executarem as suas tarefas deveriam pagar, pelo menos, o salário mínimo dos EUA. Estas diretrizes contrastam com a prática comum de oferecer uma remuneração «simbólica» (como acontece frequentemente com os participantes em projetos de investigação *offline*, que geralmente não veem a sua participação como um trabalho através do qual recebem a sua fonte primária de rendimento ou um rendimento suplementar relevante) ou uma remuneração de 2–3 USD por hora.

Entre 2014 e 2018, mais de 75 requisitantes assinaram as diretrizes *Dynamo*, manifestando a sua intenção de as respeitar na gestão das suas tarefas. A maioria dos signatários são investigadores em universidades de prestígio nos Estados Unidos da América, Europa e Ásia. Os trabalhadores referiram que, ocasionalmente, são publicadas tarefas em que os requisitantes indicam que assinaram as diretrizes *Dynamo* e que pretendem segui-las. No entanto, tal como o *Turkopticon*, as diretrizes *Dynamo* são organizadas por voluntários. Não existe um mecanis-

mo formal de aplicação coerciva ou de resolução de litígios. Se tivermos em conta a dimensão do mercado, relativamente poucos requisitantes assinaram as diretrizes. Os operadores das diretrizes pensaram em criar uma ferramenta de *software* que permitisse aos trabalhadores filtrar rapidamente as tarefas tendo como critério a subscrição das diretrizes; mas tal ainda não foi implementado (Salehi, comunicação pessoal, 2018). Consequentemente, os requisitantes que as assinaram não gozam, tanto quanto sabemos, dos mesmos benefícios materiais que os requisitantes com boa reputação no *Turkopticon*.

6.1.3 FairCrowdWork.org

O *FairCrowdWork.org*, lançado em 2015 pelo *IG Metall* e gerido em cooperação com a Câmara do Trabalho austríaca (*Arbeiterkammer*) e o sindicato sueco de trabalhadores de colarinho branco (*Unionen*), é um sítio *web* que fornece informações sobre plataformas digitais de trabalho da perspetiva dos sindicatos. Além de informações sobre os direitos e as obrigações legais dos trabalhadores das plataformas digitais e sobre os recursos sindicais ao seu dispor, o sítio *web* apresenta classificações e descrições detalhadas dos processos de trabalho de várias plataformas bem conhecidas. Estes «perfis das plataformas» incluem informações sobre tarefas, processos de trabalho, clientes, número de trabalhadores e a empresa que gere a plataforma (por exemplo, número de funcionários, localização, órgãos dirigentes), recolhidas através de «pesquisa documental», e classificações numéricas (exibidas sob a forma de estrelas) para a remuneração, comunicação, avaliação do trabalho, tarefas e tecnologia. As classificações são baseadas em inquéritos detalhados (até 95 perguntas) aos trabalhadores, ministrados através das próprias plataformas. Os trabalhadores são convidados a responder a perguntas sobre a sua antiguidade na plataforma, os seus rendimentos, as suas experiências com os clientes e os operadores das plataformas (em termos, por exemplo, da avaliação do trabalho enviado e da comunicação), e as suas experiências com a própria tecnologia da plataforma. As respostas às perguntas são convertidas automaticamente nas classificações de acordo com um processo documentado no sítio *web*.³ Os perfis das plataformas também incluem classificações simples das condições de serviço de cada plataforma com base em cinco critérios. Está planeada uma tentativa de desenvolver critérios mais sofisticados para avaliar as condições de serviço das plataformas (Harmon e Silberman, 2018).

O processo de cálculo das classificações no *FairCrowdWork.org* baseia-se num modelo anterior (2015–17), inspirado no *Turkopticon*, em que qualquer utilizador do sítio *web* poderia classificar as plataformas e, em vez de responder a um inquérito, atribuiria diretamente estrelas em relação aos vários critérios. No entanto, esse modelo apresentava dois problemas (ver Silberman e Irani, 2016). Primeiro, qualquer pessoa com um endereço de correio eletrónico podia criar uma conta. Consequentemente, os operadores das plataformas podiam, se assim o desejassem, instruir os seus trabalhadores no sentido de deixarem classificações positivas no sítio *web* – tal como os requisitantes podem fazer com as avaliações do *Turkopticon*. A constatação de que este fenómeno constituía uma ameaça à credibilidade das classificações levou ao desenvolvimento do atual modelo de recolha de dados, no qual os trabalhadores são recrutados para participar num inquérito diretamente através das plataformas digitais. Este sistema reduz a probabilidade de alguém que não seja um trabalhador da plataforma responder ao inquérito, ou de um trabalhador responder várias vezes ao inquérito.

Segundo, como ainda não existe consenso sobre o que se deve entender por «boas» condições de trabalho no contexto das plataformas digitais, pedir aos trabalhadores que forneçam classificações numéricas pode gerar confusão. Um trabalhador poderá descrever uma remuneração de 1 EUR por hora como uma remuneração «cinco estrelas» (isto é, uma remuneração que merece a classificação numérica mais alta possível), enquanto outro poderá atribuir-lhe uma classificação mais baixa. A ambiguidade das classificações numéricas levou ao

desenvolvimento do modelo atual, no qual os trabalhadores são convidados a responder a perguntas concretas sobre as suas experiências, que são convertidas em classificações numéricas, tal como mencionado anteriormente.

À semelhança do *Turkopticon*, o *FairCrowdWork.org* serve de âncora para discussões entre decisores políticos, sindicalistas, operadores das plataformas, investigadores e jornalistas sobre condições de trabalho justas nas plataformas (ver Harmon e Silberman, 2018, para uma análise exaustiva).

6.1.4 O Código de Conduta do *Crowdsourcing* e o seu serviço de mediação

Em 2015, a plataforma alemã *Testbirds*, especializada no teste de *software*, propôs um código de conduta voluntário para o *crowdsourcing* remunerado.⁴ Este «Código de Conduta do *Crowdsourcing*» incluía princípios como «remuneração justa», «apenas tarefas sérias» e «comunicação aberta e transparente». Três plataformas alemãs (incluindo a *Testbirds*) assinaram a primeira versão do Código de Conduta, que contou também com o apoio oficial da Associação de *Crowdsourcing* alemã (*Deutscher Crowdsourcing Verband*). Em 2016, o *IG Metall*, com a autorização das plataformas, realizou um inquérito aos trabalhadores em seis plataformas alemãs. Entre outros tópicos, o inquérito convidava os trabalhadores a identificar os princípios do Código de Conduta que consideravam mais importantes. A esmagadora maioria dos inquiridos identificou o princípio da «remuneração justa». Consequentemente, a segunda versão do Código de Conduta, lançada no final de 2016, aperfeiçoou este princípio, referindo que os operadores das plataformas deveriam promover o pagamento de remunerações consentâneas com as «normas salariais locais». Até à data, outras cinco plataformas assinaram o Código de Conduta, incluindo uma com sede no Reino Unido. Em 2017, o *IG Metall*, as plataformas signatárias e a Associação de *Crowdsourcing* alemã estabeleceram um serviço de mediação para velar pelo cumprimento do Código de Conduta e resolver litígios entre os trabalhadores e as plataformas signatárias. O serviço de mediação consiste num conselho formado por cinco pessoas – um trabalhador, um representante sindical, um funcionário da plataforma, um representante da Associação de *Crowdsourcing* e um presidente neutro – e resolve os litígios por consenso, sendo a administração assegurada pelo *IG Metall*. Em abril de 2018, o serviço de mediação do Código de Conduta tinha resolvido mais de uma dúzia de litígios comunicados pelos trabalhadores por meio do seu formulário *online*.⁵ Para além disso está planeado o aperfeiçoamento do conteúdo do Código de Conduta e uma eventual expansão para incluir outras plataformas interessadas.

6.1.5 Mobilizar os clientes para melhorar a remuneração e as condições de trabalho: uma estratégia emergente

Em termos gerais, as plataformas signatárias do Código de Conduta têm-se mostrado recetivas à ideia de fazer mudanças processuais que melhorariam as experiências dos trabalhadores e salvaguardariam os seus direitos – por exemplo, garantir que os trabalhadores sejam informados dos motivos da rejeição do trabalho (ou seja, não pagamento) ou do encerramento das contas e garantir que os trabalhadores tenham o direito de contestar essas decisões. No entanto, das discussões com operadores de plataformas de microtarefas parece resultar que muitas destas plataformas consideram ter pouca influência direta sobre a remuneração. As plataformas de microtarefas acolhem comunidades de trabalhadores internacionais, por vezes globais. E, embora o mercado das plataformas de microtarefas não esteja, de modo algum, sujeito a uma «concorrência perfeita», as plataformas competem inegavelmente entre si pelos clientes. Consequentemente, o operador de uma plataforma poderá ter pouco poder de negociação em

relação a um potencial cliente, mesmo que o objetivo seja aumentar a remuneração dos trabalhadores: se solicitar uma remuneração mais alta, corre o risco de perder esse potencial cliente para outra plataforma.

Neste contexto, o *IG Metall* está a desenvolver uma nova abordagem: convidar os clientes a assinar voluntariamente um compromisso salarial. Esta estratégia, ainda numa fase inicial de desenvolvimento, poderá assumir várias formas. Por exemplo, os clientes poderiam comprometer-se a pagar aos trabalhadores pelo menos o salário mínimo em vigor no país do trabalhador (ou um salário digno, nos países que não estabeleçam um salário mínimo). Essa estratégia poderia ser adequada para clientes que tratam grandes volumes de dados através das plataformas de microtarefas e que beneficiam de uma economia de custos ao enviarem tarefas para países com um baixo custo de vida. Para outros clientes, no entanto – por exemplo, investigadores universitários que recrutam trabalhadores das plataformas digitais para responderem a inquéritos ou participarem em experiências *online* – poderá fazer mais sentido comprometer-se a pagar aos trabalhadores pelo menos o salário mínimo vigente no seu próprio país, independentemente do país do trabalhador (ver, por exemplo, Silberman et al., 2018, que desenvolve este argumento). Poderiam ser desenvolvidas ferramentas de *software* que permitissem aos trabalhadores procurar tarefas publicadas por clientes que assinaram o compromisso. A intenção seria que os trabalhadores dessem preferência a essas tarefas, produzindo um trabalho de maior qualidade com maior rapidez para esses clientes – tal como os requisitantes da *Mechanical Turk* com boa reputação no *Turkopticon* veem o seu trabalho concluído mais rapidamente. Deste modo, os clientes teriam um incentivo concreto para assinar o compromisso. A supervisão e a resolução de litígios poderiam ser geridas através de um processo semelhante ao desenvolvido no âmbito do serviço de mediação do Código de Conduta do *Crowdsourcing*.

6.2 MELHORAR AS CONDIÇÕES DE SERVIÇO DAS PLATAFORMAS

Como vimos no capítulo 2, as condições de serviço das plataformas geralmente incluem disposições que afetam diretamente as condições de trabalho em quatro áreas: controlo da conta e do perfil do trabalhador; avaliação e pagamento do trabalho; privacidade, segurança e bem-estar dos trabalhadores; e direitos legais dos trabalhadores. Em regra, os documentos que estabelecem as condições de serviço contêm várias cláusulas que afetam cada área. É importante modificar as condições de serviço no sentido de torná-las mais justas, embora essas modificações possam ser mais ou menos favoráveis para os trabalhadores.

6.2.1 Controlo da conta e do perfil do trabalhador

Rejeição da conta. Uma das primeiras áreas abordadas na maioria dos documentos das condições de serviço diz respeito à criação da conta de utilizador. Não é raro que esta secção preveja disposições que autorizam as plataformas a rejeitar contas de utilizadores seja por que motivo for, sem terem de informar os utilizadores sobre os motivos da rejeição. Ao contrário das leis que proíbem a discriminação no emprego, estas disposições permitem que as plataformas tomem decisões discriminatórias sobre os trabalhadores que têm acesso a uma plataforma.

O facto de os operadores das plataformas não informarem os utilizadores do motivo da rejeição pode ser muito frustrante para os trabalhadores e constituir uma perda de tempo. Por exemplo, trabalhadores que tentam, sem sucesso, criar uma conta na AMT não são informados claramente sobre os motivos da rejeição – mesmo quando o motivo é algo tão simples como o facto de não preencherem determinados critérios de elegibilidade, como o local de residência. Esta prática

pode levar os trabalhadores a resubmeterem, desnecessariamente, e mais do que uma vez, pedidos de abertura de conta não elegíveis, o que implica mais trabalho para o trabalhador e para a própria *Amazon*.⁶ Além disso, sobrecarrega igualmente as comunidades de trabalhadores com pedidos de informações e alimenta especulações sobre os motivos pelos quais algumas contas são rejeitadas e como se pode aumentar as probabilidades de elegibilidade.⁷ Para serem mais favoráveis aos interesses dos trabalhadores, os documentos que enunciam as condições de serviço deveriam obrigar os operadores das plataformas a fornecer sempre aos trabalhadores cujos pedidos de abertura fossem rejeitados uma explicação clara e compreensível para essa rejeição.

Encerramento/eliminação da conta. Depois de a sua conta ser aceite, o trabalhador está obrigado a manter as condições de elegibilidade e o estado da conta. No entanto, tal como acontece com o processo inicial de aprovação da conta, as condições de algumas plataformas referem que os operadores da plataforma podem encerrar ou eliminar a conta de um utilizador a qualquer momento e por qualquer motivo.⁸ Em caso de encerramento, essas condições geralmente estabelecem que os trabalhadores não têm o direito de aceder à plataforma. Por outro lado, nem sempre existem regras claras sobre outros aspetos, como o direito de um trabalhador a contestar o encerramento da conta, os direitos dos trabalhadores sobre o seu próprio conteúdo e os dados do histórico de trabalho ou os direitos dos trabalhadores a fundos da sua conta que ainda não foram pagos.

Um documento com condições de serviço mais favoráveis aos interesses dos trabalhadores incluiria, por exemplo, as seguintes disposições:

- As contas dos trabalhadores só poderão ser encerradas em caso de violação das condições de serviço da plataforma ou de outras obrigações contratuais.
- Os operadores da plataforma fornecerão uma explicação clara e compreensível aos trabalhadores cujas contas sejam encerradas.
- Os trabalhadores têm acesso a um procedimento para contestar o encerramento da conta, que preveja o reexame da decisão por um terceiro.
- Em caso de encerramento da conta, os trabalhadores receberão um pagamento correspondente a todas as importâncias creditadas na sua conta.
- Em caso de encerramento da conta, os trabalhadores terão a oportunidade de descarregar e arquivar uma cópia legível por seres humanos e por máquinas do seu histórico de trabalho e de todo o conteúdo por eles criado, como publicações em fóruns, conteúdo do perfil e mensagens enviadas a outros utilizadores da plataforma.

Conteúdo criado pelo trabalhador. Os trabalhadores das plataformas digitais contribuem com vários tipos de conteúdo para o sítio *web* da plataforma, como as informações do seu perfil e publicações em fóruns. As condições das plataformas incluem frequentemente disposições sobre a responsabilidade da plataforma por essas informações. Num documento com condições de serviço favoráveis aos interesses dos trabalhadores, a plataforma comprometer-se-ia a fornecer uma explicação clara e compreensível aos trabalhadores cujo conteúdo (por exemplo, informações do perfil, contributos para fóruns, etc.) fosse eliminado.

6.2.2 Avaliação do trabalho e pagamento

Embora o documento que enuncia as condições de serviço da plataforma raramente descreva em detalhe todo o sistema de avaliação e pagamento dos trabalhadores, geralmente é feita referência a um sistema de avaliação e é apresentada uma descrição da estrutura de honorários, sendo igualmente indicados os prazos para avaliação do trabalho e pagamento. As condições de serviço também poderão especificar se um trabalhador tem ao seu dispor algum mecanismo para contestar o não pagamento ou uma avaliação negativa e se os clientes podem pura e simplesmente rejeitar o trabalho.

As condições de serviço geralmente incluem regras relativas a cinco aspetos da avaliação e pagamento do trabalho: estrutura de honorários, pedidos de pagamento, avaliação das tarefas e pagamento, rejeição e não pagamento do trabalho e avaliações dos trabalhadores e dos clientes.

Conforme discutido anteriormente no capítulo 2 sobre o modelo de negócios, as *estruturas de honorários* da maioria das plataformas baseiam-se numa comissão percentual cobrada aos clientes, em contrapartida dos serviços prestados pela plataforma, no momento do pagamento pelas tarefas executadas pelos trabalhadores. No entanto, as condições de serviço também descrevem os encargos que poderão ser cobrados aos trabalhadores, como, por exemplo, taxas de processamento se a plataforma recorrer a intermediários como a *PayPal* para pagar aos trabalhadores. As secções das condições relativas a outros aspetos dos pedidos de pagamento dos trabalhadores também indicam a frequência com que os trabalhadores são pagos e se estes recebem o pagamento diretamente do cliente ou através de uma conta intermediária na plataforma. Muitas plataformas especificam que, quando um cliente paga por uma tarefa, o dinheiro é creditado na conta do trabalhador gerida pela plataforma. Compete depois aos trabalhadores requerer o pagamento dessas quantias. Muitas vezes, esses pagamentos só podem ser feitos com uma certa frequência e, em certos casos, só é possível efetuar o pagamento a partir de uma determinada quantia.

Em regra, as condições de serviço também descrevem pelo menos alguns dos aspetos do processo de avaliação do trabalho enviado pelos trabalhadores e de transferência de fundos para as respetivas contas. As secções que regulam a *avaliação e pagamento* especificam o prazo de pagamento, que poderá ser bastante longo. Na maioria dos casos, o cliente dispõe de um determinado período de tempo para avaliar o trabalho após o seu envio; as condições de serviço mais favoráveis aos interesses do trabalhador determinam que, no silêncio do cliente, o trabalho é considerado aceite. Atualmente, a plataforma normalmente reserva um certo tempo antes de a conta dos trabalhadores ser creditada e de os fundos estarem ao seu dispor. Idealmente, o prazo para avaliação e pagamento – o tempo total decorrido entre o envio do trabalho e o recebimento dos fundos – não deveria exceder 14 dias, embora isso seja raro. Na maioria dos casos, as plataformas concedem aos clientes sete ou mais dias para avaliarem o trabalho, aos quais acrescem frequentemente mais 30 dias para processar os pagamentos e creditar o dinheiro na conta dos trabalhadores.

No caso de o cliente considerar que o trabalho não é aceitável, as condições também estabelecem geralmente algumas regras para a *rejeição do trabalho* e a *recusa de pagamento*. Estas situações são muitas vezes problemáticas e podem levar a comportamentos abusivos por parte do cliente, especialmente se o direito de propriedade sobre o trabalho for transferido para este, mesmo em caso de rejeição, como é comum em várias plataformas. Os trabalhadores raramente recebem uma justificação cabal para a rejeição e pode ser difícil, se não impossível, contestar essa decisão do cliente. Consequentemente, existe um claro desequilíbrio de poder entre os trabalhadores e os clientes. Uma plataforma favorável aos interesses do trabalhador incluiria disposições declarando que:

- A plataforma compromete-se a assegurar que o trabalhador recebe uma explicação clara e razoável para a rejeição; e que exista um procedimento para os trabalhadores contestarem rejeições injustas, que preveja o reexame da decisão de rejeição por um terceiro.
- Os trabalhadores deverão ter a possibilidade de refazer o trabalho rejeitado pelo menos uma vez.
- Os trabalhadores dispõem de, pelo menos, um dia para refazer o trabalho rejeitado.

Se houver exceções aos três pontos acima referidos (por exemplo, se o projeto estiver sujeito a prazos apertados), as condições específicas aplicáveis à tarefa em causa deverão estar claramente identificadas nas instruções da tarefa.

Outra questão problemática, por vezes regulada nas condições de serviço, prende-se com a possibilidade de os clientes *cancelarem as tarefas antes do termo do prazo de execução*. Idealmente, as condições aplicáveis aos clientes deveriam especificar que estes são obrigados a avaliar (e, se for o caso, remunerar) todo o trabalho enviado, mesmo que uma tarefa seja cancelada antes da sua conclusão. Por exemplo, imaginemos um caso em que um cliente publica um lote de 100 000 fotos numa plataforma e pede que sejam marcadas de uma maneira específica. Passado algum tempo, depois de os trabalhadores já terem começado a marcar 10 000 dessas fotos, o cliente percebe que publicou o conjunto errado e cancela o resto da tarefa. Nesse caso, o cliente deveria ser responsável pelo pagamento do trabalho concluído antes de se ter apercebido do erro.

Avaliações/classificações dos trabalhadores e dos clientes. As avaliações dos trabalhadores estão frequentemente associadas ao pagamento e, como tal, esta questão é regulada, pelo menos até certo ponto, nas condições de serviço. No entanto, algumas dessas condições mencionam casos em que a plataforma também pode usar as classificações atribuídas aos trabalhadores de forma punitiva. Embora seja aceitável que seja calculada uma média das avaliações ou que estas sejam tidas proporcionalmente em consideração no cálculo da classificação global, a possibilidade de as classificações serem repostas a zero devido, por exemplo, ao facto de uma tarefa não ter sido totalmente concluída ou de ter sido concluída fora do prazo, é problemática para os trabalhadores.⁹ Além disso, avaliações negativas, tal como as rejeições, deveriam ser acompanhadas de uma explicação e fundamentação, e as condições de serviço deveriam especificar um processo claro para os trabalhadores contestarem avaliações injustas.

Em contrapartida, as condições de serviço nem sempre fazem referência às avaliações ou classificações dos clientes. Idealmente, as classificações dos clientes deveriam ser reguladas nessas condições em termos semelhantes às classificações dos trabalhadores. Tal como o histórico de um trabalhador na plataforma – tarefas concluídas, taxa de aceitação – é normalmente disponibilizado aos clientes, os históricos dos clientes – informações sobre pagamento e não pagamento – deveriam ser disponibilizados aos trabalhadores quando estes escolhem as tarefas que pretendem aceitar. Atualmente, os trabalhadores são obrigados a recorrer a outros espaços para discutir a qualidade dos clientes, como fóruns ou o sítio *web* externo *Turkopticon* (ver secção 6.1.1). Idealmente, esses recursos de classificação deveriam estar previstos nas condições de serviço e ser implementados diretamente na plataforma. Este sistema ajudaria a reduzir o desequilíbrio de poder existente entre os clientes e os trabalhadores.

6.2.3 Privacidade, segurança e bem-estar dos trabalhadores

Assédio e códigos de conduta. Os utilizadores comunicam entre si no contexto de interações entre trabalhadores, operadores das plataformas e clientes das plataformas em mensagens privadas ou publicações em fóruns; essa comunicação também pode assumir a forma de conteúdo criado pelos utilizadores das plataformas, como os perfis dos trabalhadores, os perfis dos clientes e Perguntas Frequentes (*FAQ*) da plataforma.

As condições de serviço mais favoráveis aos interesses dos trabalhadores regulam, pelo menos até certo ponto, a comunicação e a interação entre os utilizadores. Por exemplo, o Código de Conduta integrado nas Condições de Utilização da plataforma *CrowdFlower* define seis regras de comportamento aplicáveis a todos os utilizadores, incluindo trabalhadores e clientes.¹⁰ Os utilizadores são obrigados a respeitar os outros nas suas interações, exprimirem-se de forma civilizada, absterem-se de utilizar linguagem ou imagens obscenas ou ofensivas, serem honestos nas suas interações com os outros, absterem-se de qualquer preconceito e discriminação com base na idade, sexo ou raça; e a não assediar as pessoas.

Tarefas suscetíveis de provocar danos psicológicos. Muitas plataformas de microtarefas são usadas para moderação de conteúdos (ver caixa 5.1). Pela sua própria natureza, é muito provável que essas tarefas impliquem o contacto com conteúdo ofensivo e suscetível de provocar danos psicológicos. Embora as condições da maioria das plataformas proíbam conteúdo obsceno em geral, deveriam prever regras específicas sobre o tratamento a dar a exceções a essa proibição no contexto da moderação de conteúdos. Apesar de algumas plataformas exigirem que os clientes identifiquem todas as tarefas com conteúdo potencialmente obsceno ou nocivo, os clientes nem sempre têm o cuidado de o fazer corretamente. Além disso, os clientes que utilizam as plataformas nem sempre utilizam o mesmo sistema de identificação, o que torna difícil para os trabalhadores identificar claramente as tarefas com esse tipo de conteúdo. Por exemplo, uma das quatro «políticas gerais» da *Mechanical Turk* é enunciada da seguinte forma:

Posso criar uma tarefa suscetível de abranger conteúdo explícito ou ofensivo?

Se a sua tarefa for suscetível de abranger conteúdo explícito ou ofensivo, por exemplo, nudez, proceda do seguinte modo:

(i) Inclua a seguinte frase no título da tarefa: «(AVISO: Esta tarefa pode abranger conteúdo reservado a adultos. A sua visualização é da exclusiva responsabilidade do trabalhador.)»

(ii) Exija que os trabalhadores que irão executar a tarefa possuam a qualificação que os autoriza a trabalhar com conteúdo reservado a adultos. Essa qualificação exige que os trabalhadores confirmem que têm mais de 18 anos e que concordam em trabalhar com conteúdo potencialmente ofensivo. Pode definir esta exigência durante a fase de conceção no sítio *web* do requisitante ou recorrendo a ferramentas de programador.

(iii) Exigir que os trabalhadores possuam a qualificação que os autoriza a trabalhar com conteúdo reservado a adultos para pré-visualizar a tarefa, assinalando a caixa «Required for Preview» («Requisito para Pré-Visualização») na fase de conceção no sítio *web* do requisitante ou recorrendo a ferramentas de programador.¹¹

Outras plataformas não preveem quaisquer disposições sobre esta matéria, deixando inteiramente aos trabalhadores e aos clientes a responsabilidade de resolverem (ou não resolverem) a situação. Um documento com condições de serviço favoráveis aos interesses dos trabalhadores incluiria disposições que respeitassem a carga psicológica que a execução dessas tarefas poderia representar para os trabalhadores, bem como disposições que impusessem sobre os funcionários da plataforma (não sobre os clientes ou trabalhadores) o dever de analisarem e identificarem claramente qualquer conteúdo potencialmente ofensivo. Também incluiria disposições no sentido de disponibilizar acesso a aconselhamento aos trabalhadores que executam tarefas de moderação de conteúdos, sendo os custos suportados pelo cliente ou pela plataforma.

6.2.4 Direitos legais dos trabalhadores

Quase todas as condições de serviço das plataformas digitais de trabalho contêm cláusulas em que os trabalhadores confirmam que são *trabalhadores por conta própria* ou «*prestadores de serviços independentes*».¹² Essa qualificação é particularmente importante, porque muitos direitos previstos na legislação laboral estão reservados aos trabalhadores por conta de outrem.

Apesar de estipularem que os trabalhadores não têm qualquer relação de emprego com a plataforma ou com o cliente, muitas condições de serviço também impõem *restrições à autonomia dos trabalhadores* que não são compatíveis com o estatuto de trabalhador por conta própria. Por exemplo, as condições da *CrowdFlower* estabelecem que os trabalhadores não podem usar *bots*, *scripts*, IA ou «tentar de outra forma obter recompensas da *CrowdFlower* sem concluírem as tarefas conforme descritas». Porém, ao mesmo tempo, também referem que os trabalhadores são trabalhadores por conta própria. Se trabalhassem verdadeiramente por conta própria, os trabalhadores deveriam poder optar por executar uma tarefa da forma e recorrendo às ferramentas que considerassem adequadas (incluindo automatização, *scripts* e extração de conteúdo). Além disso, os trabalhadores por conta própria não deveriam estar proibidos de subcontratar o trabalho, nem deveriam ser penalizados por recusar quaisquer tarefas, pois deveriam ter total liberdade para escolher quando trabalhar e quais as tarefas a executar sem qualquer sanção.

Em geral, a maioria das condições de serviço inclui disposições nos termos das quais os trabalhadores transferem todos os *direitos de propriedade intelectual* sobre o produto do seu trabalho após o envio para a plataforma e/ou recebimento do pagamento do cliente. Como mencionado anteriormente, estas disposições podem levar a situações em que os clientes «rejeitam» trabalho realizado corretamente e recusam-se a pagar, mas, ainda assim, obtêm o trabalho desejado. Para serem favoráveis aos interesses dos trabalhadores, as condições de serviço deveriam especificar que os trabalhadores mantêm os direitos sobre o produto do seu trabalho pelo menos até receberem o respetivo pagamento.

Cláusulas de arbitragem e outros limites aos direitos legais habituais. A última questão preocupante prende-se com o facto de, por norma, as condições de serviço preverem uma série de renúncias a direitos legais, nomeadamente a renúncia ao direito a recorrer à via judicial a favor da arbitragem e a renúncia ao direito de intentar ações judiciais coletivas. Ambas as cláusulas limitam o direito dos trabalhadores de intentarem ações judiciais contra as plataformas, mesmo quando legítimas.

6.3 O QUE PODE SER FEITO? 18 CRITÉRIOS PARA UM TRABALHO MAIS JUSTO NAS PLATAFORMAS DIGITAIS

Este relatório chamou a atenção para os muitos desafios enfrentados pelos trabalhadores nas plataformas de microtarefas. Apesar de realizarem um trabalho valioso para muitas empresas de grande sucesso, a sua remuneração é frequentemente inferior ao salário mínimo, são obrigados a gerir fluxos de rendimento imprevisíveis e não beneficiam das proteções habitualmente conferidas pela legislação laboral aos trabalhadores por conta de outrem. Nenhum desses resultados negativos é inerente ao trabalho nas plataformas digitais, ou às microtarefas, em especial. Pelo contrário, é possível reconfigurar esta forma de trabalho, de forma a proporcionar melhores condições de trabalho aos trabalhadores. Esta secção destaca 18 critérios para a prossecução de plataformas de microtarefas mais justas.¹³

1. **Emprego: Os trabalhadores não deveriam ser incorretamente classificados como trabalhadores por conta própria se, na prática, forem trabalhadores por conta de outrem.** A maioria dos trabalhadores da plataforma são obrigados a «concordar» que são trabalhadores por conta própria ou «prestadores de serviços independentes», e não trabalhadores por conta de outrem. Contudo, algumas plataformas controlam quando e onde os trabalhadores trabalham, aplicam sanções quando estes recusam trabalho e estabelecem preços e normas de qualidade não negociáveis. Os trabalhadores dessas plataformas poderão, na prática, trabalhar por conta da plataforma. No entanto, até à data, os tribunais foram chamados a pronunciar-se apenas sobre um reduzido número de casos, e a maioria deles foi objeto de um acordo extrajudicial.¹⁴ É necessário um sistema mais proativo e robusto para fiscalizar as práticas de trabalho e fazer cumprir as leis relativas à classificação do emprego.

A vários níveis, talvez este primeiro critério seja o mais importante e urgente. O reconhecimento do estatuto de trabalhador por conta de outrem concederia imediata e automaticamente aos trabalhadores vários benefícios e direitos descritos nos critérios que se seguem.

2. **Os trabalhadores deveriam ter à sua disposição meios juridicamente vinculativos para dar a conhecer as suas necessidades e desejos aos operadores das plataformas, através da sindicalização, da negociação coletiva e, nos países em que tais estruturas existam, de conselhos de trabalhadores e direitos de codeterminação.** A Declaração da OIT relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, adotada em 1998, obriga os 187 Estados-membros da Organização Internacional do Trabalho, pelo simples facto de pertencerem à Organização, a respeitar, promover e concretizar princípios e direitos em quatro categorias, incluindo a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva. A Declaração deixa claro que esses direitos são universais e aplicam-se a todas as pessoas em todos os Estados, independentemente do nível de desenvolvimento económico.¹⁵ Além disso, a concessão desses direitos não deveria «basear-se na existência de uma relação de emprego, que muitas vezes não existe», por exemplo, no caso dos trabalhadores por conta própria (OIT, 2006).¹⁶ Independentemente da sua classificação como trabalhadores por conta de outrem ou de trabalhadores por conta própria «independentes», os trabalhadores das plataformas digitais deveriam beneficiar do direito à liberdade de associação e à negociação coletiva. O facto de, em alguns países, a atual legislação em matéria de concorrência proibir os trabalhadores por conta própria das plataformas de se organizarem e de negociarem acordos coletivos com os operadores das plataformas não é um argumento contra a possibilidade de esses trabalhadores se organizarem, mas sim um argumento a favor da revisão da legislação sobre concorrência.
3. **Remuneração: os trabalhadores de microtarefas com o estatuto de trabalhadores por conta de outrem deveriam auferir o salário mínimo em vigor no país onde residem.** Os trabalhadores das plataformas de microtarefas qualificados como trabalhadores por conta própria deveriam receber, pelo menos, 1,5 vezes o salário mínimo vigente no seu país. A remuneração à peça deveria ser calculada com base nas normas estabelecidas.¹⁷ Relativamente aos trabalhadores por conta de outrem, a remuneração tem de respeitar as regras sobre salário mínimo aplicáveis no país do trabalhador. Entre outros critérios de referência que deveriam ser aplicados figuram: (1) um salário digno em função do custo de vida local; e (2) o salário médio local auferido por trabalhadores que executam trabalho semelhante na qualidade de trabalhadores por conta de outrem ao abrigo de acordos coletivos. Os trabalhadores por conta própria deveriam auferir uma remuneração mais elevada. Estes trabalhadores suportam custos adicionais, nomeadamente: custos associados aos equipamentos que possuem (por exemplo, conexão à Internet, computador, etc.), encargos fiscais, taxas locais de registo de empresas, impostos sobre o ren-

dimento do trabalho por conta própria e o pagamento de contribuições para usufruir de benefícios habitualmente associados ao estatuto de trabalhador por conta de outrem (por exemplo, contribuições para seguros de saúde, pensões, licenças por motivo de doença). A sua situação profissional é mais precária, pois não têm qualquer garantia de trabalho quando terminam uma tarefa e, portanto, têm de dedicar constantemente algum tempo à procura de (novo) trabalho. Assim, para os trabalhadores por conta própria, a remuneração deveria corresponder, em média, pelo menos a 1,5 vezes o salário mínimo fixado na legislação do país do trabalhador. Entre outros critérios de referência que deveriam ser aplicados figuram: (1) 1,5 vezes o valor correspondente a um salário digno em função do custo de vida local; e (2) 1,5 vezes o salário médio local auferido pelos trabalhadores que executam trabalho semelhante na qualidade de trabalhadores por conta de outrem ao abrigo de acordos coletivos.

4. **Transparência da remuneração e das taxas/comissões: Os trabalhadores deveriam receber, em moeda real, o valor total pelo qual os clientes são faturados.** Todas as taxas deveriam ser indicadas de forma transparente aos clientes no momento do pagamento. A Convenção (N.º 181) da OIT sobre as agências de emprego privadas, de 1997, estabelece o seguinte: «As agências de emprego privadas não devem impor aos trabalhadores, direta ou indiretamente, no todo ou em parte, o pagamento de honorários ou outros encargos». Embora atualmente as plataformas digitais de trabalho não sejam consideradas agências de emprego privadas, o princípio de que os trabalhadores não devem pagar taxas para trabalhar é um princípio há muito consagrado no seio da OIT.¹⁸ No caso das plataformas digitais, os trabalhadores não podem ser obrigados a pagar quaisquer taxas e deveriam receber a totalidade do montante faturado aos clientes em seu nome. A plataforma não deveria reservar para si uma percentagem da remuneração do trabalhador de uma forma não transparente para os clientes. Este pagamento deveria ser efetuado em moeda real e não assumir a forma de «pontos», cheques-presente ou outra «moeda» não garantida pelo Estado.
5. **Flexibilidade: Os trabalhadores não deveriam ser penalizados por se recusarem a aceitar algumas das tarefas propostas ou por se recusarem a trabalhar em determinados horários.** Frequentemente prometida pelas plataformas, na prática a flexibilidade raramente é uma realidade para os trabalhadores. Se os trabalhadores são trabalhadores por conta própria, devem ser realmente livres de escolher quando trabalhar e quais as tarefas a executar.
6. **Em caso de problemas técnicos com a tarefa ou com a plataforma, os trabalhadores não deveriam suportar o custo da perda de tempo ou da perda de trabalho.** As plataformas deveriam dispor de um processo de comunicação de incidentes deste tipo e definir critérios claros para decidir se os trabalhadores serão ou não pagos pelo seu tempo quando alegam que ocorreu um problema técnico. Isto não significa necessariamente que o pagamento seria devido sempre que o servidor estivesse indisponível. No entanto, se um trabalhador aceitar e iniciar uma tarefa e, depois, perder o trabalho devido a um erro ou falha técnica que poderia ter sido razoavelmente prevista e evitada pelo requisitante/cliente ou pelos operadores da plataforma, a parte responsável deveria pagar ao trabalhador pelo tempo perdido (não necessariamente a remuneração total anunciada para a tarefa). Este critério cobriria incidentes como avaria do botão «Enviar», erros cometidos pelos clientes na configuração de aplicações externas (como inquéritos) para enviar aos trabalhadores um código de confirmação após a conclusão do trabalho e outras questões relativas ao «fluxo de trabalho» que podem ser testadas com relativa facilidade pelos requisitantes. A perda de trabalho devido à indisponibilidade não programada da plataforma poderá ser da responsabilidade dos operadores da plataforma; se estes pagarem a um terceiro para alojar a plataforma (como geralmente acontece) e se o problema se dever

realmente ao servidor, é possível que esses custos sejam suportados pelo referido terceiro, em caso de violação do acordo do nível de serviço.¹⁹

7. **Não pagamento: O não pagamento (se for permitido) deveria estar sujeito a regras rigorosas.** Os clientes que se recusam a pagar pelo trabalho realizado deveriam ser obrigados a declarar, de forma juridicamente vinculativa, que não utilizarão esse trabalho e também a explicar por que motivo o trabalho era inutilizável. Os trabalhadores deveriam ter o direito de contestar o não pagamento; essas contestações deveriam ser apreciadas por um funcionário da plataforma. Se o resultado dessa apreciação não for aceitável nem para o cliente nem para o trabalhador, uma terceira entidade neutra, selecionada pelos clientes, pelos trabalhadores e pela plataforma, poderá tomar uma decisão final e vinculativa.
8. **Condições contratuais: As condições da plataforma, nomeadamente no que respeita ao pagamento, à avaliação do trabalho e à resolução de litígios, deveriam ser apresentadas num formato legível por humanos, claro e conciso.** Tal como a Creative Commons desenvolveu versões «legíveis por humanos» das suas licenças de propriedade intelectual, as plataformas deveriam facultar aos trabalhadores versões legíveis por humanos das condições de serviço da plataforma. Os operadores das plataformas deveriam ser responsáveis pela atualização desses resumos legíveis por humanos. As condições contratuais especificamente aplicáveis a determinadas tarefas e que figuram nas respetivas descrições também deveriam ser enunciadas logo à partida e de forma clara. Essas condições deveriam abranger a remuneração da tarefa, o prazo no qual o cliente se compromete a avaliar e remunerar o trabalho, bem como as condições, aplicáveis a toda a plataforma ou a uma tarefa específica, que regulam o não pagamento, caso tal seja permitido.
9. **Classificações dos trabalhadores: As avaliações e classificações dos trabalhadores não se deveriam basear em taxas de não pagamento e os trabalhadores deveriam ser informados dos motivos das avaliações negativas.** Se a recusa de pagamento for permitida, as taxas de pagamento ou não pagamento não deveriam ser usadas para avaliar o trabalhador. Não se pode partir do princípio de que os clientes só recusam o pagamento quando o trabalho não é utilizável; os clientes utilizam processos imperfeitos de controlo da qualidade e, às vezes, recusam o pagamento como uma estratégia de redução de custos. Como o não pagamento não reflete necessariamente um trabalho insatisfatório, as plataformas não deveriam permitir que os clientes filtrassem os trabalhadores com base nas taxas de (não) pagamento pelo cliente. Os indicadores da qualidade do trabalho e do trabalhador deveriam ser dissociados do pagamento para reduzir o efeito que uma recusa de pagamento injustificada ou motivada por má-fé poderia ter sobre o acesso dos trabalhadores ao trabalho. Em geral, os clientes deveriam ter de indicar razões válidas para atribuir aos trabalhadores uma avaliação negativa. As avaliações que não fossem acompanhadas de razões válidas deveriam ser retiradas do histórico de avaliação de um trabalhador. Alguns investigadores adotaram uma abordagem criativa à questão das classificações mais justas, propondo incentivar os clientes a atribuírem aos trabalhadores classificações mais elevadas através de um sistema que apelidaram de sistema de reputação «boomerang» (Stanford Crowd Research Collective, 2016). Neste sistema, quando um cliente atribui uma boa classificação a um trabalhador, é mais provável que esse trabalhador receba tarefas desse cliente no futuro. Em contrapartida, quando um cliente atribui uma má classificação a um trabalhador, é menos provável que o seu trabalho seja realizado por esse trabalhador no futuro. Este projeto tem subjacente a ideia de que os clientes classificarão os clientes de forma mais justa se estas classificações tiverem um impacto real sobre quem irá realizar o trabalho desse cliente no futuro.

10. **Código de Conduta:** Na ausência de acordos de negociação coletiva, as plataformas deveriam estabelecer códigos de conduta claros para os membros, nomeadamente publicando os procedimentos a seguir pelos trabalhadores para exporem problemas, bem como demonstrar que tomaram medidas para assegurar o respeito por esses códigos. A Declaração Tripartida de Princípios sobre as Empresas Multinacionais e a Política Social da OIT (Declaração EMN), 5.ª edição (2017), fornece orientações diretas às empresas (multinacionais e nacionais) sobre política social e práticas inclusivas, responsáveis e sustentáveis no local de trabalho, que podem ser úteis para a elaboração de códigos de conduta. Os códigos de conduta das plataformas deveriam proibir claramente o assédio e outros comportamentos não profissionais. Deveriam ser estabelecidos procedimentos claros para os utilizadores denunciarem violações do código de conduta; da mesma forma, os utilizadores acusados de violações do código deveriam ter acesso a um procedimento claro para se defenderem contra difamação. Por último, a plataforma deveria ainda suspender ou encerrar a conta de reincidentes. A moderação é algo difícil, mas importante.
11. **Contestações dos trabalhadores:** Os trabalhadores deveriam poder contestar o não pagamento, as avaliações negativas, os resultados dos testes de qualificação, as acusações de violações do código de conduta e o encerramento das contas. Em alguns casos, as contestações poderão ser apreciadas por um funcionário da plataforma; noutros casos, os funcionários da plataforma poderão ser afetados por conflitos de interesse e será conveniente recorrer a mediação externa. As plataformas deveriam contribuir para os custos associados ao recurso a mediadores externos, juntamente com os parceiros da sociedade civil (por exemplo, sindicatos) e, se for o caso, os governos. Os operadores de plataforma não deveriam ter o poder de punir (mesmo que indiretamente) os trabalhadores nos casos em que a decisão de desativação tenha sido anulada pelo mediador externo.
12. **Classificações e histórico dos clientes:** Os trabalhadores deveriam ter forma de avaliar os clientes. Se o não pagamento for permitido, as taxas de recusa de pagamento pelo cliente deveriam ser visíveis para os trabalhadores quando estes escolhem as tarefas. Os trabalhadores deveriam ter acesso aos históricos de tarefas de potenciais clientes e às avaliações dos clientes por outros trabalhadores.
13. **Instruções da tarefa:** As plataformas deveriam rever as instruções da tarefa antes da publicação. Esta revisão reduziria a probabilidade de instruções pouco claras resultarem em trabalho insatisfatório e não pagamento. Uma alternativa à revisão manual das tarefas pelos operadores das plataformas consiste em aproveitar os recursos de automação da gestão de uma plataforma para validar as instruções das tarefas antes da sua publicação, recorrendo a tarefas protótipo (Stanford Crowd Research Collective, 2015). Neste cenário, as tarefas-protótipo e as instruções podem ser dirigidas a um pequeno grupo-piloto de trabalhadores antes de serem disponibilizadas ao público em geral. Ao validarem os resultados desse grupo-piloto e ao exigirem que os clientes revejam a conceção ou as instruções da tarefa se demasiadas respostas forem inaceitáveis, as plataformas podem ajudar a reduzir a frequência com que são fornecidas instruções inadequadas.
14. **Histórico de trabalho:** Os trabalhadores deveriam poder visualizar e exportar, em qualquer momento, um histórico completo das tarefas executadas e da reputação, num formato legível por humanos e máquinas. Os trabalhadores precisam de ter acesso ao histórico de tarefas, incluindo informações sobre pagamentos, para pagarem os seus impostos. Precisam igualmente de ter acesso ao seu histórico de tarefas e reputação para redigirem um CV.

15. **Os trabalhadores deveriam ter o direito de manter uma relação profissional com um cliente fora da plataforma.** Embora este critério talvez seja menos relevante nas plataformas de microtarefas, para plataformas como a Upwork ou a Jovoto, nas quais os trabalhadores encontram trabalho em regime de freelancer, estes deveriam poder manter a sua relação com os clientes fora da plataforma. Embora seja compreensível que as plataformas procurem proteger os seus próprios fluxos de rendimento, os trabalhadores deveriam poder sair da plataforma e levar consigo os seus clientes em caso de alteração às condições de serviço. Idealmente, deveriam ser definidas políticas claras que estabelecessem condições justas e razoáveis para a saída da plataforma noutras situações, caso os trabalhadores e/ou clientes determinem que essa plataforma deixou de prestar um serviço útil. Por exemplo, a proibição de aceitar trabalho de um dado cliente fora da plataforma poderia aplicar-se apenas durante o período de vigência do primeiro contrato, mais 90 dias, sem que fosse exigida qualquer taxa. Poderia igualmente ser previsto o direito de deixar a plataforma mediante o pagamento de uma taxa não superior a 10 por cento da remuneração semanal média recebida por um trabalhador pelo trabalho realizado para um determinado cliente ao longo dos seis meses anteriores.
16. **Os clientes e os operadores das plataformas deveriam responder às comunicações dos trabalhadores com prontidão, de forma educada e substantiva.** No entanto, existe um limite para a capacidade dos clientes e operadores responderem a clientes ou trabalhadores invulgarmente persistentes ou «irracionais». Por conseguinte, o ideal seria conceber um processo transparente, no qual as partes se comprometeriam a responder num determinado prazo aos pedidos de informações sobre um determinado assunto apresentados por uma determinada pessoa, um certo número de vezes. Se a parte que apresentou o pedido considerasse as respostas inadequadas, uma terceira entidade neutra tomaria uma decisão vinculativa.
17. **Os trabalhadores deveriam saber quem são os seus clientes e o objetivo do seu trabalho.** Se for essencial manter sigilo, os operadores das plataformas deveriam colaborar com o cliente no sentido de divulgar algumas informações.
18. **As tarefas suscetíveis de provocar stress ou danos a nível psicológico (por ex., examinar conteúdo publicado nas redes sociais para eliminar discursos de ódio, violência ou pornografia) deveriam ser claramente identificadas pelos operadores das plataformas, de acordo com um procedimento normalizado.** A tarefa de identificar adequadamente o conteúdo não deveria ser confiada aos clientes ou requisitantes; a responsabilidade final recai sobre a plataforma. Os trabalhadores que executam essas tarefas deveriam ter acesso a serviços de aconselhamento ou apoio pagos pelo cliente e/ou pela plataforma.

6.4 TRÊS CRITÉRIOS ADICIONAIS SOBRE A ADAPTAÇÃO DA PROTEÇÃO SOCIAL AO TRABALHO NAS PLATAFORMAS DIGITAIS

Os 18 critérios para um trabalho mais justo nas plataformas de microtarefas deveriam ser complementados por políticas destinadas a melhorar a proteção social dos trabalhadores. Isto requer a adaptação dos sistemas de proteção social existentes à situação e às necessidades específicas dos trabalhadores das plataformas digitais, com o objetivo de concretizar o direito humano à segurança social para todos. O inquérito do BIT demonstrou a notável capacidade dos sistemas de proteção social de se adaptarem a novos desafios. Por outro lado, é possível retirar algumas lições de políticas inovadoras implementadas tanto em países desenvolvidos como em países em desenvolvimento sobre as medidas que podem ser tomadas (OIT, 2016b, 2017).

1. **Adaptar os mecanismos de segurança social para cobrir trabalhadores de todas as formas de emprego, independentemente do tipo de contrato.** Embora o estatuto jurídico de alguns trabalhadores das plataformas digitais não seja claro, atualmente os trabalhadores são classificados principalmente como trabalhadores por conta própria. As políticas adotadas para facilitar a cobertura de trabalhadores por conta própria e de trabalhadores em formas atípicas de emprego (por ex., trabalho ocasional) por regimes de segurança social são um guia útil sobre as medidas que poderão ser tomadas para integrar os trabalhadores das plataformas digitais nesses sistemas. Normalmente, essas medidas envolvem adaptar e completar quadros legislativos de forma a que os trabalhadores por conta própria passem a ser abrangidos, em conjugação com políticas que ajudem a esclarecer a natureza da relação de emprego²⁰ e estabeleçam os direitos e obrigações das plataformas, dos requisitantes e dos trabalhadores. Além disso, a redução ou eliminação de requisitos mínimos no que respeita à dimensão da empresa, à duração do trabalho ou à remuneração pode ajudar a ampliar a cobertura.

Desenvolvimentos recentes na Alemanha mostram que os sindicatos podem incentivar os governos a tomar medidas políticas adequadas para incorporar os trabalhadores por conta própria, incluindo os trabalhadores das plataformas digitais. Após vários anos de *lobbying* por parte do *IG Metall*, a «Grande Coligação», no poder em 2018, definiu como meta política a inclusão de todos os trabalhadores por conta própria no sistema de pensões e a redução em quase 50 por cento das contribuições mínimas dos trabalhadores por conta própria para o regime legal de seguro de saúde.

2. **Usar a tecnologia para simplificar o pagamento das contribuições e das prestações.** A simplificação ou otimização dos requisitos e procedimentos administrativos e financeiros pode facilitar a cobertura dos trabalhadores das plataformas digitais. São exemplos a simplificação dos mecanismos de pagamento de impostos e contribuições;²¹ a facilitação do acesso eletrónico a mecanismos de registo, consulta e pagamento de contribuições; calendários de cobrança de contribuições mais flexíveis ou o estabelecimento de contribuições fixas ou categorias gerais de contribuição;²² e a criação de mecanismos para lidar com relações de emprego complexas ou pouco claras, recorrendo, por exemplo, a modalidades de financiamento alternativas.²³ Além disso, é necessário prever mecanismos para facilitar a cobertura de trabalhadores com vários empregadores, bem como mecanismos eficazes que garantam a portabilidade dos direitos. No que respeita aos trabalhadores das plataformas digitais, é importante clarificar as disposições legislativas e institucionais aplicáveis para garantir que, no caso de situações transfronteiriças, em que as plataformas, os requisitantes e os trabalhadores se encontram em países diferentes, os trabalhadores estejam efetivamente cobertos.
3. **Instituir e reforçar mecanismos financiados por impostos.** Importa igualmente dar mais atenção ao reforço dos mecanismos de proteção social financiados por impostos, a fim de garantir, pelo menos, um nível básico de proteção para todos – um piso de proteção social (OIT, 2017). Muitos países estão a reforçar elementos dos sistemas de proteção social financiados por impostos, como pensões financiadas por impostos ou prestações familiares universais, com vista a garantir, pelo menos, um nível básico de proteção para todos. Por outro lado, uma opção política mais radical consistiria em instituir um rendimento básico universal, que é atualmente objeto de intenso debate. No entanto, questões importantes permanecem em aberto, como a adequação das prestações, as necessidades de financiamento e sua acessibilidade em termos financeiros, bem como a justiça redistributiva. Uma maior dependência do financiamento por via de impostos exige que os governos estejam em condições de mobilizar os recursos necessários no contexto de uma economia globalizada e de concorrência fiscal; é, portanto, essencial implementar e reforçar sistemas fiscais eficazes suscetíveis de garantir receitas adequadas para financiar essas prestações de forma equitativa e sustentável.

NOTAS

1. Ver <http://guidelines.wearedynamo.org>.
2. Ver http://wiki.wearedynamo.org/index.php?title=Basics_of_how_to_be_a_good_requester
3. Ver <http://faircrowd.work/platform-reviews/platform-review-information/>; para mais informações, ver Harmon e Silberman, 2018.
4. Ver <http://crowdsourcing-code.com>.
5. Ver <http://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de>.
6. Ver, por exemplo, esta publicação no fórum de utilizadores da AMT no *Reddit*, na qual um potencial trabalhador pergunta por que motivo o seu pedido de abertura de uma conta foi rejeitado várias vezes e outros trabalhadores explicam que a razão reside no facto de ele não ser residente nos EUA, que, na altura, era um requisito simples para utilizar a plataforma: https://www.reddit.com/r/mturk/comments/2cla0o/mturk_keeps_rejecting_my_account_application/ [28 de agosto de 2017].
7. Ver, por exemplo, este tópico no fórum de trabalhadores da AMT no *Reddit*, no qual os utilizadores se questionam se o facto de primeiro adquirirem à *Amazon* serviços adicionais não relacionados com a plataforma (*Amazon Prime*) aumentaria as suas probabilidades de serem autorizados a trabalhar através da *Amazon*: https://www.reddit.com/r/mturk/comments/6i46oe/getting_accepted_into_mechanical_turk/ [28 de agosto de 2017].
8. Ver, por exemplo, as Condições Gerais de Serviço da *CrowdFlower*, artigo 11.º, «Violação das Condições de Serviço», no qual a *CrowdFlower* se reserva o direito de «suspender, limitar ou cancelar o seu acesso ao sítio *web* da *CrowdFlower* a qualquer momento e por qualquer motivo», versão de 13 de novembro de 2015, disponível em: <https://www.crowdflower.com/legal/> [28 de agosto de 2017].
9. Ver, por exemplo, o artigo 3.6 das condições de serviço da *MyLittleJob*: «Se o estudante não executar a tarefa dentro do prazo definido pelo cliente e não entrar em contato com este por causa da tarefa, voltará automaticamente ao nível de qualidade «1 estrela», caso já tenha alcançado um nível mais alto» (<https://www.mylittlejob.com/Student-Terms-of-Service/> [10 de julho de 2017]). Nenhuma das plataformas estudadas em detalhe no presente relatório incluiu uma cláusula semelhante nas suas condições de serviço. No entanto, na página do seu centro de apoio, a *CrowdFlower* descreve claramente o seu sistema de avaliação de desempenho, nos termos do qual os trabalhadores podem obter «emblemas» (níveis 1 a 3), bem como o sistema de sinalização («bandeiras»), referindo que estas bandeiras afetam significativamente a possibilidade de um trabalhador acumular emblemas pelo seu desempenho (<https://communitysupport.crowdflower.com/> [24 de janeiro de 2018]). Esse sistema é motivo de grande frustração para os trabalhadores (ver, por exemplo, a seguinte discussão que teve lugar num fórum: <https://www.neobux.com/forum/?/48/559578/Flag-System/> [24 de janeiro de 2018]). Na mesma linha, a AMT dispõe de uma funcionalidade que permite que os requisitantes bloqueiem os trabalhadores, impedindo-os de aceder às suas tarefas. Embora não esteja claramente estabelecido na documentação, um certo número de bloqueios poderá levar à suspensão da conta de um trabalhador (ver seção 5.1).
10. Ver <https://www.crowdflower.com/legal/code-of-conduct/>, modificado pela última vez em 25 de fevereiro de 2014 [18 de janeiro de 2018].
11. Ver <https://www.mturk.com/mturk/help?helpPage=policies> [1 de outubro de 2017]. Embora não constem do documento principal que contém as Condições de Utilização ou o Acordo de Participação (disponível em <https://www.mturk.com/mturk/conditionsofuse>), estas regras estão presumivelmente incluídas no acordo geral, em conformidade com o seu preâmbulo: «O presente Acordo abrange os termos e condições estabelecidos no presente documento, juntamente com todas as políticas, procedimentos e/ou diretrizes aplicáveis que sejam publicados no sítio *web* (coletivamente, as «Políticas», que são incorporadas por remissão neste Acordo e que dele são parte integrante).»
12. A *Prolific* não qualifica os trabalhadores como trabalhadores por conta própria, designando-os antes como participantes ou voluntários que recebem «recompensas» pela sua participação em projetos de investigação.
13. Esta secção é uma versão alargada dos quinze critérios propostos por Silberman em 2017 para uma *gig economy* mais justa («Fifteen criteria for a fairer gig economy»), adaptada às circunstâncias específicas das microtarefas.
14. Para uma análise de quatro casos recentes nos Estados Unidos da América, ver Cherry (2016a).
15. As únicas exceções são a polícia e as forças armadas, que podem ser excluídas.
16. Ver também n.ºs 255, 258, 259, pp. 52–53.
17. Por exemplo, no Reino Unido, o trabalho à peça está sujeito à legislação relativa ao salário mínimo baseado no tempo de trabalho, sendo necessários alguns cálculos adicionais necessários para chegar a uma «remuneração justa»: «a quantia que permite que um trabalhador médio receba o salário mínimo por hora se o seu ritmo de trabalho for consentâneo com o ritmo médio de trabalho» (<https://www.gov.uk/minimum-wage-different-types-work/paid-per-task-or-piece-of-work-done> [1 de outubro de 2017]).
18. A Convenção (N.º 96) relativa a agências de colocação não gratuitas (revista), de 1949,

- também estabelece que não deveriam ser cobradas honorários aos trabalhadores.
19. Se o problema se colocar ao nível da aplicação e disser respeito à base de código da plataforma, os gestores da plataforma deveriam assumir a responsabilidade (pois deveriam ter processos de desenvolvimento e teste para detetar erros como este ou, pelo menos, deveriam ser «incentivados» a fazer um esforço nesse sentido).
 20. A Recomendação (N.º 198) da OIT, de 2006, sobre a relação de trabalho fornece orientações importantes a esse respeito.
 21. Por exemplo, o Uruguai implementou uma aplicação para facilitar a cobertura obrigatória de todos os taxistas (incluindo aqueles que operam através da *Uber* e outras plataformas) pela segurança social. Este sistema baseia-se na sua experiência com mecanismos simplificados de cobrança de impostos e contribuições para os trabalhadores por conta própria e microempresas (monotributo) (BPS Uruguay, 2017).
 22. Alguns países, entre os quais o Brasil, Cabo Verde, Costa Rica e Tailândia, estão já a recorrer a essas medidas para alargar a cobertura a trabalhadores que ainda não beneficiavam de proteção social (OIT, a publicar brevemente).
 23. Tais mecanismos poderiam basear-se nas experiências da Índia e da Alemanha (OIT, 2016b). Na Índia, as caixas de previdência dos trabalhadores (*Worker Welfare Funds*) fornecem um mecanismo para assegurar a cobertura dos trabalhadores do setor da construção, exigindo que os empreiteiros principais dos projetos de construção contribuam com 1 por cento do valor total do projeto para a caixa, o que garante a cobertura de todos os trabalhadores que trabalham no projeto, incluindo trabalhadores ocasionais e subcontratados. Na Alemanha, o regime de segurança social dos artistas (*Künstlersozialversicherung*) cobre artistas intérpretes e executantes e agentes de relações públicas em contrapartida pelo pagamento de uma contribuição global (não individualizada) calculada sobre o valor total do contrato pelo «empregador» contratante.

BIBLIOGRAFIA

- Adams, A.; Berg, J. 2017. *When home affects pay: An analysis of the gender pay gap among crowdworkers*. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=3048711>; doi: 10.2139/ssrn.3048711.
- Alba, D. 2017. «The hidden laborers training AI to keep ads off hateful YouTube videos», in *Wired*, 21 abr. Disponível em: <https://bit.ly/2oy5qTl>.
- Al Jazeera. 2017. *Scrubbing the net: The content moderators*. Disponível em: <http://www.aljazeera.com/programmes/listeningpost/2017/05/scrubbing-net-content-moderators-170527124251892.html> [7 dez. 2017].
- Amsden, A. 1989. *Asia's next giant: South Korea and late industrialization* (Nova Iorque e Oxford: Oxford University Press).
- Anxo, D.; Mencarini, L.; Pailhé, A.; Solaz, A.; Tanturri, M. L.; Flood, L. 2011. «Gender differences in time use over the life course in France, Italy, Sweden and the US», in *Feminist Economics*, vol. 17, n.º 3, pp. 159–195.
- Agrawal, A.; Horton, J.; Lacetera, N.; Lyons, E. 2013. *Digitization and the contract labor market: A research agenda*, Documento de trabalho n.º 19525 do NBER (Cambridge, MA, National Bureau of Economic Research).
- Beerepoot, N.; Lambregts, B. 2015. «Competition in online job marketplaces: Towards a global labour market for outsourcing services», in *Global Networks*, vol. 15, n.º 2, pp. 236–255.
- Berg, J. 2016. «Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers», in *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37, n.º 3, pp. 543–576.
- Benson, A.; Sojourner, A.; Umyarov, A. 2015. *Can reputation discipline the gig economy? Experimental evidence from an online labor market*, IZA, Discussion Paper n.º 9501 (Bona, Institute for the Study of Labor). Disponível em: <http://ftp.iza.org/dp9501.pdf>.
- Bergvall-Kareborn, B.; Howcroft, D. 2014. «Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour», in *New Technology, Work and Employment*, vol. 29, n.º 3, pp. 213–223.
- BPS Uruguay. 2017. *Formalizing enterprises and workers in the shared economy (transporting passengers using mobile phone applications: UBER, Cabify, EasyGo): A case of the social insurance bank, food practices in social security* (Genebra, International Social Security Association).
- Brown, P.; Lauder, H.; Ashton, D. 2008. «Education, globalisation and the future of the knowledge economy», in *European Educational Research Journal*, vol. 7, n.º 2, pp. 131–56; doi: 10.2304/eeerj.2008.7.2.131.

- Chen, A. 2014. «The laborers who keep dick pics and beheadings out of your Facebook feed», in *Wired*, 23 out. Disponível em: <https://www.wired.com/2014/10/content-moderation/> [7 dez. 2017].
- . 2017. «The human toll of protecting the internet from the worst of humanity», in *New Yorker*, 28 jan. Disponível em: <https://www.newyorker.com/tech/elements/the-human-toll-of-protecting-the-internet-from-the-worst-of-humanity> [7 dez. 2017].
- Cheng, J.; Teevan, J.; Iqbal, S.T.; Bernstein, M.S. 2015. *Break it down: A comparison of macro- and micro-tasks*, Ata da 33.^a Conferência Anual da Association for Computing Machinery (ACM) sobre os fatores humanos nos sistemas de computação (CHI), Seul, 18–23 abr., pp. 4061–4064.
- Cherry, M.A. 2014. «A eulogy for the EULA», in *Duquesne Law Review*, vol. 52, n.º 2, pp. 335–344.
- . 2016a. «Beyond misclassification: The digital transformation of work», in *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37, n.º 3, pp. 544–577.
- . 2016b. «Virtual work and invisible labor» in M. Carin, W.R. Oister e M.A. Cherry (EE): *Invisible labor: Hidden work in the contemporary world* (Oakland, CA: University of California Press); pp.71-86.
- Choi, H.; Lee, K.; webb, S. 2016. *Detecting malicious campaigns in crowdsourcing platforms*, documento apresentado na Conferência Internacional do IEEE/ACM sobre os avanços na análise e mineração de dados nas redes sociais (ASONAM), São Francisco, 18-21 agosto.
- Choudary, S.P. 2018. «The architecture of digital labour platforms: Policy recommendations on platform design for worker well-being», *ILO Future of Work Working Paper Series*.
- Cimoli, M.; Dosi, G.; Stiglitz, J.E. (EE). 2009. *Industrial policy and development: The political economy of capabilities accumulation* (Oxford, Nova Iorque: Oxford University Press).
- D’Costa, A. 2011. «Geography, uneven development and distributive justice: The political economy of IT growth in India», in *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, vol. 4, n.º 2, pp. 237–251, doi: 10.1093/cjres/rsr003.
- Davies, A. 2017. «Nissan’s path to self-driving cars? Humans in call centers», in *Wired*, 5 jan. Disponível em: <https://bit.ly/2j9KyPU>.
- De Stefano, V. 2016. The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig-economy”, *Conditions of Work and Employment Series* n.º 71 (Genebra, OIT).
- Drahokoupil, J.; Piasna, A. 2017. «Work in the platform economy: Beyond lower transaction costs», in *Intereconomics*, vol. 52, n.º 6, pp. 335–340.
- Ekbja, H.R.; Nardi, B.A. 2017. *Heteromation, and other stories of computing and capitalism* (Cambridge, MA, MIT Press).
- Felstiner, A. 2011. «Working the crowd: Employment and labour law in the crowdsourcing industry», in *Berkeley Journal of Employment and Labour Law*, vol. 32, n.º1, pp. 143–204.

- Gaikwad, S.N.S., et al. 2017. «The Daemo Crowdsourcing Marketplace», in *Companion of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing*, Portland, OR, 25 fev.–1 mar., pp.1–4; doi: /10.1145/3022198.3023270.
- Gadiraju, U.; Kawase, R.; Dietze, S. 2014. *A taxonomy of micro tasks on the web*, Ata da 25.^a Conferência da Association for Computing Machinery (ACM) sobre hipertexto e redes sociais, Santiago, 1–4 set., pp. 218–223.
- Glaser, A. 2018. «Want a terrible job? Facebook or Google may be hiring», in Slate, 18 jan. Disponível em: <https://slate.com/technology/2018/01/facebook-and-google-are-building-an-army-of-content-moderators-for-2018.html>.
- Goodman, B. 1999. «Honey, I shrink-wrapped the consumer: The shrink-wrap agreement as an adhesion contract», in *Cardozo Law Review*, vol. 21, n.º 1, pp. 319–360.
- Graham, M.; Hjorth, I.; Lehdonvirta, V. 2017. «Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods», in *Transfer*, vol. 23, n.º2, pp. 135–162.
- Greenhouse, S. 2012. «A part-time life, as hours shrink and shift», in *The New York Times*, 28 out.
- Hara, K.; Adams, A.; Milland, K.; Savage, S.; Callison-Burch, C.; Bigham, J.P. 2018. *A data-driven analysis of workers' earning on Amazon Mechanical Turk*, documento apresentado na Conferência da Association for Computing Machinery (ACM) sobre os fatores humanos nos sistemas de computação (CHI), Montreal, 21–26 abr.
- Harmon, E.; Silberman, M.S. 2018. «Rating working conditions on digital labor platforms», in T. Ludwig et al. (EE) *Special Issue on Crowd Dynamics: Conflicts, Contradictions, and Cooperation Issues in Crowdsourcing*, *Journal of Computer Supported Cooperative Work*; doi: 10.1007/s10606-018-9313-5.
- Hirth, M.; Hossfeld, T.; Tran-Gia, P. 2011. *Anatomy of a crowdsourcing platform – using the example of microworkers.com*, documento apresentado na 5.^a Conferência Internacional sobre serviços móveis e da Internet inovadores na computação ubíqua (IMIS), Seul, 30 jun.–2 jul.
- Howe, J. 2006. «The rise of crowdsourcing», in Wired, 1 junho. Disponível em: <https://www.wired.com/2006/06/crowds/> [28 ago. 2017].
- Bureau Internacional do Trabalho (BIT). 2006 *Freedom of association: Digest of decisions and principles of the Freedom of Association Committee of the Governing Body of the ILO*, 5.^a ed. rev. (Genebra).
- . 2016a. *Women at work: Trends 2016* (Genebra).
- . 2016b. *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects* (Genebra).
- . 2017. Relatório Mundial sobre Proteção Social 2017–19: Proteção social universal para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (Genebra).
- . 2018. *Care jobs and the care economy: A challenge and an opportunity for the future of decent work* (Genebra).

- . a publicar brevemente. *Extending social security coverage to workers in the informal economy: Lessons from international experience* (Genebra).
- Ipeirotis, P. 2010. «Analyzing the Amazon Mechanical Turk marketplace», in *XRDS*, vol. 17, n.º 2, pp. 16–21.
- Irani, L. 2015a. «Difference and dependence among digital workers: The case of Amazon Mechanical Turk», in *South Atlantic Quarterly*, vol. 114, n.º 1, pp. 225–234.
- Irani, L. 2015b. «Justice for "Data Janitors"», in: *Public Books*, 15 jan. Disponível em: <http://www.publicbooks.org/nonfiction/justice-for-data-janitors>.
- Irani, EU.; Silberman, M.S. 2013. *Turkopticon: Interrupting worker invisibility in Amazon Mechanical Turk*, Ata da Conferência do SIGCHI sobre os fatores humanos nos sistemas de computação, Paris, 28 abr.–2 maio, pp. 611–620.
- Johnston, H.; Land-Kazlauskas, C. 2018. *Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy*, *Conditions of Work and Employment Series* n.º 94 (Genebra, OIT).
- Kässi, O.; Lehdonvirta, V. 2016. *Online Labour Index: Measuring the online gig economy for policy and research*, documento apresentado na Conferência «Internet, Politics & Policy 2016», Oxford, 22–23 set. Disponível em: <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/> [10 nov. 2017].
- Kessler, F. 1943. «Contracts of adhesion – some thoughts about freedom of contract», in *Columbia Law Review*, vol. 43, n.º 5, pp. 629–642. Disponível em: www.jstor.org/stable/1117230 [19 mar. 2018].
- Kim, N.S. 2013. *Wrap contracts: Foundations and ramifications* (Oxford: Oxford University Press).
- Kittur, A.; Nickerson, J.V.; Bernstein, M.S.; Gerber, E.M.; Shaw, A.; Zimmerman, J.; Lease, M.; Horton, J.J. 2013. *The future of crowd work*. Ata da Conferência CSCW '13, San Antonio, TX, pp. 1301–1318.
- Kuek, S.C.; Paradi-Guilford, C.; Fayomi, T.; Imaizumi, S.; Ipeirotis, P.; Pina, P.; Singh, M. 2015. *The global opportunity in online outsourcing* (Washington, DC, Banco Mundial).
- Lee, K.; Kusbit, D.; Metsky, E.; Dabbish, L. 2015. *Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers*, Ata da Conferência da Association for Computing Machinery (ACM) sobre os fatores humanos nos sistemas de computação (CHI), Seul, 18–23 abr., pp. 1603–1612.
- Lee, K.; webb, S.; Ge, H. 2014. *The dark side of micro-task marketplaces: Characterizing Fiverr and automatically detecting crowdturfing*, Ata da 8.ª Conferência Internacional da AAAI sobre weblogs e redes sociais, Ann Arbor, MI, 1–4 jun., pp. 275–284.
- Lehdonvirta, V. 2017. The online gig economy grew 26% over the post year. Disponível em: <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/the-online-gig-economy-grew-26-over-the-post-year/> [10 de julho de 2018].
- Maréchal, N. 2017. *Content moderation and corporate accountability: Ranking digital rights at #ATM2017*. Disponível em: <https://atm-ucla2017.net/2017/12> [15 março 2018].
- Marshall, C.; Shipman, F.M. 2013. *Experiences surveying the crowd: Reflections on methods, participation, and reliability*, Ata da 5.ª Conferência Anual da Association for

- Computing Machinery* (ACM) sobre Ciência da web (ebSci '13), Paris, 2–4 maio, pp. 234–243.
- Martin, D.; Hanrahan, B.V.; O'Neill, J.; Gupta, N. 2014. *Being a Turker*; Ata da 17.^a Conferência da ACM sobre trabalho cooperativo suportado por computador e computação social (CSCW), Baltimore, MD, 15–19 fev., pp. 224–235.
- Matopoulos, A. 2011. «Warehouse technologies in retail operations: The case of voice picking», in M. Bourlakis, I. Vlachos e V. Zeimpekis (EE): *Intelligent Agrifood Chains and Networks* (Chichester, Reino Unido, Wiley-Blackwell), pp. 195–206.
- McInnis, B.; Cosley, D.; Nam, C.; Leshed, G. 2016. *Taking a HIT: Designing around rejection, mistrust, risk, and workers' experiences in Amazon Mechanical Turk*, Ata da Conferência CHI de 2016 sobre os fatores humanos nos sistemas de computação, San Jose, CA, 7–12 maio, pp. 2271–2282.
- Melachrinoudis, E.; Olafsson, M. 1995. «A microcomputer cashier scheduling system for supermarket stores», in *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, vol. 25, n.º1, pp. 34–50; doi: 10.1108/09600039510080180.
- Möhlmann, M.; Zalmanson, L. 2017. «Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber's autonomy», Ata da Conferência Internacional sobre sistemas de informação (ICIS 2017), Seul, 10–13 dez.
- Motoyama, M.; McCoy, D.; Levchenko, K.; Savage, S.; Voelker, G.M. 2011. *Dirty jobs: The role of freelance labor in web service abuse*, documento apresentado no 20.º Simpósio da USENIX sobre segurança, San Francisco, CA, 8–12 ago.
- Mugglestone, L. 2005. *Lost for words: The hidden history of the Oxford English Dictionary* (New Haven, Yale University Press).
- Murray, K.M.E. 1977. *Caught in the web of words: James Murray and the Oxford English Dictionary* (New Haven, Yale University Press).
- Nakashima, R. 2018. «AI's dirty little secret: It's powered by people», in *Associated Press*, 5 março Disponível em: <https://bit.ly/2I3pHLv>.
- Narula, P.; Gutheim, P.; Rolnitzky, D.; Kulkarni, A.; Hartmann, B. 2011. *MobileWorks: A mobile crowdsourcing platform for workers at the bottom of the pyramid*, documento apresentado no 3.º Workshop sobre computação humana (HCOMP '11), San Francisco, 8 agosto.
- Newman, L.H. 2017. «It's not always AI that sifts through your sensitive info», in *Wired*, 29 nov. Disponível em: <https://bit.ly/2i5NqyH>.
- Nickerson, J.V. 2014. «Crowd work and collective learning», in A. Littlejohn e A. Margaryan (EE): *Technology-enhanced professional learning* (Nova Iorque e Londres, Routledge), pp. 39–49. Disponível em: <http://ssrn.com/abstract=2246203> [20 fevereiro 2018].
- Obar, J.A.; Oeldorf-Hirsch, A. 2016. *The biggest lie on the internet: Ignoring the privacy policies and terms of service policies of social networking services*, documento apresentado na 44.^a Conferência de Investigação sobre política de comunicação, informação e Internet, Arlington, VA, 30 set.–1 out.; doi: 10.2139/ssrn.2757465.
- Pasquale, F. 2015. *The black box society: The secret algorithms that control money and information* (Cambridge, MA, Harvard University Press).

- Perez, S. 2017. «YouTube promises to increase content moderation and other enforcement staff to 10K in 2018», in *TechCrunch*, 5 dez. Disponível em: <https://techcrunch.com/2017/12/05/youtube-promises-to-increase-content-moderation-staff-to-over-10k-in-2018/> [7 dez. 2017].
- Rani, U.; Furrer, M. a publicar brevemente. «Work and income security among workers in on-demand digital economy: Issues and challenges in developing economies», in *Competition & Change*.
- Roberts, S.T. 2014. *Behind the screen: The hidden digital labor of commercial content moderation, dissertação* (University of Illinois at Urbana-Champaign). Disponível em: <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/50401> [20 agosto 2017].
- . 2016. *Commercial content moderation: Digital laborers' dirty work*, *Media Studies Publications*, documento 12. Disponível em: <http://ir.lib.uwo.ca/commpub/12> [5 dez. 2017].
- Rodrik, D. 2004. *Industrial policy for the twenty-first century*. Mimeo (Viena, ONUDI).
- Rose, M. 2003. «Good deal, bad deal? Job satisfaction in occupations», in *Work, Employment and Society*, vol. 17, n.º3, pp. 503–530.
- Roy, S.; Balamurugan, C.; Gujar, S. 2013. *Sustainable employment in India by crowdsourcing enterprise tasks*, documento apresentado no Simpósio Anual sobre Computação para o Desenvolvimento (DEV '13), Bangalore, 11–12 jan.
- Safire, William. 2009. «Fat tail», in *New York Times Magazine*, 5 fev. Disponível em: <http://www.nytimes.com/2009/02/08/magazine/08wwln-safire-t.html> [6 setembro 2017].
- Salazar-Xirinachs, J.M.; Nübler, I.; Kozul-Wright, R. 2014. *Transforming economies: Making industrial policies for growth, jobs and development* (Genebra, OIT).
- Salehi, N.; Irani, L.; Bernstein, M.S.; Alkhatib, A.; Ogbe, E.; Milland, K.; Clickhappier. 2015. *We are Dynamo: Overcoming stalling and friction in collective action for crowd workers*, Ata da Conferência da Association for Computing Machinery (ACM) sobre os fatores humanos nos sistemas de computação (CHI), Seul, 18–23 abr., pp. 1621–1630.
- Schmidt, F. A. 2017. *Digital labour markets in the platform economy: Mapping the political challenges of crowd work and gig work* (Bona, Friedrich-Ebert-Stiftung).
- Scholz, T.; Liu, L.Y. 2010. *From mobile playgrounds to sweatshop city, Situated Technologies Pamphlets 7* (Nova Iorque, The Architectural League of New York). Disponível em: <http://www.situatedtechnologies.net/?q=node/105> [13 setembro 2013].
- Schriner, A.; Oerther, D. 2014. «No really, (crowd) work is the silver bullet», in *Procedia Engineering*, vol. 78, pp. 224–228.
- Silberman, M.S. 2015. *Human-centered computing and the future of work: Lessons from Mechanical Turk and Turkopticon, 2008–2015*, dissertação (University of California, Irvine).
- . 2017. «Fifteen criteria for a fairer gig economy», in M. Graham e J. Shaw (EE): *Toward a fairer gig economy* (Londres, Meatspace Press), pp. 16–19. Disponível em: <http://tinyurl.com/criteria-for-a-fairer-gig-econ> [21 março 2018].
- Silberman, M.S.; Irani, L. 2016. «Operating an employer reputation system: Lessons en dash from Turkopticon, 2008–2015», in *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37, n.º 3, pp. 505–541.

- Silberman, M.S.; Tomlinson, B.; LaPlante, R.; Ross, J.; Irani, L.; Zaldivar, A. 2018. «Responsible research with crowds: Pay crowdworkers at least minimum wage», in *Communications of the ACM*, vol. 61, n.º 3, pp. 39–41.
- Smith, R.; Leberstein, S. 2015. *Rights on demand: Ensuring workplace standards and worker security in the on-demand economy* (Nova Iorque, National Employment Law Project).
- Solon, O. 2017. «Facebook is hiring moderators. But is the job too gruesome to handle?», in *The Guardian*, 4 maio. Disponível em: <https://www.theguardian.com/technology/2017/may/04/facebook-content-moderators-ptsd-psychological-dangers> [7 dezembro 2017].
- Stanford Crowd Research Collective. 2015. *Daemo: A self-governed crowdsourcing marketplace*, Ata do 28.º Simpósio Anual da ACM sobre Tecnologia e Software de Interface de Utilizador (UIST '15), Charlotte, NC, 8–11 nov., pp. 101–102.
- . 2016. *Boomerang: Rebounding the consequences of reputation feedback on crowd sourcing platforms*, Ata do 29.º Simpósio Anual da ACM sobre Tecnologia e Software de Interface de Utilizador (UIST '16), Tóquio, 16–19 out., pp. 629–627.
- Stewart, N.; Ungemach, C.; Harris, A.J.L.; Bartels, D.M.; Newell, B.R.; Paolacci, G.; Chandler, J. 2015. «The average laboratory samples a population of 7300 Amazon Mechanical Turk Workers», in *Judgment and Decision Making*, vol. 10, n.º 5, pp. 479–491.
- Sundararajan, A. 2016. *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism* (Cambridge e Londres, MIT Press).
- Urquhart, F. 1976. «Found at last: The Monarch's winter home», in *National Geographic*, ago. Disponível em: <http://ngm.nationalgeographic.com/print/1976/08/monarch-butterflies/urquhart-text> [1 outubro 2017].
- von Ahn, L. 2005. *Human computation*, dissertação (Carnegie Mellon University).
- Wilson, N.S. 1965. «Freedom of contract and adhesion contracts», in *International and Comparative Law Quarterly*, vol. 14, n.º 1, pp. 172–193. Disponível em: www.jstor.org/stable/756723 [19 março 2018].
- YouTube. 2018. «More information, faster removals, more people – An update on what we're doing to enforce YouTube's community guidelines», 23 abr. Disponível em: <https://youtube.googleblog.com/> [4 maio 2018].

ANEXO I

Quadros

Quadro A1.1 Número de observações, por plataforma e país, inquirido do BIT a trabalhadores das plataformas digitais, 2015 e 2017

Região	AMT 2015	CrowdFlower 2015	AMT 2017	CrowdFlower 2017
África		Argélia (2) Egito (2) Marrocos (1) Tunísia (1)		Argélia (2) Egito (2) Marrocos (1) Nigéria (2) África do Sul (1)
Ásia e Pacífico	Índia (128)	Bangladeche (2) China (1) Índia (30) Indonésia (10) Malásia (2) Paquistão (3) Filipinas (6) Sri Lanca (2) Vietname (2)	Índia (251)	Bangladeche (2) Brunei (1) China (1) Índia (10) Indonésia (2) Paquistão (2) Filipinas (1) Vietname (2)
Estados Árabes		Catar (1)		
Europa e Ásia Central		Áustria (1) Bélgica (2) Bósnia e Herzegovina (33) Bulgária (12) Croácia (6) Estónia (1) Finlândia (2) Alemanha (8) Grécia (7) Hungria (6) Israel (2) Itália (9) Macedónia do Norte (3) Países Baixos (3) Polónia (9) Portugal (4) Roménia (10) Rússia, Federação da (16) Sérvia (32) Eslováquia (3) Eslovénia (1) Espanha (12) Suécia (1) Turquia (12) Ucrânia (5) Reino Unido (7)	Lituânia (1) Portugal (1) Suécia (1)	Áustria (1) Bósnia e Herzegovina (21) Bulgária (1) Croácia (4) Estónia (1) Finlândia (1) França (1) Alemanha (2) Grécia (5) Hungria (2) Israel (1) Itália (9) Letónia (1) Macedónia do Norte (4) Moldávia, República da (3) Países Baixos (2) Polónia (7) Portugal (5) Roménia (4) Rússia, Federação da (11) Sérvia (32) Eslováquia (2) Espanha (13) Turquia (10) Ucrânia (13) Reino Unido (5)
América Latina e Caraíbas		Argentina (2) Brasil (13) Colômbia (1) República Dominicana (1) Equador (1) México (4) Peru (2) Venezuela, República Bolivariana da (39)	Chile (1)	Argentina (3) Bolívia, Estado Plurinacional da (1) Brasil (33) Chile (1) Colômbia (1) México (8) Peru (5) Uruguai (1) Venezuela, República Bolivariana da (65)
América do Norte	United States (686)	Canadá (2) Estados Unidos da América (10)	Canadá (2) Estados Unidos da América (231)	Canadá (13) Estados Unidos da América (34)

Quadro A1.1 continuação

Região	Clickworker 2017	Prolific 2017	Microworkers 2017
África	África do Sul (4)	Quênia (1)	Argélia (4) Egito (2) Gana (1) Quênia (6) Marrocos (6) Nigéria (20) África do Sul (2) Tunísia (4)
Ásia e Pacífico	Índia (16)	Austrália (3) Índia (11) Japão (1) Nova Zelândia (1) Singapura (1)	Austrália (1) Bangladeche (8) Índia (55) Indonésia (26) Malásia (8) Nepal (32) Nova Zelândia (2) Paquistão (9) Filipinas (9) Singapura (2) Sri Lanca (10)
Estados Árabes			Arábia Saudita (2)
Europa e Ásia Central	Áustria (7) Bélgica (2) França (15) Alemanha (177) Hungria (2) Itália (39) Quirguistão (1) Países Baixos (4) Polónia (5) Portugal (5) Roménia (2) Rússia, Federação da (14) Espanha (21) Suíça (4) Reino Unido (47)	Áustria (1) Bósnia e Herzegovina (9) República Checa (1) Geórgia (1) Alemanha (2) Grécia (1) Hungria (1) Irlanda (3) Lituânia (1) Países Baixos (1) Portugal (5) Roménia (1) Rússia, Federação da (2) Sérvia (8) Espanha (2) Reino Unido (232)	Albânia (1) Arménia (1) Bélgica (2) Bósnia e Herzegovina (9) Bulgária (9) Croácia (7) República Checa (1) Finlândia (1) França (7) Alemanha (7) Hungria (1) Irlanda (1) Itália (19) Macedónia do Norte (6) Países Baixos (3) Polónia (1) Portugal (14) Roménia (11) Rússia, Federação da (1) Sérvia (35) Eslovénia (1) Espanha (7) Turquia (1) Ucrânia (1) Reino Unido (10)
América Latina e Caraíbas	Brasil (10) Chile (1) Colômbia (1)	Brasil (1)	Argentina (1) Brasil (1) Colômbia (1) Equador (2) Jamaica (3) México (1) Venezuela (6)
América do Norte	Canadá (5) Estados Unidos da América (73)	Canadá (12) Estados Unidos da América (193)	Canadá (9) Estados Unidos da América (166)

Quadro A1.2 Resultados da regressão, AMT. Variável dependente: registo da remuneração horária de trabalho remunerado e não remunerado (USD)

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
Estados Unidos da América (Índia)	1.222*** (0.140)	1.551*** (0.103)	1.523*** (0.100)
Idade	-0.013*** (0.003)	-0.018*** (0.004)	-0.018*** (0.004)
Mulheres (homens)	-0.137** (0.067)	-0.118 (0.088)	-0.105 (0.085)
Estado civil (nunca casou)			
Casado/a	-0.019 (0.086)	0.147 (0.103)	0.136 (0.100)
Em união de facto	0.028 (0.089)	0.041 (0.129)	0.018 (0.121)
Divorciado/aa ou separado/a	-0.087 (0.114)	0.277* (0.143)	0.259* (0.144)
Antiguidade na plataforma (7–12 meses)			
1–2 anos	0.118* (0.068)	0.141 (0.116)	0.154 (0.114)
3–4 anos	0.183** (0.087)	0.291*** (0.112)	0.278** (0.110)
5 anos ou mais	0.088 (0.106)	0.235* (0.137)	0.211 (0.136)
Nível de qualificação escolar (ensino secundário ou inferior)			
Certificado do ensino técnico	0.056 (0.149)	0.099 (0.223)	0.033 (0.177)
Alguns estudos universitários	0.121 (0.092)	0.061 (0.110)	0.108 (0.112)
Licenciatura	0.068 (0.097)	0.232* (0.122)	0.238* (0.124)
Pós-graduação ou superior	-0.171 (0.137)	0.245 (0.157)	0.238 (0.158)
Tarefa principal (tarefas «simplistas»)			
Criação de conteúdos			0.438* (0.259)
Inquéritos			0.251*** (0.095)
Transcrição			-0.147 (0.130)
Com filhos de 0 a 5 anos	-0.043 (0.097)	-0.087 (0.126)	-0.084 (0.123)
Outros empregos (nenhum outro emprego)			
Ocasional	-0.074 (0.068)	-0.042 (0.085)	-0.042 (0.087)
Por conta de outrem	0.084 (0.105)	-0.093 (0.108)	-0.074 (0.109)
Freelancer	-0.020 (0.089)	0.103 (0.162)	0.124 (0.160)
Por conta própria / outra situação	0.069 (0.186)	0.057 (0.182)	0.077 (0.181)

Quadro A1.2 continuação

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
Número de horas de trabalho nas plataformas digitais / semana	-0.012*** (0.002)	-0.013*** (0.002)	-0.013*** (0.002)
Problemas de saúde	-0.012 (0.082)	-0.079 (0.109)	-0.092 (0.106)
Constante	1.111*** (0.195)	1.020*** (0.220)	1.183*** (0.234)
R ²	0.36	0.52	0.55
N	562	379	379

Notas: * p<0,1; ** p<0,05; *** p<0,01. Categorias de referência e erros padrão entre parênteses.

Quadro A1.3 Resultados da regressão, AMT. Variável dependente: registo da remuneração horária de trabalho remunerado e não remunerado (USD ajustados à PPC)

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
Estados Unidos da América (Índia)	0.020 (0.140)	0.338*** (0.103)	0.310*** (0.100)
Idade	-0.013*** (0.003)	-0.018*** (0.004)	-0.018*** (0.004)
Feminino (masculino)	-0.137** (0.067)	-0.118 (0.088)	-0.105 (0.085)
Estado civil (nunca casou)			
Casado/a	-0.019 (0.086)	0.147 (0.103)	0.136 (0.100)
Em união de facto	0.028 (0.089)	0.041 (0.129)	0.018 (0.121)
Divorciado/a ou separado/a	-0.087 (0.114)	0.277* (0.143)	0.259* (0.144)
Antiguidade na plataforma (7–12 meses)			
1–2 anos	0.118* (0.068)	0.141 (0.116)	0.154 (0.114)
3–4 anos	0.183** (0.087)	0.291*** (0.112)	0.278** (0.110)
5 anos ou mais	0.088 (0.106)	0.235* (0.137)	0.211 (0.136)
Nível de qualificação escolar (ensino secundário ou inferior)			
Certificado do ensino técnico	0.056 (0.149)	0.099 (0.223)	0.033 (0.177)
Alguns estudos universitários	0.121 (0.092)	0.061 (0.110)	0.108 (0.112)
Licenciatura	0.068 (0.097)	0.232* (0.122)	0.238* (0.124)
Pós-graduação ou superior	-0.171 (0.137)	0.245 (0.157)	0.238 (0.158)

Quadro A1.3 continuação

	(1) AMT 2015	(2) AMT 2017	(3) AMT 2017
Tarefa principal (tarefas «simplistas»)			
Criação de conteúdos			0.438* (0.259)
Inquéritos			0.251*** (0.095)
Transcrição			-0.147 (0.130)
Com filhos de 0 a 5 anos	-0.043 (0.097)	-0.087 (0.126)	-0.084 (0.123)
Outros empregos (nenhum outro emprego)			
Ocasional	-0.074 (0.068)	-0.042 (0.085)	-0.042 (0.087)
Por conta de outrem	0.084 (0.105)	-0.093 (0.108)	-0.074 (0.109)
Freelancer	-0.020 (0.089)	0.103 (0.162)	0.124 (0.160)
Por conta própria / outra situação	0.069 (0.186)	0.057 (0.182)	0.077 (0.181)
Número de horas de trabalho nas plataformas digitais / semana	-0.012*** (0.002)	-0.013*** (0.002)	-0.013*** (0.002)
Problemas de saúde	-0.012 (0.082)	-0.079 (0.109)	-0.092 (0.106)
Constante	2.313*** (0.195)	2.219*** (0.220)	2.382*** (0.234)
R²	0.18	0.22	0.25
N	562	379	379

Notas: * p<0,1; ** p<0,05; *** p<0,01. Categorias de referência e erros padrão entre parênteses.

ANEXO II

Metodologia

INQUÉRITOS DO BIT AOS TRABALHADORES DAS PLATAFORMAS DIGITAIS (2015 E 2017) E INQUÉRITO DO *IG METALL*

Questionário

O questionário de 2015, desenvolvido pelo BIT com a ajuda da *SoundRocket*, uma empresa especializada em inquéritos no domínio das ciências sociais, foi administrado em duas partes. A primeira parte permitiu recolher dados demográficos básicos, bem como informações sobre o trabalho atual das pessoas entrevistadas nas plataformas digitais e outros empregos remunerados, as competências e formação necessárias para realizar a tarefa, rendimento, segurança financeira e social, e incluía algumas perguntas para identificar a qualidade das respostas. A segunda parte incluía perguntas mais detalhadas sobre experiência profissional e antecedentes profissionais, nomeadamente sobre a situação profissional e profissão, entre outras, bem como informações mais detalhadas sobre as condições de trabalho, como horas de trabalho e prestações recebidas.

Em 2017, a fim de evitar problemas na identificação dos trabalhadores na segunda ronda, os dois inquéritos foram combinados para recolher todas as informações sobre o trabalhador apenas durante a primeira ronda. Para garantir a comparabilidade, a redação das perguntas não mudou entre 2015 e 2017, mas algumas perguntas do inquérito de 2015 foram retiradas, tendo sido adicionadas mais algumas perguntas sobre as tarefas que realizavam, o conhecimento dos trabalhadores sobre salários mínimos e pagamento de impostos, bem como sobre rendimentos e segurança social. Ambos os inquéritos continham ainda perguntas abertas, que permitiram recolher valiosas informações qualitativas, que complementaram as conclusões quantitativas do inquérito. Nos dois inquéritos, os inquiridos foram pagos pela tarefa que executaram e a plataforma recebeu uma comissão pela publicação da tarefa.

Amostra

O inquérito de 2015 incidiu sobre o trabalho nas plataformas *Amazon Mechanical Turk* e *CrowdFlower*. Embora não haja uma base de dados universal de trabalhadores das plataformas digitais da qual seja possível extrair uma amostra aleatória, os dados demográficos dos trabalhadores da *Amazon Mechanical Turk* foram rastreados ao longo de vários anos e estão disponíveis no sítio *web mTurk tracker* (Iperiotis, 2010). Assim, a amostra foi estratificada em conformidade com a distribuição indicada nesse sítio *web* à data do inquérito. Todos aqueles que, à data do inquérito, trabalhassem na AMT, tivessem uma taxa de aceitação igual ou superior a 95 por cento, tivessem concluído pelo menos 500 tarefas e vivessem nos

Estados Unidos da América ou na Índia, podiam responder ao inquérito. Na *CrowdFlower*, qualquer pessoa com a qualificação de «trabalhador de qualidade» («Quality Worker») podia responder ao inquérito. Embora os detalhes desta classificação não sejam divulgados pela *CrowdFlower*, a plataforma recomendou vivamente a utilização desta designação. Em 2015, a amostra da segunda parte do inquérito restringiu-se aos trabalhadores da AMT, pois a *CrowdFlower* não atribui aos trabalhadores um número de identificação único, tornando impossível convidar os trabalhadores a responder à segunda parte numa fase posterior. Nas duas plataformas, o inquérito foi publicado várias vezes ao longo de vários dias para capturar trabalhadores em fusos horários diferentes e com horários de trabalho diferentes.

Para o inquérito de 2017, avaliámos uma lista de plataformas para verificar a viabilidade de publicar um inquérito que chegasse a um vasto leque de trabalhadores. Também pedimos autorização para publicar o inquérito. A lista final de plataformas era constituída pela *Amazon Mechanical Turk*, *CrowdFlower*, *Clickworker*, *Microworkers* e *Prolific*. Tal como em 2015, eram elegíveis para a tarefa da AMT todos os trabalhadores com uma taxa de aceitação igual ou superior a 95 por cento, que tivessem concluído pelo menos 500 tarefas e que vivessem nos Estados Unidos da América ou na Índia, embora fossem aceites alguns trabalhadores de outros países. Diferentemente de 2015, a amostra da AMT não foi estratificada em conformidade com o sítio *web mTurk tracker*, pois tínhamos decidido avaliar as respostas dos EUA e da Índia separadamente, e pretendíamos obter mais informações dos trabalhadores indianos. Para as outras plataformas, qualquer pessoa classificada como «trabalhador de qualidade» pela respetiva plataforma podia participar no inquérito. Tal como em 2015, o inquérito foi publicado várias vezes ao longo de vários dias.

Para ajudar a avaliar a qualidade das respostas fornecidas, incluímos várias perguntas para testar a atenção das pessoas inquiridas. Essas perguntas foram redigidas para ter uma resposta correta que deveria ser indiscutivelmente óbvia para qualquer participante elegível. Uma resposta incorreta indicaria que a pessoa não tinha prestado atenção à pergunta (ou nem sequer a tinha lido) ao responder ao inquérito.

Resultados da primeira parte do inquérito de 2015

A amostra geral permitiu obter 1 445 respostas, das quais 1 167 foram consideradas elegíveis (ver o quadro A2.1). Foram eliminadas 278 respostas pelos seguintes motivos: (1) a pessoa inquirida não forneceu uma identificação de trabalhador válida, provavelmente pelo facto de o inquérito ter sido partilhado fora da plataforma; (2) a pessoa inquirida não reenviou à plataforma o código para validar a conclusão do inquérito; (3) casos em que a mesma pessoa respondeu a vários inquéritos. Embora as plataformas nos tivessem fornecido meios para evitar respostas múltiplas, essas ferramentas tinham os seus limites. Como resultado, conseguimos identificar respostas dadas pela mesma pessoa várias vezes (geralmente duas vezes, mas às vezes mais).

Quadro A2.1 Participantes no inquérito, por plataforma 2015 (1.ª parte)

	Número total de participantes no inquérito	Número de respostas excluídas	Respostas elegíveis
AMT	904	90	814
CrowdFlower	541	188	353
Total	1 445	278	1 167

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2015 (1.ª parte).

Resultados da segunda parte do inquérito de 2015

A segunda parte do inquérito foi enviada à amostra de trabalhadores da AMT que tinham respondido à primeira parte, ou seja, 826 potenciais inquiridos. Excluindo respostas ilegíveis (duplicados, desrespeito das regras, etc.), restavam 789 na amostra final. Destes inquiridos elegíveis:

- 661 (83,8 por cento) responderam à segunda parte do inquérito
- 17 (2,2 por cento) responderam parcialmente à segunda parte do inquérito
- 111 (14,1 por cento) não responderam à segunda parte do inquérito

Resultados do inquérito de 2017

Em 2017, cerca de 3 500 indivíduos acederam ao inquérito em diferentes plataformas: 147 não responderam ao inquérito depois de verem a página de acolhimento, 8 não deram o seu consentimento para participar no inquérito, e os restantes 3 345 responderam ao inquérito (quadro A2).

Quadro A2.2 Participantes no inquérito, por plataforma, 2017

	Número total de indivíduos que participaram	Número de respostas excluídas	Motivo da exclusão			Dimensão da Amostra
			Resposta parcial	Falha nas verificações	Respostas Múltiplas	
AMT	623	134	77	49	8	489
CrowdFlower	548	193	101	62	30	355
Clickworker	595	140	61	63	16	455
Prolific	558	63	53	3	7	495
Microworkers	1 021	465	172	195	98	556
Total	3 345	995	464	372	159	2 350

Fonte: Inquérito do BIT a trabalhadores e trabalhadoras de plataformas digitais, 2017

Dos 3 345 indivíduos inquiridos, cerca de 29 por cento foram excluídos. A proporção de indivíduos excluídos diferia entre as plataformas, variando entre 11 por cento na *Prolific* e 46 por cento na *Microworkers*. As três principais razões da exclusão eram as seguintes: alguns inquiridos tinham respondido apenas parcialmente ao inquérito (14 por cento); outros não tinham prestado atenção suficiente ou tinham usado algoritmos para responder ao inquérito (11 por cento); e outros tinham usado várias contas ou plataformas para responder ao inquérito (5 por cento). A proporção de indivíduos que responderam apenas parcialmente ao inquérito variava entre 10 por cento (*Prolific*) e 19 por cento (AMT).

Os indivíduos que não prestaram atenção suficiente ou usaram algoritmos para responder ao inquérito foram identificados através de quatro perguntas de controlo da atenção dispersas pelo inquérito. Os indivíduos que responderam incorretamente a duas ou mais dessas perguntas foram excluídos da análise. Essa proporção foi mais baixa na *Prolific* (abaixo de 1 por cento) e mais alta na *Microworkers* (19 por cento). Por último, os indivíduos que responderam ao inquérito várias vezes puderam ser identificados com base em semelhanças notáveis nas características demográficas, respostas textuais, tipo de navegador *web* ou ID de correio eletrónico. Na maioria dos casos, fizeram-no através de plataformas diferentes; apenas alguns indivíduos responderam ao inquérito duas vezes na mesma plataforma, possivelmente usando contas diferentes. Nos casos em que foram identificadas duas respostas pelo mesmo indivíduo, foi usada a primeira resposta ou a resposta mais completa. A proporção de exclusões devido a várias respostas pelo mesmo indivíduo era menor na AMT e na *Prolific* (1 por cento cada) e maior na *Microworkers* (10 por cento).

A proporção de indivíduos excluídos também variava entre regiões, sendo mais baixa na América do Norte (18 por cento) e na Europa e Ásia Central (23 por cento), substancialmente mais alta na

Ásia e Pacífico (35 por cento), América Latina e Caraíbas (36 por cento), e alta em África (48 por cento). Uma comparação dos motivos da exclusão revela outras diferenças entre as regiões. Entre os excluídos em cada região, a resposta parcial era menos comum em África (19 por cento de todas as exclusões) e mais comum na Europa e Ásia Central (45 por cento). A resposta insatisfatória às perguntas de controlo da atenção era menos comum na América do Norte (27 por cento) e mais frequente em África (62 por cento). As respostas múltiplas eram menos comuns na Ásia e Pacífico (6 por cento) e mais comuns na América do Norte (37 por cento).

Da mesma forma, existiam diferenças entre homens e mulheres: 29 por cento dos inquiridos do sexo masculino foram excluídos, em comparação com 22 por cento dos inquiridos do sexo feminino. A resposta parcial ao inquérito era mais frequente entre as mulheres, ao passo que a resposta insatisfatória às perguntas de controlo da atenção e a utilização de várias contas era mais frequente entre os homens.

A amostra final em 2017 consiste em 2 350 respostas elegíveis, das quais 489 eram da AMT, 355 da *CrowdFlower*, 455 da *Clickworker*, 495 da *Prolific* e 556 da *Microworkers*. Salvo indicação em contrário, todas as estatísticas relativas a 2017 apresentadas no relatório baseiam-se nesta amostra final de 2 350 inquiridos.

Ajustamentos aos dados dos inquéritos de 2015 e 2017

Além disso, quando calculámos as horas de trabalho e a remuneração horária, também excluímos casos de valores extremos para estas duas variáveis e também ajustámos os valores para os dois anos do inquérito. Em relação às horas de trabalho, identificámos casos em que

os trabalhadores haviam indicado que o número de horas de trabalho remunerado e não remunerado por semana era superior a 168 horas. Excluimos esses casos, que representavam cerca de 1 por cento da amostra em 2015 e 2 por cento da amostra em 2017. Analisamos igualmente o número de horas de trabalho numa semana com os rendimentos mais baixos, com rendimentos médios e com os rendimentos mais altos. Com base nesta análise, definimos regras que nos ajudaram a identificar trabalhadores que exibiam grandes inconsistências nas suas respostas, e excluimos 0,5 por cento da amostra em 2015 e 2 por cento em 2017. Além disso, para os trabalhadores que declararam trabalhar mais do que 125 horas por semana, não tivemos em conta as horas acima desse limite.

No caso da remuneração horária, para identificar inconsistências ou valores extremos, analisamos os valores indicados para a semana com os rendimentos mais baixos, médios e mais altos. Em seguida, aplicamos a regra de que o valor indicado para a semana com os rendimentos mais baixos deveria ser menor ou igual ao da semana com rendimentos médios, que, por sua vez, deveria ser menor ou igual à semana com os rendimentos mais altos. Usando essa regra, excluimos do cálculo da remuneração horária cerca de 1 por cento da amostra em 2015 e 5 por cento da amostra em 2017. Como já foi mencionado, para os cálculos da remuneração horária e os resumos das estatísticas sobre as horas de trabalho, estabelecemos o limite máximo de 125 horas de trabalho por semana. Além disso, para o cálculo da remuneração horária, os dados foram truncados a 1 por cento e 99 por cento para cada plataforma.

Entrevistas

No seguimento do inquérito de 2017, em agosto e setembro de 2017, foram realizadas entrevistas através de *Skype* a 21 pessoas, com o objetivo de compreender melhor as suas motivações, as tarefas que realizavam, o seu grau de satisfação com o trabalho nas plataformas digitais e como esse trabalho afetava a sua vida pessoal e profissional. Para a entrevista, visávamos, em cada uma das plataformas, homens e mulheres de diferentes países e em diferentes escalões de rendimento. Com base nesses critérios, selecionamos aleatoriamente um lote de 50 participantes, aos quais enviávamos uma mensagem por correio eletrónico convidando-os a participar na entrevista, e fornecemos-lhes informações relevantes.

As pessoas entrevistadas trabalhavam em quatro plataformas diferentes (quatro na *AMT*, dois na *CrowdFlower*, dez na *Microworkers* e cinco na *Prolific*) e residiam em várias regiões e países diferentes (uma entrevistada da Argélia, Canadá, Colômbia, Croácia, Itália, Países Baixos e Roménia; duas do Reino Unido; três da Sérvia; quatro dos Estados Unidos da América e cinco da Índia). Nove entrevistadas eram do sexo feminino, 12 do sexo masculino. A pessoa mais nova tinha 20 anos, a mais velha 66. Quinze das pessoas entrevistadas tinham um emprego fora das plataformas digitais, enquanto as outras não exerciam nenhuma outra atividade económica. As entrevistas foram conduzidas de forma semiestruturada, com base num questionário, mas deixando espaço para o desenvolvimento de ideias formuladas durante a entrevista. As perguntas incidiam sobre o trabalho realizado nas plataformas, as tarefas que realizavam, o *stress* ou a frustração que eventualmente poderiam sentir devido à indisponibilidade de tarefas, as suas redes de apoio quando enfrentavam problemas, assim como sobre regulamentos, condições de trabalho, equilíbrio entre vida profissional e pessoal e problemas de saúde. Cada entrevista tinha a duração de cerca de uma hora.

O inquérito do *IG Metall*

O inquérito do *IG Metall* foi conduzido no âmbito de um projeto mais amplo para reconhecer o *faircrowdwork.org*, um sítio *web* de informação sobre o trabalho nas plataformas digitais. Um dos objetivos era desenvolver um processo de avaliação das plataformas que permitisse atribuir a cada uma delas uma classificação numérica geral (de 0 a 5 estrelas) com base em dados concretos sobre as condições de trabalho, de forma sistemática e coerente. Para tal, os investigadores e colaboradores do *IG Metall* conceberam um inquérito detalhado com 95 perguntas, que foi distribuído aos trabalhadores em 2016 e 2017.

A fim de assegurar que todos os inquiridos eram, de facto, trabalhadores das plataformas, o inquérito foi distribuído através das próprias plataformas digitais. Em vez de convidar os trabalhadores a classificar as plataformas em abstrato, o inquérito recolheu informações sobre experiências concretas. Os chefes do projeto desenvolveram então um algoritmo para traduzir os resultados do inquérito em classificações numéricas de forma coerente.

As plataformas digitais e o futuro do trabalho

Promover o trabalho digno no mundo digital

Uma das principais transformações verificadas no mundo do trabalho na última década foi o surgimento de plataformas digitais de trabalho *online*. O presente relatório centra-se em plataformas baseadas na *web*, em que as empresas e outros clientes podem externalizar tarefas por meio de um convite aberto a mão-de-obra vasta e flexível («crowd», ou seja, «multidão»), geograficamente dispersa pelo mundo.

O relatório apresenta um dos primeiros estudos comparativos das condições de trabalho em cinco grandes plataformas de microtarefas com presença mundial. Baseia-se num inquérito do BIT a 3 500 pessoas residentes em 75 países espalhados pelo mundo e em outros estudos qualitativos. Documenta as características dos trabalhadores e das trabalhadoras das plataformas digitais, o tipo de trabalho que executam, as suas motivações e a perceção que têm desta forma de trabalho, identificando igualmente semelhanças e diferenças entre os trabalhadores do Norte e os trabalhadores do Sul a nível mundial.

O relatório analisa as condições de trabalho nessas plataformas de microtarefas, incluindo remuneração, oferta de trabalho, intensidade do trabalho, rejeições e não pagamento, comunicação do trabalhador com os clientes e os gestores da plataforma, proteção social, equilíbrio entre a vida pessoal e profissional e perspetivas de desenvolvimento profissional.

O relatório mostra que, embora as plataformas digitais de trabalho ofereçam várias oportunidades, também existem algumas desvantagens. Neste contexto, o relatório analisa as diferentes iniciativas lançadas para melhorar as condições de trabalho, incluindo o Código de Conduta do *Crowdsourcing* redigido pelo *IG Metall* e pelas plataformas de *crowdsourcing* alemãs. O relatório recomenda 18 princípios para garantir um trabalho digno nas plataformas digitais.