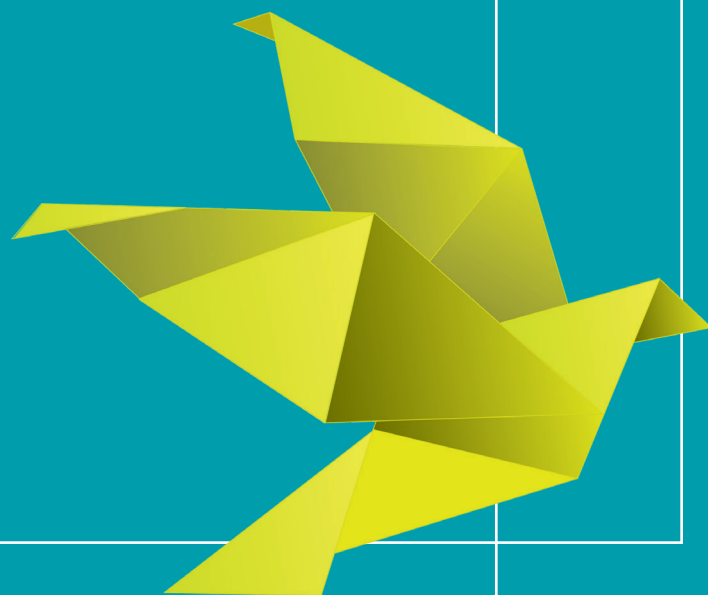




Organização  
Internacional  
do Trabalho



# A Ameaça da Violência e Assédio Físico e Psicossocial no Trabalho Digitalizado

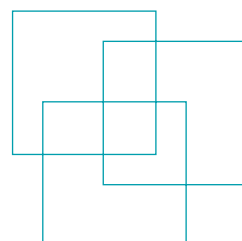
**Phoebe V. Moore**

ACTRAV  
*Bureau para as  
Atividades dos  
Trabalhadores*



# A Ameaça da Violência e Assédio Físico e Psicossocial no Trabalho Digitalizado

Phoebe V. Moore



Copyright © Organização Internacional do Trabalho 2018  
Primeira edição 2018

As publicações do *Bureau* Internacional do Trabalho gozam da proteção dos direitos de autor ao abrigo do Protocolo 2 da Convenção universal sobre direitos de autor. Não obstante, podem ser reproduzidos pequenos excertos sem autorização, desde que a fonte seja indicada. Os pedidos para obtenção dos direitos de reprodução ou tradução devem ser dirigidos a *ILO Publications (Rights and Licensing)*, *International Labour Office*, CH-1211 Genebra 22, Suíça, ou por correio eletrónico: [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org). O *Bureau* Internacional do Trabalho acolhe com agrado estes pedidos.

As bibliotecas, instituições e outros utilizadores registados numa organização de direitos de reprodução podem fazer cópias de acordo com as licenças que lhes foram emitidas para essa finalidade. Visite [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org) para encontrar a organização de direitos de reprodução do seu país.

---

*A Ameaça da Violência e Assédio Físico e Psicossocial no Trabalho Digitalizado*  
*Bureau* Internacional do Trabalho, Genebra, 2020.

ISBN 978-972-704-440-5 (PDF)

Também disponível em inglês: *The Threat of Physical and Psychosocial Violence and Harassment in Digitalized Work*  
ISBN 978-92-2-131655-8.

*Bureau* Internacional do Trabalho. *Bureau* para as Atividades dos Trabalhadores.

A tradução e edição desta publicação 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 da OIT, que estão em conformidade com a prática seguida pelas Nações Unidas, e a apresentação do 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 pelas opiniões expressas nos artigos assinados, nos estudos e noutros contributos continua a ser exclusiva dos seus autores, pelo que a sua publicação não constitui uma aprovação por parte do *Bureau* Internacional do Trabalho das opiniões expressas nos mesmos.

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

Podem ser obtidas informações sobre as publicações e os produtos digitais da OIT em: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns).

# Índice



|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PREÂMBULO .....</b>                                                           | <b>IV</b> |
| <b>RESUMO EXECUTIVO .....</b>                                                    | <b>V</b>  |
| <b>AGRADECIMENTOS .....</b>                                                      | <b>IX</b> |
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                                          | <b>X</b>  |
| <b>SECÇÃO I: DEFINIÇÕES E NOVOS RISCOS .....</b>                                 | <b>1</b>  |
| ■ <b>Riscos no mundo do trabalho digitalizado .....</b>                          | <b>2</b>  |
| ■ <b>Métodos de gestão digitalizada (MGD) .....</b>                              | <b>3</b>  |
| Trabalho <i>gig</i> .....                                                        | 4         |
| Armazém, fábrica e recolha de resíduos .....                                     | 13        |
| <b>SECÇÃO II: PARCEIROS SOCIAIS E OUTRAS INICIATIVAS .....</b>                   | <b>17</b> |
| ■ <b>Sindicatos .....</b>                                                        | <b>17</b> |
| <i>Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di)</i> .....                       | 18        |
| <i>IG Metall</i> .....                                                           | 18        |
| <i>Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV)</i> .....                             | 20        |
| <i>Independent Workers Union of Great Britain (IWGB)</i> .....                   | 21        |
| <i>Freie Arbeiterinnen- und Arbeiter-Union Berlin (FAUB)</i> .....               | 22        |
| <i>UNI Global Union (UNI)</i> .....                                              | 22        |
| Atividades Sindicais no Sul Global .....                                         | 24        |
| ■ <b>Respostas das empresas .....</b>                                            | <b>25</b> |
| ■ <b>Governos .....</b>                                                          | <b>27</b> |
| ■ <b>Academia .....</b>                                                          | <b>29</b> |
| Universidade de Manchester, Centro para o Desenvolvimento da Informática .....   | 29        |
| <i>Fairwork Foundation</i> .....                                                 | 29        |
| <b>SECÇÃO III: NORMAS E INSTRUMENTOS DA OIT E DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU) .....</b>  | <b>31</b> |
| ■ <b>Proteção dos dados pessoais dos trabalhadores:</b>                          |           |
| um Código de Boas Práticas da OIT .....                                          | 31        |
| ■ <b>Recomendação (N.º 204) relativa à transição da economia informal para a</b> |           |
| <b>economia, formal, de 2015 .....</b>                                           | <b>32</b> |
| <b>Aspetos digitalizados da economia informal e do trabalho atípico .....</b>    | <b>33</b> |
| ■ <b>Convenção (N.º 177) sobre o trabalho no domicílio, de 1996 .....</b>        | <b>33</b> |
| ■ <b>Outros instrumentos relevantes da OIT .....</b>                             | <b>34</b> |
| <b>CONCLUSÃO .....</b>                                                           | <b>36</b> |
| <b>REFERÊNCIAS .....</b>                                                         | <b>37</b> |
| <b>ANEXO .....</b>                                                               | <b>44</b> |

# Preâmbulo

O presente documento de trabalho é uma contribuição única para compreender como os trabalhadores podem e devem ser protegidos contra os riscos emergentes no mundo do trabalho cada vez mais digitalizado. O termo «digitalização» abrange muitos aspetos do modo como as novas tecnologias e os seus processos afetam escritórios, fábricas, armazéns e locais de trabalho informais. Existem cada vez mais dispositivos vestíveis (*wearables*) de auto-monitorização nos locais de trabalho. Por exemplo, espera-se que a partir de 2014-19 sejam incorporados 13 milhões de dispositivos de fitness nos locais de trabalho. O trabalho não é apenas rastreado no contexto da aptidão física, mas igualmente para melhorar a eficiência, a precisão e até mesmo a possível racionalização do trabalho. O trabalho dos taxistas tem sido «uberizado», o trabalho nas plataformas digitais (*crowdwork*) generalizou-se e está a ser introduzida a monitorização do desempenho eletrónico no escritório.

Em outubro de 2016, realizou-se na sede da Organização Internacional do Trabalho (OIT), em Genebra, a Reunião de Especialistas sobre Violência contra as Mulheres e os Homens no Mundo do Trabalho, dando início aos debates tripartidos sobre os riscos de violência e assédio psicossocial e físico para os trabalhadores. O encontro teve como objetivo abordar especificamente este tema, visando recolher informações que servirão de base para os debates que decorrerão na Conferência Internacional do Trabalho, em Genebra, em 2018.

Apesar de só por si as tecnologias não criarem automaticamente condições que envolvem riscos mais elevados de violência e assédio psicossocial e físico, o modo como são integradas e utilizadas com outros métodos de gestão necessita de ser examinado. Neste documento é dada relevância à necessária prudência à medida que as empresas introduzem cada vez mais processos de digitalização na gestão. Tanto no Sul Global como no Norte Global, a adoção de novas tecnologias está a avançar a bom ritmo e é reconhecida, em muitos casos, como um contributo para o crescimento económico e a prosperidade. Contudo, é importante que não sejam criadas novas hierarquias onde o lucro é mais importante do que as pessoas e a necessidade de condições de trabalho seguras e dignas.

A digitalização tem convergências significativas com a formalização do trabalho informal, uma vez que em muitos países os setores mais influenciados pela digitalização têm uma taxa elevada de trabalhadores informais. A Recomendação (N.º 204) da OIT relativa à transição da economia informal para a economia formal, de 2015, é debatida neste contexto. São identificadas e revistas as tendências já concretizadas. A Convenção (N.º 177) sobre o trabalho a domicílio, de 1996 e as suas ligações à digitalização são também analisadas, como consequência do aumento dos riscos devido à ausência de proteção na regulamentação do emprego típico, particularmente no Sul Global.

O presente documento foi concebido para ser inter-setorial e internacional e baseia-se em estudos de caso e relatórios de investigação para apresentar provas destes riscos emergentes. As respostas e reflexões sindicais, governamentais, empresariais e académicas incluem sugestões e exemplos de melhores práticas. São também abordadas questões relativas à proteção de dados, incluindo o trabalho da OIT (*Code of Practice on the Protection of Workers' Personal Data*, 1997) e da União Europeia (Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), 2018). A OIT tem estado na vanguarda ao assinalar prudência e ação na digitalização no local de trabalho. Este documento representa os próximos passos por parte da Organização para assegurar que os trabalhadores avançam no sentido de uma melhor proteção contra os riscos crescentes e relacionados de violência e assédio.

**Maria Helena ANDRE,**  
Diretora, ACTRAV

# Resumo Executivo

A digitalização começou a ter impacto no trabalho nas ruas, em casa, nas fábricas e armazéns, assim como nos escritórios. A lógica de aquisição de trabalho algorítmico e de governação está focada na eficiência e na obtenção de lucros. Contudo, também penaliza potencialmente as mulheres, jovens, trabalhadores migrantes e trabalhadores com deficiência, conduzindo à «desigualdade de oportunidades de vida» a que Galtung se refere como violência estrutural (1969, p. 171, também desenvolvida em Akhtar e Moore, 2016) e a um aumento significativo dos riscos de violência e assédio psicossocial e físico no mundo do trabalho digitalizado.

A automatização, vigilância e mecanização, tanto nas fábricas como nos escritórios, estão a colocar os trabalhadores em risco de *stress* elevado e excesso de trabalho, resultando na redução do tempo de trabalho e em perdas significativas de postos de trabalho. As práticas de recursos humanos e de gestão envolvem novas técnicas de monitorização do desempenho e introduzem a utilização da análise de *big data* (grandes análises de dados) e de pessoas para tomar decisões tendo em vista eliminar o suposto «problema de pessoas». Os padrões de carreira irregulares, o tempo ausente do trabalho para o trabalho reprodutivo e doméstico, as licenças de maternidade, as doenças físicas e os problemas de saúde mental podem afetar o desenvolvimento da reputação *online* e *offline*, sobre a qual se baseia muita da aquisição de trabalho digitalizado, conduzindo à discriminação e exclusão do mercado de trabalho.

As ameaças de violência e assédio psicossocial e físico no trabalho digitalizado são o cerne deste documento de trabalho, uma vez que estão a emergir provas de que as pessoas estão a ser cada vez mais expostas a uma série de riscos nestes novos mundos do trabalho. O presente documento de trabalho define como os novos métodos de gestão digitalizada estão a desencadear comportamentos dos trabalhadores potencialmente de risco, onde os trabalhadores sentem que todos os movimentos são observados e julgados, e outras formas de violência psicossocial, como o *cyberbullying* e tensões por cargas de trabalho excessivas ou prazos pouco razoáveis.

Hoje em dia, o «mundo do trabalho», como esclarecido no *Background paper for the Meeting of Experts on violence against women and men in the world of work* (OIT, 2016a), já não é definido exclusivamente por um local de trabalho físico. O novo mundo do trabalho inclui também a tecnologia, que liga uma variedade de atores através do espaço e do tempo e, por essa razão, o novo mundo do trabalho «desvanece a linha entre os locais de trabalho, os locais “domésticos” e os espaços públicos» (*ibid.*, p. 49). O relatório resultante da Reunião de Peritos de 2016 da OIT salienta assim que um novo instrumento deve «responder aos novos riscos e desafios que podem conduzir à violência e ao assédio no mundo do trabalho, como os que surgem como consequência da evolução das modalidades de trabalho e da tecnologia» (OIT, 2016b, p. 41). O relatório de 2016 enfatiza a importância de um enfoque nestes locais de trabalho e condições de trabalho que geram ou criam riscos de violência psicológica, psicossocial e física. O relatório lista as condições nas quais os riscos são agravados e várias destas estão presentes no trabalho digitalizado, enumeradas aqui a negrito (*ibid.*, p. 40):

- **trabalhar em contacto com o público;**
- trabalhar com pessoas numa situação difícil;
- trabalhar com objetos de valor;
- **trabalhar em situações nas quais os trabalhadores não estão cobertos ou adequadamente cobertos ou protegidos, pela legislação laboral e proteção social;**
- trabalhar em ambientes com recursos limitados (o equipamento insuficiente das instalações ou a falta de pessoal pode resultar em longas esperas e frustração);
- **trabalhar em horários de difícil conciliação com a vida social (por exemplo, trabalho ao fim do dia ou noturno);**

- **trabalhar sozinho ou em isolamento relativo, ou em locais remotos;**
- **trabalhar em espaços intimistas ou em residências privadas;**
- ter poder para recusar a prestação de serviços, o que aumenta o risco de violência e assédio por parte de quem pretende os ditos serviços; e
- trabalhar em zonas de conflito, particularmente na prestação de serviços públicos e de emergência; e elevadas taxas de desemprego.

Nesta base, o presente documento de trabalho define especificamente onde têm aumentado os riscos de violência e assédio nos locais de trabalho digitalizados. Os sindicatos estão perfeitamente conscientes dos riscos crescentes e as suas respostas e ações são também descritas no presente documento. Nas fábricas, a automatização retirou muito do trabalho sombrio, perigoso e sujo que as pessoas realizavam historicamente, o que significa que o imenso esforço físico e a monotonia com que as pessoas lidavam foram em muitos casos transferidos para as máquinas. Porém, que escolhas têm as pessoas quando perderem o seu emprego para um robô? De quem é a responsabilidade de investir na requalificação profissional ou na recolocação? Os sindicatos indicaram que veem pouco interesse tanto da parte das empresas como dos governos deste lado do acordo. Assim, a automatização está a criar condições de trabalho onde os próprios meios de subsistência das pessoas estão em jogo, conduzindo ao *stress* e à ansiedade que inevitavelmente emerge quando as pessoas receiam a falta de acesso às necessidades básicas, nomeadamente a um rendimento.

Estes riscos são exacerbados quando as ferramentas de monitorização são integradas no espaço físico de um trabalhador, tal como a pulseira patenteada da *Amazon* que contém uma capacidade de resposta tátil, sendo os trabalhadores explicitamente guiados por uma máquina. Quando as metas de desempenho são aumentadas juntamente com a aquisição de dados cada vez mais granulares através destes novos dispositivos, os trabalhadores sentem que não há outra escolha senão trabalhar mais rápida e duramente, conduzindo a riscos significativos em matéria de segurança e saúde. Nos recursos humanos, a monitorização do desempenho e a análise de pessoas estão a tornar muito mais fácil a tomada de decisões sobre quem contratar e despedir, tanto nos escritórios como nas fábricas. Todavia, como podem os trabalhadores ter a certeza de que as decisões estão a ser tomadas de uma forma justa, precisa e honesta, a menos que tenham acesso aos dados que são mantidos e utilizados pelo seu empregador? Ou, na condução de táxis, no transporte de alimentos em bicicletas e nos serviços de mensageiro, e porque as aplicações e os algoritmos determinam o modo como a gestão é conduzida, as pessoas foram expostas a riscos acrescidos de violência sem o apoio e as garantias do empregador. No trabalho *gig online* a partir de casa, as mulheres estão expostas a riscos decorrentes da ausência de determinados direitos fundamentais do trabalho, bem como ao risco de violência doméstica, o que constitui um duplo desafio.

As características da economia informal e do trabalho atípico verificam-se muitas vezes no trabalho digitalizado, o que cria obstáculos significativos aos países que pretendem seguir as recomendações de formalização e diminuir os riscos de violência. A Recomendação (N.º 204) da OIT relativa à transição da economia informal para a economia formal, de 2015, observa que o trabalho informal envolve «a negação de direitos no trabalho, a insuficiência de oportunidades de emprego de qualidade, a proteção social inadequada e a ausência de diálogo social». Isto deve-se ao facto de que muito do trabalho digitalizado:

- não está regulamentado;
- depende de relações de emprego desprotegidas;
- não garante o salário mínimo;
- não oferece segurança de rendimento;
- corre um risco elevado de discriminação;
- não está apoiado em proteções de aprendizagem/educação ao longo da vida; e
- não está protegido por normas sobre saúde/segurança no trabalho.

O trabalho não qualificado já é em grande medida desempenhado em enquadramentos informais, e é predominante nas relações de emprego informais e atípicas. Esta é, de facto, a área de trabalho com o



maior risco de automatização. A nível global, os governos estão a dar prioridade à automatização que coloca os trabalhadores informais em grande risco. A economia *gig* explora um mercado de trabalho com uma elevada percentagem de trabalhadores atípicos e informais com experiências anteriores de «emprego temporário; trabalho a tempo parcial e trabalho à chamada; trabalho temporário através de agência e outras relações de emprego com múltiplas partes (com múltiplos empregadores); bem como o emprego disfarçado e o trabalho por conta própria economicamente dependente» (OIT, 2018). Assim, os riscos de violência são já elevados. Os trabalhadores atípicos são grandemente afetados pela legislação contra a negociação coletiva, a liberdade de associação e o direito à greve (De Stefano, 2016). A redução da capacidade de negociação coletiva pode também conduzir a um aumento da probabilidade de os locais de trabalho não terem comissões ou representantes de segurança e saúde, aumentando ainda mais os riscos de violência e assédio físico e psicossocial (VAFP).

O trabalho digitalizado sucede em locais atípicos, como a casa, e inclui trabalho relativamente qualificado utilizando um computador, ou trabalho de limpeza/cuidados geralmente realizado por mulheres. Devido a isto e à inexistência de proteção social, o trabalho *gig online* corre o risco de violar aspetos da Convenção (N.º 177) da OIT sobre o trabalho a domicílio, de 1996. Esta Convenção prevê uma remuneração justa e proteção social, o que inclui regulamentação em matéria de saúde e segurança no trabalho e prestações de maternidade, o direito de organização e a ausência de discriminação. O artigo 1.º da Convenção estabelece:

O termo trabalho no domicílio significa o trabalho realizado por uma pessoa, a ser referida como um trabalhador no domicílio, i) em sua casa ou noutras instalações da sua escolha, que não seja o local de trabalho do empregador; ii) mediante remuneração; iii) que resulte num produto ou serviço conforme especificado pelo empregador, independentemente de quem fornece o equipamento, materiais ou outros meios utilizados.

Os riscos são assim claros. Existem questões adicionais de discriminação relacionadas com as responsabilidades domésticas das mulheres, tais como as funções reprodutivas e as atividades de cuidados num contexto tradicional. Como método de governação, a digitalização do trabalho atípico conduz à quantificação das tarefas em detalhe, o que significa que pode ser o caso de apenas ser pago o tempo de contacto explícito. Contudo, esta prática pode não conduzir à formalização de um mercado de trabalho no sentido da OIT. Em termos de horário de trabalho, o trabalho preparatório nestas áreas não é remunerado e a supervisão é normalizada, o que tem implicações significativas para a reprodução social. Estes métodos de gestão conduzem a uma autogestão intensificada e à construção de uma reputação algorítmica, onde as classificações de satisfação do cliente são priorizadas, mas podem ser usadas para questões como a «desativação» de taxistas, tal como é feito pela *Uber*, não obstante o paradoxo e a ficção de que os algoritmos estão ausentes do «viés humano» (Frey e Osborne, 2013, p. 18). Assim, o presente documento de trabalho foi concebido para fornecer provas explícitas sobre onde os riscos de violência e assédio psicossocial e físico estão a aumentar. Ficou claro que os dados são utilizados para encobrir e neutralizar a tomada de decisões de gestão na superfície. Porém, torna-se cada vez mais evidente que não são apenas o local de trabalho e as infraestruturas que criam riscos, mas também os métodos de gestão digitalizada que estão a criar situações em que os riscos são elevados. Estes envolvem práticas para distribuir e reduzir o trabalho; (re)organizar e identificar locais de trabalho; recrutar, avaliar e despedir trabalhadores; acelerar normas e metas; e monitorizar e rastrear a produtividade.

Os métodos de gestão digitalizada podem ser seletivos, preditivos e prescritivos, com o recurso a técnicas de monitorização, medição e cálculo fornecidas tanto pelas antigas como pelas novas tecnologias. A OIT indica explicitamente que o «uso inadequado da tecnologia» pode criar condições de risco (OIT, 2016b, p. 39). Além disso, os próprios métodos de gestão digitalizada podem ser vistos como formas de *bullying* ou assédio quando facilitam, bem como pioram, os tipos de situações de risco descritas no presente documento.

Os métodos de gestão digitalizada incluem:

- o uso de *big data* e a distribuição algorítmica do trabalho;

- o uso da análise de pessoas e do perfil digitalizado para tomar decisões sobre contratação, despedimento e avaliações de desempenho;
- a utilização de um «contrato próprio» ou de contratos de trabalho independentes não declarados/clandestinos para disfarçar as relações de trabalho, bloqueando simultaneamente aos trabalhadores os direitos básicos, tais como férias e licença por doença no trabalho *gig*;
- rastrear e monitorizar a produtividade e utilizar dados acumulados para tomar decisões em matéria de recursos humanos;
- a normalização das interrupções e do prolongamento do tempo de trabalho nos escritórios; e
- a cultura de trabalho «sempre ligado» e a permeabilidade de fronteiras, onde se espera que os trabalhadores estejam disponíveis por telefone ou *email* durante o fim de semana e à noite, e práticas e expectativas relacionadas.

As várias provas dos riscos de VAFP no trabalho digitalizado são apresentadas no presente documento de trabalho, na perspetiva do trabalho *gig*, do trabalho de escritório e do trabalho nas fábricas e armazéns. Os métodos de gestão digitalizada relevantes e emergentes são enfatizados através de extensas pesquisas bibliográficas e de trabalhos de campo. É essencial que a comunidade internacional tome nota destes riscos crescentes e os aborde com a regulamentação e os instrumentos adequados.

# Agradecimentos

Este estudo foi realizado por Phoebe V. Moore, Professora Associada de Economia Política e Tecnologia na Universidade de Leicester, Escola de Negócios. Foram realizadas entrevistas ao nível do país em 2016 e 2017, e o projeto *British Academy/Leverhulme* relatado foi realizado entre 2015 e 2017.

A autora deseja exprimir o seu apreço por todos os que participaram nas entrevistas e nos debates que proporcionaram informações para este artigo, incluindo *IG Metall*; *Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di)*; Sindicato dos Trabalhadores Independentes da Grã-Bretanha (*IWGB*); *Arbeiterinnen- und Arbeiter-Union*, Berlim (*FAUB*); *Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV)* (Federação dos Sindicatos Holandeses); *UNI Global Union (UNI)*; Instituto de Direitos Humanos e Negócios (*IHRB*); e o Conselho Nacional de Investigação do Centro de Relações de Trabalho da Argentina.

A autora gostaria de agradecer os contributos e a colaboração de uma série de colegas, com agradecimentos especiais a: Anna Biondi (Diretora Adjunta, OIT ACTRAV), Catalene Passchier (Presidente do Grupo dos Trabalhadores, OIT), Vera Guseva (OIT), Christopher Land-Kazlauskas (OIT) e Janine Berg (OIT) pela orientação e apoio durante todo o processo; Jane Pillinger (Investigadora Independente, Conselheira de Políticas, OIT) pela revisão do projeto de relatório; Kylie Jarrett (Universidade de Maynooth), Six Silberman (*IG Metall*), Fredy Peltzer (*FNV*), Eleonore Kofman (Universidade de Middlesex), Laurent Pech (Universidade de Middlesex) e Pav Akhtar (*UNI Global Union*) pelo apoio e perspectivas ao longo de todo o relatório; Anne Goldenbogen (*IG Metall*) e Frank Engster (Rosa Luxemburg Stiftung) pela assistência a nível nacional na Alemanha; e Simon Joyce (Universidade de Leeds), Ruth Cain (Universidade de Kent) e Shazad Ali (Universidade de Middlesex) pela assistência à investigação.

Este relatório foi lançado no *Bureau* Internacional do Trabalho em Genebra, no evento Agora da OIT, *A Ameaça de Violência e Assédio Físico e Psicossocial no Trabalho Digitalizado*, 6 de fevereiro de 2018. Os nossos agradecimentos vão para as palestrantes Manuela Tomei, Diretora da OIT-WORKQUALITY, Nancy Leppink, Diretora da OIT- LABADMIN/OSH e presidente da sessão e Anna Biondi, Diretora Adjunta da OIT-ACTRAV.

# Introdução

O local de trabalho está a mudar rapidamente devido ao recente aumento de novas tecnologias. A digitalização está a ter repercussões na gestão e organização dos locais de trabalho em todo o mundo, transformando o modo como as pessoas trabalham, quanto trabalham, onde e sob que condições.

A digitalização está a ocorrer em áreas de trabalho que muitas vezes já são informais, atípicas e inseguras, onde os trabalhadores estão envolvidos na «agitação», como, por exemplo, a condução de táxis e o trabalho no domicílio. No trabalho digitalizado, o falso trabalho independente é já comum - as situações em que os trabalhadores trabalham tanto quanto os trabalhadores contratados regularmente e com expectativas idênticas por parte dos chefes, mas são obrigados a declarar-se como trabalhadores por conta própria. Devido à natureza precária e insegura deste ambiente de trabalho, a digitalização pode contribuir para aumentar os riscos de violência e assédio físico e psicossocial (VAFP), representando uma ameaça significativa para as normas de trabalho digno, tal como mandatado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Os trabalhadores sofrem pressões e enfrentam riscos acrescidos de VAFP no trabalho digitalizado, nas ruas e em casa, no escritório e na fábrica. Isto ocorre no contexto do surgimento de tomada de decisões baseadas em dados e no uso de tecnologias de comunicação como o *email*, a automatização e o *software* vestível que rastreia os movimentos dos trabalhadores. Como resultado direto deste facto, tem-se verificado um aumento significativo dos riscos e perigos de VAFP - no Norte e no Sul Globais - que são particularmente elevados para as mulheres, os migrantes e os jovens que se encontram em situações especialmente vulneráveis.

O presente documento de trabalho visa acrescentar informação ao debate relativo ao ponto de carácter normativo na Conferência Internacional do Trabalho de 2018, que incidirá sobre a necessidade de uma «abordagem sistemática de prevenção e eliminação da violência e do assédio no trabalho» (Pillinger, 2017, p. viii) e conduzirá a uma nova norma internacional do trabalho sobre violência e o assédio contra mulheres e homens no mundo do trabalho.

A **Secção I** analisa as evidências do aumento dos riscos de violência contra as mulheres e os homens nos locais de trabalho digitalizados, com base numa série de estudos de caso no Norte e no Sul Globais, noutras investigações existentes, bem como em novas investigações conduzidas pela autora, Phoebe V. Moore. A **Secção II** identifica exemplos de sindicatos, empresas e da comunidade internacional (incluindo académicos), destacando o modo como responderam aos riscos do trabalho digitalizado e identificando boas práticas. A **Secção III** apresenta alguns códigos de conduta e normas existentes que abordam os riscos da digitalização e esclarece como as boas práticas podem proteger os trabalhadores e mitigar os riscos. O Anexo contém uma lista de entrevistas a pessoas-chave.

# Secção I:

## Definições e novos riscos

O documento de base *Background paper for the Meeting of Experts on violence against women and men in the world of work* (OIT, 2016a) fornece definições de violência no local de trabalho e, ainda que não exista uma definição única, identifica alguns dos seus componentes essenciais.

A violência psicológica, também denominada violência emocional, «abrange o abuso verbal e não verbal, o assédio psicológico e sexual, o *bullying*, o *mobbing* e as ameaças» (Forastieri, como citado em OIT, 2016a, p. 3). A definição inclui o isolamento de pessoas, a manipulação de reputações, a retenção de informações, a atribuição de tarefas que não correspondem às capacidades e a atribuição de objetivos e prazos impossíveis (*ibid.*).

Os riscos psicossociais estão especificamente ligados a «estruturas ambientais e organizacionais fracas no local de trabalho». Estes riscos são definidos como deficiências nas formas como os locais de trabalho e o trabalho são organizados, bem como um comportamento de liderança negativo (*ibid.*, p. 11).

Um relatório inicial recente da OIT para a Comissão Mundial sobre o Futuro do Trabalho descreve o trabalho digital como «uma nova forma de trabalho “invisível” que ocorre no âmbito da economia *gig* e que envolve atividades de *crowdsourcing*» (2017a, p. 18). É um trabalho «invisível», sublinha o relatório, porque as tarefas obtidas através de *sites* e de aplicações *web* são realizadas por trabalhadores que não têm um local dedicado e onde a relação de trabalho geralmente não é reconhecida. Este documento de trabalho alarga esta definição e analisa os riscos de VAFP que surgem quando os ambientes de trabalho são instáveis e foram digitalizados de diferentes formas; quando os contratos e outros acordos de trabalho que definem a relação de trabalho são desfavoráveis aos trabalhadores; mas também quando os métodos de gestão facilitados pela tecnologia impõem novos riscos.

Os *locais de trabalho digitalizados* incorporaram tecnologia de múltiplas formas. Isto implica a utilização de várias plataformas e algoritmos que determinam que trabalho é disponibilizado e onde os dados são usados pela gestão para tomar decisões que parecem neutras, mas que agravam as condições de trabalho já de si desprotegidas. Os locais de trabalho digitalizados envolvem, também, a integração de tecnologias nas infraestruturas de trabalho e a utilização de tecnologias para a tomada de decisões de gestão, por exemplo, no que respeita ao trabalho *gig online* e *offline* nas esferas públicas e privadas. A monitorização do desempenho e da reputação é realizada mediante *software* incorporado nos computadores, bem como através de vídeos ou tecnologias vestíveis em fábricas e escritórios. Além disso, a automatização das tarefas e inclusivamente de trabalhos completos está a avançar a bom ritmo, à medida que a *Indústria 4.0* é implementada nas fábricas e as tarefas são cada vez mais realizadas eletronicamente em ambientes de escritório e centros de atendimento.

Todas estas tendências podem conduzir a um aumento dos riscos de VAFP. O trabalho digitalizado é relativamente novo e, conseqüentemente, podem existir menos provas diretas de violência sistemática até à data. Porém, este documento de trabalho destaca as provas que já se verificaram, causando riscos de violência psicológica e física devidos aos riscos psicossociais que o trabalho digitalizado suscita.

Os desequilíbrios nas relações de poder são ainda intensificados pelos contratos de trabalho de baixa qualidade e a falta de proteção social, o que aumenta significativamente os riscos enfrentados pelas trabalhadoras vulneráveis.

---

## Riscos no mundo do trabalho digitalizado

O «mundo do trabalho», conforme esclarecido no *Background paper for the Meeting of Experts on violence against women and men in the world of work* (OIT, 2016a), inclui não só o local de trabalho físico, mas também a tecnologia que liga os atores do mundo do trabalho e «desvanece a linha entre os locais de trabalho, os locais “domésticos” e os espaços públicos» (*ibid.*, p. 49). O relatório final resultante da reunião de 2016 salienta que um novo instrumento para abordar as questões debatidas deve «responder aos novos riscos e desafios que podem conduzir à violência e ao assédio no mundo do trabalho, como os que surgem como consequência da evolução das modalidades de trabalho e da tecnologia» (OIT, 2016b, p. 41). O relatório final enfatiza também a importância de um enfoque nestes locais de trabalho e condições de trabalho que geram ou criam riscos de violência psicológica, psicossocial e física. Algumas das circunstâncias e condições que criam riscos de VAFP são enumeradas de seguida, juntamente com as localizadas no trabalho digitalizado enumeradas a negrito (*ibid.*, p. 40):

- **trabalhar em contacto com o público;**
- trabalhar com pessoas numa situação difícil;
- trabalhar com objetos de valor;
- **trabalhar em situações nas quais os trabalhadores não estão cobertos ou adequadamente cobertos ou protegidos, pela legislação laboral e proteção social;**
- trabalhar em ambientes com recursos limitados (o equipamento insuficiente das instalações ou a falta de pessoal pode resultar em longas esperas e frustração);
- **trabalhar em horários de difícil conciliação com a vida social (por exemplo, trabalho ao fim do dia ou noturno);**
- **trabalhar sozinho ou num isolamento relativo, ou em locais remotos;**
- **trabalhar em espaços intimistas ou em residências privadas;**
- ter poder para recusar a prestação de serviços, o que aumenta o risco de violência e assédio por parte de quem pretende os ditos serviços;
- trabalhar em zonas de conflito, particularmente na prestação de serviços públicos e de emergência; e a
- existência de taxas elevadas de desemprego.

O relatório também torna claro que determinadas práticas de gestão específicas aumentam ainda mais o risco de violência e assédio (*ibid.*). As práticas enumeradas no relatório são:

- má gestão dos recursos humanos;
- má organização do trabalho, incluindo a ausência de regras e responsabilidades claras;
- atribuição inadequada de tarefas;
- objetivos de produção irrealistas;
- má comunicação;
- más relações de trabalho; e
- práticas discriminatórias.

O relatório final publicado em novembro de 2016 sublinhou que os riscos de VAFP existem particularmente nos casos em que os trabalhadores «não podem exercer os seus direitos de liberdade sindical e de negociação coletiva devido à utilização inadequada de acordos contratuais que conduzem a défices de trabalho digno, incluindo o uso indevido do trabalho por conta própria», que é cada vez mais predo-

minante no trabalho digitalizado (OIT, 2016c, p. 7). Além disso, o relatório destaca que as mulheres estão «desproporcionalmente representadas em empregos com baixos salários» (*ibid.*), que são generalizados no trabalho digitalizado.

Os delegados na reunião de peritos sublinharam os riscos não só para as mulheres, mas também para os jovens, homens e trabalhadores heterossexuais, homossexuais, lésbicas, bissexuais e transgénero em todas as áreas de trabalho. Como demonstrado mais à frente, a maioria do trabalho *gig* caracteriza-se por baixos salários e precariedade, e as mulheres que trabalham nestes contextos suportam um duplo encargo. Além disso, uma vez que o trabalho *gig offline* é frequentemente realizado no domicílio, «o risco de assédio sexual e de outras formas de violência e assédio pode aumentar devido ao isolamento dos trabalhadores e à baixa incidência de inspetores do trabalho que entram em locais de trabalho não tradicionais» (OIT, 2016b, p. 41). De facto, os trabalhadores temporários e a tempo parcial, que se destacam amplamente nos locais de trabalho digitalizados, correm um maior risco de assédio sexual e violência profissional do que os trabalhadores com contratos permanentes ou mais seguros (OIT, 2016a, p. 10).

Os riscos de VAFP são mais elevados em alguns setores e profissões devido a «relações de poder negativas, discriminação baseada na interseccionalidade de vários fatores (como o sexo ou a raça), circunstâncias e condições de trabalho (como trabalhar sozinho ou à noite) e riscos psicossociais» (OIT, 2016b, p. 3). O relatório da OIT, *Ending violence and harassment against women and men in the world of work*, preparado para a 107.<sup>a</sup> Conferência Internacional do Trabalho, sublinha a necessidade de «identificar as necessidades e circunstâncias específicas dos membros dos grupos que podem ser alvo de violência com mais frequência, ou de formas únicas» (OIT, 2017b, p. 97). Lippel observa que as respostas não devem ser neutras do ponto de vista de género, uma vez que «a violência contra homens e a violência contra mulheres não são fenómenos idênticos» (2016, p. 59). As estruturas ambientais e organizacionais digitalizadas no local de trabalho que não são regulamentadas ou protegidas tendem a parecer neutras do ponto de vista de género. Contudo, nos locais de trabalho digitalizados já se observam casos de discriminação, assédio, *cyberbullying*, racismo, abuso físico e verbal e outras formas que têm impactos significativos nas mulheres e nos homens - riscos que devem ser abordados com sensibilidade.

---

## Métodos de gestão digitalizada (MGD)

No mundo do trabalho digitalizado, os próprios dados têm poder (Page, 2017). De facto, os dados são utilizados de forma obscura pela gestão, que pode tentar neutralizar a tomada de decisões pela superfície. Há evidências crescentes, contudo, de que os próprios métodos de gestão digitalizada (MGD) colocam as pessoas em situações onde os riscos de VAFP são elevados - bem como ambientes de trabalho e estruturas organizacionais onde as tecnologias são integradas. Os MGD envolvem práticas para distribuir e reduzir o trabalho; (re)organizar e identificar locais de trabalho; recrutar, avaliar e despedir trabalhadores; acelerar normas e metas; e monitorizar e rastrear a produtividade (Moore e Joyce, 2018). Além disso, os MGD podem ser seletivos, preditivos e prescritivos, com o recurso a técnicas de monitorização, medição e cálculo fornecidas tanto pelas antigas como pelas novas tecnologias. A OIT indica explicitamente que o «uso inadequado da tecnologia» pode criar condições de risco de VAFP (OIT, 2016b, p. 39). Adicionalmente, os próprios MGD podem ser vistos como formas de *bullying* ou assédio quando facilitam, bem como pioram, os tipos de situações de risco descritas a seguir.

Os métodos de gestão digitalizada (MGD) incluem:

- o uso de *big data* e a distribuição do trabalho através de algoritmos;
- o uso da análise de dados das pessoas (*people analytics*) e do perfil digitalizado para tomar decisões sobre contratação, despedimento e avaliações de desempenho;
- a utilização de um «contrato próprio» ou de contratos de trabalho independentes não

declarados/clandestinos para disfarçar as relações de trabalho, bloqueando simultaneamente aos trabalhadores os direitos básicos, tais como o direito a férias e licença por doença no trabalho *gig*;

- rastrear e monitorizar a produtividade e utilizar dados acumulados para tomar decisões em matéria de recursos humanos;
- a normalização das interrupções e do prolongamento do tempo de trabalho nos escritórios; e
- a cultura de trabalho «sempre ligado» e a permeabilidade de fronteiras, onde se espera que os trabalhadores estejam disponíveis por telefone ou *email* durante o fim de semana e à noite, e práticas e expectativas relacionadas.

Os riscos de VAFP no trabalho digitalizado são apresentados abaixo, centrados no trabalho *gig*, no trabalho de escritório e no trabalho em fábricas e armazéns. São sublinhados os MGD relevantes e emergentes para demonstrar os riscos de VAFP. São apresentados detalhes sobre como a falta de regulamentação e tipos específicos de MGD representam riscos para grupos já de si vulneráveis.

## ■ Trabalho *gig*

Entende-se por trabalho *gig* o trabalho obtido através do uso de aplicações *online* (*apps*) como a *Uber*, *Upwork* ou a *Amazon Mechanical Turk*. O trabalho pode ser realizado *online* (obtido e realizado em computadores), ou *offline* (obtido *online* mas realizado *offline*, como na condução de táxis ou trabalhos de limpeza).

Os MGD são seletivos, preditivos e prescritivos, no contexto da correspondência algorítmica entre cliente e determinação da reputação. Determinam o modo como o trabalho é obtido utilizando sistemas de localização e classificação de clientes que monitorizam, medem e permitem calcular as decisões. A seguir é apresentado um conjunto de questões específicas sobre os diversos aspetos do trabalho *gig*, citando investigações relacionadas.

- A investigação académica e de organizações internacionais sobre o trabalho *gig* tem-se concentrado principalmente no trabalho *gig online* em detrimento do trabalho *gig offline* (por exemplo, Berg, 2016; Brawley e Pury, 2016; Graham *et al.*, 2017; Graham, Hjorth e Lehdonvirta, 2017; Hitlin, 2016).
- Há sinais crescentes de riscos de VAFP em trabalhos *gig online* e *offline*, devido ao facto de uma grande parte deste trabalho se caracterizar por:
  - baixos salários e horários de trabalho prolongados (Berg, 2016; Berg e De Stefano, 2017; CIPD, 2017);
  - inexistência de proteção social (Capretta, 2016);
  - direitos do trabalho básicos (Aloisi, 2015; Cherry, 2016; Cherry e Aloisi, 2016; De Stefano, 2016; Dokko, Mumford e Whitmore Schanzenbach, 2015; Harris e Krueger, 2015);
  - inexistência de formação (CIPD, 2017);
  - riscos mais elevados para a saúde e segurança (Degryse, 2016; Huws, 2015); e
  - um alto nível de insegurança (Taylor, 2017; TUC, 2017; De Stefano, 2016; Field e Forsey, 2016).
- As investigações mostraram que o trabalho *gig* resulta em maiores desequilíbrios de poder (Calo e Rosenblat, 2017; Donovan, Bradley e Shimabukuro, 2016; Rosenblat e Stark, 2016) e práticas discriminatórias (Rosenblat *et al.*, 2016).
- Jimenez (2016) adverte que a legislação do trabalho e de segurança e saúde no trabalho não se adaptou à emergência do trabalho digitalizado e outros estudos começam a fazer alegações semelhantes (Degryse, 2016).



### *Trabalho gig online: em casa, cafés, bibliotecas*

O trabalho *gig online* refere-se a tarefas baseadas em computadores obtidas via trabalho nas plataformas digitais (Berg, 2016), através de plataformas como a *Amazon Mechanical Turk* e *Upwork*, nas quais os trabalhadores se ligam aos clientes e encontram «gigs» que podem ser microtarefas, projetos partilhados ou blocos maiores de trabalho. Nestas plataformas, os trabalhos (*gigs*) são carregados por pessoas e empresas (conhecidos como Requerentes). Os trabalhadores (conhecidos como Fornecedores), ou no caso dos termos de serviço da *Amazon Mechanical Turk*, conhecidos como *Turkers*, navegam e aceitam um trabalho *online* em troca de um pagamento em dinheiro estabelecido pelo empregador. Os tipos de trabalho podem incluir *design* gráfico, *web design*, desenvolvimento de *software* e de produtos, programação, edição, tradução, entre outros.

O trabalho *gig online* é realizado numa esfera privada, por exemplo no domicílio, cafés, bibliotecas e outros lugares públicos. Os riscos de trabalhar em casa correspondem aos riscos de VAFP acima mencionados, como, por exemplo, «trabalhar sozinho ou num isolamento relativo, ou em locais remotos» (OIT, 2016b, p. 40). Como já mencionado anteriormente, trata-se de ambientes potencialmente arriscados, particularmente para as mulheres, que podem estar sujeitas a violência doméstica, a par com a falta de proteção jurídica proporcionada no trabalho no escritório. Trabalhar no domicílio coloca as pessoas em risco significativo de VAFP devido a lacunas generalizadas na legislação (OIT, 2017b, p. 96). De facto, «a violência e o assédio podem ocorrer... através de tecnologias que desvanecem a linha entre os locais de trabalho, os locais “domésticos” e os espaços públicos» (*ibid.*, p. 97).

A maioria dos trabalhadores que utilizam as aplicações *online* para obter *gigs* não usufrui de proteção social nem de proteção da legislação laboral proporcionada através de contratos seguros. Estima-se que os trabalhadores *gig* se insiram nas categorias de «trabalhadores por conta própria» ou «prestadores de serviços independentes» (Means e Seiner, 2016; De Stefano, 2016). O trabalho é frequentemente distribuído como mão-de-obra externalizada de forma fragmentada por vários trabalhadores, reduzindo ainda mais a responsabilização. Uma vez que as plataformas *online* medeiam com frequência o trabalho obtido, a comunicação entre trabalhadores e os clientes é muito limitada (Bergvall-Kåreborn e Howcroft, 2014), dificultando aos trabalhadores a obtenção de instruções exatas ou a negociação de prazos. Isto também pode significar que os trabalhadores nem sempre sabem qual a finalidade do trabalho, o que introduz questões éticas. Os trabalhadores *gig online* têm poucos recursos para se defenderem se não tiverem sido esclarecidos sobre as tarefas, se necessitarem de prorrogações, ou se não forem pagos atempadamente. De facto, existe um problema significativo com o incumprimento do pagamento, pois se um cliente decide que o trabalho não é o que queria ou não foi realizado de acordo com um padrão aceitável, o cliente pode simplesmente recusar-se a pagar. O roubo dos salários enquadra-se na categoria de trabalho forçado da OIT. Assim, os riscos de possíveis situações de VAFP são elevados no que respeita ao *bullying* através da imposição de prazos pouco razoáveis, de práticas discriminatórias na redução arbitrária dos rendimentos das pessoas e da elevada probabilidade de trabalho forçado dada a disponibilidade de trabalhadores que receiam a sua própria substituição sem aviso prévio ou pronunciamiento, o que tem particular eco nos grupos com maiores riscos de VAFP, como é o caso das mulheres.

Rani e Furrer demonstram num inquérito recente alargado sobre os trabalhadores *gig online* no mundo em desenvolvimento, que uma percentagem mais elevada de mulheres, comparativamente à dos homens, tende a «preferir trabalhar em casa» (2017, p. 14). A amostra apresentada revela que 32 por cento das trabalhadoras nos países africanos têm filhos pequenos, sendo esse valor de 42 por cento na América Latina. Isto resulta numa carga dupla para as mulheres, que «passam cerca de 25,8 horas a trabalhar em plataformas durante a semana, 20 horas das quais são trabalho remunerado e 5,8 horas são consideradas trabalho não remunerado» (*ibid.*, p. 13). O inquérito de Rani e Furrer mostra que 51 por cento das mulheres que trabalham nas plataformas digitais trabalham durante a noite (das 22h00 às 05h00) e ao fim do dia (76 por cento trabalham das 18h00 às 22h00), que é «trabalho fora das horas normais» nas categorias de risco de VAFP da OIT (OIT, 2016b, p. 40).

Rani e Furrer afirmam ainda que «a externalização global do trabalho através de plataformas levou efe-

tivamente ao desenvolvimento de uma «economia de vinte e quatro horas ... desvanecendo as fronteiras fixas entre casa e trabalho ... [o que ainda] coloca uma carga dupla às mulheres, uma vez que as responsabilidades em casa são distribuídas de forma desigual entre os sexos» (2017, p. 13).

Outra pressão para os trabalhadores *gig online* é que, para atrair clientes, as pessoas devem realizar continuamente trabalhos preparatórios que incluem a busca de emprego num mercado de trabalho altamente competitivo (De Stefano, 2016). Para iniciar o processo de criação de reputação, os trabalhadores devem criar um perfil, os campos relacionados e continuar então a gerir as reputações. Rani e Furrer demonstraram que uma semana média de trabalho inclui 33,5 horas de trabalho efetivo em plataformas, das quais 26 horas são pagas e 7,5 não são remuneradas (incluindo a procura de trabalho e a realização de testes de qualificação) (2017, p. 13). Berg e De Stefano (2017) relatam que os trabalhadores *gig* «despendem em média 18 minutos em cada hora de trabalho a procurar trabalho».

De facto, um aspeto necessário do trabalho *gig* é a gestão constante da reputação (De Stefano, 2016; Barnes *et al.*, 2015; Kneese, Rosenblat e Boyd, 2014; Aloisi, 2015; Risak e Warter, 2015). A procura e a utilização de capital social para melhorar e avançar as carreiras e para encontrar trabalho e emprego não é em si mesmo uma novidade, mas o tipo de reputação formada que permite aos *freelancers* e trabalhadores semelhantes encontrar trabalho através de plataformas *online* é «baseado na elaboração algorítmica por terceiros que traduz as opiniões dos outros no *proxy* de reputação» (Gandini, Pais e Beraldo, 2016). Isto significa que as reputações são melhoradas através do número de tarefas que os trabalhadores aceitam e completam e na qualidade das classificações dos clientes. Um trabalhador que pode aceitar mais trabalhos, ou alguém com poucas responsabilidades adicionais (como os cuidados a crianças, geralmente realizados pelas mulheres), terá uma melhor reputação, conduzindo a mais trabalho. As empresas da plataforma não fornecem formação para essas atividades. Estas características colocam os trabalhadores sob uma tensão considerável que cria um ambiente de trabalho que alimenta o *stress* e cria riscos para a VAFP, em que o trabalho não remunerado mas necessário cria cargas de trabalho impossíveis de gerir (OIT, 2016b, p. 40). O perfil do trabalhador *gig* é, assim, totalmente individualizado e as reputações não são transferíveis entre as plataformas, conduzindo a um possível risco de VAFP devido à perda de rendimento e ao *stress*. Um membro da confederação sindical alemã, *ver.di*, partilhou o seu ponto de vista sobre o risco de violência psicossocial que emerge no contexto da geração e gestão da reputação.

Se estiver doente, a minha reputação fica automaticamente abalada. Para mim, isto seria uma violência. Porque se eu for um *freelancer* normal, posso pedir a um colega para fazer o meu trabalho. Por exemplo, se eu estivesse a trabalhar como jornalista e ficasse doente, poderia pedir ao meu empregador para pedir a outro colega para fazer o meu trabalho. Não há qualquer hipótese no trabalho nas plataformas digitais se perdermos a nossa reputação. Não podemos levar a reputação de uma plataforma para outra.

D'Cruz e Noronha apresentam um estudo de caso de trabalho nas plataformas *digitaisers online* na Índia, e relatam as formas como o «pessoas humanas como um serviço» (como articulado por Jeff Bezos, CEO da Amazon) é considerado o tipo de trabalho que desumaniza os trabalhadores e desvaloriza o trabalho, facilita a precariedade e a informalização da economia e depende de formas atípicas de emprego (*ibid.*, p. 46). O trabalho *gig online* abre possibilidades para o trabalho infantil, o trabalho forçado e a discriminação. Há também evidências de racismo, nas situações em que os clientes dirigem comentários abusivos e ofensivos nas plataformas de forma encoberta. O comportamento racista entre os trabalhadores também tem sido notado, por exemplo, os trabalhadores *gig* no mundo desenvolvido culpam os homólogos indianos pela subcotação dos preços (*ibid.*). Os direitos fundamentais dos trabalhadores estão, conseqüentemente, em risco e, como resultado, a liberdade sindical e os acordos de negociação coletiva são de extrema importância nos locais de trabalho digitalizados.

### *Trabalho gig offline: ruas, estaleiros de construção, casas*

O trabalho *gig offline* está também em ascensão. Este é obtido em plataformas como a *Uber* ou a *Deliveroo*, onde a organização do processo laboral é digitalizada (Tassinari e Maccarrone, 2017a) mas é realizada fisicamente, como a condução de táxis, os serviços de entrega de alimentos e encomendas em bicicletas e motos, a construção e os trabalhos de reparação (De Stefano, 2016, p. 3; Huws, Spencer e Joyce, 2016, p. 2). O trabalho de condução enquadra-se na categoria dos trabalhadores dos transportes, e estes trabalhadores já se deparam regularmente com violência e assédio, como é destacado pela Federação Internacional dos Trabalhadores dos Transportes (ITF, 2017; ver também Pillinger, 2017, p. 12).

Há já muitos anos que os motoristas e os ciclistas de entregas estão a ser monitorizados e a introdução de tecnologias de satélite permitiu que esta prática de rastreamento se tenha tornado cada vez mais intrusiva. Um motorista da *UPS* declarou à revista *Harper* que o empregador utiliza novas métricas, como um «chicote mental», observando que «as pessoas ficam intimidadas e trabalham mais depressa» (The Week, 2015; Kaplan, 2015). Os riscos de VAFP são exacerbados pela forma como as aplicações intensificam a taxa de trabalho associando os motoristas aos clientes através de um algoritmo, um MGD prescritivo. Há mais mulheres a conduzir táxis com a aplicação *Uber* (*app*) do que noutros serviços de táxi (Harris e Krueger, 2016, p. 8), o que significa que estas enfrentam cada vez mais riscos além dos riscos existentes de assédio e violência sexual. A gestão através de *app*/algoritmo reduz as capacidades de os motoristas fazerem escolhas sobre o trabalho com base na fadiga pessoal ou na preocupação com a segurança. Os motoristas correm o risco de serem desativados, ou de serem temporária ou permanentemente despedidos com base nas classificações dos clientes. Há menos evidências de riscos no trabalho *gig offline* do que no trabalho *gig online*, potencialmente porque o acesso aos grupos relevantes é difícil - por exemplo, os casos em que os motoristas da *Uber* estão explicitamente proibidos de falar negativamente sobre a empresa de acordo com os contratos assinados. Os investigadores sindicais e académicos acederam com sucesso aos trabalhadores *gig online*, fazendo contactos como «clientes» através das próprias plataformas.

Um investigador do Centro de Relações Laborais, Conselho Nacional de Investigação da Argentina, motivou ativamente os motoristas de distribuição em moto a organizarem-se. Evidenciou os riscos de VAFP enfrentados pelos trabalhadores *gig* taxistas e motoristas de entregas.<sup>1</sup> Uma vez que os MGD do trabalho *gig offline* impõem objetivos muito elevados e os trabalhadores apenas são pagos por entrega/passageiro, os motoristas conduzem a grande velocidade, colocando-se em risco de acidentes e de multas. Verifica-se uma alta taxa de violência psicológica que surge da incapacidade de os motoristas ganharem dinheiro suficiente. Além disso, têm ocorrido problemas com a polícia local e casos de suborno.

Nastiti realizou investigações com taxistas de trabalho *gig* na Indonésia. As suas conclusões mostram que os motoristas da *Go-Jek* estão sujeitos a altas taxas de «superexploração» (Marini, como citado em Nastiti, 2017a, p. 2). Os motoristas podem ter, em princípio, livre arbítrio para desligar a aplicação utilizada para localizar clientes. Contudo, assim que um motorista liga a aplicação, é controlado por esta, sendo que os pedidos são atribuídos e a aceitação é esperada. Há uma taxa mínima de aceitação, o que significa que os motoristas não estão de facto em condições de recusar trabalho se não tiverem cumprido a quota. Adicionalmente, a taxa de motorista, isto é, 0,07 a 0,14 dólares norte-americanos por quilómetro para os táxis de motocicleta, não é suficiente para as despesas diárias, e os motoristas contam com o bónus diário que só está disponível se tiverem cumprido os requisitos mínimos.

A investigação de Nastiti indica que a narrativa em torno da obtenção de trabalho de taxista na Indonésia se concentra na formalização, sublinhando a importância da falta de normas para abordar explicitamente os detalhes mais minuciosos deste tipo de trabalho (2017a; 2017b). Os motoristas da *Uber* relatam que se receberem uma má classificação dos clientes podem ser despedidos, não obstante alguns aspetos da viagem nada terem a ver com o desempenho do motorista, tal como o tráfego intenso, a perda de cobertura de dados móveis ou a sujidade deixada pelos passageiros no interior do carro. Os motoristas

1 Entrevista conduzida pela autora em dezembro de 2017.

não recebem ajuda da empresa para estas questões e muitas vezes o rendimento é muito inferior ao que lhes foi prometido ao tornarem-se motoristas. A vida profissional dos motoristas é tão dominada pela plataforma, e a remuneração é tão baixa, que Nastiti descreveu as suas condições como «trabalho suado» (2017b). Ainda que haja muito a fazer, a investigação sugere que o trabalho de plataforma *offline* partilha muitas das desvantagens da sua contraparte *online*.

Outra forma de trabalho *gig offline* é o trabalho de limpeza e de cuidados realizado nas residências e obtido nas plataformas *online*. O estudo exploratório de Hunt e Machingura (2016) sobre empregados de limpeza doméstica na África do Sul e noutras economias em desenvolvimento encontra evidências de que, longe de representar um movimento para a formalização do emprego e para os direitos e proteções associados que este poderia trazer, o trabalho de plataformas de limpezas domésticas reforçou a situação de não-trabalhador através de uma cláusula contratual explícita. Além disso, estes trabalhadores domésticos, que são quase exclusivamente mulheres e muitas vezes migrantes, tanto internos como internacionais, estão sujeitos de uma forma geral a maiores desequilíbrios de poder com as empresas que gerem estas plataformas. Isto acontece através da realização de verificações dos antecedentes criminais que se aplicam apenas aos trabalhadores das limpezas, mas não aos clientes, apesar do facto de o trabalho ser normalmente realizado na residência do empregador. Além disso, os sistemas de classificação unilaterais, apenas para os clientes, reforçam o tratamento discriminatório e até violento dos trabalhadores de limpeza pelos clientes.

O trabalho *gig offline* é também realizado por ciclistas e mensageiros que fazem a entrega de alimentos e de encomendas. Uma ativista do Sindicato dos Trabalhadores Independentes da Grã-Bretanha (IWGB), que trabalha como mensageira em bicicleta de produtos médicos para a *CitySprint UK Ltd.*, indicou numa entrevista que se tem verificado um aumento no uso de computadores de bolso (como *Palm Pilots*, *XDA/PDA*) e aplicações tanto no setor dos mensageiros como nos setores de entrega de alimentos. Estas tecnologias digitalizaram o que antes acontecia no papel e são agora utilizadas para a recolha de assinaturas para autorizar a recolha de encomendas. As empresas estão agora a utilizar sistemas de posicionamento global (GPS) para monitorizar todos os mensageiros e os seus movimentos em tempo real, assim como o processo ao vivo de recolha e entrega em todas as etapas. Esta sindicalista afirmou que:

Todos os movimentos e ações são monitorizados numa pista de auditoria digital. Isto é bem diferente dos tempos em que os mensageiros trabalhavam sem papel e em que contavam apenas com o uso do rádio (*walkie-talkie*) para receber os trabalhos. Agora, que tudo é digital, há muito menos liberdade e muito mais controlo, o que significa que somos muito menos «independentes», mesmo que os nossos contratos digam que somos totalmente livres e independentes.<sup>2</sup>

Uma entrevistada do IWGB referiu que as exigências para as pessoas trabalharem como prestadores de serviços independentes ou subcontratados são muito prevaletentes neste tipo de trabalho. Num comentário mais amplo, indicou que a digitalização, a automatização e a gestão algorítmica estão em ascensão, acrescentando que «utilizadas em combinação, são tóxicas e são concebidas para retirar os direitos fundamentais a milhões de pessoas». De facto, esta sindicalista também indicou que os direitos dos trabalhadores são retirados no contexto do trabalho *gig*:

A única parte da legislação que me protege seria a lei da igualdade, mas só protegeria determinadas características e seria difícil de vencer de qualquer forma. O subsídio de férias, o salário mínimo nacional, o subsídio por doença, as pensões, a licença parental, os despedimentos, os impostos e as contribuições [para a segurança social] ... são suprimidos através de contratos de prestador de serviços independente.

Na afirmação anterior, os possíveis riscos de VAFP são claros – os trabalhadores que já realizam o trabalho com uma proteção social limitada, estão a tornar-se cada vez mais vulneráveis aos horários de trabalho excessivos simplesmente porque é impossível ganhar o suficiente para a sobrevivência básica. Não há dias de descanso ou de doença remunerados, o que coloca a saúde dos trabalhadores em risco e pode levar à discriminação devido a exigências idênticas para todos os estafetas, que podem ter força física e capacidade variáveis. Isto é ainda apoiado pelas entrevistas realizadas aos sindicalistas da *Freie Arbeiterinnen- und Arbeiter-Union Berlin* (FAUB) resumidas de seguida, que descrevem a exposição significativa à violência e ao assédio dos condutores que têm pouca ou nenhuma proteção da empresa. Ainda que estes riscos possam existir sem tecnologias de plataforma, a sindicalista do IWGB insistiu que estas situações não justificam métodos de gestão que expõem os trabalhadores a mais riscos significativos.

Os efeitos desiguais dos sistemas de classificação são outra fonte comum de queixas dos trabalhadores *gig offline*. Num pequeno estudo norte-americano (Raval e Dourish, 2016, p. 101), os motoristas que trabalham através de aplicações *ride-hailing* referiram as pressões para tolerar «comportamentos grosseiros, calúnias raciais, [e] comentários ofensivos» dos clientes, por recearem as consequências das baixas classificações se se opuserem de alguma forma. Rosenblat *et al.* (2017) e Rosenblat e Stark (2016) argumentam que, ao redistribuir a supervisão do desempenho dos motoristas a partir de gestores treinados aos consumidores (passageiros), é altamente provável que o sistema de classificação da *Uber* reproduza a discriminação social existente. Há uma falta de acesso aos dados agregados da empresa, e não existem atualmente provas fiáveis.

A falta de transparência nos sistemas de classificação e a alocação de trabalho também foram consideradas causas de queixas entre os motoristas de autorriqueixó na Índia, em que a adoção de aplicações *ride-hailing* resultou numa perda de autonomia em troca de nenhum ganho aparente em termos económicos (Ahmed *et al.*, 2016). De igual modo, um pequeno estudo na Namíbia concluiu que um modelo ocidental de serviços de táxi (um táxi, um motorista) aplicado de forma algorítmica reduziu a autonomia e o controlo dos motoristas, além de causar ressentimento relativamente à vigilância pela plataforma; mais uma vez, sem qualquer vantagem económica (Kasera, O'Neill e Bidwell, 2016). Os dados acumulados diretamente da plataforma são usados para calcular os níveis de trabalho dos motoristas, sendo também usados para tomar decisões sobre o pagamento dos passageiros em condições desprotegidas.

Os piores riscos de VAFP que os condutores enfrentam, de acordo com os ativistas da FAUB (entrevistados pela autora em 16 de outubro de 2017), estão associados à miríade de métodos de gestão da plataforma utilizados para incentivar e pressionar os condutores. O principal objetivo da *Deliveroo* e da *Foodora* é, segundo um condutor, «pressionar mais os condutores». Isto foi verificado na mudança da política recente através da qual os trabalhadores que tinham recebido um bónus pelo trabalho durante o fim de semana, foram abruptamente informados de que os bónus só seriam pagos aos 15 por cento melhores condutores durante os fins de semana, o que significa que apenas os condutores com as vias mais rápidas e a maioria das entregas registadas seriam elegíveis para um bónus. Este sistema indutor de competição significa que os trabalhadores eram incentivados a conduzir mais rápido, independentemente das condições meteorológicas e da sua condição física, a aceitar pedidos mesmo que os seus turnos estivessem prestes a terminar e a colocar-se em condições potencialmente perigosas simplesmente para tentar ganhar um bónus que era anteriormente garantido. Este é um ambiente de pressão que aumenta os riscos de VAFP.

Os trabalhadores *gig offline* também estão sujeitos a condições inseguras nas ruas. Os ativistas da FAUB partilharam uma história sobre uma condutora que trabalhava sozinha num turno noturno e que embateu na porta de um automóvel que abriu nesse momento. Foi atirada da bicicleta, tendo como consequência partido o telemóvel. O condutor do veículo gritou-lhe, não a quis ajudar, e o único recurso que esta tinha era contactar uma equipa de operadores que não podiam fazer nada de imediato, a não ser pô-la em contacto com os escritórios da empresa, que se encontravam fechados. Não há, com efeito, proteção contra a violência vivenciada pelos condutores, não obstante trabalharem sozinhos, em bicicletas, nas ruas e nos escritórios e para o público (OIT, 2016b).



## Trabalho de escritório digitalizado

O trabalho de escritório começou a apresentar novas tecnologias e MGD que monitorizam o trabalho, determinam a produtividade, bem como os níveis de aptidão para o trabalho e, ironicamente, são na verdade uma forma de automatização ou de informatização que pode resultar na perda de empregos. A presente secção identifica investigações e evidências sobre onde os riscos de VAFP estão a emergir através da análise de pessoas, de técnicas de monitorização do desempenho eletrónico, condições de trabalho «sempre ligado» e *cyberbullying* (ver também Akhtar e Moore, 2016).

### Trabalho de escritório 1: Análise de dados das pessoas

A monitorização do comportamento dos trabalhadores através de sistemas informáticos de escritório é uma prática crescente nos recursos humanos (RH). Isto pode ser manifestado em duas áreas de responsabilidade dos RH: «gestão de pessoal», que engloba a gestão das folhas de pagamento, a elaboração e processamento de contratos e os cuidados de saúde e outros benefícios fornecidos; e «execução do negócio», na qual os RH se preocupam em contratar as pessoas certas e assegurar que os novos trabalhadores se enquadram e contribuem para os objetivos e estratégias da organização.

A mais recente técnica para realizar responsabilidades específicas de «execução de negócios» relacionadas com os RH envolve a «análise de dados das pessoas», definida grosso modo como a utilização de *big data* e de ferramentas digitais para «medir, relatar e compreender o desempenho dos trabalhadores, os aspetos do planeamento da mão-de-obra, gestão de talentos e a gestão operacional» (Collins, Fineman e Tsuchida, 2017). A informatização, a recolha de dados e as ferramentas de monitorização permitem que as organizações realizem «análises em tempo real no momento em que sejam necessárias durante o processo dos negócios ... [e] permite uma compreensão mais profunda das questões e perspetivas acionáveis para o negócio» (*ibid.*). As suas investigações mostraram que 71 por cento das empresas internacionais consideram a análise de dados das pessoas uma prioridade elevada para as suas organizações (*ibid.*). A *Teach for America*<sup>3</sup> é aplaudida pela utilização mais extensiva da análise de dados de pessoas com o propósito de tomar decisões no recrutamento, bem como de fazer previsões sobre o desempenho das pessoas antes de contratadas. Atualmente, a utilização da análise de pessoas envolve pouca interação humana com os titulares dos dados nas fases mais iniciais. Porém, em breve será necessária uma maior intervenção humana na tomada de decisões relacionadas com a análise dos dados de pessoas no âmbito do iminente Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia, cuja adoção está prevista para 2018 (UE, 2016).

A IBM (2017) alega que «desde atrair os melhores talentos, até prever com precisão as necessidades futuras em termos de equipa ou melhorar a satisfação dos trabalhadores, as ferramentas analíticas de RH capacitam as organizações a alinhar as métricas de RH com os objetivos estratégicos do negócio». A Google (2017) tem um *site* que fornece orientação em matéria de análise de dados das pessoas e recomenda uma abordagem baseada em dados para a gestão de RH como a melhor forma de «instruir as práticas, programas e processos da sua equipa... relatórios e métricas para a análise preditiva para [ajudar a] descobrir novas perspetivas, resolver *problemas das pessoas* [itálico acrescentado] e direcionar ações de RH». Não é difícil ver que tipo de riscos os trabalhadores enfrentam à medida que a análise dos dados das pessoas é introduzida. Os «problemas das pessoas» podem, naturalmente, significar «quem despedir» ou decisões sobre «quem não promover» e afins. Em qualquer caso, sem intervenção humana, estas decisões de RH tornam-se potencialmente muito duvidosas quando as dimensões qualitativas do local de trabalho são eliminadas, podendo aumentar o *stress* dos trabalhadores.

Um sindicalista da *UNI Global Union* (UNI) destacou a importância de estabelecer os direitos dos trabalhadores em matéria de dados, explicando que, uma vez que os dados estão a ser recolhidos a ritmos tão intensos como nunca antes visto, os trabalhadores correm o risco de serem sujeitos a decisões unilaterais de gestão com base em dados aos quais os próprios trabalhadores não podem aceder. Na

sua forma atual, os trabalhadores não têm voz na maioria dos processos e procedimentos de tomada de decisão relativos à utilização dos seus dados ou da introdução de IA (inteligência artificial) e de aprendizagem de máquinas nos seus locais de trabalho. Para evitar um desequilíbrio institucionalizado de poder, será da maior importância estabelecer os direitos dos trabalhadores em matéria de dados (ver a secção Trabalho de escritório 2 a seguir, para os princípios da *UNI* sobre ética e proteção de dados).

Cherry (2016) investigou os riscos de discriminação emergentes da vigilância aparentemente objetiva que as técnicas de análise de dados das pessoas podem introduzir, nas quais a «procura de novos conjuntos de dados quantitativos está correlacionada com o sucesso do negócio e do emprego» e os dados são utilizados para «tomar decisões no local de trabalho e substituir a tomada de decisões subjetivas pelos gestores» (*ibid.*, p. 7). À primeira vista, a utilização de *big data* parece oferecer possibilidades de eliminar enviesamentos inconscientes ou implícitos que podem instruir a tomada de decisões instintivas – enviesamentos que podem representar o racismo institucionalizado e as diferenças salariais entre homens e mulheres que se verificam na maioria dos países. Contudo, a questão problemática na análise dos dados de pessoas como nova ferramenta de digitalização não é apenas o que está a ser contado, por exemplo, o trabalho produtivo ou outras métricas de desempenho, mas o que não está a ser contado, como o trabalho preparatório, o trabalho doméstico e o trabalho emocional, que já é não remunerado e é pouco reconhecido e que muitas vezes é realizado apenas por mulheres (Moore, 2018a).

### *Trabalho de escritório 2: Monitorização eletrónica do desempenho e «sempre ligado»*

Uma reportagem de 2014 da revista *Fortune* relata que o «mercado de dispositivos vestíveis para uso empresarial, que inclui os dispositivos industriais e de cuidados de saúde, [está] a crescer de 21 milhões de dólares em 2013 para 9,2 mil milhões de dólares em 2020», o que representa uma taxa de crescimento anual composta de 138 por cento (Nield, 2014). A partir de 2014-19, as previsões eram de que mais de 13 milhões de dispositivos vestíveis de monitorização de *fitness* seriam incorporados nos locais de trabalho (*ibid.*). Em 2015, quase um quinto (18 por cento) dos trabalhadores na Europa tinha acesso a tecnologia vestível no trabalho (Reino Unido, 2015). Em 2016, uma em cada três empresas forneceu aparelhos vestíveis para monitorizar a atividade física dos trabalhadores, com o objetivo de poupar dinheiro e melhorar a sua saúde e felicidade (Jiff, Inc. e Willis Towers Watson, 2016).

As tecnologias vestíveis facilitam a monitorização de MGD, rastreando o desempenho dos trabalhadores mediante novas formas que podem ser vistas como *bullying* de gestão e criando riscos de VAFP se forem utilizadas para colocar exigências não razoáveis aos trabalhadores ou em vez do reconhecimento de condições de trabalho precárias. Como salientado pelos sindicalistas do *IG Metall* na Secção II, os trabalhadores administrativos (colarinhos brancos) estão a sofrer de níveis significativamente mais elevados de *stress* no local de trabalho associados aos processos da *Indústria 4.0* e à nova integração tecnológica.

A experiência de bem-estar empresarial de «local de trabalho quantificado»<sup>4</sup> foi realizada por uma empresa dos Países Baixos. De 2015 a 2016, o empregador forneceu aos quadros, que trabalhavam como consultores e *designers*, dispositivos *FitBit* para monitorizar os passos, a frequência cardíaca e o sono e o *RescueTime*, que monitoriza a produtividade e outras atividades quando se trabalha num computador. Foi também pedido aos participantes da experiência para utilizar a «lifelog» ou responder a um *email* todos os dias de trabalho com perguntas subjetivas sobre produtividade e níveis de *stress*. Ao longo de um ano, a autora foi financiada pela *British Academy/Leverhulme* para entrevistar e realizar inquéritos aos trabalhadores para fazer um levantamento das suas experiências quanto ao facto de serem monitorizados até tais níveis pelo empregador. As conclusões mostraram que os participantes, ao longo do ano em que o projeto decorreu, tornaram-se muito sensíveis a questões relacionadas com a privacidade. Os trabalhadores relataram um aumento na carga de trabalho, pois estavam a passar por uma fusão e aquisição de empresa mais pequena com outra empresa maior, e os investigadores associaram isso

4

Para mais informações sobre a discussão acerca do «local de trabalho quantificado», consulte o *site* disponível em: <https://www.quantifiedworkplace.eu/> [acedido em 4 de junho de 2016]. Ver também Moore, Piwek e Roper (2018).

à decisão de integrar novos MGD (Moore, 2018a). As conclusões da experiência põem em questão se as novas práticas de monitorização dos programas de bem-estar empresarial estão de facto a ser usadas para substituir ou desviar a atenção da gestão dos próprios riscos que essas mesmas tecnologias e condições de trabalho criam.

Em entrevista realizada em 16 de outubro de 2017, a autora falou com coordenadores e líderes do projeto *IG Metall Better Work 2020 (Bezirksleitung Nordrhein-Westfalen (NRW) Projekt Arbeit 2020)*. Os sindicalistas entrevistados indicaram que estão a falar ativamente com as empresas sobre a forma como estão a introduzir as tecnologias *Indústria 4.0* nos locais de trabalho. A introdução de robôs e monitorização dos trabalhadores, computação na nuvem, comunicações máquina a máquina, assim como outros sistemas, levaram os responsáveis do projeto *IG Metall* a perguntar às empresas: Que impacto terão estas mudanças na carga de trabalho das pessoas? O trabalho vai ser mais fácil ou mais difícil? Mais stressante? Haverá mais trabalho?

Até agora, as conclusões dos sindicalistas mostram que a digitalização teve impacto nas condições de trabalho dos colarinhos brancos, uma vez que o trabalho se tornou mais stressante. Existe um risco muito elevado de *burnout* e depressão devido à pressão para fazer as tarefas cada vez mais depressa, sendo sempre necessário estar *online* e nunca conseguindo «desligar-se». A intensificação do trabalho (o aumento do ritmo e do volume de trabalho) é cada vez mais evidente e os trabalhadores enfrentam a perda dos direitos fundamentais, particularmente em termos da regulamentação do horário e dos dias de trabalho. As associações de empregadores estão a pressionar para o prolongamento do tempo de trabalho e a redução do tempo de descanso, explicitamente devido ao aumento do uso da tecnologia no local de trabalho. Os sindicalistas entrevistados salientaram que os trabalhadores necessitam destes direitos e precisam de tempo para descansar, sobretudo num ambiente de trabalho permanentemente acelerado que conduz a riscos significativos de VAFFP.

### *Cyberbullying e assédio sexual*

O risco de *cyberbullying* também é prevaiente no trabalho de escritório e de tecnologias da informação (TI). Privitera e Campbell (2009) realizaram um inquérito em matéria de *cyberbullying* no setor industrial, reunindo 145 respostas a questionários de membros do sexo masculino do Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Transformadoras da Austrália (AMWU). Estes autores definem o *cyberbullying* como:

Uma situação em que um ou vários indivíduos se apercebem, durante um período de tempo, de que estão a ser vítimas de ações negativas persistentes (seja pessoalmente, por *email*, por SMS e/ou por telefone), de uma ou várias pessoas, numa situação em que o alvo do *bullying* tem dificuldade em se defender contra essas ações. Não nos referimos a um incidente isolado como *bullying* (*ibid.*, p. 397).

O estudo mostrou que 34 por cento dos entrevistados foram vítimas de *bullying* cara a cara, sendo que 10,7 por cento sofreram *cyberbullying* e todas as vítimas também sofreram *bullying* cara a cara. O *cyberbullying*, em 2009, surgiu como uma forma relativamente nova de *bullying*, mas o facto de estar a acontecer em paralelo com formas mais «tradicionais» de *bullying* levou os autores a acreditarem de que se trata de uma área que vale a pena estudar. O *cyberbullying* também é denominado *bullying* eletrónico, *e-bullying*, *bullying* por SMS, *bullying* por telemóvel, *bullying online*, *bullying* digital e *bullying* pela Internet. O *bullying* coloca claramente os trabalhadores em risco de violência e assédio psicossocial e tem demonstrado repetidamente que conduz a uma baixa da moral, a uma redução do compromisso e à diminuição da satisfação no trabalho. Privitera e Campbell recomendam que os empregadores reconheçam que o *cyberbullying* existe e que os códigos de conduta sejam atualizados para proteger o bem-estar, a saúde e a segurança dos trabalhadores. D'Cruz e Noronha (a publicar) também escreveram sobre o *cyberbullying* no contexto das tecnologias de comunicação e destacam os perigos omnipresentes associados a estas formas, uma vez que o *bullying online* pode transcender o espaço e o tempo e ocorrer fora e dentro dos espaços de trabalho. As inibições dos agressores diminuem no ambiente cibernético,



e estes podem até agir anonimamente, o que significa que as vítimas muitas vezes não podem ripostar. As mulheres realizam um volume significativo de trabalho sub-remunerado *online*. Os riscos que as mulheres enfrentam no trabalho de TI foram investigados por Paasonen, Jarrett e Light (a publicar), que exploram o modo como o assédio *online* assume a forma de *flaming*<sup>NT</sup>, *cyberbullying* e *trolling*<sup>NT</sup>. O assédio sexual *online* contra as mulheres tem efeitos prejudiciais significativos nas pessoas assediadas. A sua análise fornece exemplos de mulheres que foram forçadas a deixar de usar a Internet devido ao assédio e assinala que as carreiras das mulheres foram afetadas como resultado (*ibid.*). Decisivamente, os dispositivos de comunicação digital são considerados como facilitadores de um «aumento perturbador das queixas de assédio sexual» (Garrie, 2005).

## ■ Armazém, fábrica e recolha de resíduos

### *Fábricas e armazéns: Automatização*

Talvez o método mais divulgado de digitalização do trabalho seja a automatização, e a presente secção analisa tanto esta tendência como a intensificação do rastreamento digitalizado dos trabalhadores de armazéns e de fábricas. Os ambientes de trabalho automatizados, de acordo com um sindicalista do *IG Metall*, aumentam o *stress* e reduzem a autonomia dos trabalhadores. Os processos nas indústrias de maquinaria e automóvel, ou indústrias «metalúrgicas», são cada vez mais automatizados, com trabalhadores pouco qualificados e a enfrentar os níveis mais elevados de eliminação de postos de trabalho de sempre. Contudo, os avanços na automatização também representam riscos para os trabalhadores dos escritórios, serviços, construção, vendas, apoio administrativo e produção (Frey e Osborne, 2013).

Um relatório da *PricewaterhouseCoopers* (PwC) de 2017 mostra que 30 por cento dos empregos no Reino Unido e 38 por cento dos empregos nos EUA se encontram em risco de automatização. Mais de metade destes empregos serão no comércio grossista e a retalho, indústria transformadora, serviços administrativos e de apoio, assim como transporte e armazenamento (2017). No Reino Unido, 2,25 milhões de empregos encontram-se em alto risco de automatização devido à introdução da inteligência artificial (IA) no comércio grossista e a retalho. Mais de 1,2 milhões de empregos estão sob ameaça na indústria transformadora: 1,1 milhões em serviços administrativos e de apoio e 950.000 em transporte e armazenamento (*ibid.*). Corlett (2016), na *Resolution Foundation*, concluiu que a probabilidade mais elevada de automatização reside no trabalho jurídico e contabilístico, na silvicultura e exploração florestal, agricultura e pecuária, caça, pesca e aquicultura. Um relatório do FMI de Berg, Buffie e Zanna (2016) analisou o que irá acontecer com os salários dos trabalhadores, particularmente dos trabalhadores pouco qualificados, na sequência da inevitabilidade de uma automatização generalizada. O relatório prevê que os salários serão reduzidos, uma vez que os investidores investem em robôs e não em trabalhadores humanos, em edifícios ou em maquinaria.

Um recente documento para debate do *TUC* (*Trades Union Congress*) intitulado *Shaping our digital future*, examinou as questões da queda dos salários e da perda de empregos (2017, p. 29).

[A] queda das quotas laborais e o aumento da desigualdade salarial vivida durante o último período de mudança tecnológica sugere que devemos pensar não só no impacto do aumento da produtividade no número de postos de trabalho, mas também, de uma forma mais ampla, na forma como os benefícios decorrentes desse aumento da produtividade são partilhados.

O *TUC* relata que a automatização não se refere apenas a um robô que tira todo o trabalho de uma pessoa, mas também se refere a aspetos do trabalho que agora podem ser feitos por computadores (*ibid.*). Isto aumenta o *stress* dos trabalhadores, pois espera-se que estes façam mudanças constantes e rápidas nas práticas de trabalho, muitas vezes sem formação, no que é frequentemente denominado ambientes de trabalho «ágeis» (Moore, 2018a; Moore, 2018b). Em 2012, o *ImageNet Challenge*<sup>5</sup> pediu às pessoas que programassem os computadores para reconhecer as imagens. Estes «desafios», que na realidade são concursos anuais coordenados por investigadores e empresas de topo, tornaram-se uma

medida de sucesso na área. Estes concursos contribuíram para avanços na «aprendizagem profunda» e na capacidade de o computador reconhecer imagens, que agora ultrapassou a dos humanos. Esta, e outras experiências, estão a suscitar a percepção de que determinadas tarefas que eram anteriormente consideradas da competência exclusiva dos seres humanos, estão agora em risco de automatização, mecanização e digitalização.

Frey e Osborne (2013) alegam que tanto os trabalhos repetitivos como os não repetitivos se tornaram suscetíveis de serem automatizados. Os operadores de *telemarketing*, os contabilistas, fornecedores de seguros e técnicos de bibliotecas correm um elevado risco de automatização, com uma probabilidade de 0,99 (1 = certo). O trabalho nas profissões como cuidados de saúde e ação social (,0035) e terapia recreativa (,0028) também estão sob ameaça. Uma grande parte da investigação em matéria de processos jurídicos também pode agora ser feita por computadores, recorrendo a algoritmos de aprendizagem profunda, bem como trabalho não rotineiro como conduzir e decifrar caligrafia (*ibid.*, p. 17).

### **Fábricas e armazéns: Dispositivos vestíveis que rastreiam e monitorizam**

Nas situações em que os postos de trabalho não foram ainda automatizados, foram introduzidos MGD prescritivos e de rastreamento para fornecer informações cada vez mais precisas e granulares sobre os trabalhadores de fábricas e armazéns. Os MGD aqui apresentados criam ambientes de *stress* elevado para os trabalhadores com base na sensação de estarem a ser vigiados e na pressão para trabalharem mais e mais rapidamente. Surgem riscos de VAFP quando os dados são utilizados para tomar decisões aparentemente neutras sobre o desempenho e quando os objetivos são generalizados e não considerados, por exemplo, as diferenças físicas entre trabalhadores, alguns dos quais podem não ser capazes de trabalhar mais rapidamente por razões de saúde.

A *Amazon* e os armazéns *Tesco* monitorizam todos os minutos que os trabalhadores com contratos de zero horas despendem na consola de desempenho usando terminais colocados no braço. O terminal vestível é, de facto, um substituto simplificado da área de transferência, permitindo aos trabalhadores digitalizar códigos de barras em embalagens a partir de um pequeno *scanner* usado no dedo. A informação de localização é enumerada na secção superior do terminal que está preso ao antebraço e trabalha numa rede *WiFi* local, que pode adicionalmente adotar *Bluetooth* para sincronização com outros dispositivos.

Um repórter britânico infiltrado (Bennett, 2013) assumiu um cargo através de uma agência de emprego como «separador» no armazém da *Amazon* em Swansea. O dispositivo vestível que lhe foi dado disse-lhe o que recolher e indicou-lhe o número de segundos necessário para encontrar o produto. O dispositivo rastreou o seu ritmo de separação, estando este equipado com um aviso de que poderia ser punido e que apitaria caso fossem cometidos erros. Como descrito pelo repórter, durante os turnos de 11 horas, os trabalhadores «são máquinas, somos robôs, ligamos o nosso *scanner*, seguramo-lo, mas podíamos ligá-lo a nós próprios... [os trabalhadores estão] literalmente a trabalhar arduamente e não parece haver qualquer recompensa ou qualquer abrandamento... a pressão é inacreditável». Outro trabalhador afirmou que as condições eram como um «campo de escravos» (*ibid.*). Outra entrevista com um trabalhador de um armazém da *Amazon* destacou que «os objetivos estão à nossa frente, literalmente, a cada segundo, de cada minuto, de cada dia» (Briken, Taylor e Newsome, 2016, p. 11). As condições de trabalho tornaram-se tão intoleráveis que a *Amazon* ofereceu aos trabalhadores infelizes até 5000 dólares se quisessem deixar os seus empregos (Cockburn, 2014). Em 2018, a *Amazon* patenteou uma nova braçadeira que vibra fisicamente utilizando um sistema de *feedback* tátil para guiar os braços dos trabalhadores para a localização correta nos armazéns.

As tecnologias de rastreamento têm realmente contribuído para as decisões de redução de pessoal através do aumento da produtividade, por exemplo, nos armazéns da *Tesco*, onde o pessoal a tempo inteiro foi reduzido em 18 por cento (Wilson, 2013). De facto, a *Tesco* rastreou a produtividade como parte de um investimento de 9 milhões de dólares em dispositivos de rastreamento vestíveis adotados em

300 locais em todo o Reino Unido. Num centro de distribuição na Irlanda, os trabalhadores do armazém recolhem produtos de 87 corredores com estantes de três andares. Com o objetivo de libertar o tempo gasto a escrever numa área de transferência, os trabalhadores usam agora braçadeiras bastante grandes que monitorizam as mercadorias, atribuem trabalhos ao utilizador, preveem o tempo de conclusão e quantificam os movimentos entre os mais de 15 km de prateleiras e 111 cais de carga. Um visor de 2,8 polegadas apresenta o *feedback* analítico, verificando o pedido e «forçando os trabalhadores com poucos pedidos» (*ibid.*). Os trabalhadores recebem uma pontuação de 100 se as tarefas forem concluídas a tempo e de 200 se as atividades forem terminadas em metade do tempo exigido, suscitando questões sobre a saúde e segurança dos trabalhadores. Um trabalhador relatou que «os tipos que fizeram a pontuação estavam suando imenso e a atirar coisas por todos os lados» (Rawlinson, 2013). Os trabalhadores de armazém correm o risco de serem penalizados se não registarem as pausas para ir à casa de banho nos dispositivos (*ibid.*). A ameaça de despedimento cria situações de *stress* elevado aos trabalhadores e pode estar associada à aceleração do ritmo de trabalho dos trabalhadores, colocando-se em situações de risco. O rastreamento dos trabalhadores nos armazéns resultou em relatos de *stress* elevado, *burnout* físico e, conseqüentemente, riscos acrescidos de violência estrutural física e psicossocial. Porém, a saúde e a segurança dos trabalhadores é geralmente secundária em relação à logística *lean*<sup>NT</sup> (magra) e à rapidez do trabalho nos armazéns (Mulholland e Stewart, 2013).

As entrevistas confidenciais realizadas pela autora revelaram muitos exemplos deste tipo e de monitorização outras formas de rastreamento. Num dos casos, um operador de armazém descreveu que receberam scanners para colocar na mão para serem usados no trabalho, e que no momento da distribuição foi dito aos trabalhadores que o seu objetivo era «evitar erros» e «ajudar os trabalhadores a ter um melhor desempenho». Foi dito aos operadores que teriam reuniões personalizadas com a administração para discutir o desempenho após a introdução dos dispositivos. Um inquirido anónimo disse à autora que essas reuniões nunca foram efetivamente propostas. Em vez disso, as tecnologias foram usadas para rastrear erros e registar pausas, assim como para obter provas mais precisas e detalhadas sobre o tempo que os trabalhadores passaram na consola. Num intervalo específico nos meses que se seguiram à implementação dos dispositivos, foi dito aos trabalhadores que algumas pessoas seriam despedidas dentro de poucos dias e revelou-se que os dados dos dispositivos de rastreamento foram usados para determinar que trabalhadores seriam despedidos. Porém, não ficou claro o modo como os dados foram interpretados, como se pode verificar na resposta a seguir.<sup>6</sup>

Recentemente, despediram duas ou três pessoas e tomaram essa decisão com base em quem trabalhava menos. Talvez tenha sido em maio, quando as coisas ficaram um pouco mais calmas no trabalho. Despediram três pessoas: uma delas era preguiçosa, por isso compreendo porquê. Mas os outros dois eram muito bons. Uma semana antes dos despedimentos, a administração declarou: «tenham todos cuidado, porque vamos despedir alguém do pessoal temporário». Então, todos aceleraram.

A operadora estava preocupada que a monitorização de dados tivesse sido manipulada. Ela e um colega de trabalho tentaram comparar os dados que poderiam ter sido utilizados para despedir os trabalhadores e acharam surpreendente que os dados citados como motivo de despedimento de alguns trabalhadores não estivessem refletidos nos dados dos diagramas disponíveis para o seu supervisor direto. Ela e os colegas de trabalho já tinham suspeitado que, durante esse período de monitorização ampliado, foram atribuídas tarefas mais fáceis a pessoas específicas, e o exame dos dados confirmou as suas suspeitas. Não obstante os operadores de armazém estejam tecnicamente autorizados a aderir a sindicatos, a operadora entrevistada indicou que não pertence a nenhum sindicato e que não tem conhecimento de quaisquer filiações no seu local de trabalho. Em qualquer caso, não foi realizada nenhuma consulta aos sindicatos relevantes nem aos trabalhadores antes da introdução da tecnologia. A operadora explicou que «estamos conscientes de que o rastreamento pode ser usado para nos pressionar a trabalhar

mais depressa e pode ser usado para despedir pessoas». Mas muitos de nós já sentimos que já não nos importamos. Porque fisicamente não conseguimos simplesmente fazer mais nada».

### Fábricas e armazéns: *Indústria 4.0*

A primeira revolução industrial ocorreu por causa da mecanização. A segunda foi tornada possível através da produção em massa e pelas linhas de montagem. A terceira, diz-se, aconteceu com base na informatização, na automatização e na gestão *lean* (magra). Atualmente o que é conhecido como *Indústria 4.0* envolve:

- *Big data*: A recolha de mais dados pode conduzir a poupança e a uma tomada de decisão mais inteligente. A *McKinsey & Company* deu o exemplo de uma mina de ouro africana que «encontrou formas de capturar mais dados através dos seus sensores». Os novos dados mostraram algumas flutuações insuspeitas nos níveis de oxigénio durante a lixiviação, um processo fundamental. A fixação deste aumento de rendimento em 3,7 por cento tem um valor de até 20 milhões de dólares por ano».
- *Advanced analytics*: Uma análise mais sólida pode melhorar drasticamente o desenvolvimento do produto e conduzir à poupança e ao lucro.
- *Interfaces homem-máquina*: Isto inclui a utilização da realidade aumentada, onde os «separadores» usam auscultadores que apresentam informações vitais num ecrã transparente, ajudando-os a localizar os artigos com maior rapidez e precisão. Os auscultadores libertam as mãos e diminuem as taxas de erros.
- *Transferência do digital para o físico*: Isto implica o uso da impressão em 3-D e da prototipagem rápida para minimizar as ligações ao mercado (Local Motors, Vauxhall e GM envolvidos).<sup>7</sup>

A PwC realizou outro inquérito, em 2016, «Indústria global 4.0», envolvendo mais de 2000 participantes de nove grandes setores industriais de 26 países. O inquérito foi concebido para identificar como e em que contextos as empresas investiram em tecnologias 4.0. Os resultados mostraram que a maioria dos inquiridos esperava mais do dobro do seu nível de digitalização até 2020 (PwC, 2016, p. 11).

Desde armazéns a escritórios, de táxis a habitações, a digitalização do trabalho e os MGD comportam riscos significativos de VAFP. A ameaça da automatização teve um impacto adicional no trabalho no Sul Global, com potenciais repercussões sociais que terão um impacto ainda maior no trabalho não especializado. A recolha de resíduos tem sido uma estratégia de sobrevivência para as a população urbana pobre na Índia há algum tempo e especificamente para as mulheres e crianças, não obstante os graves riscos de saúde associados. Contudo, a recolha de resíduos também está agora sob ameaça de automatização, como revelado na investigação de Anagha Tambe e Swati Dyahadroy.<sup>8</sup> Estas duas professoras investigadoras da Universidade de Pune observaram que o estado está empenhado em automatizar o processamento e eliminação de resíduos devido à preocupação com a sustentabilidade ambiental, por um lado, e com a criação de valor capitalista, por outro (ver também Gidwani e Corwin, 2017). Isto tem repercussões particularmente devastadoras para as comunidades *Dalit*, para as quais a recolha de resíduos tem sido uma fonte segura de rendimento. Ainda que os trabalhadores frequentemente enfrentem violência, humilhação e assédio devido à natureza degradante e suja da recolha «informal» de resíduos, os líderes da comunidade *Dalit* defendem que a automatização não é a resposta para tratar essas questões. Os trabalhadores gostariam que o Estado e os sindicatos se concentrassem na erradicação da estigmatização e dos riscos psicossociais relativos aos trabalhadores Dalit e na criação de melhores condições para as comunidades de castas mais baixas, em vez de permitir que este trabalho que tem sido habitualmente feito pelas suas comunidades seja completamente eliminado.

Esta secção descreve onde e como os trabalhadores digitalizados enfrentam o risco de VAFP. A próxima secção analisa as respostas dos parceiros sociais a estas áreas emergentes de preocupação.

<sup>7</sup> Ver Baur e Wee (2015).

<sup>8</sup> Foram trocadas entrevistas e correspondência entre a autora e Anagha Tambe e Swati Dyahadroy, entre setembro e novembro de 2017, com o objetivo de partilhar as suas investigações e partilhar conhecimentos.

## Secção II: Parceiros sociais e outras iniciativas

Os sindicatos, as empresas e os governos, bem como a academia, tomaram medidas e realizaram investigações em resposta direta à digitalização no local de trabalho. Foram realizadas várias entrevistas (algumas delas já mencionadas anteriormente) a funcionários de sindicatos e do setor empresarial no Instituto de Direitos Humanos e Negócios (IHRB). Esta secção apresenta as respostas dos sindicatos e das empresas, bem como a revisão de alguns projetos académicos que visam revelar e mitigar os riscos de VAFP no trabalho digitalizado e assinalar algumas ideias para as melhores práticas.

---

### Sindicatos

Os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da OIT sublinham que não deve ser negado a nenhum trabalhador o acesso aos direitos humanos básicos e que todos os países que são membros da OIT devem defender estes princípios, começando pela liberdade sindical e pelo reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.

O trabalho digitalizado tem uma série de características que dificultam a organização dos trabalhadores num contexto sindical tradicional, pois estão geograficamente dispersos, estão sozinhos em táxis ou em bicicletas e em casa, e têm uma comunicação limitada uns com os outros. Os trabalhadores digitais muitas vezes não gozam do estatuto de «trabalhador por conta de outrem», o que dificulta a negociação e os acordos em termos dos direitos básicos - uma falta de representação e proteção social que os coloca em risco de VAFP. Contudo, o primeiro acordo coletivo de sempre relativo à economia de plataformas foi assinado na Dinamarca entre a *Hilfr*, uma plataforma dinamarquesa para a limpeza em casas particulares e a *Fagligt, Faelles, Forbung* (3F) (Federação Unida dos Trabalhadores Dinamarqueses), o maior sindicato dinamarquês.<sup>9</sup> A convenção coletiva foi assinada pelos fundadores da *Hilfr* e por Tina Møller Madsen, presidente do grupo de limpeza e serviços da 3F em Copenhaga. A nova convenção coletiva entrará em vigor em agosto de 2018 e garantirá o subsídio de doença, o subsídio de férias e uma contribuição para o regime de pensões para as pessoas que trabalham na plataforma *Hilfr*. Este acordo inovador funcionará como um acordo piloto durante os primeiros 12 meses, após os quais as partes concordaram em avaliar o acordo com base nas provas recolhidas.

Há vários exemplos de atividades sindicais realizadas em nome dos trabalhadores digitais, nomeadamente campanhas e organização, auto-organização de trabalhadores e greves sem aviso prévio. Mesmo assim, além do acordo coletivo piloto *Hilfr*/3F, ainda não há outros casos de negociação coletiva bem-sucedida no local de trabalho digital. Houve, porém, relatos em locais de trabalho digitalizados de casos de tentativas por parte das empresas para impedir os trabalhadores de se afiliarem nos sindicatos

(Dahlborn, 2017). Em outubro de 2016, ocorreu uma greve organizada pelos próprios trabalhadores *gig* em Itália, onde 50 trabalhadores da *Foodora* exigiram condições de trabalho dignas. Dois organizadores da greve foram despedidos dois dias depois do primeiro protesto por razões falaciosas (Tassinari e Maccarone, 2017b), demonstrando as intensas pressões de assédio que os trabalhadores enfrentam, bem como as suas dificuldades de organização.

Os trabalhadores não têm sido capazes de construir um movimento laboral digital em grande escala ou eficaz. Talvez porque os trabalhadores receiam ser muito facilmente substituíveis no mercado de trabalho global de trabalho nas plataformas digitais e noutros trabalhos digitalizados (Graham *et al.*, 2017, p. 155), os sindicatos trabalham presentemente das seguintes formas para atenuar os piores impactos de VAFP no trabalho digitalizado.

### ■ Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di)

Os sindicatos alemães têm sido talvez os mais ativos na mitigação dos riscos de VAFP no mundo digitalizado do trabalho. Um sindicalista da confederação sindical alemã, *ver.di*, participou numa entrevista e descreveu a iniciativa chamada «mediafon».<sup>10</sup> O *Mediafon* é um serviço que o sindicato oferece aos trabalhadores tecnicamente independentes na economia *gig*. O serviço é semelhante a uma linha telefónica direta, utilizada principalmente pelos meios de comunicação, cultura, educação e trabalhadores independentes de TI, através da qual os membros do *ver.di* estão ligados aos trabalhadores para os ajudar por telefone no que respeita a determinados aspetos das questões do local de trabalho, como contratos, segurança social, direitos de autor, *auto-branding* e *marketing*, e saúde e segurança. Embora o serviço esteja disponível como parte da afiliação no *ver.di*, pode ser acedido por outros trabalhadores mediante o pagamento de uma taxa. A esperança é, naturalmente, que os utilizadores se juntem ao sindicato. O serviço também fornece um *site* com notícias relevantes, uma *newsletter* mensal e um «manual de autoemprego» disponível *online* e em papel.

### ■ IG Metall

O *IG Metall* (Sindicato Alemão dos Metalúrgicos), a *Arbeiterkammern Oberösterreich* (Câmara de Trabalho Austríaca), a *Österreichische Gewerkschaftsbund* (Confederação Sindical Austríaca) e a *Unionen* (um sindicato sueco de trabalhadores administrativos) uniram forças para criar o *Fair Crowd Work*. Este proporciona um *site* que reúne informações sobre questões que respeitam ao trabalho nas plataformas digitais e o trabalho baseado em plataformas e aplicações, da perspetiva dos trabalhadores e dos sindicatos. O *site* publica classificações das condições de trabalho em várias plataformas de trabalho, extraídas de investigações realizadas com os trabalhadores.

O *IG Metall* está também a desenvolver o projeto *Better Work 2020* (*Bezirksleitung NRW, Projekt: Arbeit 2020 in NRW*). Para este projeto, os representantes sindicais reuniram-se com 30 empresas que implementam a *Indústria 4.0* localmente e planeiam reunir-se com mais 50 empresas de toda a Alemanha (a partir de outubro de 2017). O *IG Metall* da Renânia do Norte-Vestefália tem trabalhado nesta iniciativa com dois outros sindicatos, o *Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten Landesbezirk Nordrhein-Westfalen* (NGG NRW), *Industrie-gewerkschaft: Bergbau, Chemie, Energie* (IG BCE Nordrhein) e o sindicato tutelar, *Datenschutzerklärung Deutscher Gewerkschaftsbund* (DGB NRW). Os resultados mostraram que os trabalhadores e os conselhos de trabalhadores foram em grande parte deixados de fora das discussões que conduziram às práticas da *Indústria 4.0* mencionadas acima.

Um sindicalista do *IG Metall* que está envolvido na implementação do *Better Work 2020* indicou que a operacionalização da *Indústria 4.0* se verifica em duas dimensões: 1) interligação e nível de integração; e 2) nível de auto-monitorização - se a própria tecnologia fornece regras específicas para fazer um trabalho que é automatizado, ou se os trabalhadores são livres para tomar as suas próprias decisões.





*Operadoras telefônicas no call centre Advanced Info Service. O AIS fornece telemóveis, serviço digital e celular e outros serviços relacionados a cerca de 15 milhões de clientes tailandeses. Banguecoque. Tailândia.*

Este sindicalista e outros colegas sindicalistas identificaram riscos de VAFP, sobretudo nas grandes empresas, onde a tecnologia começou a «trabalhar por si mesma». Em linha com a revolução da «Internet das coisas», os produtos comunicam diretamente entre si. O grau de influência dos trabalhadores foi reduzido, advertiu, colocando as pessoas em riscos significativos onde a sua tomada de decisões e autonomia são limitadas.

Ainda que os sistemas e produtos digitais e ergonómicos possam fornecer apoio aos trabalhadores, o impacto total e preciso que os dispositivos vestíveis, como a *HoloLens* ou os *Google Glasses*,<sup>11</sup> terá nos seres humanos ainda não está totalmente esclarecido. Estes novos «assistentes» foram introduzidos para ajudar os trabalhadores em tarefas complexas, mas também podem criar um elevado risco de *stress* no local de trabalho. Os sindicalistas do *IG Metall* manifestaram que as empresas devem analisar esta questão de perto e discuti-la francamente com os que estão a conceber e a usar estas tecnologias *Indústria 4.0*. É primordial ouvir o que as pessoas têm a dizer e valorizar as contribuições que os trabalhadores podem oferecer. Se uma empresa pede às pessoas para se adaptarem rapidamente às novas tecnologias, devem dar-lhes espaço, tempo e dinheiro para o fazer. O projeto *Better Work 2020* revelou que muitas empresas não dão o tempo e o espaço para a integração de novas tecnologias e para a adaptação dos trabalhadores. Por vezes, acrescentaram, as empresas investem em tecnologias, mas esquecem-se de investir nas pessoas.

Outro membro do *IG Metall* declarou que «não se pode simplesmente criar uma nova tecnologia sem

11

Para mais informações sobre este dispositivo, ver L. Eadicicco (2017).



criar novas circunstâncias, ou seja, reorganizar e desenvolver as qualificações dos trabalhadores». É necessário que as pessoas façam parte do que está a acontecer» (extraído de entrevistas com a autora). Outra questão mencionada foi a exigência de utilizar vários tipos de sistemas com pouco apoio para tal. De facto, as entrevistas revelaram que os trabalhadores não tinham a certeza de qual seria o impacto a longo prazo destas tecnologias e que os sinais de riscos emergentes de VAFP são preocupantes. Como resultado da falta de atenção aos trabalhadores, os desenvolvimentos tecnológicos e os investimentos têm causado um *stress* significativo. Se uma empresa quer um ambiente de trabalho onde os trabalhadores possam dizer «temos de enfrentar o futuro», deve conceder tempo para aprender os novos processos, o que reduziria o *stress* e o medo da mudança. Os colegas do *IG Metall* afirmaram ainda que nunca foi disponibilizado tempo para compreender as novas tecnologias e, no que diz respeito aos empregadores, «o tempo não cai simplesmente do céu».

A representação sindical efetiva também está sob pressão devido às novas formas de trabalho digitalizado e, como resultado, a cobertura da negociação coletiva está igualmente sob pressão. Em resposta a estas questões, há dois anos o *IG Metall* decidiu abrir o sindicato às categorias de trabalhadores digitalizados que são trabalhadores das plataformas digitais e *freelancers*, a fim de permitir a sua organização ao abrigo do *IG Metall*. O sindicato está agora a negociar em nome dos trabalhadores que utilizam plataformas *online* para estabelecer as formas sob as quais a segurança social pode ser paga pelos prestadores de contratos. De facto, os sindicalistas do *IG Metall* afirmaram que a entrada de trabalhadores das plataformas digitais (*crowdworkers*) no sistema de segurança social é uma das suas maiores dificuldades.

Silberman (sindicalista do *IG Metall*) e Irani (académica da Universidade da Califórnia, São Diego) conceberam e escreveram sobre a «Turkopticon», uma aplicação de base de dados que permite aos *Turkers* ou trabalhadores *gig* utilizar o *Mechanical Turk* para rever e publicar informações sobre os requisitantes (Silberman e Irani, 2016). A aplicação disponibiliza pedidos a outros *Turkers*, intervindo assim explicitamente no que os autores denominam «política laboral mediada por uma *interface*» (*ibid.*, p. 526). De facto, a maioria dos *Turkers* parece usar a *Turkopticon*, assim como várias outras plataformas *online* como a *Turker Nation*, *MTurk Crowd*, *MTurk Grind*, *MTurk*, *HITsWorthTurkingFor*, *subreddits*, e *MTurk Forum* para partilhar informações sobre as suas experiências (*ibid.*, p. 520).

## ■ **Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV)**

Em 2016, a autora visitou uma fábrica de automóveis nos Países Baixos e falou com trabalhadores sindicalizados que tinham testemunhado um elevado índice de automatização da produção ao longo de várias décadas. A FNV<sup>12</sup> (Federação dos Sindicatos Holandeses) e os representantes locais dos Conselhos de Empresa observaram pela primeira vez, no contexto da ergonomia, que os robôs podem proporcionar um ambiente de trabalho saudável, pois podem fazer trabalhos perigosos ou difíceis para as pessoas. O custo de produção pode ser reduzido significativamente, bem como o tempo necessário para produzir unidades. Também observaram que os robôs podem ajudar os humanos a sentirem-se desafiados, aprender a trabalhar melhor e, além disso, podem abrir oportunidades aos trabalhadores com deficiência. A automatização facilita as tarefas administrativas, uma vez que os robôs apenas fazem as suas tarefas programadas, não se queixam, não ficam doentes, nem cometem erros.

Porém, os representantes dos Conselhos de Empresa também observaram que a automatização criou riscos significativos de VAFP - *stress* e excesso de trabalho - que surgiram das expectativas crescentes para a produção a um ritmo mais rápido. Os trabalhadores mencionaram que não há necessidade de dispositivos temporizadores na fábrica para garantir que as pessoas estão a trabalhar suficientemente depressa, porque não há escolha. Na linha de montagem, aparece um carro a cada poucos minutos. As pessoas são obrigadas a acompanhar o ritmo dos robôs, o que faz parte do principal incentivo e método para medir o ritmo de trabalho. São estabelecidas metas de produção que os humanos e os robôs

devem trabalhar em conjunto para cumprir. Na realidade, todavia, quando há um problema na linha, apenas as pessoas podem compensar a interrupção, quer o problema seja causado eletronicamente, por uma peça que não foi entregue, ou por qualquer outro motivo. Assim, os trabalhadores são forçados a trabalhar excessivamente depressa.

A introdução de robôs, afirmaram sindicalistas da *FNV*, conduziu a uma perda significativa de postos de trabalho e a salários mais baixos. Além disso, a introdução da robotização e da automatização deve ser acompanhada por estratégias de preparação e de formação, uma preocupação expressa pelo representante da *FNV*. A *FNV* também sublinhou que, atualmente, as empresas não estão a preparar e a formar adequadamente os trabalhadores para a automatização, que é uma parte clara do futuro das fábricas e de outros locais de trabalho. A questão é: as empresas vão investir nas pessoas ou vão apenas centrar-se nas margens de lucro (a curto prazo)? Quando são introduzidos novos sistemas, os trabalhadores mais velhos são os que mais sofrem, porque, em muitos casos, perderam a prática da aprendizagem. Se os trabalhadores mais velhos não conseguirem acompanhar o ritmo, as probabilidades de as empresas os excluírem de qualquer compromisso com a aprendizagem ao longo da vida são elevadas.

A *FNV* respondeu a estas questões numa fábrica específica perto de Maastricht, em colaboração com o Conselho de Empresa e o Clube de Engenharia locais, e exercendo pressão para a formação dos trabalhadores cujos empregos estão em risco devido à automatização. Além disso, em maio de 2017, a *FNV* divulgou a seguinte declaração, demonstrando o seu interesse num rendimento básico, que é frequentemente discutido no contexto da automatização do trabalho (Barnhoorn, 2017).

O rendimento básico é uma opção interessante, sobretudo no modo como é formulado pelos Beneficiários do Setor da *FNV*. A *FNV* propõe, assim, iniciar investigações e experiências de uma maneira prática, com base nas recomendações dos beneficiários setoriais da *FNV*. Como resultado dessa ação, a *FNV* decidirá se um rendimento básico se pode tornar um dos instrumentos que podem partilhar igualmente o trabalho, o rendimento e o capital.

## ■ *Independent Workers Union of Great Britain (IWGB)*

Outra resposta significativa ao trabalho digitalizado na economia *gig* pode ser vista na emergência de novos ramos nos sindicatos, incluindo o exemplo do *Independent Workers Union of Great Britain (IWGB)* (Sindicato dos Trabalhadores Independentes da Grã-Bretanha). Para lutar contra a redução dos direitos dos trabalhadores evidenciada no trabalho *gig*, uma ativista e os seus colegas criaram um ramo no sindicato *IWGB*.<sup>13</sup>

Este é o mecanismo que nos pareceu mais eficaz para provocar mudanças, pois ajuda a consolidar uma comunidade fragmentada e dá às pessoas esperança e força em números e através de lutas coletivas. Até agora, conseguimos três grandes aumentos salariais de 20 a 30 por cento nas três grandes empresas de correios de Londres: *City Sprint*, *Ecourier* e *Absolutely Couriers*. Nós também conseguimos na *Gophr*, uma pequena empresa de aplicações, mas recentemente recuaram no acordo. Estamos também em processo de contestar o nosso estatuto de prestadores de serviços independentes nos tribunais no que respeita a quatro das grandes empresas de correio. Também tivemos um sucesso limitado com a greve da *Deliveroo* em agosto. Embora não tenhamos conseguido impedir a nova estrutura salarial, ajudámos os trabalhadores a aumentar a greve, criámos muita publicidade positiva, ajudámos a lançar uma grande luz sobre a economia *gig* e expusemos as contradições inerentes à mesma - que estão todas presentes também no setor de correios.

Este mesmo membro do *IWGB* afirmou que é muito difícil sindicalizar os trabalhadores da economia *gig*

*offline* porque estão constantemente em movimento e o trabalho está espalhado numa grande área. Referiu que «se não conseguirmos uma legislação que obrigue as empresas a deixar os sindicatos entrar, o que é altamente provável, então os sindicatos precisam de se esforçar mais». Os sindicatos podem ter muitas vezes atitudes negativas que servem para impedir a ação, indicou, e também partilhou que muitas vezes houve grandes sindicatos a queixarem-se da legislação antissindical, da falta de participação e a culpar o governo por não estarem a ser bem-sucedidos. Na sua opinião,

Esta é a atitude errada, é uma receita para a inação e é derrotista. Se a atitude for esta, é claro que nada vai acontecer e não vão convencer ninguém a tomar medidas. O que era notável na greve da *Deliveroo* era o facto de ser autónoma: os motoristas faziam-na sozinhos, nós apenas apoiámos depois de ter começado. Expôs as falhas do governo, da empresa e dos sindicatos! Agora, lentamente, estão a acordar e a preparar-se, mas duvido que vá acontecer muita coisa. Como sempre, vamos contar com os próprios trabalhadores para termos a coragem de agir e de forçar a mudança, e é aí que reside o verdadeiro poder.

### ■ **Freie Arbeiterinnen- und Arbeiter-Union Berlin (FAUB)**

A *FAUB* tem sido a mais ativa na organização de ciclistas de distribuição de alimentos, denominados «ciclistas», em Berlim. Os ativistas utilizaram estratégias de campanha e de organização e estão agora em fase de formalização das suas exigências para as duas principais empresas que contratam ciclistas, a *Deliveroo* e a *Foodora*. Na reunião com membros da *FAUB* no dia 16 de novembro, a autora entrevistou dois ativistas sindicais, um dos quais era uma ciclista («Anna») da *Foodora*. Anna partilhou as formas através das quais as técnicas de gestão da *Foodora* retiraram intencionalmente a responsabilidade e os sistemas de apoio aos ciclistas. A empresa, por exemplo, informatizou muitas práticas de gestão, utilizando o *email* para divulgar as mudanças na política da empresa. Os ciclistas também têm contacto com um «capitão ciclista», responsável pelas zonas de trabalhadores. O capitão organiza grupos no *WhatsApp* e usa-os para lembrar aos ciclistas as mudanças de políticas, mas também organiza ativamente atividades sociais como uma espécie de formação de espírito de equipas. O capitão, contudo, não tem outra autoridade ou responsabilidade explícita de gestão fora destas atividades. Alguns capitães ciclistas politizaram-se e organizaram reuniões e protestos contra a política da empresa, também utilizando o *WhatsApp*, o que, por sua vez, facilitou o trabalho de Anna com a organização e as campanhas.

Em termos do trabalho de campanha, a *FAUB* desenvolveu ações diretas contra as empresas de entregas, nomeadamente a organização de protestos fora da sede que envolveram o empilhamento de peças de bicicleta partidas à entrada. A *FAUB* também mantém fortes ligações com os meios de comunicação, que divulgaram algumas das piores práticas nestas empresas e que provaram ter impacto nas reputações empresariais. Foram registados alguns sucessos, como forçar a *Delivery Hero* a retirar a *Foodora* do mercado de ações, através da organização de protestos em frente à sede na véspera de uma reunião de investidores. Os investidores foram potencialmente dissuadidos pela possibilidade de má reputação causada por estes protestos.

### ■ **UNI Global Union (UNI)**

A *UNI* está a realizar um extenso trabalho em matéria dos direitos da proteção de dados e da emergência da IA e da aprendizagem de máquinas no trabalho, visando aconselhar os sindicatos sobre a forma de mitigar os riscos emergentes. Um dos principais membros da *UNI* declarou que os sindicatos devem tomar medidas para assegurar que a) os dados não são utilizados de uma forma discriminatória na tomada de decisões no local de trabalho, tendo em conta o sexo, a raça e o estado de saúde, e mantendo o controlo e o equilíbrio das práticas éticas; e b) os trabalhadores podem ter acesso aos seus próprios dados pessoais, sendo-lhes também fornecida uma explicação de como esses dados são utilizados para quaisquer decisões tomadas a seu respeito.<sup>14</sup>

A UNI lançou um documento em dezembro de 2017 intitulado *Top 10 Principles for Workers' Data Privacy and Protection* (2017). Estes princípios sublinham que «os trabalhadores e os seus representantes sindicais devem ter o direito de aceder, influenciar, editar e apagar os dados que são recolhidos sobre si e através dos seus processos de trabalho». Os princípios concentram-se em: acesso dos trabalhadores aos dados; «minimização dos dados» quando os dados são utilizados de forma precisa e focalizada; garantias de que os trabalhadores têm direito a uma «explicação completa» sobre como os seus dados são utilizados; e restrições à utilização de dados biométricos e de localização. Um aspeto importante a ter em conta é que este documento apela a que os princípios e práticas dos acordos coletivos sejam implementadas e protegidas neste sentido. O documento da UNI enumera dez pontos de ação, resumidos aqui (*ibid.*):

- 1. Os trabalhadores devem ter acesso e influência sobre os dados recolhidos sobre si**
  - a. O consentimento não pode e não deve ser a base legal do tratamento de dados no trabalho.
  - b. Os trabalhadores devem conseguir obter dados pessoais relativos a si próprios.
  - c. Os trabalhadores devem ter o direito de portabilidade dos dados.
  - d. Os dados pessoais podem ser comunicados aos representantes dos trabalhadores, mas apenas se os dados permitirem fins que sejam benéficos para os trabalhadores.
- 2. Implementar salvaguardas sustentáveis em matéria de tratamento de dados**
  - a. Os empregadores devem informar cabalmente os trabalhadores sobre a introdução de sistemas de monitorização.
  - b. As avaliações de impacto na privacidade devem ser realizadas antes da implementação de novos sistemas de tratamento de dados e os trabalhadores devem ser cabalmente informados.
  - c. Consultar os trabalhadores se houver suspeita de qualquer violação do direito à privacidade e à dignidade.
- 3. Devem ser aplicados os princípios de minimização de dados**

Os empregadores só podem recolher dados e apenas os dados corretos para os objetivos certos e apenas os objetivos certos, para serem utilizados pelas pessoas certas e apenas as pessoas certas, e pelo tempo apropriado e apenas o tempo apropriado.
- 4. O tratamento de dados deve ser transparente**
  - a. Qualquer informação com dados pessoais detida pelos empregadores deve ser dada a conhecer aos trabalhadores.
  - b. Os empregadores devem fornecer aos trabalhadores todos os detalhes sobre o tratamento dos dados.
  - c. Deve ser fornecida uma descrição completa das categorias de dados pessoais que podem ser recolhidos por todas as TIC, incluindo videovigilância e possível utilização.
  - d. As informações devem ser fornecidas num formato acessível.
- 5. As leis de privacidade e os direitos fundamentais devem ser respeitados em toda a empresa**

Isto inclui o respeito pelas convenções mundiais e regionais sobre direitos humanos, incluindo a Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU e a Proteção de Dados Pessoais dos Trabalhadores: um Código de Boas Práticas da OIT, de 1997.

- a. Mostrar respeito pela dignidade humana e pela privacidade e permitir o livre desenvolvimento da personalidade e das relações do trabalhador no local de trabalho.
  - b. Garantir que a comunicação é legal e não inclui declarações difamatórias ou caluniosas.
  - c. Assegurar que os meios para a comunicação empresarial não são utilizados para assediar sexualmente ou difundir comentários ofensivos.
6. ***Os trabalhadores devem ter pleno direito a uma explicação quando os dados são utilizados***

Este princípio refere-se a decisões tomadas pela administração que incluem a obtenção de dados tanto de dentro como de fora da empresa. Por exemplo, nos processos de recrutamento interno e externo, os trabalhadores devem ter o direito de saber em que base foi tomada uma decisão. Isto serve para salvaguardar os trabalhadores de decisões discriminatórias baseadas em prognósticos, sobretudo no que respeita à saúde.
7. ***Os dados biométricos e as informações pessoais identificáveis (IPI) devem ser isentos***

A recolha e o tratamento posterior dos dados biométricos só devem ser efetuados se não estiverem disponíveis outros meios menos intrusivos e apenas se forem acompanhados das salvaguardas adequadas, incluindo as salvaguardas adicionais previstas no princípio 2. O tratamento de dados biométricos e outras IPI devem basear-se em métodos cientificamente reconhecidos e estar sujeitos aos requisitos de estrita segurança e proporcionalidade.
8. ***Equipamento que revela a localização dos trabalhadores***

Os equipamentos que revelam a localização dos trabalhadores só podem ser introduzidos se provarem ser necessários para atingir o objetivo legítimo preconizado pelos empregadores; a sua utilização não deve conduzir a uma monitorização contínua dos trabalhadores. Concretamente, a monitorização não pode ser o objetivo, mas apenas uma consequência indireta de uma ação necessária para proteger a produção, a saúde e a segurança ou para assegurar o funcionamento eficiente de uma organização. Dado o potencial de violação dos direitos e liberdades das pessoas afetadas pela utilização destes dispositivos, os empregadores devem assegurar todas as salvaguardas necessárias ao direito dos trabalhadores à privacidade e à proteção dos dados pessoais, incluindo as salvaguardas previstas no princípio 2.
9. ***Deve ser criado um organismo multidisciplinar e interempresarial de gestão de dados***

Deve ser criado um organismo multidisciplinar e interempresarial de gestão de dados para administrar a formação, o armazenamento, o tratamento e as questões de segurança dos dados. Isto inclui disposições para que todos os representantes do organismo, incluindo os delegados sindicais, recebam formação adequada sobre dados para estarem equipados para trabalhar com as empresas na manutenção e retenção de uma política sustentável de proteção de dados.
10. ***Todos os pontos acima devem ser implementados numa convenção coletiva***

Os princípios acima mencionados devem ser implementados e aplicados através da negociação coletiva de empresas ou dos setores. Na ausência da referida negociação, o empregador deve criar um órgão de governação de acordo com o princípio 9.

## ■ Atividades Sindicais no Sul Global

No Sul Global, os investigadores académicos relatam que há menos interesse em ações coletivas, como no contexto de *crowdsourcing* na Índia. Existe uma «apatia geral em relação aos sindicatos evidente no subcontinente... impulsionados por considerações conscientes da situação, os indianos articulam atitudes negativas em relação à coletivização que associam, de uma forma geral, aos trabalhadores manuais (colarinho azul)» (D'Cruz e Noronha, 2016, p. 60). O *crowdsourcing* através de plataformas *online* pode até ser visto como uma manifestação de neocolonialismo, onde os impedimentos à coletivização são uma parte integrante de outras influências culturais ocidentais, tais como a narrativa do empreendedo-

rismo que acompanha o trabalho nas plataformas digitais. O trabalho informal é já muito comum na Índia, o que pode explicar melhor os baixos níveis de participação e organização sindical no trabalho *gig*. Outra pesquisa de Nastiti (2017a) observa que os motoristas da *Go-Jek* em 15 cidades indonésias «envolveram-se em resistências sustentadas contra a empresa intermediária». As atividades coletivas incluem a formação de sindicatos informais, protestos e organização de greves, e apoio aos meios de comunicação e à imprensa.

---

## Respostas das empresas

### *Códigos de conduta*

Um grupo de empresas alemãs de plataformas tem sido ativo na identificação de formas de mitigação contra piores formas de tratamento dos trabalhadores *gig online*, através da colaboração com os parceiros sociais para criar um código de conduta, intitulado *Crowdsourcing: Code of Conduct – Ground rules for paid crowdsourcing / crowdworking: Guidelines for a prosperous and fair cooperation between crowdsourcing companies and crowdworkers* (Crowdsourcing, 2017). A primeira versão do Código foi desenvolvida pela *Testbirds* com o apoio da Associação Alemã de *Crowdsourcing* (*Deutscher Crowdsourcing Verband*). As contribuições do *IG Metall* foram integradas na segunda versão, que foi assinada por oito empresas de plataforma: *Testbirds*, *clickworker*, *Streetspotr*, *content.de*, *Crowd Guru*, *AppJobber*, *ShopScout* e *Bugfinders*. O código de conduta reconhece que «foram criados novos modelos de emprego e formas inovadoras de colaboração que afetaram e mudaram o indivíduo trabalhador, bem como os empregadores e as instituições sociais» (*ibid.*, p. 2). Em novembro de 2017, as plataformas signatárias, a Associação Alemã de *Crowdsourcing* e o *IG Metall* estabeleceram um «Conselho Ombuds» ou «Escritório Ombuds» (em alemão, «Ombudsstelle») associado ao Código de Conduta. Os trabalhadores de plataformas que assinaram o código podem apresentar uma queixa ao Conselho e o Conselho procura esclarecer o assunto e encontrar uma solução por consenso. O Conselho é composto por um trabalhador de plataforma, um representante sindical, um representante da empresa de plataforma e um representante da Associação Alemã de *Crowdsourcing*. A presidência neutra do Conselho é ocupada pela Dra. Silke Kohlschitter, uma juíza do trabalho de Frankfurt.

O documento define o *crowdworking* como «a externalização de projetos e tarefas a uma comunidade internacional de cibernautas», que é agora um «componente sólido do mundo do trabalho e da sociedade». O *crowdworking* remunerado pode incluir uma série de tarefas, desde o tratamento de dados e a criação de textos até testes de *software* e *crowdsourcing* móvel no ponto de venda (POS), e é facilitado através de várias plataformas *online* e aplicações móveis que atuam como intermediários. Juridicamente, este trabalho insere-se em grande parte na área do trabalho *freelance* e por conta própria, não obstante muitas das características da relação de trabalho se assemelharem ao trabalho regular, tais como a condução de táxis, em que os motoristas estão sujeitos a práticas correntes, como entrevistas e avaliações por empresas multinacionais como a *Uber*. O código de conduta apresenta diretrizes para gerar responsabilidade empresarial para com os trabalhadores que utilizam estas plataformas. As seguintes diretrizes aplicam-se aos signatários do código de conduta (*ibid.*):

1. **«Tarefas em conformidade com a lei»** - Esta questão é importante porque garante que os trabalhadores não se inscreveram inadvertidamente para fazer trabalhos «ilegais, discriminatórios, fraudulentos, demagógicos, violentos ou anticonstitucionais». Uma vez que o trabalho nas plataformas digitais e o cliente têm apenas uma relação virtual, tornou-se claro que existe o risco de os trabalhadores poderem ser cúmplices de atividades ilegais ou fraudulentas.
2. **«Eslarecimento sobre situações jurídicas»** - As plataformas signatárias estão empenhadas em partilhar regulamentações jurídicas e fiscais relativas ao trabalho mediado.



3. «**Pagamento justo**» - As condições de pagamento devem ser transparentes, rápidas e claramente comunicadas com antecedência. Nunca se deve esperar que os trabalhadores paguem para obter trabalho.
4. «**Motivação e bom trabalho**» - Exige que as empresas tomem medidas para fornecer sistemas de recompensa de algum tipo, tais como pontos e prémios de experiência, bem como possibilidades de formação.
5. «**Interação respeitadora**» - Os intermediários devem ser sensíveis à sua responsabilidade tanto para com os clientes como para com os interesses e as necessidades dos trabalhadores.
6. «**Tarefas claras e prazos razoáveis**» - Os trabalhadores terão acesso a descrições adequadas dos projetos, com prazos claros e razoáveis.
7. «**Liberdade e flexibilidade**» - Os trabalhadores precisam de ter liberdade para selecionar as tarefas. A não aceitação não deve levar a consequências negativas e não se deve exercer pressão para trabalhar.
8. «**Feedback construtivo e comunicação aberta**» - As empresas de *crowdsourcing* devem estar disponíveis para as questões que surgem e dar um *feedback* adequado e rápido.
9. «**Processo de aprovação e reformulação do trabalho regulamentados**» - Sucede em ocasiões em que o trabalho fornecido não é considerado como estando em conformidade com os padrões esperados e os clientes podem ter a opção de não pagar. Assim, os padrões de aprovação e os prazos devem ser claros e a não aceitação de trabalho deve ser justificada, com base em acordos predefinidos.
10. «**Proteção de dados e privacidade**» - A proteção e o respeito pela privacidade do trabalho nas plataformas digitais é descrita nesta secção como sendo importante.

O significado deste código de conduta de *crowdsourcing* é que este foi iniciado pelas empresas que reconhecem que, para permanecerem competitivas para os utilizadores, terão de abordar os riscos associados ao trabalho nas plataformas. Atualmente, o código está apenas assinado por plataformas alemãs, mas pode ser considerado como a melhor prática para todas as empresas que envolvam trabalho nas plataformas digitais.

### *O Institute for Human Rights and Business (IHRB)*

O *Institute for Human Rights and Business (IHRB)* (Instituto de Direitos Humanos e Negócios) está atualmente a desenvolver um programa de trabalho plurianual centrado na elaboração de responsabilidades empresariais em matéria de direitos humanos no que respeita a *big data* e aplicações de IA.<sup>15</sup> A intenção é examinar aspetos baseados nos direitos relacionados com aplicações e tecnologias no local de trabalho, no mercado e na sociedade em geral. O projeto irá considerar e analisar o modo como as tecnologias de *big data* e de IA podem criar, aumentar ou reduzir os riscos e impactos das pessoas afetadas por estas tecnologias e de que modo os indivíduos e grupos específicos têm (ou não) igual acesso aos benefícios das novas tecnologias. O projeto irá explorar uma série de ângulos e questões em matéria de direitos humanos, incluindo privacidade, não discriminação, participação, atuação e consentimento, realização de direitos económicos e reparação.

Para este fim, o *IHRB* está atualmente a envolver empresas de diversos setores industriais (incluindo, entre outras, as indústrias tecnológicas) com a finalidade de as envolver diretamente na construção de boas práticas e de normas. O trabalho será assente no quadro dos *Guiding principles on business and human rights* (ONU, 2011), assim como noutros quadros e experiências nos campos dos direitos humanos e dos negócios. O objetivo do programa baseia-se no trabalho realizado no passado sobre os «perigos

15

Com base numa entrevista conduzida pela autora com a equipa da *UNI Global Union*, em 18 de novembro de 2017. Consulte também o site do *IHRB* em <https://www.ihrb.org/focus-areas/information-communication-technology/> [acedido em 6 de dezembro de 2017].

digitais» e aplicará as competências do *IHRB* para convocar diversas partes interessadas e especialistas para se alinharem em torno das expectativas de boas práticas e passarem dos princípios e aspirações para passos claros e concretos que as empresas possam implementar. O projeto será provavelmente lançado no segundo trimestre de 2018.

---

## Governos

### *União Europeia*

A nível europeu, até 25 de maio de 2018 todas as empresas com mais de 250 trabalhadores em toda a Europa terão de cumprir o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), que é uma reformulação da Diretiva de Proteção de Dados (DPD) de 1995, ou da Diretiva 95/46/CE da UE (UE, 2016). Nas duas primeiras páginas do texto preliminar do RGPD, são estabelecidas as bases do novo Regulamento e é deixado claro que o desenvolvimento tecnológico é uma das razões para a atualização e revisão da Diretiva 95/46/CE. Alguns pontos vitais do novo projeto de Regulamento estão resumidos abaixo (estão enumerados os números dos artigos do projeto):

6.º A rápida evolução tecnológica e a globalização criaram novos desafios em matéria de proteção de dados pessoais. A recolha e a partilha de dados pessoais registaram um aumento significativo.

Uma característica significativa do local de trabalho digitalizado e dos métodos de gestão digital é o facto de as decisões serem tomadas através de algoritmos, da análise de dados das pessoas e do trabalho *gig*. O projeto do artigo 22.º, n.º 1 pode ter um impacto significativo nestas práticas, como, por exemplo:

22.º, n.º 1 O titular dos dados deverá ter o direito de não ficar sujeito a uma decisão que se baseie exclusivamente no tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis, que produza efeitos jurídicos que lhe digam respeito ou o afetem significativamente de modo similar.

Os fundamentos do novo Regulamento, enumerados nas primeiras secções do documento, procedem à sua ampliação, deixando perfeitamente claro que:

71.º O titular dos dados deverá ter o direito de não ficar sujeito a uma decisão, que poderá incluir uma medida, que avalie aspetos pessoais que lhe digam respeito, que se baseie exclusivamente no tratamento automatizado e que produza efeitos jurídicos ... tais como... práticas de recrutamento eletrónico sem qualquer intervenção humana. Esse tratamento inclui a definição de perfis mediante qualquer forma de tratamento automatizado de dados pessoais para avaliar aspetos pessoais relativos a uma pessoa singular, em especial a análise e previsão de aspetos relacionados com o desempenho profissional, a situação económica, saúde, preferências ou interesses pessoais, fiabilidade ou comportamento, localização ou deslocações do titular dos dados, quando produza efeitos jurídicos que lhe digam respeito... e tal tratamento deverá ser acompanhado das garantias adequadas, que deverão incluir a informação específica ao titular dos dados e o direito de obter a intervenção humana, de manifestar o seu ponto de vista, de obter uma explicação sobre a decisão tomada na sequência dessa avaliação e de contestar a decisão.

As novas restrições impostas pelas reformas irão colocar uma pressão significativa em qualquer empresa que confie na tomada de decisões baseada apenas em dados algorítmicos. Isto pode potencialmente interromper totalmente o modelo de negócio e as práticas operacionais da *Uber*. Os motoristas

da *Uber* obtêm trabalho através do uso de uma aplicação que direciona os clientes puramente baseada em dados algorítmicos; os movimentos são totalmente monitorizados e as decisões sobre as práticas de trabalho são tomadas em conformidade. Os motoristas podem inclusivamente ser desativados se os seus sistemas de classificação dos clientes não forem suficientemente altos, ou se não aceitarem viagens suficientes. É difícil de entender como estas práticas não serão totalmente reformuladas quando o novo RGPD for adotado em 2018. Além disso, o RGPD pode atrasar o crescimento da utilização da análise de dados de pessoas. Isto terá impacto em todas as empresas que utilizam *big data* para recrutar trabalhadores, avaliar o desempenho, proporcionar melhor liderança, promover trabalhadores, influenciar e melhorar a conceção do trabalho, tomar decisões sobre remunerações e melhorar a colaboração sem «intervenção humana», e tudo isto será exigido pelo novo RGPD.

Estas práticas serão questionadas na sequência do novo RGPD, por exemplo, o uso de dispositivos vestíveis em fábricas e armazéns que rastreiam os movimentos dos trabalhadores e armazenam grande volume de dados sobre o seu desempenho, pausas para ir à casa de banho e minutos gastos em consolas (ver os exemplos de operadores de armazém na *Amazon* e na *Tesco* acima). Estão a ser utilizados nos locais de trabalho, dispositivos para armazenar informações sobre quanto tempo os trabalhadores passam nas mesas através de sensores de calor, como no caso da *Occupeye*, como foi brevemente utilizada no *The Telegraph* (Dearden, 2016), bem como para gravar os tons de voz e os gestos dos trabalhadores como experimentado com a *Humanyze*.<sup>16</sup> Ao abrigo do RGPD, estas atividades estarão sob grande escrutínio, uma vez que as empresas necessitarão de: a) esclarecer que dados estão a ser utilizados e porquê; b) verificar a autenticidade e a realidade da «intervenção humana» se as decisões forem tomadas com base na análise de dados; e c) provar que obtiveram o consentimento explícito dos titulares dos dados em primeiro lugar.

De facto, uma das áreas fundamentais que o RGPD enfatiza é o *consentimento* na proteção de dados. A definição de «consentimento» na Diretiva de 1995 relativa à proteção de dados (DPD) (UE 95/46/CE) era «qualquer manifestação de vontade, livre, específica e informada, pela qual a pessoa em causa aceita que dados pessoais que lhe dizem respeito sejam objeto de tratamento» (UE, 1995). A nova definição do RGPD acrescenta detalhes sobre como o consentimento é dado e declara, no Artigo 4.º, n.º 11, que o consentimento é: «uma manifestação de vontade, livre, específica, informada e explícita, pela qual o titular dos dados aceita, mediante declaração ou ato positivo inequívoco, que os dados pessoais que lhe dizem respeito sejam objeto de tratamento» (UE, 2016).

A referência explícita às implicações do RGPD para o *consentimento do trabalhador* é muito menos detalhada do que para os *consumidores*. O *Guide to the General Data Protection Regulation do Information Commissioner's Office* (ICO) do Reino Unido, adverte que «as autoridades públicas e os empregadores terão dificuldade em usar o consentimento» e que «existe uma grande probabilidade de os empregadores e outras organizações em posição de poder terem mais dificuldades em obter consentimento válido» (ICO, 2017). Um sindicalista da UNI também sublinhou que o consentimento é primordial nas situações em que os trabalhadores são rastreados e monitorizados (Wild, 2017). No projeto *British Academy/Leverhulme* realizado pela autora em 2015-17, a empresa que realizou a experiência «local de trabalho quantificado» envolvendo a *FitBits*, a *RescueTime* e registos pessoais diários de até 50 trabalhadores, foi questionada pela *Autoriteit Persoonsgegevens* (Autoridade de Proteção de Dados Pessoais holandesa). Não obstante os trabalhadores tenham consentido em participar no projeto, a Autoridade perguntou à empresa: «é possível existir uma relação de *consentimento* entre um trabalhador e um empregador?» (Moore, 2018b).

Os trabalhadores, como titulares dos dados, devem obter direitos significativos no que respeita ao consentimento ao abrigo do RGPD (ICO, 2017; Moore, 2017), um resumo dos quais é fornecido de seguida.

- O direito a ser informado, que compreende a obrigação dos empregadores de proporcionar transparência sobre a forma como os dados pessoais serão utilizados;

16

A *Humanyze* é uma empresa que fornece crachás de identificação dos trabalhadores com capacidades de medição biométrica integradas, assim como microfones embutidos que processam informações vocais, nomeadamente o tom, o volume e a velocidade da fala e serviços de rastreamento da localização.

- O direito de acesso, semelhante aos direitos previstos na Lei de Proteção de Dados (DPA) e que abrange o sempre popular pedido de acesso dos titulares dos dados (Reino Unido, 1998);
- O direito à retificação de dados incorretos ou incompletos (semelhante ao da DPA);
- O direito a ser esquecido sob certas circunstâncias;
- O direito de bloquear ou suprimir o tratamento de dados pessoais (semelhante ao da DPA); e
- O novo direito à portabilidade de dados que permite aos trabalhadores obter e reutilizar os seus dados pessoais para os seus próprios fins em diferentes serviços e sob determinadas circunstâncias.

---

## Academia

### ■ Universidade de Manchester, Centro para o Desenvolvimento da Informática

Richard Heeks, um académico da Universidade de Manchester, tem trabalhado com a «Development Implications of Digital Economies», uma rede de investigação estratégica financiada pelo Conselho para a Investigação Económica e Social do Reino Unido, como parte da iniciativa *Global Challenges Research Fund*. O extenso relatório de Heeks, *Decent work and the digital gig economy: A developing country perspective on employment impacts and standards in online outsourcing* (2017) sintetiza a seguir as suas conclusões no Quadro 1, apresentadas como recomendações para o tratamento dos trabalhadores nas plataformas digitais, delineando normas sugeridas para vários contextos de emprego.

### ■ Fairwork Foundation

O académico Mark Graham e colegas do *Oxford Internet Institute* (Graham *et al.*, 2017) criaram a *Fairwork Foundation*, que irá levar a cabo um extenso programa de política comparativa e de investigação relevante concebida para avaliar as condições de trabalho nas plataformas de trabalho digitais. A Fundação pretende chamar a atenção para o trabalho «invisível» dos trabalhadores digitais nas cadeias de fornecimento globais e desenvolver uma nova abordagem à investigação do trabalho e dos locais de trabalho digitais. Em última análise, o objetivo da Fundação é facilitar a mudança nos processos e práticas das plataformas *online* que irão melhorar as condições de trabalho.<sup>17</sup>

Em conclusão, todas estas atividades e projetos destinam-se a mitigar os piores impactos da VAFP para os trabalhadores digitalizados. A secção seguinte analisa os instrumentos da OIT e outras normas disponíveis na comunidade internacional que podem proporcionar apoio e orientação para enfrentar estes riscos.

---

17

Para mais informações sobre a *Fairwork Foundation* e o *Oxford Internet Institute*, consulte <https://www.oii.ox.ac.uk/blog/introducing-a-fairwork-foundation/> [acedido em 12 de outubro de 2017].

## Quadro 1: Trabalho digital digno – Normas para a economia *gig* digital

### COMPONENTES DE CÓDIGO / NORMAS

| CONTEXTO DE EMPREGO                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Segurança Social                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concessão de licença para férias, por doença e por maternidade</li> <li>• Concessão de prestações de desemprego, incapacidade e seguro de saúde</li> <li>• Concessão de seguro de responsabilidade civil</li> <li>• Concessão de contribuições para pensões</li> <li>• Portabilidade dos benefícios</li> <li>• Contribuições partilhadas de trabalhadores, plataformas e clientes</li> </ul>                                                    |
| Diálogo social, representação de empregadores e de trabalhadores | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direito de organização e negociação de convenções coletivas</li> <li>• Alterações jurídicas nas situações em que é impedida a negociação coletiva aos prestadores de serviços independentes</li> <li>• Permitir a comunicação (coletiva) entre os trabalhadores</li> </ul>                                                                                                                                                                      |
| Contexto económico e social para o trabalho digno                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento da legislação nacional relevante na jurisdição dos trabalhadores</li> <li>• Responsabilidade do cliente pela cadeia de abastecimento digital</li> <li>• Acesso dos decisores políticos a dados anónimos da plataforma transacional</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |
| EMPREGO                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Oportunidades de emprego                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidade de acesso ao trabalho da economia <i>gig</i> digital</li> <li>• Concessão de oportunidades de formação</li> <li>• Histórico de trabalho e perfis de reputação portáteis e acessíveis aos trabalhadores</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
| Estabilidade e segurança do trabalho                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinação de estabilidade e flexibilidade</li> <li>• Esclarecimento / reclassificação / desenvolvimento de uma nova flexibilidade para escolher a situação profissional</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Igualdade de oportunidades e de tratamento no emprego            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não discriminação</li> <li>• Proteção de dados e da privacidade tanto para clientes como para trabalhadores</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Dignidade e respeito no trabalho                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação respeitadora e rápida entre clientes, plataformas e trabalhadores</li> <li>• Regras claras para a recusa de trabalho e retrabalho, desativação do trabalhador, classificação do trabalhador e «nivelamento por cima» do trabalhador</li> <li>• Análise humana das queixas dos trabalhadores</li> <li>• Mecanismo neutro de terceiros para a resolução de conflitos</li> </ul>                                                       |
| CONDIÇÕES DE TRABALHO                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ganhos adequados e trabalho produtivo                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelo menos o pagamento do salário mínimo tendo em conta o tempo não pago e outros custos</li> <li>• Informações e comunicações claras sobre as tarefas</li> <li>• Informações claras sobre pagamento, incluindo as condições do horário e o não pagamento</li> <li>• Detalhes dos termos gerais sobre a identidade do cliente e o objetivo da tarefa</li> <li>• Sistema de classificação tanto para clientes como para trabalhadores</li> </ul> |
| Horário de trabalho digno                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento das diretivas nacionais relativas aos horários de trabalho e diretrizes da OIT</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ambiente de trabalho seguro                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar que as tarefas potencialmente inseguras do ponto de vista psicológico são sinalizadas e que seja prestado apoio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Secção III:

# Normas e instrumentos da OIT e da Organização das Nações Unidas (ONU)

Esta secção analisa os códigos de práticas e diretrizes existentes da OIT e da Organização das Nações Unidas (ONU), as normas do trabalho e outros instrumentos relevantes para os trabalhadores que enfrentam riscos acrescidos devido à digitalização. Além disso, estes poderiam ser obtidos para desenvolver uma nova norma sobre violência e o assédio contra mulheres e homens no mundo do trabalho, tal como aplicado aos locais de trabalho e trabalhadores digitais.

---

## Proteção dos dados pessoais dos trabalhadores: um Código de Boas Práticas da OIT

O código *The Protection of workers' personal data: An ILO Code of Practice* (1997), ainda que não vinculativo e não visando substituir a legislação nacional, faz recomendações para fornecer orientação no desenvolvimento de legislação, convenções coletivas, políticas e práticas a nível empresarial. O código estabelece diretrizes claras para a recolha e proteção dos dados dos trabalhadores, com os seguintes princípios gerais em vigor (*ibid.*, p. 2):

### Princípios gerais

- 5.1. Os dados pessoais devem ser tratados de forma legal e justa, e apenas por razões diretamente relevantes para o emprego do trabalhador.
- 5.2. Os dados pessoais devem, em princípio, ser utilizados apenas para os fins para os quais foram originalmente recolhidos.
- 5.3. Se os dados pessoais tiverem de ser tratados para fins diferentes dos fins para os quais foram recolhidos, o empregador deve garantir que não são utilizados de forma incompatível com a finalidade original e deve tomar as medidas necessárias para evitar quaisquer interpretações incorretas causadas por uma mudança de contexto.
- 5.4. Os dados pessoais recolhidos no âmbito de medidas técnicas ou organizacionais para garantir a segurança e o funcionamento adequado dos sistemas de informação automatizados não devem ser utilizados para controlar o comportamento dos trabalhadores.
- 5.5. As decisões relativas a um trabalhador não devem basear-se apenas no tratamento automatizado dos seus dados pessoais.
- 5.6. Os dados pessoais recolhidos por monitorização eletrónica não devem ser os únicos fatores na avaliação do desempenho dos trabalhadores.



- 5.7. Os empregadores devem avaliar regularmente as suas práticas de tratamento de dados:
  - (a) para reduzir tanto quanto possível o tipo e o volume de dados pessoais recolhidos; e
  - (b) para melhorar as formas de proteger a privacidade dos trabalhadores.
- 5.8. Os trabalhadores e os seus representantes devem ser mantidos informados sobre qualquer processo de recolha de dados, as regras que regem esse processo e os seus direitos.
- 5.9. Deve ser ministrada formação regularmente às pessoas que tratam os dados pessoais para assegurar uma compreensão do processo de recolha de dados e do seu papel na aplicação dos princípios contemplados neste código.
- 5.10. O tratamento dos dados pessoais não deve ter o efeito de discriminar ilegalmente no emprego ou na profissão.
- 5.11. Os empregadores, os trabalhadores e os seus representantes devem cooperar na proteção dos dados pessoais e no desenvolvimento de políticas de privacidade dos trabalhadores consistentes com os princípios do presente código.
- 5.12. Todas as pessoas, incluindo empregadores, representantes dos trabalhadores, agências de emprego e trabalhadores, que têm acesso a dados pessoais, devem estar vinculadas a uma regra de confidencialidade consistente com o desempenho das suas funções e com os princípios do presente código.
- 5.13. Os trabalhadores não podem renunciar aos seus direitos de privacidade.

Este código foi um dos primeiros a definir as melhores práticas na recolha e armazenamento de dados dos trabalhadores, numa altura em que os computadores eram muito recentes no local de trabalho. É dada ênfase aos direitos de acesso dos trabalhadores aos seus dados, às garantias de transparência e de consentimento e à prevenção da utilização de dados para fins de discriminação e outros abusos.

---

## Recomendação (N.º 204) relativa à transição da economia informal para a economia formal, de 2015

Adicionalmente ao código de conduta da OIT existente que presta aconselhamento sobre a proteção dos dados dos trabalhadores, outras normas da OIT refletem e podem apoiar iniciativas para combater os riscos de VAEP no trabalho digitalizado. O trabalho digitalizado partilha muitas das características de outros tipos de trabalho que são contemplados nas normas da OIT e um desses exemplos é o do trabalho informal. A Recomendação (N.º 204) salienta que o *trabalho informal* arrisca envolver «a negação dos direitos no trabalho, a ausência de oportunidades suficientes de emprego de qualidade, a proteção social inadequada e a ausência de diálogo social» (2015). A economia informal refere-se a «todas as atividades económicas dos trabalhadores e das unidades económicas que, na lei ou na prática, não estejam cobertas ou estejam insuficientemente cobertas por acordos formais» (*ibid.*). O emprego informal inclui «aqueles que detêm e operam unidades económicas na economia informal, incluindo trabalhadores por conta própria, empregadores e membros de cooperativas e de unidades da economia social e solidária... [também] trabalhadores cujas relações de trabalho não sejam reconhecidas ou regulamentadas» (*ibid.*). Tal como definido nas Diretrizes da OIT *Guidelines concerning a statistical definition of informal employment*, os empregos informais são os empregos em que a relação de trabalho «na lei ou na prática, não está sujeita à legislação laboral nacional, à tributação do rendimento, à proteção social ou ao direito a determinadas prestações de emprego (pré-aviso de despedimento, indemnizações por despedimento, remuneração, férias anuais remuneradas ou licença por doença, etc.)» (2003, p. 2).

## ■ Aspectos digitalizados da economia informal e do trabalho atípico

As características da economia informal e do trabalho atípico encontram-se muitas vezes no trabalho digitalizado, o que cria obstáculos significativos aos países que pretendem seguir as recomendações de formalização e diminuir os riscos de VAFP. Isto deve-se ao facto de que muito do trabalho digitalizado:

- não está regulamentado;
- depende de relações de emprego precárias;
- não garante o salário mínimo;
- não oferece segurança de rendimento;
- corre um risco elevado de discriminação;
- não é apoiado com proteções de aprendizagem/educação ao longo da vida; e
- não é protegido por normas sobre saúde/segurança no trabalho.

Em todo o mundo, o trabalho não especializado é realizado, em grande parte, com classificações informais. O trabalho não qualificado é predominante nas relações de trabalho informais e atípicas e, como mencionado acima, é a área de trabalho em maior risco de automatização. Os governos estão a adotar a automatização, em muitos casos indiscriminadamente, colocando os trabalhadores informais em grande risco. A economia *gig* também explora um mercado de trabalho que já recorre a uma elevada percentagem de trabalhadores atípicos e informais que estão frequentemente em situação de «emprego temporário; trabalho a tempo parcial e trabalho à chamada; trabalho temporário através de agências e outras relações de emprego com múltiplas partes; bem como o emprego disfarçado e o trabalho por conta própria de carácter dependente» (OIT, 2018).

De Stefano (2016) definiu as formas através das quais os trabalhadores atípicos são negativamente afetados pela legislação contra a negociação coletiva, a liberdade de associação e o direito à greve. A redução da capacidade de negociação coletiva também aumenta a probabilidade de os locais de trabalho não terem comissões ou representantes de segurança e saúde (Quinlan, como citado na OIT, 2016a), o que aumenta ainda mais os riscos de VAFP.

A formalização do trabalho digitalizado através do uso de uma relação de trabalho triangular, através de uma aplicação de terceiros (como no caso da *Uber*) é falaciosa, uma vez que tais plataformas evitam a regulamentação formal e não oferecem nem proteção social nem uma relação ou contrato de trabalho típico. Espera-se que os taxistas, os motoristas e os ciclistas de entregas e, de facto, a maioria dos trabalhadores *gig online* e *offline* sejam trabalhadores por conta própria ou independentes, ainda que se espere que estas relações de emprego devam refletir o emprego típico, tal como foi demonstrado no recente caso da *Uber* em Londres.<sup>18</sup> Algumas administrações locais estão a tomar medidas drásticas no que respeita às piores práticas empresariais e os MGD, mas este é um processo que deve ser normalizado. Sem formalização, os direitos dos trabalhadores digitais estão continuamente em risco.

---

## Convenção (N.º 177) sobre o trabalho no domicílio, de 1996

Muito do trabalho *gig online* obtido através de plataformas ocorre em casa. Isto inclui trabalho relativamente especializado usando um computador, ou trabalho de limpeza/cuidados normalmente realizado por mulheres. Devido a este facto e à falta de proteção social, o trabalho *gig online* corre o risco de violar aspetos da Convenção (N.º 177) sobre o trabalho no domicílio, de 1996. Esta Convenção exige uma remuneração justa e proteção social, o que inclui regulamentação em matéria de saúde e segurança no trabalho e prestações de maternidade, o direito de organização e a ausência de discriminação. O artigo 1.º da Convenção estabelece:

O termo trabalho no domicílio significa trabalho realizado por uma pessoa, para ser referido como um trabalhador no domicílio, i) em sua casa ou noutras instalações da sua escolha, que não seja o local de trabalho do empregador; ii) mediante remuneração; iii) que resulte num produto ou serviço conforme especificado pelo empregador, independentemente de quem fornece o equipamento, materiais ou outros meios utilizados.

Além desses riscos, as questões de discriminação relacionadas com as responsabilidades adicionais das mulheres, tais como as funções reprodutivas e as atividades de cuidados, persistem e reduzem a sua capacidade de competir no mesmo nível que outras pelo trabalho, boa reputação e manutenção do perfil. Como mencionado acima, o número mais baixo de trabalhos que as mulheres podem aceitar devido a outras responsabilidades significa que a sua reputação *online* não é tão elevada quanto a das outras mulheres; estas estão em risco de violência doméstica e de discriminação com base no género; têm liberdade limitada, ou até nenhuma, de organização; e não têm proteção social devido aos contratos de trabalho deficientes associados às plataformas de trabalho *online* (ver também WIEGO, 2017).

O artigo 4.º da Convenção (N.º 177), de 1996, declara que:

1. A política nacional relativa ao trabalho no domicílio deve promover, na medida do possível, a igualdade de tratamento entre os trabalhadores no domicílio e outros trabalhadores por conta de outrem, tendo em conta as características especiais do trabalho no domicílio e, se for caso disso, das condições aplicáveis ao mesmo tipo de trabalho ou a um tipo semelhante de trabalho realizado numa empresa.
2. Deve ser promovida a igualdade de tratamento, particularmente em relação a:
  - a) o direito de os trabalhadores no domicílio estabelecerem ou aderirem a organizações da sua própria escolha e de participarem nas atividades dessas organizações;
  - b) proteção contra a discriminação no emprego e na profissão;
  - c) proteção no âmbito da segurança e saúde no trabalho;
  - d) remuneração;
  - e) proteção obrigatória de segurança social;
  - f) acesso a formação;
  - g) idade mínima de admissão ao emprego ou trabalho; e
  - h) proteção da maternidade.

A localização do trabalho, seja esta nas ruas, em casa, escritórios ou armazéns, é muito importante, pois, juntamente com os métodos de gestão aplicados, significa que existem riscos significativos de violência e assédio psicossocial e físico para os trabalhadores.

---

## Outros instrumentos relevantes da OIT

Segue-se uma lista de outros instrumentos da OIT que abrangem aspetos de trabalho digno que podem ser aplicados à mão de obra digitalizada:

- Declaração da OIT sobre as Empresas Multinacionais e a Política Social (MNE), Rev. 2017
- Recomendação (N.º 202) sobre pisos de proteção social, de 2012
- Declaração sobre a Justiça Social para uma Globalização Justa, de 2008
- Recomendação (N.º 198) sobre a relação de trabalho, de 2006
- Declaração sobre os Princípios e os Direitos Fundamentais no Trabalho, de 1998

- Convenção (N.º 155) sobre segurança e saúde no trabalho, de 1981
- Convenção (N.º 111) sobre discriminação em matéria de emprego e profissão, de 1958
- Convenção (N.º 102) relativa à Segurança Social (norma mínima), de 1952
- Convenção (N.º 98) sobre o direito de organização e negociação coletiva, de 1949

Um sindicalista do grupo *UNI Global Union Professionals and Managers* propôs, numa entrevista com a autora, que duas outras referências poderiam oferecer assistência na resposta aos riscos colocados nos locais de trabalho digitalizados:

- *Guiding principles on business and human rights: Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” Framework* (ONU, 2011); e
- *Guidelines for multinational enterprises* (OCDE, 2011)

# Conclusão

Os trabalhadores enfrentam riscos significativos no mundo emergente do trabalho digitalizado. O presente documento apresentou exemplos destes ambientes com maior risco de VAFP, causado por locais de trabalho recém-digitalizados e os MGD associados que provaram aumentar os riscos. Os governos, sindicatos e empresas devem regular os riscos que são criados nos ambientes de trabalho digitalizados e monitorizar o modo como os dados e as tecnologias são utilizados para a tomada de decisões. Os MGD e a utilização de tecnologias de rastreamento nos locais de trabalho criaram riscos substanciais de VAFP, particularmente quando os dados são utilizados de uma forma que não permite formular julgamentos justos ou qualificados.

O Parlamento Europeu (Forde *et al.*, 2017) encomendou o estudo *The social protection of workers in the platform economy* (A proteção social dos trabalhadores na economia de plataforma), que analisa como e onde são reduzidas as proteções sociais no trabalho digitalizado de plataforma. Faz recomendações de política em matéria de fornecimento de dados, legislação laboral, segurança social, reforma fiscal e salarial, estabelecimento de normas para as plataformas e representação coletiva. O estudo sublinhou as seguintes proteções:

- |                     |                               |                        |
|---------------------|-------------------------------|------------------------|
| • cuidados de saúde | • prestações de sobrevivência | • família              |
| • doença            |                               | • desemprego           |
| • maternidade       | • lesões profissionais/       | • recursos mínimos     |
| • incapacidade      | acidentes de trabalho e       | garantidos             |
| • velhice           | doenças profissionais         | • cuidados continuados |

O que não foi suficientemente abordado nas respostas aqui apresentadas foi a questão da negociação coletiva. Com a exceção convenção coletiva piloto *Hilfr/3F* mencionada na Secção II, ainda não ocorreram outras vitórias formais de negociação coletiva para os trabalhadores, não obstante as campanhas e protestos significativos verificados, como os exemplos do *IWGB* no Reino Unido e da *FAUB* na Alemanha. A *Uber* foi regulamentada em Londres e em Buenos Aires devido aos tribunais de trabalho, mas ainda não se sabe até que ponto essa regulamentação será concretizada e se afetará outras cidades onde a *Uber* opera. Estão a ser cada vez mais implementadas práticas de automatização e a *Indústria 4.0* em ambientes fabris em todo o mundo, mas as respostas sindicais estão ainda numa fase inicial, tendo sido documentada pouca atividade sindical no Sul Global. Para alcançar uma resposta eficaz aos riscos de VAFP em ambientes de trabalho digitalizados, os papéis do diálogo social e da negociação coletiva devem ser reforçados, juntamente com a introdução de uma legislação laboral sólida.

As condições de trabalho prejudiciais, tais como as abrangidas no relatório da OIT *Violence and Harassment Against Women and Men in the World of Work* (2017c), são agravadas nos locais de trabalho digitalizados. Este documento acrescenta ao âmbito completo da violência e assédio emergentes que os trabalhadores enfrentam - a distribuição injusta do trabalho, os riscos psicossociais para a saúde, a perda dos direitos de proteção de dados, a falta de representação, a discriminação e o excesso de trabalho. As evidências rapidamente emergentes de VAFP inerentes ao trabalho digitalizado exigem respostas urgentes dos parceiros sociais para encontrar meios inovadores para proteger os trabalhadores e para emitir uma nova norma internacional do trabalho que abranja toda a gama de violência e assédio enfrentados pelos trabalhadores nos locais de trabalho modernos. O reconhecimento destes riscos é vital para reforçar o mandato da OIT de defender as normas internacionais do trabalho e, assim, contribuir para uma política económica sólida, legislação laboral, práticas empresariais e respostas sindicais.

# Referências bibliográficas

- Ahmed, Seth I.; Bidwell, Nicola J.; Zade, Himanshu; Muralidhar, Sriharai H.; Dhareshwar, Anupama; Karahiwala, Baneen; Cedrick, Tandong N.; O'Neill, Jacki. 2016. "Peer-to-peer in the workplace: A view from the road", in *Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, Santa Clara, CA, 07–12 de maio de 2016, pp. 5063–5075. Disponível em: <http://infosci.cornell.edu/sites/default/files/chi-2016-PeertoPeer-final.pdf> [acedido em 6 de dezembro de 2017].
- Akhtar, Pav; Moore, Phoebe V. (2016) "The psycho-social impacts of technological change in contemporary workplaces and trade union responses", in *International Journal of Labour Research*, Vol. 8, No. 1–2, pp. 101–131.
- Aloisi, Antonio. 2015. *The rising of on-demand work: A case study research on a set of online platforms and apps*, Documento apresentado na 4.ª Conferência da OIT sobre a Regulamentação do Trabalho Digno, Genebra, 8–10 de julho de 2015.
- Barnes, Sally-Anne; Green, Anne; de Hoyos, Maria. 2015. "Crowdsourcing and work: Individual factors and circumstances influencing employability", in *New Technology, Work and Employment*, Vol. 30, No. 1, pp. 16–31.
- Barnhoorn, Florie. 2017. "The Netherlands: Largest union makes an important step towards a basic income", in *Basic Income Earth Network* (24 de maio de 2017). Disponível em: <http://basicincome.org/news/2017/05/netherlands-largest-trade-union-makes-important-step-towards-basic-income/> [acedido em 15 de outubro de 2017].
- Baur, Cornelius; Wee, Dominik. 2015. *Manufacturing's next act* (Londres, McKinsey and Company). Disponível em: <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/manufacturings-next-act> [acedido em 1 de novembro de 2017].
- Bennett, Asa. 2013. "Amazon warehouse staff in slave camp conditions, workers say" in *The Huffington Post*, 25 de novembro de 2013. Disponível em: [http://www.huffingtonpost.co.uk/2013/11/25/amazon-staff-investigation\\_n\\_4335894.html](http://www.huffingtonpost.co.uk/2013/11/25/amazon-staff-investigation_n_4335894.html) [acedido em 15 de outubro de 2017].
- Berg, Andrew; Buffie, Edward F.; Zanna, Luis-Felipe. 2016. "Robots, growth and inequality", in *Finance and Development*, Vol. 53, No. 3, pp. 10–13. Disponível em: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2016/09/pdf/berg.pdf> [acedido em 1 de novembro de 2017].
- Berg, Janine. 2016. *Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers*. Boletim do Trabalho e Emprego n.º 74 (Genebra, OIT. Mercados de Trabalho Inclusivos, Divisão de Relações Laborais e Condições de Trabalho).
- ; De Stefano, Valerio. 2017. *It's time to regulate the gig economy*. Open Democracy. Disponível em: <https://www.opendemocracy.net/beyondslavery/janine-berg-valerio-de-stefano/gig-it-s-time-to-regulate-gig-economy> [acedido em 8 de abril de 2017].
- Bergvall-Kåreborn, Birgitta; Howcroft, Debra. 2014. "Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour", in *New Technology, Work and Employment*, Vol. 29, No. 3, pp. 213–223.
- Brawley, Alice M.; Pury, Cynthia L.S. 2016. "Work experiences on MTurk: Job satisfaction, turnover, and information sharing", in *Computers in Human Behavior*, Vol. 54, pp. 531–546.

- Briken, Kendra; Taylor, Phil; Newsome, Kirsty. 2016. *Work organisation, management control and working time in retail fulfilment centres*. Documento apresentado na Conferência Internacional do Processo Laboral, Berlim, Alemanha, 4-6 de abril de 2016.
- Calo, Ryan; Rosenblat, Alex. 2017. *The taking economy: Uber, information, and power*. School of Law Working Paper (Seattle, WA, Universidade de Washington).
- Capretta, James C. 2016. *The on-demand economy and worker benefits and protections*. Fresh Perspectives Series (Washington, DC, The Aspen Institute. Future of Work Initiative). Disponível em: [https://assets.aspeninstitute.org/content/uploads/2016/08/3\\_On-Demand\\_Economyproof\\_final.pdf](https://assets.aspeninstitute.org/content/uploads/2016/08/3_On-Demand_Economyproof_final.pdf) [acedido em 3 de junho de 2017].
- Cherry, Miriam A. 2016. "People analytics and invisible labor", in *Saint Louis University Law Journal*, Vol. 61, No. 1, pp. 1-16.
- ; Aloisi, Antonio. 2016. *Dependent contractors in the gig economy: A comparative approach*. Legal Studies Research Paper No. 15 (Saint Louis, MO, Universidade de Saint Louis).
- CIPD (Chartered Institute for Personnel Development). 2017. *To gig or not to gig? Stories from the modern economy* (Londres). Disponível em: [www.cipd.co.uk/knowledge/work/trends/gig-economy-report](http://www.cipd.co.uk/knowledge/work/trends/gig-economy-report) [acedido em 3 de junho de 2017].
- Cockburn, Hayley. 2014. "Amazon offers staff up to \$5000 to quit" in *London Loves Business*, 16 de abril de 2014. Disponível em: <http://www.londonlovesbusiness.com/business-news/tech/amazon-offers-staff-up-to-5000-to-quit/7926.article> [acedido em 8 de junho de 2017].
- Collins, Laurence; Fineman, David; Tsuchida, Akio. 2017. *People analytics: Recalculating the route*. 2017 Global Human Capital Trends, Deloitte Insights. Disponível em: <https://dupress.deloitte.com/dup-us-en/focus/human-capital-trends/2017/people-analytics-in-hr.html> [acedido em 4 de outubro de 2017].
- Corlett, Adam. 2016. *Robot wars: Automation and the labour market* (Londres, Resolution Foundation). Disponível em: <http://www.resolutionfoundation.org/app/uploads/2016/07/Robot-wars.pdf> [acedido em 5 de novembro de 2016].
- Crowdsourcing. 2017. *Ground rules for paid crowdsourcing/crowdworking* (Munique). Disponível em: <http://crowdsourcing-code.com/> [acedido em 11 de novembro de 2017].
- Dahlborn, David. 2017. *Human and machine – dystopia or utopia?*, apresentação no Cybersalon, Newspeak House, 7 de dezembro de 2017 (Londres).
- Davies, Rob. 2017. "Uber loses appeal in UK employment rights case", in *Manchester Guardian*, 10 de novembro de 2017. Disponível em: <https://www.theguardian.com/technology/2017/nov/10/uber-loses-appeal-employment-rights-workers> [acedido em 14 de dezembro de 2017].
- D'Cruz, Premilla; Noronha, Ernesto. (a publicar) "Abuse on online labour markets: Targets' coping, power and control", in *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, Vol. 13, No. 1, pp. 53-78.
- ; —. 2016. "Positives outweighing negatives: The experiences of Indian crowdsourced workers", in *Work Organisation, Labour and Globalisation*, Vol. 10, No. 1, pp. 44-63.
- De Stefano, Valerio. 2016. "The rise of the 'just-in-time workforce': On-demand work, crowdwork and labour protection in the gig-economy", in *Comparative Labor Law and Policy Journal*, Vol. 37, No. 3, pp. 471-504.
- Dearden, Lizzie. 2016. "The Telegraph backtracks on sensors monitoring whether journalists are sitting at desks amid outrage" in *The Independent*, 12 de janeiro de 2016. Disponível em <https://www.independent.co.uk/news/media/the-telegraph-backtracks-on-sensors-monitoring-whether-journalists-are-sitting-at-desks-amid-outrage-a6807336.html> [acedido em 5 de fevereiro de 2017].
- Degryse, Christophe. 2016. *Digitalisation of the economy and its impact on labour markets*, (Bruxelas, European Trade Union Institute (ETUI)).
- Dokko, Jane; Mumford, Megan; Whitmore Schanzenbach, Diane. 2015. *Workers and the online gig economy* (Washington, DC, Brookings Institute, Hamilton Project).



- Donovan, Sarah A.; Bradley, David H.; Shimabukuro, Jon O. 2016. *What does the gig economy mean for workers?* (Washington, DC, Congressional Research Service).
- Eadicicco, Lisa. 2017. "A 'Smart Headset' war between Microsoft and Google could revolutionize the workplace" in *Time*, 24 de julho de 2017. Disponível em <http://time.com/4871245/microsoft-hololens-workplace/> [acedido em 12 de novembro de 2017].
- El Saddik, A. E; Orozco, Mauricio; Eid, Mohamad; Cha, Jongeun. 2011. *Haptics Technologies* (Berlim, Springer).
- Field, Frank; Forsey, Andrew. 2016. *Sweated labour* (Londres). Disponível em: <http://www.frankfield.co.uk/upload/docs/Sweated%20Labour%20-%20Uber%20and%20the%20%27gig%20economy%27.pdf> [acedido em 3 de março de 2017].
- Forde, Chris; Stuart, Mark; Joyce, Simon; Oliver, Liz; Valizade, Danat; Alberti, Gabriella; Hardy, Kate; Trappmann, Vera; Umney, Charles; Carson, Calum. 2017. *The social protection of workers in the platform economy* (Bruxelas, Parlamento Europeu). Disponível em: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/614184/IPOL\\_STU\(2017\)614184\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/614184/IPOL_STU(2017)614184_EN.pdf) [acedido em 11 de dezembro de 2017].
- Frey, Carl; Osborne, Michael A. 2013 *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?* (Oxford, Universidade de Oxford, Oxford Martin School). Disponível em: [https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The\\_Future\\_of\\_Employment.pdf](https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf) [acedido a 14 de janeiro de 2017].
- Galtung, Johan. 1969. "Violence, Peace, and Peace Research", in *Journal of Peace Research*, Vol. 6., No. 3, pp. 167–191.
- Gandini, Alessandro; Pais, Ivana; e Beraldo, Davide. 2016. "Reputation and trust on online labour markets: The reputation economy of Elance", in *Work Organisation, Labour and Globalisation*, Vol. 10, No. 1, pp. 27–43.
- Garrie, Daniel B. 2005. "Sexual harassment: Limiting the affirmative defense in the digital workplace", in *University of Michigan Journal of Law Reform*, Vol. 73, No. 39, pp. 83–87.
- Gidwani, Vinay; Corwin, Julia. 2017. "Governance of waste", in *Economic and Political Weekly*, Vol. LII-3, pp. 44-54.
- Google. 2017. "People Analytics", in *ReWork*. Disponível em: <https://rework.withgoogle.com/subjects/people-analytics/> [acedido em 1 de março de 2018].
- Graham, Mark; Hjorth, Isis; Lehdonvirta, Vili. (2017) "Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods", in *Transfer: European Review of Labour and Research*, Vol. 23, No. 2, pp. 135–162.
- ; Lehdonvirta, Vili, Wood, Alex; Barnard, Helena; Hjorth, Isis; Simon, David Peter. 2017. *The risks and rewards of online gig work at the global margins*, (Oxford, Oxford Internet Institute). Disponível em: <https://www.oii.ox.ac.uk/publications/gigwork.pdf> [acedido em 9 de março de 2018].
- Harris, Seth D.; Krueger, Alan B. 2015. *A proposal for modernizing labor laws for twenty-first century work: The "independent worker"*, Hamilton Project Discussion Papers 10 (Washington, DC, Brookings Institute, The Hamilton Project).
- Heeks, Richard. 2017. *Decent work and the digital gig economy: A developing country perspective on employment impacts and standards in online outsourcing, crowdwork, etc.*, Development Informatics Working Paper Series, No. 71 (Manchester, Universidade de Manchester. Centre for Development Informatics). Disponível em: <https://www.gdi.manchester.ac.uk/research/publications/di/> [acedido em 11 de novembro de 2017].
- Hitlin, Paul. 2016. *Research in the Crowdsourcing Age: A case study* (Washington, DC, Pew Research Centre). Disponível em: <http://www.pewinternet.org/2016/07/11/research-in-the-crowdsourcing-age-a-case-study/> [acedido em 7 de janeiro de 2018].
- Hunt, Abigail; Machingura, Fortunate. 2016. *A good gig? The rise of on-demand domestic work*, Development Progress Working Paper (Londres, Overseas Development Institute). Disponível em: <https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/resource-documents/11155.pdf> [acedido em 4 de dezembro de 2017].

- Huws, Ursula. 2015. *A review on the future of work: Online labour exchanges, or "Crowdsourcing" – Implications for occupational safety and health*. Discussion Paper (Bilbao, Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho). Disponível em: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/future-work-crowdsourcing/view> [acedido em 12 de novembro de 2017].
- ; Spencer, Neil H.; Joyce, Simon. 2016. *Crowd work in Europe: Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands* (Bruxelas, Fundação Europeia de Estudos Progressivos). Disponível em: <http://www.feps-europe.eu/assets/39aad271-85ff-457c-8b23-b30d82bb808f/crowd-work-in-europe-draft-report-last-versionpdf.pdf>. [acedido em 8 de janeiro de 2018].
- IBM (International Business Machines Corporation). 2017. *HR analytics: A data-driven approach to building a smarter workforce*. Disponível em: <https://www-01.ibm.com/software/uk/analytics/solutions/operational-analytics/hr-analytics/> [acedido em 12 de novembro de 2017].
- ICO (Reino Unido. Gabinete do Comissário de Informação). 2017. *Guide to the General Data Protection Regulation (GDPR)* (Londres). Disponível em: <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/> [acedido em 5 de janeiro de 2018].
- ITWF (International Transport Worker's Federation). 2017. *ITF tells Uber "it's time to change"* (Paris). Disponível em: <http://www.itfglobal.org/en/news-events/press-releases/2017/june/itf-tells-uber-its-time-to-change/> [acedido em 1 de novembro de 2017].
- Jiff, Inc.; Willis Towers Watson, Londres. 2017. *Wearables at work: Results from 14 large employers*, (Mountain View, CA). Disponível em <http://archive.castlighthealth.com/wp-content/uploads/2017/09/Wearables-at-Work-Exec-Summary.pdf> [acedido em 11 de novembro de 2017].
- Jimenez, Ivan Williams. 2016. *Digitalisation and its impact on psychosocial risks regulation*. Artigo apresentado na Quinta Conferência Internacional sobre Trabalho Precário e Trabalhadores Vulneráveis (Londres, Universidade de Middlesex).
- Kaplan, Ester. 2015. "The spy who fired me: The human costs of workplace monitoring", in *Harper's Magazine*, março. Disponível em: <https://harpers.org/archive/2015/03/the-spy-who-fired-me/> [acedido em 1 de novembro de 2017].
- Kasera, Joseph; O'Neill, Jacki; Bidwell, Nicola J. 2016. "Sociality, tempo and flow: Learning from Namibian ride-sharing", in *AfriCHI: Kujenga madaraja, kubomoa viziuzi (Building Bridges, Breaking Barriers): Proceedings of the First African Conference on Human Computer Interaction*, Nairobi, Quênia, 21–25 novembro, 2016. pp. 36–47. Disponível em: <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2998582> [acedido em 1 de novembro de 2017].
- Kneese, Tamara; Rosenblat, Alex.; Boyd, Danah. 2014. *Understanding fair labour practices in a networked age*, Future of Work Commissioned Research Papers (Nova Iorque, NY, Open Society Foundations). Disponível em: [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2536619](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2536619) [acedido em 11 de novembro de 2017].
- Lippel, Katherine. 2016. *Addressing occupational violence: An overview of conceptual and policy considerations viewed through a gender lens*, Working Paper No. 5 (Genebra, OIT. Departamento de Género, Igualdade e Diversidade).
- Meios, Benjamin; Seiner, Joseph A. 2016. "Navigating the Uber economy", in *University of California at Davis Law Review*, Vol. 49, pp. 1511–1546.
- Moore, Phoebe V. 2018a. "Tracking affective labour for agility in the quantified workplace", in *Body & Society* (no prelo, maio de 2018).
- ; 2018b. *The quantified self in precarity: Work, technology and what counts* (Londres, Routledge).
- ; 2017. *Work and the GDPR: The future for algorithms and people analytics?* Disponível em <https://phoebevmooore.wordpress.com/2017/11/07/the-gdpr-algorithms-and-people-analytics/> [acedido em 1 de dezembro de 2017].
- ; Joyce, Simon. 2018. *Black box or hidden abode? Control and resistance in digitalized management*, Trabalho apresentado no workshop da Universidade de Lausanne "Digitalização e Reconfiguração da Governança do Trabalho na Economia Mundial", 24–25 de novembro de 2017 (inédito).

- ; Piwek, Lukasz; Roper, Ian. 2018. "The quantified workplace: A study in self-tracking, agility and change management", in Btihaj Ajana (ed.) *Self-tracking: Empirical and philosophical investigations* (Londres, Palgrave Macmillan, 2018), pp. 93–110.
- Mulholland, Kate; Stewart, Paul. 2013. "Workers in food distribution: Global commodity chains and lean logistics", in *New Political Economy*, Vol. 19, No. 54, pp. 534–558.
- Nastiti, Aurelia. D. 2017a. "Drivers' stories reveal how exploitation occurs in Gojek, Grab and Uber", in *The Conversation*, 26 de setembro de 2017. Disponível em: <https://theconversation.com/drivers-stories-reveal-how-exploitation-occurs-in-gojek-grab-and-uber-82689> [acedido em 1 de dezembro de 2017].
- . 2017b. *Worker unrest and contentious labor practice of ride-hailing services in Indonesia*, Projeto de documento apresentado no Arryman Symposium, Jacarta, 16 de junho de 2017. Disponível em: [www.isrsf.org/files/download/442](http://www.isrsf.org/files/download/442) [acedido em 1 de dezembro de 2017].
- Nield, David. 2014. "In corporate wellness programs, wearables take a step forward" in *Fortune*, 15 de abril de 2014. Disponível em: <http://fortune.com/2014/04/15/in-corporate-wellness-programs-wearables-take-a-step-forward/> [acedido em 1 de março de 2016].
- OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico). 2011. *Guidelines for multinational enterprises* (Paris). Disponível em: <http://www.oecd.org/daf/inv/mne/48004323.pdf> [acedido em 7 de maio de 2016].
- OIT (Organização Internacional do Trabalho). 2018. *Non-standard forms of employment* (Genebra). Disponível em: <http://www.ilo.org/global/topics/non-standard-employment/lang--en/index.htm> [acedido em 3 de novembro de 2017].
- . 2017a. *Inception report for the Global Commission on the Future of Work* (Genebra). Disponível em: [http://www.ilo.org/global/topics/future-of-work/WCMS\\_591502/lang--pt/index.htm](http://www.ilo.org/global/topics/future-of-work/WCMS_591502/lang--pt/index.htm) [acedido em 14 de janeiro de 2018].
- . 2017b. *Ending violence and harassment against women and men in the world of work*. Relatório V, Conferência Internacional do Trabalho, 107.ª sessão, 2018 (Genebra). Disponível em: [http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/107/reports/reports-to-the-conference/WCMS\\_553577/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/107/reports/reports-to-the-conference/WCMS_553577/lang--en/index.htm) [acedido em 7 de novembro de 2017].
- . 2017c. *Violence and harassment against women and men in the world of work: Trade union perspectives and action* (Genebra, Bureau para as Atividades dos Trabalhadores). Disponível em [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_546645.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_546645.pdf) [acedido em 1 de novembro de 2017].
- . 2016a. *Background paper for discussion at the Meeting of Experts on Violence against Women and Men in the World of Work*, 3–6 de outubro de 2016 (Genebra, Departamento de Condições de Trabalho e Igualdade). Disponível em: [http://www.ilo.org/gender/Informationresources/Publications/WCMS\\_522932/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/gender/Informationresources/Publications/WCMS_522932/lang--en/index.htm) [acedido em 1 de novembro de 2017].
- . 2016b. *Final report: Meeting of Experts on violence against women and men in the world of work*, MEVWM/2016/7 (Genebra, Departamento de Condições de Trabalho e Igualdade). Disponível em: [http://www.ilo.org/gender/Informationresources/Publications/WCMS\\_546303/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/gender/Informationresources/Publications/WCMS_546303/lang--en/index.htm) [acedido em 1 de novembro de 2017].
- . 2016c. *Fifth Supplementary Report: Outcome of the Meeting of Experts on violence against women and men in the world of work*, Relatório do diretor-geral, Conselho de Administração, 328.ª sessão, GB.328/INS/17/5, 27 de outubro – 10 de novembro de 2016 (Genebra). Disponível em: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_533534.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_533534.pdf) [acedido em 22 de outubro de 2017].
- . 2015. *Recomendação (n.º 204) sobre a transição da economia informal para a economia formal, de 2015* (Genebra). Disponível em: [http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:3243110:NO](http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:3243110:NO) [acedido em 1 de novembro de 2017].

- . 2003. *Guidelines concerning a statistical definition of informal employment* (Genebra). Disponível em: [http://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/standards-and-guidelines/guidelines-adopted-by-international-conferences-of-labour-statisticians/WCMS\\_087622/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/standards-and-guidelines/guidelines-adopted-by-international-conferences-of-labour-statisticians/WCMS_087622/lang--en/index.htm) [acedido em 12 de outubro de 2017].
- . 1997. *Protection of workers' personal data: An ILO Code of Practice* (Genebra). Disponível em: [http://www.ilo.org/safework/info/standards-and-instruments/codes/WCMS\\_107797/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/safework/info/standards-and-instruments/codes/WCMS_107797/lang--en/index.htm) [acedido em 1 de dezembro de 2017].
- . 1996. *Home Work Convention, 1996 (No.177)* (Genebra). Disponível em: [http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/?p=N\\_ORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C177](http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/?p=N_ORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C177) [acedido em 1 de dezembro de 2017].
- ONU (Nações Unidas). 2011. *Guiding principles on business and human rights: Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy" Framework* (Nova Iorque, NY). Disponível em [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_PT.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_PT.pdf) [acedido em 16 de setembro de 2017].
- Paasonen, Susanna; Jarrett, Kylie; Light, Ben. (a publicar) "The political economy of unsafe work", in *#NSFW: Sex, Humor, and Risk in Social Media* (Cambridge, MA, MIT Press).
- Page, Tim. 2017. *Digitisation and the future of work: what it means for unions*. Touchstone Blog (Londres, Trades Union Congress). Disponível em: <http://touchstoneblog.org.uk/2017/02/digitisation-future-work-means-unions/> [acedido em 4 de dezembro de 2017].
- Pillinger, Jane. 2017. *Violence and harassment against women and men in the world of work: Trade union perspectives and action* (Genebra, OIT. Bureau para as Atividades dos Trabalhadores). Disponível em: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_546645.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_546645.pdf) [acedido em 4 de dezembro de 2017].
- Privitera, Carmel; Campbell, Marilyn Anne. 2009. "Cyberbullying: The new face of workplace bullying?" in *Cyberpsychology and Behavior*, Vol. 12. No. 4, pp. 395–400.
- PwC (PricewaterhouseCoopers International). 2017. *Will robots steal our jobs? The potential impact of automation on the UK and other major economies*. Disponível em: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0bYLoKqdp6IJ:https://www.pwc.co.uk/economic-services/ukeo/pwcukeo-section-4-automation-march-2017-v2.pdf+&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=fi&client=firefox-b> [acedido em 1 de novembro de 2017].
- . 2016. *Industry 4.0: Building the digital enterprise – 2016 Global Industry 4.0 Survey*. Disponível em <https://www.pwc.com/gx/en/industries/industries-4.0/landing-page/industry-4.0-building-your-digital-enterprise-april-2016.pdf> [acedido em 1 de janeiro de 2017].
- Rani, Uma; Furrer, Marianne. 2017. *Work and income security among workers in on-demand digital economy: Issues and challenges in developing economies*, Trabalho apresentado no workshop da Universidade de Lausanne "Digitalização e Reconfiguração da Governança do Trabalho na Economia Mundial", 24-25 de novembro de 2017 (inédito).
- Raval, Nupoor; Dourar, Paul. 2016. "Standing out from the crowd: Emotional labor, body labor, and temporal labor in ridesharing", in *Proceedings of the Computer-Supported Cooperative Work and Social Computing (CSCW) 2016 Conference*, 27 de fevereiro a 2 de março de 2016, São Francisco, CA, pp. 97–107. Disponível em: <http://douri.sh/publications/2016/StandingOutFromTheCrowd-cscw2016.pdf> [acedido em 5 de julho de 2017].
- Rawlinson, Kevin. 2013. "Tesco accused of using electronic armbands to monitor its staff" in *The Independent*, 13 de fevereiro de 2013. Disponível em: <http://www.independent.co.uk/news/business/news/tesco-accused-of-using-electronic-armbands-to-monitor-its-staff-8493952.html> [acedido em 14 de janeiro de 2017].
- Reino Unido. 1998. *Data Protection Act* (Londres). Disponível em: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1998/29/contents> [acedido em 3 de fevereiro de 2017].
- Risak, Martin; Warter, Johannes. 2015. *Decent crowdwork: Legal strategies towards fair employment conditions in the virtual sweatshop*, Documento apresentado na 4.ª Conferência da OIT sobre a Regulamentação do Trabalho Digno, Genebra, 8-10 de julho de 2015.

- Rosenblat, Alex; Stark, Luke. 2016. "Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers", in *International Journal of Communication*, Vol. 10, No. 27, pp. 3758–3784.
- ; Levy, Karen E.C.; Barocas, Solon; Hwang, Tim. 2016. "Discriminating tastes: Uber's customer ratings as vehicles for bias", in *Policy and Internet*, doi:10.1002/poi3.153. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/poi3.153/full> [acedido em 3 de dezembro de 2016].
- Russakovsky, Olga; Deng, Jia; Su, Hao; Krause, Jonathan; Satheesh, Sanjeev; Ma, Sean; Huang, Zhiheng; Karpathy, Andrej; Khosla, Aditya; Bernstein, Michael; Berg, Alexander C.; Fei-Fei, Li. 2015. "ImageNet Large Scale Visual Recognition Challenge", in *International Journal of Computer Vision*, Volume 115, No. 3, pp. 211–252.
- Silberman, M. Six; Irani, Lilly. 2016. "Operating an employer reputation system: Lessons from Turkopticon, 2008–2015", in *Comparative Labour Law and Policy Journal*, Vol. 37, No. 3, pp. 505–541.
- Tassinari, Arianna; Maccarrone, Vincenzo. 2017a. "The mobilisation of gig economy couriers in Italy: Some lessons for the trade union movement" in *Transfer: European Review of Labour and Research*, Vol. 23, No. 3, pp. 353–357.
- ; —. 2017b. "Striking the startups" in *Jacobin*, 23 de janeiro de 2017. Disponível em: <https://www.jacobinmag.com/2017/01/foodora-strike-turin-gig-economy-startups-uber> [acedido em 1 de dezembro de 2017].
- Taylor, Matthew. 2017. *Good work: The Taylor Review of Modern Working Practices*, (Londres, Reino Unido. Departamento de Negócios, Energia e Estratégia Industrial). Disponível em: <https://www.gov.uk/government/publications/good-work-the-taylor-review-of-modernworking-practices> [acedido em 5 de novembro de 2017].
- The Week. 2015. *The rise of workplace spying*. (Londres). Disponível em: <http://theweek.com/articles/564263/rise-workplace-spying> [acedido a 3 de dezembro de 2016].
- TUC (Trades Union Congress). 2017. *Shaping our digital future*. TUC Discussion Paper (Londres).
- UE (União Europeia). 2016. (Projeto) «Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados)», in *Jornal Oficial da União Europeia*, n.º L 119, 4 de maio de 2016, pp. 1–88. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&qid=1490179745294&from=en> [acedido em 3 de novembro de 2017].
- . 1995. *Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados*. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31995L0046&from=en> [acedido em 5 de fevereiro de 2017].
- UNI Global Union. 2017. *Top 10 principles for workers' data privacy and protection* (Nyon, Suíça). Disponível em: [http://www.thefutureworldofwork.org/media/35421/uni\\_workers\\_data\\_protection.pdf](http://www.thefutureworldofwork.org/media/35421/uni_workers_data_protection.pdf) [acedido em 3 de fevereiro de 2017].
- WIEGO (Women in Informal Employment: Globalizing and Organizing). 2017. *C177: The Home Work Convention – It's time for action!* (Manchester). Disponível em: <http://www.wiego.org/organizing/c177-homework-convention> [acedido em 1 de dezembro de 2017].
- Wild, Jane. 2017. "Wearables in the workplace and the dangers of staff surveillance", in *Financial Times*, 28 de fevereiro de 2017. Disponível em: <https://www.ft.com/content/089c0d00-d739-11e6-944b-e7eb37a6aa8e> [acedido em 7 de março de 2017].
- Wilson, H. James. 2013. "Wearables in the workplace", in *Harvard Business Review* (setembro). Disponível em: <https://hbr.org/2013/09/wearables-in-the-workplace> [acedido em 5 de outubro de 2017].
- Wisskirchen, Gerlind; Thibault-Biacabe, Blandine; Borman, Ulrich; Muntz, Annemarie; Niehaus, Gunda; Jiménez Soler, Guillermo; von Brauchitsch, Beatrice. 2017. *Artificial intelligence and robotics and their impact on the workplace* (Londres, International Bar Association e Global Employment Institute). Disponível em: <https://cms.law/en/DEU/News-Information/Artificial-Intelligence-and-Robotics-and-Their-Impact-on-the-Workplace> [acedido em 20 de janeiro de 2018].

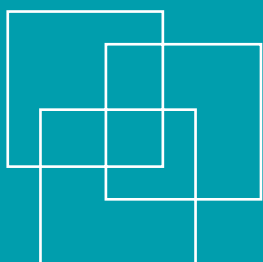
# Anexo

As entrevistas foram realizadas pela Dra. Phoebe V. Moore em 2017, com as pessoas a seguir indicadas, para os fins do presente documento de trabalho.

- Maurizio Atzeni, Investigador do Centro de Relações Laborais, Conselho Nacional de Investigação da Argentina
- Petra Bolster, Líder de Equipa, *Federatie Nederlandse Vakbeweging* (FNV) (Federação dos Sindicatos Holandeses), Países Baixos
- Christina Colclough, Diretora da *Platform and Agency Workers, Digitalization and Trade, UNI Global Union*, Nyon, Suíça.
- Mags Dewhurst, Vice-presidente do Sindicato dos Trabalhadores Independentes da Grã-Bretanha (IWBG), Londres.
- Bernard Gero Preuhs, Divisão dos Meios de Comunicação, *Freie Arbeiterinnen- und Arbeiter-Union Berlin* (FAUB), Alemanha.
- Mark Hodge, consultor do *Institute for Human Rights and Business* (IHRB), Londres.
- Patrick Loos, Organizador, *IG Metall Bezirksleitung NRW, Projekt Arbeit 2020 in NRW* (Better Work 2020), Düsseldorf, Alemanha.
- Veronika Mirschel, Diretora do Departamento de Trabalhadores por Conta Própria, *Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft* (ver.di), Berlim, Alemanha.
- Gabi Schilling, Coordenadora Principal, *IG Metall Bezirksleitung NRW, Projekt Arbeit 2020 in NRW* (Better Work 2020), Düsseldorf, Alemanha.
- Six Silberman, Secretário de Projeto, *IG Metall* Frankfurt, Alemanha.
- Anagha Tambe, Diretora do Centro de Estudos das Mulheres Krantijyoti Savitribai Phule, Universidade Savitribai Phule Pune, Pune, Índia







### Contacto:



ACTRAV  
*Bureau* Internacional do Trabalho  
4 route des Morillons  
CH-1211 Genebra 22 Suíça  
Tel. +41 22 799 70 21  
email: [actrav@ilo.org](mailto:actrav@ilo.org)