Organização Internacional do Trabalho

Relatório de referência da OIT



Perspetivas Sociais e de Emprego no Mundo

O papel das plataformas digitais na transformação do mundo do trabalho

2021

2021

Perspetivas Sociais e de Emprego no Mundo

O papel das plataformas digitais na transformação do mundo do trabalho

Bureau Internacional do Trabalho • Genebra

Copyright © Organização Internacional do Trabalho 2021
Primeira edição 2021

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 exertos sem autorização, desde que a fonte seja indicada. Os pedidos para obtenção dos direitos de reprodução ou de tradução devem ser dirigidos a *ILO Publications (Rights and Licencing), International Labour Office*, CH-1211 Genebra 22, Suíça, ou por correio eletrónico para rights@ilo.org. Todos os pedidos serão bem-vindos.

As bibliotecas, instituições e outros utilizadores registados de uma organização de direitos de reprodução poderão fazer cópias, de acordo com as licenças obtidas para esse efeito. Consulte o sítio www.ifrro.org para conhecer a entidade reguladora no seu país.

Perspetivas Sociais e de Emprego no Mundo 2021: O papel das plataformas digitais na transformação do mundo do trabalho
Bureau Internacional do Trabalho - Genebra: OIT, 2021.
1 v

ISBN 9789220359082 (Web PDF)

emprego/ desemprego / política laboral / análise do mercado de trabalho / desenvolvimento económico e social / futuro do trabalho / mudança tecnológica / rede eletrónica / plano de desenvolvimento dos colaboradores / economia empresarial / condições de trabalho / inquérito à força de trabalho / economia digital / plataformas digitais de trabalho

13.01.3

Catalogação da OIT nos Dados de Publicação

Também disponível em francês: *Emploi et questions sociales dans le monde 2021: Le rôle des plateformes numériques dans la transformation du monde du travail*, ISBN 978-92-2-035142-0 (versão impressa); ISBN 978-92-2-035143-7 (Web PDF); em inglês: *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, ISBN 978-92-2-031944-4 (versão impressa); ISBN 978-92-2-031941-3 (Web PDF); e em espanhol: *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*, ISBN 978-92-2-035146-8 (versão impressa); ISBN 978-92-2-035147-5 (Web PDF).

As designações constantes das publicações da OIT, que estão em conformidade com a prática das 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 e autoras, pelo que a sua publicação não constitui uma aprovação por parte do *Bureau* Internacional do Trabalho das opiniões expressas nos mesmos.

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

Para qualquer informação sobre as publicações ou produtos digitais do *Bureau* Internacional do Trabalho, consultar: www.ilo.org/publns.

Fotografia de
Capa: © luza studios na gettyimages.com
Contracapa: (top) © ketut subiyanto na Pexels.com
(bottom) © LPETTET na iStock.com
Capítulo 1: © Dean Mitchell na iStock.com
Capítulo 2: © kate_sept2004 na iStock.com
Capítulo 3: © Photo by Standsome Worklifestyle na Unsplash
Capítulo 4: © CHANDAN KHANNA na gettyimages.com
Capítulos 5 e 6: © Bloomberg/Contributor na gettyimages.com

Tenha em atenção que os números relativos às receitas e às horas de trabalho nas páginas 66 e 166 foram atualizados pelo facto de a versão digital deste relatório ter sido publicada pela primeira vez em 23 de fevereiro de 2021.

Produzido pela Unidade de Produção de Documentos e Publicações, Impressão e Distribuição (PRODOC) da OIT.

A OIT esforça-se por utilizar papel proveniente de florestas geridas de forma ambientalmente sustentável e socialmente responsável.

Código: DESIGN/WEI/PMSERV

Prefácio

A inovação tecnológica está a transformar todas as vertentes das nossas vidas. A capacidade de trocar grandes quantidades de dados e de informação de um modo rápido e barato lançou as bases para a ascensão da economia digital e das plataformas digitais de trabalho. Tanto nos países desenvolvidos como nos países em desenvolvimento, as empresas e os consumidores abraçaram esta transformação, uma vez que os serviços e os bens são entregues de uma forma mais barata e mais conveniente. As plataformas digitais de trabalho fazem agora parte da nossa vida quotidiana.

Esta transformação estende-se ao mundo do trabalho. As plataformas digitais de trabalho oferecem novos mercados para as empresas e mais oportunidades geradoras de rendimentos para os trabalhadores, mesmo aqueles que anteriormente se encontravam fora do mercado de trabalho. Estas plataformas estão a conduzir a mudanças não só na organização das empresas e dos processos de trabalho mas também, em muitos casos, na relação entre trabalhadores e empresas.

De um modo geral, considera-se que a pandemia da COVID-19 acelerou mudanças que já estavam em curso, tanto na sociedade como no trabalho. Estas incluem a expansão da utilização de plataformas digitais e das inovações tecnológicas relacionadas, como a computação em nuvem e a utilização de grandes volumes de dados (*big data*) e algoritmos. O resultado tem sido o surgimento de formas inovadoras de trabalho e flexibilidade para os trabalhadores e para as empresas. Os acordos de trabalho remoto adotados por muitos durante o ano passado tiveram como consequência um aumento do comércio eletrónico, dos serviços eletrónicos e do trabalho *freelance online*. Para muitos dos que perderam os seus empregos, nos países em desenvolvimento e nos países desenvolvidos, as plataformas digitais de trabalho têm oferecido oportunidades de obter algum rendimento. Muitas empresas têm recorrido às plataformas digitais de trabalho para continuar em funcionamento, alcançar novos mercados e reduzir custos.

Mas existem desafios. Este novo modelo de negócio permite às plataformas organizar o trabalho sem ser necessário investir em bens de capital ou contratar trabalhadores. Em vez disso, fazem a mediação entre os trabalhadores que realizam as tarefas e os clientes e gerem todo o processo de trabalho com algoritmos. Os trabalhadores das plataformas digitais de trabalho lutam muitas vezes para encontrar trabalho suficientemente bem remunerado para obterem um rendimento digno, criando uma situação de risco de pobreza no trabalho. Muitos não têm acesso à proteção social, o que é particularmente preocupante durante uma pandemia. De uma forma geral, não têm a possibilidade de participar na negociação coletiva, o que lhes permitiria abordar estas e outras questões.

Este relatório é a primeira grande tentativa da OIT de recolher as experiências dos trabalhadores e das empresas com plataformas digitais de trabalho. Tem por base inquéritos e entrevistas a 12 000 trabalhadores em 100 países, e a 70 empresas, 16 empresas de plataforma e 14 associações de trabalhadores de plataformas que operam em múltiplos setores e países.

Para enfrentar os desafios colocados por esta nova forma de trabalhar, muitos governos tomaram medidas regulamentares para abordar questões como a relação de trabalho, as normas de saúde e segurança e a proteção social inadequada. Foram igualmente lançadas iniciativas por atores privados, não estatais e organizações de empregadores e de trabalhadores. Contudo, as variações nestas respostas regulamentares criaram desafios adicionais. A questão torna-se mais complexa porque muitas plataformas digitais de trabalho cruzam fronteiras e operam em múltiplas jurisdições. O resultado é uma incerteza regulamentar para os trabalhadores, as empresas e os governos.

As plataformas digitais de trabalho têm o potencial de beneficiar tanto os trabalhadores como as empresas – e, através destes, a sociedade em geral. Mas só atingirão este potencial positivo e nos ajudarão a alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, se as oportunidades de trabalho que proporcionam forem dignas. Garantir que todos os trabalhadores, independentemente do seu vínculo contratual, sejam abrangidos pelas normas laborais fundamentais será crucial, tal como o será o diálogo social.

Uma compreensão mais clara do funcionamento das plataformas digitais de trabalho e uma abordagem mais eficaz e consistente das mesmas, são, assim, essenciais. Existe a necessidade de debates e coordenação política internacional, os quais poderão conduzir, ao longo do tempo, a essa compreensão mais clara e a uma abordagem mais eficaz e consistente às plataformas digitais de trabalho em todo o mundo.



Guy Ryder
Diretor-geral da OIT

Índice

Prefácio 3
Abreviaturas 14
Agradecimentos 15
Sumário executivo 18

1 A transformação digital da indústria e do mundo do trabalho 29
Introdução 31
1. A ascensão da economia digital 34
1.1.1 Principais características da economia digital 34
1.1.2 A ascensão das plataformas digitais 36
1.1.3 Inovação de código aberto 37
1.1.4 Concentração do poder de mercado nas mãos de algumas empresas de plataforma 38
1.2 Plataformas digitais: difusão e penetração em diferentes setores da economia 39
1.2.1 Plataformas digitais que oferecem serviços a utilizadores individuais 39
1.2.2 Plataformas digitais que facilitam e medeiam o intercâmbio entre utilizadores 41
1.2.3 Plataformas digitais de trabalho que medeiam trabalho 43
1.3 Plataformas digitais de trabalho: estimativas do número de plataformas e de trabalhadores 46
1.3.1 Número de plataformas digitais de trabalho 46
1.3.2 Número de trabalhadores que participam em plataformas digitais de trabalho 47
1.3.3 Tendências da procura e oferta de mão-de-obra nas plataformas selecionadas, baseadas na Internet 51
1.4 A economia baseada em dados e a ascensão dos algoritmos de aprendizagem automática 58
1.4.1 Utilização potencial dos dados 58
1.4.2 Questões relacionadas com os direitos dos utilizadores sobre os dado 59
1.4.3 A ascensão dos algoritmos de aprendizagem automática 61
1.5 Financiar a ascensão das plataformas digitais de trabalho 63
1.5.1 Geografia das plataformas digitais de trabalho: financiamento e receitas 65
Conclusão 69

2 O modelo de negócio e as estratégias das plataformas digitais de trabalho 71

Introdução 73

2.1 Tipos de plataformas digitais de trabalho 74
- 2.1.1 Plataformas baseadas na Internet 74
- 2.1.2 Plataformas baseadas na localização 75

2.2 Modelo de receitas 78
- 2.2.1 Plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos 79
- 2.2.2 Plataformas de programação competitiva 84
- 2.2.3 Plataformas de microtarefas 84
- 2.2.4 Plataformas de táxis 85
- 2.2.5 Plataformas de entregas 88

2.3 Recrutamento e correspondência de trabalhadores com clientes 90
- 2.3.1 Relações de trabalho nas plataformas 90
- 2.3.2 Requisitos básicos para a abertura de uma conta nas plataformas 93
- 2.3.3 Correspondência algorítmica de clientes com trabalhadores 93

2.4 Processos de trabalho e gestão do desempenho 95
- 2.4.1 Processos de trabalho e comunicação 95
- 2.4.2 Gestão algorítmica do desempenho 97

2.5 Regras de governação das plataformas digitais de trabalho e a liberdade dos trabalhadores para trabalhar 98

Conclusão 101

3 A difusão das plataformas digitais de trabalho na economia: como e porquê as utilizam as empresas? 103

Introdução 105

3.1 Empresas que utilizam plataformas baseadas na Internet 106
- 3.1.1 Recrutamento 106
- 3.1.2 Redução de custos e eficiência 107
- 3.1.3 Acesso ao conhecimento para a inovação 109

3.2 Empresas que utilizam plataformas baseadas na localização 114

3.3 Oportunidades criadas pelas plataformas digitais para as empresas BPO e start-ups de tecnologia digital 118
- 3.3.1 Transformações nas empresas BPO 118
- 3.3.2 Emergência das *start-ups* de tecnologia digital 121

3.4 Impacto das plataformas digitais nas empresas tradicionais 126

Conclusão 130

4 Plataformas digitais de trabalho e a redefinição do trabalho: oportunidades e desafios para os trabalhadores 133

Introdução 135

4.1 Características demográficas básicas dos trabalhadores de plataformas 136
- 4.1.1 Distribuição etária dos trabalhadores de plataformas 137
- 4.1.2 Participação de trabalhadores e trabalhadoras em plataformas 137
- 4.1.3 Participação de trabalhadores de zonas rurais e urbanas 138
- 4.1.4 Participação de migrantes em plataformas 139
- 4.1.5 Estado de saúde dos trabalhadores de plataformas 140
- 4.1.6 Níveis de escolaridade dos trabalhadores de plataformas 141
- 4.1.7 Motivação dos trabalhadores para realizarem trabalho em plataformas 143
- 4.1.8 Satisfação dos trabalhadores em relação ao trabalho em plataformas 145

4.2 Experiência do trabalhador e qualidade do trabalho nas plataformas digitais de trabalho 147
- 4.2.1 Acesso a um volume suficiente de trabalho 147
- 4.2.2 Rendimentos dos trabalhadores nas plataformas digitais de trabalho 154
- 4.2.3 Horário de trabalho e equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar 166
- 4.2.4 Segurança e saúde no trabalho 171
- 4.2.5 Acesso à proteção social 174

4.3 Autonomia e controlo do trabalhador mediante gestão algorítmica 177
- 4.3.1 Autonomia e controlo sobre o trabalho 177
- 4.3.2 Classificações, avaliação e resolução de conflitos 179

4.4 Aquisição e desajustamento de competências 184

4.5 Conceção da plataforma e discriminação 189

Conclusão 191

5 Assegurar o trabalho digno nas plataformas digitais de trabalho 195

Introdução 197

5.1 Regulamentação pelas plataformas digitais de trabalho: termos de serviço 198
- 5.1.1 Termos de serviço das plataformas 198
- 5.1.2 As plataformas digitais de trabalho irão melhorar as condições de serviço por si próprias? 201

5.2 Regulamentação das plataformas digitais para o trabalho e a proteção social: quais devem ser os objetivos? 202
- 5.2.1 Normas de trabalho para todos os trabalhadores: instrumentos da OIT 203
- 5.2.2 Princípios de Convenções que podem ser adaptados a todos os trabalhadores de plataformas digitais, independentemente do seu estatuto 206
- 5.2.3 Elementos de trabalho digno intimamente ligados ao emprego: a Recomendação (N.º 198) sobre a Relação de Trabalho, 2006 209

5.2.4 Normas relacionadas com o emprego e os trabalhadores independentes de plataformas 210

5.3 Consecução do trabalho digno: respostas regulamentares ao trabalho em plataformas 211

5.3.1 Liberdade sindical, negociação coletiva e outras formas de diálogo social 211
5.3.2 Não discriminação 216
5.3.3 Trabalho forçado e trabalho infantil 218
5.3.4 Segurança e saúde no trabalho 219
5.3.5 Segurança social 221
5.3.6 A pandemia da COVID-19 e as suas implicações para a saúde e segurança no trabalho e a segurança socia 224
5.3.7 Sistemas de pagamento, rescisão justa e termos de contratação claros 225
5.3.8 Acesso aos dados, privacidade e mobilidade profissional 227
5.3.9 Queixas e resolução de litígios 228
5.3.10 A relação de trabalho 230
5.3.11 Remuneração e tempo de trabalho 234
5.3.12 Trabalho em plataformas e cláusulas laborais nos acordos comerciais 236

Conclusão 237

6 Agarrar a oportunidade: um caminho a seguir 239

Introdução 241

6.1 Oportunidades e desafios nas plataformas digitais de trabalho 242

6.1.1 Oportunidades e desafios para as empresas 242
6.1.2 Oportunidades e desafios para os trabalhadores 243

6.2 Respostas regulamentares emergentes 245

6.2.1 Jurisdições nacionais 245
6.2.2 Iniciativas dos parceiros sociais 246
6.2.3 Iniciativas de outros atores não estatais 247

6.3 Ultrapassar os desafios para tirar partido dos benefícios 248

6.3.1 Abordar as lacunas regulamentares 248
6.3.2 Relevância de outras áreas do direito e políticas para o trabalho digno nas plataformas digitais de trabalho 252

6.4 Um caminho a seguir 255

Anexos 257

1. Plataformas digitais de trabalho: estimativas relativas a trabalhadores, investimentos e receitas
2. Entrevistas da OIT a empresas de plataformas digitais e análise dos termos de serviço
3. Entrevistas da OIT a empresas e clientes
4. Inquéritos, entrevistas e análises estatísticas da OIT
5. Entrevistas da OIT a sindicatos e associações

Referências bibliográficas 259

Caixas

1.1 Terminologia utilizada no relatório 33
1.2 Infraestrutura de nuvem e serviços informáticos 35
1.3 Impacto da COVID-19 nas plataformas baseadas na Internet 56
1.4 Direitos coletivos dos utilizadores sobre os dados comunitários 60

2.1 Agências de emprego privadas 82
2.2 Preços por plataformas de táxis e potencial para litígio: o caso da Ola e da Uber na Índia 87
2.3 Cooperativas de plataformas 88
2.4 Monitorizar os processos de trabalho nas plataformas digitais de trabalho 96

3.1 Apache Software Foundation 110
3.2 Utilizar a comunidade Topcoder para obter soluções tecnológicas 111
3.3 A nova estratégia da Wipro para desenvolver as capacidades dos recursos humanose inovar recorrendo às plataformas digitais de trabalho 112
3.4 Motivação dos clientes para a utilização de táxis e serviços de entrega baseados em aplicações 117
3.5 Proliferação de *start-ups* de IA 122
3.6 «Jordan», o assistente virtual automatizado: um estudo de caso 124
3.7 Plataformas comunitárias de código aberto no setor do retalho 129

4.1 Contornar as barreiras geográficas para aceder ao trabalho 151
4.2 Impacto da COVID-19 na disponibilidade e acesso ao trabalho 153
4.3 Ultrapassar as baixas remunerações e as barreiras ao pagamento 159
4.4 Impacto da COVID-19 no rendimento 162
4.5 Impacto da COVID-19 na segurança e saúde no trabalho 173
4.6 COVID-19 e proteção social 175
4.7 Subutilização de competências 187

5.1 Negociação coletiva: Dinamarca *Acordo entre a Hilfr e a Federação Unida dos Trabalhadores Dinamarqueses (3F)* 214
5.2 Segurança e saúde no trabalho: Brasil 220
5.3 Seguro contra acidentes de trabalho: China e República da Coreia 223
5.4 A relação de trabalho: Código do Trabalho da Califórnia 232

Figuras

1.1 O panorama das plataformas digitais 40
1.2 Externalização de tarefas entre países numa plataforma de *freelancers*, fluxos de trabalho e rendimentos, 2019 45
1.3 Número de plataformas digitais de trabalho ativas a nível mundial, categorias selecionadas 47
1.4 Percentagem mundial de plataformas digitais de trabalho, por número de trabalhadores por conta de outrem, janeiro de 2021 48
1.5 Estimativas dos trabalhadores que participam em plataformas digitais baseadas em inquéritos 49
1.6 Oferta e procura de mão-de-obra global *online* nas principais plataformas baseadas na Internet, 2017-21 52
1.7 Procura global de mão-de-obra entre categorias profissionais em cinco das principais plataformas baseadas na Internet, 2018 e 2020 52
1.8 Distribuição da oferta e da procura mundial de mão-de-obra nas principais plataformas baseadas na Internet, por país e categoria profissional, 2018 e 2020 53
1.9 Distribuição por género da mão-de-obra em plataformas baseadas na Internet, por profissão, países selecionados, de outubro de 2020 a janeiro de 2021 55
1.10 Procura e oferta de mão-de-obra *online*, Estados Unidos e Índia, 2018 e 2020 56
1.11 Total de investimentos provenientes de capital de risco e de outros investidores, por categoria de plataforma, 1998-2020 64
1.12 Financiamento total de capital de risco e de outros investidores, categorias selecionadas de plataformas digitais de trabalho, por região, 1998-2020 65
1.13 Receitas anuais estimadas das plataformas digitais de trabalho, categorias selecionadas, por região, 2019 66
1.14 Receitas anuais estimadas de grandes plataformas e plataformas digitais de trabalho selecionadas, 2019 67

2.1 Tipos de plataformas digitais de trabalho 76
2.2 O modelo de negócio das plataformas: estratégias de negócio 78
2.3 Número de trabalhadores por conta de outrem contratados diretamente por plataformas digitais de trabalho, 2019–20 91
2.4 Indicadores utilizados para determinar a correspondência cliente-trabalhador nas plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos 94
2.5 Diário de trabalho da Upwork 96

4.1 Distribuição etária, por profissão 137
4.2 Percentagem de mulheres inquiridas, por profissão e país 138
4.3 Percentagem de inquiridos migrantes nos setores dos táxis e das entregas 139
4.4 Percentagem de inquiridos que consideram que a sua saúde é precária ou muito precária, por profissão e país 140
4.5 Níveis de escolaridade dos trabalhadores, por profissão e país 142
4.6 A razão mais importante para realizar trabalhos em plataformas digitais de trabalho, por profissão e país 144
4.7 Níveis de satisfação dos trabalhadores, por profissão e país 146
4.8 Conceção de uma plataforma: a experiência do trabalhador 148
4.9 Percentagem de trabalhadores que gostariam de realizar mais trabalho *online*, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo 149
4.10 As razões mais importantes para não conseguir realizar mais trabalho *online*, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo 149
4.11 Percentagem de inquiridos que identificam o trabalho *online* como sendo a sua principal fonte de rendimento, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo 154
4.12 Ganhos horários (pagos e não pagos) em plataformas baseadas na Internet, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo 156
4.13 Ganhos horários dos inquiridos em plataformas de microtarefas em comparação com os seus homólogos no mercado de trabalho tradicional, Índia e Estados Unidos, por sexo 156
4.14 Ganhos horários nos setores dos táxis e das entregas, por país 160
4.15 Ganhos horários dos trabalhadores baseados em aplicações em comparação com os seus homólogos nos setores dos táxis e das entregas tradicionais, por país 163
4.16 Horas trabalhadas numa semana normal (pagas e não pagas), por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo 167
4.17 Horas trabalhadas numa semana normal nos setores dos táxis e das entregas, por país 169
4.18 Principais razões de *stress* nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações 171
4.19 Principais preocupações relativas à segurança pessoal e física nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações 172
4.20 Percentagem de inquiridos nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações que não podem recusar ou cancelar trabalhos sem repercussões, por país 178
4.21 Rejeição de trabalho *online*, por tipo de plataforma e país 180
4.22 Conhecimento e utilização de mecanismos de recurso em plataformas de *freelancers* 181

4.23 Desativação de contas nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações 183
4.24 Competências em relação a tarefas nas plataformas baseadas na Internet, por tipo de plataforma 186
4.25 Percentagem de inquiridos que receberam formação nas plataformas de táxis e de entregas baseadas em aplicações, por país 188
4.26 Tipos de formação proporcionada pelas plataformas de táxis e de entregas baseadas em aplicações 188
4.27 Percentagem de inquiridos de plataformas de *freelancers* que sofreram discriminação, por grau de desenvolvimento e sexo 189
4.28 Percentagem de inquiridos de plataformas de táxis e de entregas baseadas em aplicações que sofreram ou testemunharam discriminação ou assédio, por sexo e país 190
4.29 Motoristas de táxi e trabalhadores de entregas baseados em aplicações que enfrentaram ou testemunharam discriminação ou assédio de diferentes entidades 190

5.1 Elementos de trabalho digno aplicáveis a todos os trabalhadores de plataformas, independentemente do vínculo laboral contratual 208
5.2 Número de manifestações relacionadas com as condições de trabalho nas plataformas digitais de trabalho por mês a nível mundial, janeiro de 2017 a julho de 2020 215
5.3 Diferentes abordagens para o estabelecimento de uma relação de trabalho entre os trabalhadores e as plataformas digitais de trabalho 234

6.1 Domínios políticos a abordar para assegurar a proteção dos trabalhadores de plataformas 250
6.2 Outras áreas do direito e políticas relevantes para os trabalhadores de plataformas 253

Tabelas

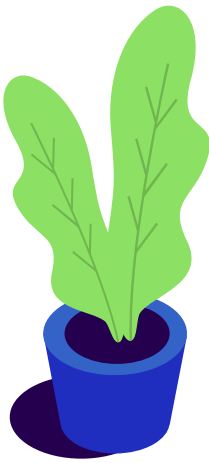
1.1 Número de trabalhadores registados e ativos em plataformas digitais de trabalho selecionadas, setembro de 2020 50

2.1 Modelo de receitas de plataformas baseadas na internet selecionadas, janeiro de 2021 80
2.2 Planos de subscrição de plataformas baseadas na internet, janeiro de 2021 83
2.3 Modelo de receitas de plataformas de táxis selecionadas em países selecionados, 2019-20 86
2.4 Critérios para receber bónus e incentivos na Uber, países selecionados 86
2.5 Modelo de receitas de plataformas de entregas selecionadas em países selecionados, 2019–20 89 89

4.1 Número de inquiridos, por inquérito 136
4.2 Ganhos horários em plataformas baseadas na internet, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo 155
4.3 Taxas pagas pelos inquiridos em plataformas de *freelancers*, por plataforma 158
4.4 Comissões pagas pelos motoristas de táxi em aplicações, por país e plataforma 164
4.5 Percentagem de inquiridos de plataformas baseadas na internet cobertos por prestações de proteção social, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo 174
4.6 Percentagem de inquiridos nos setores dos táxis e das entregas cobertos por prestações de proteção social 176
4.7 Monitorização e organização do trabalho em plataformas de *freelancers*, por grau de desenvolvimento e sexo 178
4.8 Ganhos horários (pagos e não pagos) com diferentes níveis de escolaridade em plataformas baseadas na internet, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo 184
4.9 Tipos de tarefas realizadas pelos inquiridos de plataformas de *freelancers*, por área de estudo 186

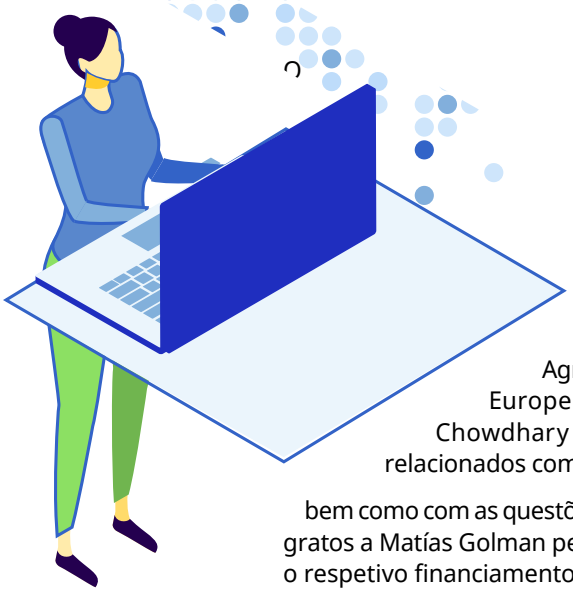
5.1 Trabalho digno para os trabalhadores de plataformas: princípios e direitos fundamentais no trabalho aplicáveis a todos os trabalhadores, independentemente do vínculo laboral contratual 204
5.2 Trabalho digno para os trabalhadores de plataformas: outras normas do trabalho fundamentais aplicáveis a todos os trabalhadores independentemente do vínculo laboral contratual 205
5.3 Mais elementos de trabalho digno para os trabalhadores de plataformas: princípios de Convenções que podem ser adaptados a todos os trabalhadores de plataformas digitais de trabalho, independentemente do vínculo laboral contratual 207

Abreviaturas



ACL	Acordos de comércio livre
API	Interface de programação de aplicações
B2B	*Business to business* (empresa para empresa)
B2C	*Business to consumers* (empresa para consumidores)
BPO	*Business process outsourcing* (externalização de processos de negócio)
CAIT	Confederação de todos os comerciantes da Índia
CEACR	Comissão de Peritos da OIT para a Aplicação das Convenções e Recomendações
EMN	Empresa multinacional
EPI	Equipamento de proteção individual
GPS	Sistema de Posicionamento Global
IA	Inteligência Artificial
NSSO	Gabinete nacional de inquérito por amostra (Índia)
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OFN	*Open Food Network*
OLI	Índice de custos da mão-de-obra *online* (Oxford)
OMC	Organização Mundial do Comércio
OPI	Oferta pública inicial (ações)
PCBU	Pessoa que dirige um negócio ou empresa
PME	Pequenas e Médias Empresas
PSTE	Pessoas com tipos especiais de emprego
RDC	Computador de secretária remoto
RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
TaaS	Talento como Serviço
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
VPN	Rede privada virtual
WEC	Confederação Mundial do Emprego

Agradecimentos



presente relatório foi preparado pelo Departamento de Investigação da OIT. O relatório foi coordenado por Uma Rani, a autora principal, juntamente com Rishabh Kumar Dhir, Marianne Furrer, Nóra Gőbel e Angeliki Moraiti da OIT, Sean Cooney (Universidade de Melbourne) e Alberto Coddou Mc Manus (Universidade Austral do Chile). Sean Cooney foi o principal autor do Capítulo 5 do relatório, juntamente com Alberto Coddou Mc Manus e Angeliki Moraiti.

Agradecemos a Andrea Renda (Centro de Estudos de Política Europeia e Instituto Universitário Europeu) e Abdul Muheet Chowdhary (Centro Sul) por fornecerem contributos específicos relacionados com concorrência e regulamentação,

bem como com as questões fiscais discutidas no relatório. Estamos profundamente gratos a Matías Golman pela recolha de dados sobre as empresas de plataforma e o respetivo financiamento e receitas e pela sua assistência em matéria de análise estatística. Obrigado a Alberto Coddou Mc Manus por nos ajudar a coordenar uma equipa de peritos em questões jurídicas internacionais: June Namgoong (Instituto do Trabalho da Coreia), Ricardo Buendia Esteban (Universidade de Bristol) e Jorge Leyton Garcia (Pontifícia Universidade Católica do Chile), que forneceram análises e perspetivas aprofundadas sobre os mecanismos reguladores relacionados com as plataformas digitais de trabalho nas diferentes regiões. Agradecemos também a Khaoula Ettarfi e Hannah Johnston pela assistência na investigação através de contributos para os questionários, da realização de uma análise preliminar da literatura sobre modelos de negócio e diálogo social, da organização de entrevistas a representantes de empresas e condução de entrevistas a trabalhadores no Médio Oriente e na América Latina. O relatório beneficiou igualmente do apoio à investigação de Yiren Wang, que estagiou com a equipa.

Gostaríamos de agradecer a Richard Samans (Diretor, Departamento de Investigação) pelos seus contributos técnicos e apoio, e por orientar habilmente o processo nas fases finais do relatório. Agradecemos também a Maria-Luz Vega e Lawrence Jeff Johnson (Diretores Adjuntos, Departamento de Investigação) pelo seu apoio em termos de gestão. Estamos gratos a Manuela Tomei (Diretora, Departamento de Condições de Trabalho e Igualdade) por proporcionar orientação e contributos como consultora técnica. Gostaríamos de expressar a nossa gratidão a Damian Grimshaw (antigo Diretor, Departamento de Investigação, e Professor, King's College de Londres) pelo seu apoio à investigação sobre trabalho digital, por fornecer valiosos contributos e sugestões e pelo seu contínuo envolvimento na preparação deste relatório.

O relatório beneficiou de uma série de artigos de referência preparados por peritos internacionais sobre este tema: Mariya Aleksynska (investigadora independente),

Digital work in Eastern Europe: Overview of trends, outcomes and policy responses; Julie Yujie Chen (Universidade de Toronto) e Sophie Sun Ping (Academia Chinesa de Ciências Sociais), *From flexible labour to "sticky labour": A tracking study of workers on food-delivery platforms in China*; Antonia Asenjo (investigadora independente), *Economía de plataformas y condiciones de trabajo: caso de repartidores en Santiago, Chile*; Andrey Shevchuk e Denis Strebkov (Universidade Nacional de Investigação – Escola Superior de Economia), *Freelance platform work in Russia, 2009–2019*; e Ioulia Bessa, Simon Joyce, Denis Neumann, Mark Stuart, Vera Trappmann e Charles Umney (Universidade de Leeds), *Worker protest in the platform economy*. Gostaríamos também de agradecer à nossa colega do Escritório local da OIT para a Argentina, Elva Lopez Mourelo, pela preparação do relatório *Work on delivery platforms in Argentina: Analysis and policy recommendations*.

O relatório beneficiou da colaboração com o Observatório do Trabalho *Online*, e em particular com Vili Lehdonvirta, Fabian Stephany, Otto Kässi e Fabian Braesemann do Oxford Internet Institute, Universidade de Oxford. Estamos muito gratos a Fabian Stephany por nos fornecer dados sobre plataformas digitais de trabalho *online* numa base regular para o Capítulo 1 do relatório.

Os inquéritos e entrevistas foram implementados e coordenados por consultores nos países em questão. Gostaríamos de agradecer a: Pablo Vinocur e Raúl Mercer (FLASCO, Argentina); Alberto Coddou Mc Manus e Antonia Asenjo (Universidade Austral do Chile, Chile); Sophie Sun Ping (Academia Chinesa de Ciências Sociais, China); Peter Narh e Pius Siakwah (Universidade do Gana, Gana); Abhishek Kumar e Dushyant Chawla (investigadores independentes, Índia) e Preeti Mudaliar e Balaji Parthasarthy (Instituto Internacional de Tecnologia da Informação, Índia); Michael Martin e Hansen Julianto (Proxima Research, Indonésia); Maggie Ireri e Grace M. Maina (Tendências e Perspetivas para a Investigação em África, Quénia); Redha Hamdan, Rania Nader e Lea Bou Khater (Instituto de Consulta e Investigação, Líbano); Omar Gasca (investigador independente, México); Youssef Sadik (Universidade Mohammed V de Rabat, Marrocos); e Natalia Kharchenko e Oleksandr Pereverziev (Pollster, Ucrânia). Obrigado a Patrick Karanja (investigador independente, Quénia) por conduzir entrevistas a representantes de empresas de externalização de processos de negócio no Quénia e também por organizar reuniões com as principais partes interessadas e representantes governamentais no Quénia durante a nossa visita a Nairóbi em outubro de 2019.

Gostaríamos de agradecer à SoundRocket, uma empresa de inquéritos de investigação especializada em ciências sociais, por prestar assistência na conceção do questionário e ajudar a realizar os inquéritos em plataformas de microtarefas, de *freelancers* e de programação competitiva. Gostaríamos também de agradecer a Ruixin Wang (Instituto de Tecnologia Harbin, China) e Natalia Kharchenko e Oleksandr Pereverziev (Pollster, Ucrânia) por implementarem o inquérito *online* na China e na Ucrânia, respetivamente.

O relatório foi consideravelmente enriquecido com os contributos significativos proporcionados pelos membros do Grupo de Revisão da Investigação do Departamento de Investigação e dos colegas da OIT na reunião anual organizada em novembro de 2019. Gostaríamos de agradecer aos Professores Jennifer Bair (Universidade da Virgínia), Iain Begg (London School of Economics), Haroon Bhorat (Universidade da Cidade do Cabo), Jayati Ghosh (Universidade Jawaharlal Nehru), Kamala Sankaran (Universidade de Déli), Lord Robert Skidelsky (Universidade de Warwick) e Bart Van Ark (The Conference Board) pelos seus contributos e comentários construtivos durante todo o processo. Gostaríamos também de agradecer aos dois revisores internos anónimos que forneceram comentários e contributos pertinentes.

A equipa gostaria de expressar a sua gratidão aos seguintes revisores externos pelos seus importantes contributos e perspetivas: Valerio De Stefano (Katholieke Universiteit Leuven); Enrique Fernández Macías e Annarosa Pesole (Centro Comum de Investigação, Comissão Europeia); Torbjörn Fredriksson (CNUCED); Guy Mundlak (Universidade de Telavive); María Luz Rodríguez Fernández (Universidade de Castilla – La Mancha); Anna Ilsøe (Københavns Universitet); Koen Frenken (Universidade de Utrecht); Andrey Shevchuk (Universidade Nacional de Investigação – Escola Superior de Economia); M.

Six Silberman (Plataforma Organise); Mohammed Amir Anwar (Universidade de Edimburgo); Padmini Swaminathan (ex-diretor, MIDS) e J. Krishnamurthy (ex-OIT).

O relatório beneficiou grandemente dos contributos e comentários detalhados fornecidos pelo *Bureau* para as Atividades dos Trabalhadores da OIT e pelo *Bureau* para as Atividades dos Empregadores da OIT, e gostaríamos de lhes agradecer pelo seu envolvimento ao longo de todo o período de preparação do relatório.

Colegas da OIT forneceram valiosos contributos e comentários na preparação do presente relatório. Agradecemos estas contribuições a: Claire Harasty e Alim Khan (Gabinete do diretor-geral adjunto para as Políticas); Cecile Balima, Xavier Beaudonnet, Karen Curtis, Tim de Meyer, Emmanuelle St-Pierre Guilbault, Erica Martin, Irini Proios Torras, Lisa Tortell, Anna Torriente, Maria Marta Travieso (Departamento de Normas Internacionais do Trabalho); Ashwani Aggarwal, Paul Comyn, Patrick Daru, Guillaume Delautre, Henri Ebelin, Christine Hofmann, Dorothea Schmidt-Klau (Departamento de Políticas de Emprego); Simel Esim, Emmanuel Julien, Vic Van Vuuren (Departamento de Empresas); Christina Behrendt, Kroum Markov, Quynh Anh Nguyen, Shahrashoub Razavi (Departamento de Proteção Social); Mariangels Fortuny, Waltteri Katajamaki, Oliver Liang, Hitomi Nakagome, Elisenda Puertas (Departamento de Políticas Setoriais); Colin Fenwick, Youcef Ghellab, Susan Hayter, Konstantinos Papadakis (Departamento de Governação e Tripartismo); Janine Berg, Umberto Cattaneo, Olga Gomez, Martine Humblet, Martin Oelz, Shauna Olney, Esteban Tromel, Brigitte Zug-Castillo (Departamento de Igualdade e Condições de Trabalho); Marva Corley-Coulibaly, Angela Doku, Veronica Escudero, Sabrina de Gobbi, Carla Henry, Tahmina Karimova, Stefan Kühn, Hannah Liepmann, Bashar Marafie, Rossana Merola, Ira Postolachi, Pelin Sekerler Richiardi, Nikolai Rogovsky, Tzehainesh Teklè, Maria-Luz Vega (Departamento de Investigação); Coen Kompier, Ken Chamuva Shawa, Jean-Marie Hakizimana, Pamphile Sossa (Escritório Regional da OIT para a África); Jealous Chirove (Escritório Regional da OIT para a República Unida da Tanzânia, Quénia, Ruanda e Uganda); Sara Elder, Christian Viegelahn (Escritório Regional da OIT para a Ásia e Pacífico); Bharti Birla, Xavier Estupiñan (Equipa de Apoio Técnico ao Trabalho Digno (DWT) da OIT para o Sul da Ásia e Escritório Nacional da OIT para a Índia); Tendy Gunawan (Escritório Nacional da OIT para a Indonésia); Andrés Marinakis (DWT da OIT e Escritório Nacional da OIT para o Cone Sul da América Latina); Elva Lopez Mourelo (DWT da OIT e Escritório Nacional da OIT para a Argentina); Anne Posthuma (OIT, Cinterfor, Uruguai); Michael Braun, Maurizio Bussi, David Mosler (Escritório Regional da OIT para a Europa e Ásia Central).

Agradecemos ao governo francês o seu apoio financeiro a esta investigação, como parte do acordo de cooperação 2015-2020 com o *Bureau* Internacional do Trabalho.

Gostaríamos de agradecer a May Hofman e Nina Vugman pela edição e correção do relatório, bem como à Unidade de Produção de Documentos e Publicações, Impressão e Distribuição (PRODOC) da OIT pelo *design*, *layout* e produção do relatório. Gostaríamos também de agradecer ao Departamento de Comunicação e Informação Pública da OIT (DCOMM) pela coordenação do lançamento do relatório e das atividades de comunicação relacionadas em diferentes regiões.

Os colegas da Biblioteca da OIT apoiaram-nos muitíssimo na elaboração deste relatório, sobretudo durante o confinamento como consequência da COVID-19, e gostaríamos de lhes agradecer sinceramente o seu apoio. A valiosa assistência de secretariado prestada por Laura Finkelstein é muitíssimo apreciada. Gostaríamos de agradecer a Judy Rafferty por fazer a gestão da edição e das traduções.

Por último, estamos imensamente gratos aos 12 000 trabalhadores, 85 representantes de empresas e 14 representantes de associações de trabalhadores de todo o mundo que concordaram em participar nos inquéritos e entrevistas da OIT, que dedicaram tempo para partilhar as suas experiências e forneceram valiosos contributos sem os quais este relatório não teria sido possível.



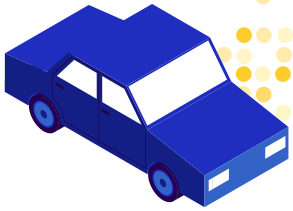
Sumário executivo

A economia digital está a transformar o mundo do trabalho. Durante a última década, a expansão da conetividade de banda larga e da computação em nuvem, juntamente com as inovações em matéria das tecnologias de informação e comunicação, permitiram transações económicas e o intercâmbio de grandes quantidades de dados e informação entre indivíduos, empresas e dispositivos. Os dados são cada vez mais um ativo fundamental no impulsionamento da economia digital. Relacionada com estas transformações, está a proliferação de plataformas digitais em diversos setores da economia. Desde março de 2020, a pandemia da COVID-19 levou a um aumento dos acordos de trabalho remoto, reforçando ainda mais o crescimento e o impacto da economia digital. Apesar das plataformas digitais proporcionarem uma variedade de serviços e produtos, o presente relatório incide nas plataformas digitais de trabalho, que medeiam o trabalho e que se disseminaram rapidamente em diversos setores económicos como resultado das inovações nas tecnologias digitais.

As plataformas digitais de trabalho são um elemento distintivo da economia digital. Permitem a indivíduos ou clientes empresariais marcar uma viagem, encomendar comida ou procurar um freelancer para desenvolver um site ou traduzir um documento, entre muitas outras atividades e tarefas. Ao ligar empresas e clientes a trabalhadores, estão a transformar os processos de trabalho, com enormes implicações para o futuro do trabalho. As plataformas digitais de trabalho podem ser classificadas em duas grandes categorias: plataformas baseadas na internet e plataformas baseadas na localização. Nas ***plataformas baseadas na internet***, as tarefas ou atribuições de trabalho são realizadas *online* ou remotamente pelos trabalhadores. Estas tarefas podem incluir a realização de serviços de tradução, serviços jurídicos, financeiros e de patentes, conceção e desenvolvimento de *software* em plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos; resolver problemas de programação complexa ou de análise de dados num determinado período de tempo em plataformas de programação competitiva; ou realizar tarefas a curto prazo, tais como anotar imagens, moderar conteúdos ou transcrever um vídeo em plataformas de microtarefas. Nas ***plataformas baseadas na localização***, as tarefas são realizadas pessoalmente em locais físicos especificados pelos trabalhadores, e incluem serviços de táxi, entrega e domésticos (tais como um canalizador ou eletricista), trabalho doméstico e prestação de cuidados.

O desenvolvimento das plataformas digitais de trabalho tem o potencial de proporcionar aos trabalhadores, inclusivamente mulheres, pessoas com deficiência, jovens e trabalhadores migrantes, oportunidades geradoras de rendimentos. Nos países em desenvolvimento, em particular, estas plataformas são consideradas uma promissora fonte de oportunidades de trabalho, levando muitos governos a investir em infraestruturas e competências digitais. As empresas também são beneficiadas, uma vez que podem utilizar estas plataformas para aceder a uma força de trabalho global e local para melhorar a eficiência e aumentar a produtividade, e gozar de um maior alcance no mercado.

As oportunidades proporcionadas pelas plataformas são acompanhadas de alguns desafios. Para os trabalhadores, estes dizem respeito sobretudo à regularidade do trabalho e dos rendimentos, condições de trabalho, proteção social, utilização de competências, liberdade sindical e direito à negociação coletiva. Muitos destes desafios são bastante acentuados para os trabalhadores em modalidades de trabalho informais e atípicas e



estão a afetar cada vez mais os trabalhadores que participam em plataformas digitais de trabalho, os quais representam uma parte da mão-de-obra em crescimento relativamente rápido. As consequências da pandemia da COVID-19 estão a revelar os riscos e desigualdades para os trabalhadores, particularmente os que participam em plataformas baseadas na localização. Para as empresas tradicionais, os desafios incluem a concorrência desleal das plataformas, algumas das quais não estão sujeitas à tributação convencional e a outros regulamentos, nomeadamente os que se referem às suas forças de trabalho. Entre os desafios adicionais para as empresas tradicionais, incluem-se o montante de financiamento necessário para se adaptarem continuamente à transformação digital, especialmente para as pequenas e médias empresas (PME), e a disponibilidade inadequada de infraestruturas digitais fiáveis, particularmente no Sul global.

Este relatório procura melhorar a nossa compreensão de como as plataformas digitais de trabalho estão a transformar o mundo do trabalho e as implicações dessa transformação para empregadores e trabalhadores. Baseia-se nas conclusões dos inquéritos da OIT realizados a cerca de 12 000 trabalhadores em 100 países de todo o mundo que trabalham em plataformas de *freelancers*, baseadas em concursos, de programação competitiva e de microtarefas e nos setores dos táxis e das entregas. Também se baseia em entrevistas realizadas a representantes de 70 empresas de diferentes tipos, 16 empresas de plataforma e 14 associações de trabalhadores de plataformas em todo o mundo, de diversos setores.

Este documento fornece uma visão geral internacional pioneira e abrangente do modelo de negócio e das estratégias de negócio das plataformas, com base numa análise dos termos de serviço de 31 das principais plataformas baseadas na internet e baseadas na localização, e nas experiências dos trabalhadores e clientes nestas plataformas. Explora também as lacunas regulamentares no que diz respeito à governação das plataformas e analisa diversas iniciativas empreendidas por governos e parceiros sociais para colmatar estas lacunas. Por último, sugere formas de potenciar as oportunidades e ultrapassar os desafios que emergem da ascensão das plataformas digitais de trabalho, para assegurar um desenvolvimento empresarial sustentável e trabalho digno para todos e para avançar na realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Na última década, o número de plataformas digitais de trabalho quintuplicou, concentrando-se num pequeno número de países.

O número de plataformas baseadas na internet e baseadas na localização (táxis e entregas) aumentou de 142 em 2010 para mais de 777 em 2020. O número de plataformas baseadas na internet triplicou durante este período, ao passo que o número de plataformas de táxis e de entregas aumentou quase dez vezes. Uma grande percentagem destas plataformas está concentrada em apenas alguns locais, nomeadamente nos Estados Unidos da América (29 por cento), na Índia (8 por cento) e no Reino Unido da Grã-Bretanha e Irlanda do Norte (5 por cento).

As plataformas digitais de trabalho oferecem dois tipos de relação de trabalho: os trabalhadores são diretamente contratados por uma plataforma ou o seu trabalho é mediado através de uma plataforma. No primeiro caso, são categorizados como trabalhadores por conta de outrem com uma relação de trabalho com o seu empregador, enquanto no segundo caso são categorizados como trabalhadores independentes ou prestadores de serviços independentes pelas plataformas. Os que trabalham ao abrigo de uma relação de trabalho são geralmente responsáveis pelo funcionamento da plataforma e constituem uma fração relativamente pequena da mão-de-obra da plataforma. Por exemplo, a plataforma *freelancer* PeoplePerHour tem cerca de 50 trabalhadores por conta de outrem e medeia o trabalho de 2,4 milhões de trabalhadores qualificados.

Estimar a dimensão real da mão-de-obra que é mediada por uma plataforma é uma questão desafiante em virtude de as plataformas não divulgarem estes dados. Os inquéritos realizados por investigadores e institutos de estatística na Europa e América do Norte entre 2015 e 2019 sugerem que a percentagem da população adulta que realizou trabalhos em plataformas varie entre 0,3 e 22 por cento.

Nas plataformas baseadas na internet, a oferta de mão-de-obra excede a procura, exercendo uma pressão descendente sobre os rendimentos.

O Observatório do Trabalho *Online*, que acompanha a oferta e procura de mão-de-obra nas principais plataformas baseadas na internet desde 2017, revela que se tem registado um aumento na procura e na oferta de trabalho em regime *freelance* e de microtarefas. Desde o surto da COVID-19, a oferta de mão-de-obra em plataformas aumentou significativamente, ao passo que a procura de trabalho diminuiu e se reorientou para as tarefas relacionadas sobretudo com o desenvolvimento de software e tecnologia. A procura de trabalho nas cinco principais plataformas baseadas na internet é proveniente, em grande medida, de países desenvolvidos, enquanto a oferta de mão-de-obra provém predominantemente de países em desenvolvimento. As evidências indicam que em algumas plataformas digitais de trabalho há um excesso de oferta de mão-de-obra, o que conduz a uma maior concorrência entre os trabalhadores para a atribuição de tarefas e coloca uma pressão descendente sobre o preço das tarefas a executar.

As distribuições globais do investimento em plataformas digitais de trabalho e as receitas das plataformas são geograficamente desiguais.

Cerca de 96 por cento do investimento em plataformas digitais de trabalho está concentrado na Ásia (56 mil milhões de dólares), América do Norte (46 mil milhões de dólares) e Europa (12 mil milhões de dólares), em comparação com 4 por cento na América Latina, África e Estados Árabes (4 mil milhões de dólares). As plataformas que fornecem serviços de táxi receberam uma percentagem muito maior de fundos de capital de risco do que as plataformas de entregas ou as plataformas baseadas na internet. Entre as plataformas de táxis, a distribuição do financiamento é desigual, concentrando-se 75 por cento dos fundos em apenas duas empresas de plataforma.

As plataformas digitais de trabalho geraram globalmente receitas de pelo menos 52 mil milhões de dólares em 2019. Cerca de 70 por cento das receitas geradas concentraram-se em apenas dois países, os Estados Unidos (49 por cento) e a China (23 por cento), sendo que a percentagem foi muito inferior na Europa (11 por cento) e noutras regiões (17 por cento). As sete maiores empresas tecnológicas a nível mundial registaram um rendimento acumulado de mais de 1,010 mil milhões de dólares em 2019 e a maioria destas empresas investe fortemente também em plataformas digitais de trabalho.

As estratégias de negócio adotadas pelas plataformas digitais de trabalho compreendem quatro elementos essenciais.

Quatro elementos essenciais permitem às plataformas estabelecer uma base de mercado, alavancar efeitos de rede e expandir-se rapidamente, ao mesmo tempo que geram benefícios para empresas e trabalhadores.

- *Estratégias de receitas*: As estratégias de receitas das plataformas digitais de trabalho baseiam-se na oferta de planos de subscrição e na cobrança de vários tipos de taxas aos trabalhadores da plataforma e/ou às empresas e clientes que as utilizam. As plataformas baseadas na internet oferecem diversos planos de subscrição e serviços personalizados aos clientes, com um período de teste gratuito para atrair subscritores. Oferecem também aos trabalhadores planos de subscrição com benefícios adicionais a um custo extra, que tendem a ser essenciais para o acesso a mais trabalho. As plataformas digitais de trabalho cobram geralmente uma comissão aos trabalhadores e às empresas; estas comissões são tendencialmente mais elevadas para os trabalhadores do que para os clientes nas plataformas baseadas na internet. Por exemplo, a Upwork gerou 62 por cento das suas receitas de 2019 a partir de vários tipos de taxas cobradas aos trabalhadores, sendo que 38 por cento foram geradas através de taxas cobradas aos clientes. Nas plataformas baseadas na localização, os trabalhadores pagam normalmente uma taxa de comissão nas plataformas de táxis, ao passo que nas plataformas de entregas são as empresas e os clientes que geralmente o fazem.

- *Recrutamento e correspondência entre trabalhadores e clientes*: As plataformas digitais de trabalho utilizam algoritmos para fazer a correspondência entre tarefas ou clientes e os trabalhadores, o que tem vindo a transformar um processo tradicional de recursos humanos que normalmente envolvia interação humana. Enquanto as práticas tradicionais de recrutamento de recursos humanos se baseiam em grande parte nos níveis de qualificação e na experiência, a correspondência algorítmica é muitas vezes determinada por indicadores como classificações, comentários de clientes, taxas de cancelamento ou de aceitação de trabalhos e perfis dos trabalhadores. Nas plataformas baseadas na internet, este processo de correspondência pode também ter em consideração os planos de subscrição dos trabalhadores e os pacotes opcionais adquiridos. Esta prática corre o risco de excluir alguns trabalhadores do acesso a tarefas, sobretudo

os de países em desenvolvimento e os que têm rendimentos mais baixos.

- *Processos de trabalho e gestão do desempenho*: A gestão algorítmica dos trabalhadores é fundamental para o modelo de negócio das plataformas. As plataformas fornecem uma variedade de ferramentas de *software* e *hardware* para facilitar o processo de trabalho, monitorizar os trabalhadores e permitir a comunicação entre os clientes e os trabalhadores da plataforma. Estas incluem a monitorização de trabalhadores em plataformas baseadas na localização utilizando o Sistema de Posicionamento Global, e ferramentas que obtêm automaticamente capturas de ecrã ou toques nas teclas em plataformas baseadas na internet. Além disso, os algoritmos analisam, avaliam e classificam o desempenho e o comportamento dos trabalhadores da plataforma utilizando uma série de métricas, tais como os comentários e o *feedback* dos clientes.

- *Regras de governação das plataformas*: Digital As plataformas digitais de trabalho tendem a moldar unilateralmente a arquitetura de governação na plataforma através dos seus termos de serviço, que têm de ser aceites pelos trabalhadores, clientes e empresas para que possam aceder à plataforma. Além de exigirem a observância dos códigos de conduta relativos à utilização da plataforma, estes termos abrangem também aspetos como a aceitação ou rejeição do trabalho, a desativação da conta na plataforma e a utilização dos dados. Esta forma de governação permite às plataformas exercer um controlo considerável sobre a liberdade de trabalhar dos trabalhadores de plataformas, e pode determinar como e em que condições os clientes ou empresas se relacionam com os trabalhadores da plataforma, mediante cláusulas de exclusividade, por exemplo.

Diversos tipos de empresas, desde start-ups a empresas da Fortune 500, confiam cada vez mais nas plataformas baseadas na internet.

As empresas utilizam plataformas baseadas na internet por três grandes razões: para simplificar os processos de recrutamento; para reduzir os custos e melhorar a eficiência; e para aceder ao conhecimento e procurar inovação. O desempenho organizacional de muitas empresas melhorou graças a inovações facilitadas por plataformas de código aberto, bem como pelo acesso a um conjunto global de trabalhadores com diversas competências, através das plataformas digitais de trabalho.

As PME, em particular, têm beneficiado das plataformas baseadas na localização.

Muitas empresas tradicionais, particularmente PME, começaram a utilizar plataformas baseadas na localização, sobretudo nos setores da restauração e do retalho. Estas empresas confiam cada vez mais nas plataformas digitais de trabalho como forma de fazer face a uma concorrência crescente e pela necessidade de expandir a sua base de clientes, de acompanhar um mercado em transformação e dar resposta às preferências dos consumidores. Muitos restaurantes dependem fortemente das plataformas de entrega, em particular desde o início da pandemia da COVID-19, para aumentar a visibilidade entre os consumidores e expandir os seus mercados, bem como para melhorar a produtividade, a eficiência e a rentabilidade.

As plataformas digitais de trabalho também apoiaram o crescimento das start-ups e a reorientação de alguns setores.

Surgiram muitas *start-ups* digitais em todo o mundo, particularmente no campo da inteligência artificial (IA), para satisfazer as exigências dos processos automatizados de trabalho e análise. Uma vez que a tecnologia de IA ainda está longe de automatizar totalmente o trabalho, estas *start-ups* dependem muito das plataformas digitais de trabalho e da inteligência humana dos trabalhadores de plataformas, que estão dispersos globalmente, para realizar tarefas e formar algoritmos de aprendizagem por máquina através do processo «human-in-the-loop».

As plataformas digitais de trabalho também possibilitaram a algumas empresas reorientarem as suas estratégias de negócio em determinados setores e acederem a mercados mais vastos. O setor da externalização de processos de negócio (BPO), por exemplo, está a passar por uma transformação, em que as exigências dos clientes estão agora a ser satisfeitas através de meios digitais em lugar da prestação de serviços baseados na voz, e a jornada do cliente, do princípio ao fim, é gerida através de ferramentas digitais. Estas incluem mensagens do Facebook e do WhatsApp, conversas por chats ou e-mails, e bots de IA para fornecer *feedback* em tempo real.

As empresas BPO também estão a tentar preservar os seus negócios, confiando no trabalho realizado através de plataformas baseadas na Internet, para além de trabalharem diretamente com clientes. Muitas empresas tecnológicas externalizam tarefas, tais como revisão de conteúdos, transcrição, anotação e marcação de imagens, para trabalhadores de países em desenvolvimento,

muitas vezes como parte da sua responsabilidade social empresarial, visando proporcionar oportunidades de emprego a jovens licenciados e a pessoas provenientes de meios desfavorecidos, por exemplo. Ainda que seja frequentemente assumido que estas tarefas são realizadas pela IA, na prática exigem um juízo de valor humano que é proporcionado pelos trabalhadores de BPO baseados principalmente em países em desenvolvimento, ou pelos trabalhadores «invisíveis» das plataformas baseadas na internet.

Embora as empresas possam beneficiar das plataformas, os desafios abundam

Muitas empresas que dependem de plataformas baseadas na internet lutam para gerir estrategicamente as várias formas de organização do trabalho e correm o risco de perder a capacidade interna de recursos humanos. Para as empresas que dependem de plataformas de entrega, as elevadas taxas de comissão podem reduzir os lucros, enquanto uma infraestrutura digital deficiente pode ter um impacto no bom funcionamento do negócio. As empresas tradicionais, particularmente no setor do retalho, estão a enfrentar perturbações no mercado decorrentes das grandes empresas de plataformas de comércio eletrónico e são confrontadas com desafios tais como questões de concorrência, condições contratuais desfavoráveis, falta de transparência por parte das plataformas (sobretudo no que diz respeito aos dados, classificações e preços), mecanismos de resolução de conflitos deficientes e, em termos mais amplos, um campo de ação desigual.

Os resultados dos inquéritos indicam que a maioria dos trabalhadores das plataformas digitais de trabalho são altamente qualificados e do sexo masculino.

As conclusões dos inquéritos da OIT a trabalhadores de plataformas baseadas na internet e de plataformas baseadas na localização (táxis e entregas) mostram que a maioria dos trabalhadores de plataformas tem menos de 35 anos e possui um elevado nível de qualificação, em particular nos países em desenvolvimento. Embora as mulheres encontrem trabalho nas plataformas digitais de trabalho, representam apenas quatro em cada dez trabalhadores nas plataformas baseadas na internet e um em cada dez trabalhadores nas plataformas baseadas na localização. Em alguns países, as plataformas de entrega baseadas em aplicações são uma importante fonte de oportunidades de trabalho para os migrantes.

A segregação profissional de tarefas com base no género é comum nas plataformas de *freelancers*. É mais provável que as mulheres realizem serviços profissionais (tais como serviços jurídicos, tradução, escrita e edição) do que os homens, bem como tarefas relacionadas com serviços empresariais ou vendas e *marketing*. Poucas mulheres mencionaram que realizaram tarefas relacionadas com a tecnologia e a análise de dados.

A motivação dos trabalhadores para trabalhar em plataformas digitais de trabalho varia entre os diferentes tipos de plataformas e por género.

Complementar um rendimento existente e a necessidade ou preferência por trabalhar a partir de casa ou por ter flexibilidade no emprego são os dois principais fatores de motivação para os trabalhadores das plataformas baseadas na internet. Nas plataformas de *freelancers*, a necessidade ou preferência por trabalhar a partir de casa ou por ter flexibilidade no emprego é a principal motivação, ao passo que nas plataformas de microtarefas complementar a remuneração proveniente de outras fontes de rendimento é o fator mais importante. Pelo contrário, os principais fatores motivadores para os trabalhadores de plataformas de programação competitiva são a melhoria de competências e as oportunidades de carreira. A preferência ou necessidade de trabalhar a partir de casa ou por flexibilidade no emprego é particularmente importante tanto para as mulheres dos países em desenvolvimento como para as dos países desenvolvidos. Nas plataformas baseadas na localização, a falta de oportunidades de emprego alternativas, a flexibilidade no emprego e a melhor remuneração em comparação com outros empregos disponíveis são os principais fatores motivadores.

O trabalho em plataformas digitais é a principal fonte de rendimento de muitos trabalhadores...

Nas plataformas baseadas na localização, a esmagadora maioria dos trabalhadores indicou que era este o caso. Cerca de um terço dos trabalhadores de plataformas baseadas na internet afirmaram que o trabalho em plataformas era a sua principal fonte de rendimento; as percentagens eram mais elevadas nos países em desenvolvimento e para as mulheres.

... mas existem grandes diferenças entre os ganhos dos trabalhadores das plataformas baseadas na internet nos países desenvolvidos e nos países em desenvolvimento.

A média de ganhos horários numa semana normal das pessoas que participam em plataformas baseadas na internet é de 3,4 dólares, enquanto metade dos trabalhadores destas plataformas ga-

nham menos de 2,1 dólares por hora. Para os trabalhadores de plataformas de *freelancers*, os ganhos horários médios são de 7,6 dólares, enquanto nas plataformas de microtarefas ascendem a 3,3 dólares. Os trabalhadores dos países em desenvolvimento tendem a ganhar menos do que os dos países desenvolvidos. Nas plataformas de *freelancers*, por exemplo, ganham menos 60 por cento, mesmo controlando as características básicas e os tipos de tarefas realizadas. Os ganhos nas plataformas baseadas na internet são influenciados pelo tempo despendido em tarefas não remuneradas (como a procura de trabalho ou a criação de um perfil), pela concorrência devido ao excesso de oferta de mão-de-obra, por taxas de comissão elevadas e pelo não pagamento devido à rejeição de trabalho.

As evidências da existência de uma diferença salarial entre homens e mulheres nas plataformas de *freelancers* são mistas. Após o controlo das características básicas, tais como o nível de escolaridade e a experiência profissional, a nível global não há diferença nos ganhos horários, enquanto que a nível dos países há uma diferença salarial significativa entre homens e mulheres em alguns casos. Em alguns países também se verifica uma diferença salarial entre homens e mulheres nas plataformas baseadas na localização.

Nos países em desenvolvimento, os ganhos nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações tendem a ser mais elevados do que nos setores tradicionais.

As remunerações por hora dos motoristas de táxi e dos trabalhadores de entregas variam entre os países analisados neste relatório, e tendem a ser mais elevadas do que nos setores tradicionais. No setor dos táxis, em particular, as plataformas podem fornecer serviços aos clientes a baixo custo, expandindo assim o negócio. Além disso, os bónus e incentivos concedidos aos trabalhadores atraíram um grande número de trabalhadores, aumentando assim a oferta de mão-de-obra, o que pode exceder a procura esperada e resultar numa concorrência intensa. Esta situação poderá também reduzir as oportunidades geradoras de rendimento para os que se encontram nos setores tradicionais. Em alguns dos países inquiridos, mais de 70 por cento dos taxistas tradicionais relataram que, em comparação com quando começaram a trabalhar como motoristas de táxi, o número de trajetos num dia normal, e os ganhos diários, tinham diminuído.

As horas de trabalho variam entre as plataformas baseadas na localização e as plataformas baseadas na internet...

Os trabalhadores das plataformas baseadas na internet trabalham em média 27 horas numa semana normal, incluindo trabalho remunerado e não remunerado, sendo que cerca de um terço do tempo, ou oito horas, é despendido em trabalho não remunerado. Cerca de metade destes trabalhadores têm outros empregos remunerados, e trabalham em média 28 horas por semana nestes empregos além do trabalho na plataforma, o que pode significar uma longa semana de trabalho. Alguns trabalhadores das plataformas baseadas na internet enfrentam horários de trabalho imprevisíveis e horários não sociais, particularmente em países em desenvolvimento, uma vez que os clientes estão muitas vezes situados em países desenvolvidos. Tal pode ter implicações negativas no equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar.

Nas plataformas baseadas na localização, a maioria dos trabalhadores nos setores dos táxis e das entregas trabalham com alta intensidade e durante longas horas, em média 65 horas por semana no setor dos táxis e 59 horas por semana no setor das entregas. Nas plataformas de táxis e de entregas baseadas em aplicações, uma elevada percentagem de inquiridos (79 e 74 por cento, respetivamente) mencionou que tinha algum grau de *stress* devido ao trabalho, muitas vezes relacionado com congestionamento de tráfego, remuneração insuficiente, falta de encomendas ou de clientes, longas horas de trabalho, risco de lesões relacionadas com o trabalho e pressão para conduzir rapidamente.

... mas muitos trabalhadores de ambos os tipos de plataformas gostariam de realizar mais trabalho.

Muitos trabalhadores de plataformas baseadas na internet e de plataformas baseadas na localização declararam que gostariam de realizar mais trabalho. Não o conseguem fazer sobretudo pela indisponibilidade de trabalho em quantidade suficiente ou de tarefas bem remuneradas. Além disso, a conceção das plataformas pode também restringir o acesso de trabalhadores de determinados países em desenvolvimento a trabalhos bem remunerados nas plataformas baseadas na internet.

A relevância das competências e das qualificações adquiridas através do ensino formal é variável nas plataformas digitais de trabalho.

As plataformas estão a redefinir a relação entre o ensino formal e o acesso ao trabalho, uma vez que os perfis dos trabalhadores, as classificações e a reputação são vitais para o acesso ao trabalho.

Podem ser observados graus variáveis de desajustamento vertical e horizontal de competências nas plataformas digitais de trabalho. Uma elevada percentagem de trabalhadores de plataformas de *freelancers* e de programação competitiva declararam que as suas competências correspondiam adequadamente ao seu trabalho, e muitos estavam a realizar tarefas potencialmente relacionadas com a sua área de estudo. Contudo, a falta de correspondência de competências é bastante evidente para os que participam em plataformas de microtarefas, onde uma mão-de-obra altamente qualificada realiza tarefas que tendem a exigir poucas ou nenhumas competências específicas. Do mesmo modo, uma percentagem considerável de trabalhadores de plataformas nos setores dos táxis e das entregas é altamente qualificada.

As condições de trabalho nas plataformas digitais de trabalho são amplamente reguladas pelos termos de serviço.

Os termos de serviço são contratos de adesão e são determinados unilateralmente pelas plataformas. Definem aspetos relacionados com as horas de trabalho, remuneração, etiqueta no serviço ao cliente, legislação aplicável e propriedade dos dados, entre outros. Tendem a caracterizar a relação contratual entre a plataforma e o trabalhador de plataforma como sendo diferente da relação de trabalho, independentemente da natureza real da relação. Como resultado, os trabalhadores de plataformas não podem aceder a muitas das proteções e direitos no local de trabalho que se aplicam aos trabalhadores por conta de outrem.

A conceção da plataforma e a gestão algorítmica definem as experiências do dia a dia dos trabalhadores nas plataformas digitais de trabalho.

As plataformas utilizam algoritmos para fazer corresponder trabalhadores com os clientes, um processo em que as classificações dos trabalhadores são decisivas. As próprias classificações são determinadas algoritmicamente de acordo com um conjunto de métricas, que incluem as taxas de aceitação e de rejeição. Tal limita, efetivamente, a capacidade e a liberdade de os trabalhadores rejeitarem trabalhos. Um número considerável de trabalhadores inquiridos dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações indicou que não podia recusar ou cancelar trabalho devido ao impacto negativo que teria nas suas classificações, o que poderia levar a uma redução do acesso ao trabalho, à perda de bónus, a penalizações financeiras e inclusivamente à desativação da conta.

Rejeição de trabalho ou baixas classificações são comuns em plataformas digitais de trabalho, ainda que muitos trabalhadores acreditem que as razões para tais rejeições nem sempre são justificadas. Na maioria das plataformas, os trabalhadores não têm conhecimento de qualquer processo formal para apresentar uma queixa ou procurar ajuda nestes casos. Nas plataformas de *freelancers*, quando esse processo é conhecido e utilizado pelos trabalhadores, os resultados são-lhes favoráveis em muitos casos. Nas plataformas baseadas na localização, onde os trabalhadores por vezes enfrentam a desativação da conta, cerca de metade dos recursos contra a desativação são bem-sucedidos.

Os trabalhadores de plataformas são frequentemente impedidos de participar em negociações coletivas.

Em muitas jurisdições, o direito da concorrência proíbe os trabalhadores independentes de participar em negociações coletivas, com base no facto de constituírem um cartel. Porém, a Convenção da OIT (N.º 98) sobre o Direito de Organização e Negociação Coletiva, de 1949 e a Convenção (N.º 87) sobre a Liberdade Sindical e a Proteção do Direito Sindical, de 1948, preveem que a liberdade sindical e a negociação coletiva devem estar disponíveis para todos os trabalhadores. Alguns países, como o Canadá, Espanha, Irlanda e Japão, introduziram exceções para certas categorias de trabalhadores independentes dependentes, o que lhes permite participar na negociação coletiva. Outro desafio para a organização coletiva dos trabalhadores de plataformas digitais de trabalho é o facto de estarem geograficamente dispersos. Contudo, alguns trabalhadores baseados em diferentes regiões conseguiram organizar-se, inclusivamente através de meios digitais, e, nas plataformas baseadas na localização, em particular, também empreenderam ações de greve, iniciaram um litígio e um esforço no sentido da sindicalização. Alguns trabalhadores criaram também cooperativas de plataformas.

A maioria dos trabalhadores de plataformas digitais de trabalho não está coberta pela segurança social.

Existem grandes lacunas no que diz respeito ao seguro de saúde e seguro de acidentes de trabalho, desemprego e invalidez, e pensão de velhice ou prestações de reforma. Ainda que o acesso à proteção social seja limitado, os trabalhadores dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações, em particular as mulheres, enfrentam vários riscos de segurança e saúde no trabalho. O facto de não terem cobertura de segurança social criou desafios significativos aos trabalhadores de plataformas durante a pandemia da COVID-19, especialmente aos das plataformas baseadas na localização.

Um número considerável de trabalhadores das plataformas digitais de trabalho sofreu ou testemunhou discriminação ou assédio.

Nas plataformas baseadas na internet, a discriminação está associada à exclusão de oportunidades de trabalho ou a baixas remunerações com base na nacionalidade e no género, algo que foi mencionado sobretudo pelas mulheres inquiridas e pelos trabalhadores residentes em países em desenvolvimento. Os trabalhadores das plataformas baseadas na localização também indicaram ter enfrentado ou testemunhado discriminação ou assédio. Os motoristas de táxi baseados em aplicações relataram ter de enfrentar comportamentos agressivos ou ofensivos, principalmente por parte de clientes, motoristas de táxi tradicionais e agentes da polícia, no decurso do trabalho. Os trabalhadores de entregas baseadas em aplicações mencionaram casos de discriminação com base na profissão por clientes e restaurantes, bem como pela polícia.

A pandemia da COVID-19 expôs muitos dos riscos enfrentados pelos trabalhadores das plataformas digitais de trabalho

O inquérito de avaliação rápida da OIT em quatro países captou as implicações da pandemia para os trabalhadores de plataformas baseadas na localização. A maioria dos trabalhadores, tanto no setor dos táxis como no das entregas, indicou uma diminuição da procura, o que consequentemente reduziu os ganhos de nove em cada dez motoristas de táxi e de sete em cada dez trabalhadores de entregas. Para compensar a perda de rendimento, alguns trabalhadores informaram que tinham começado a participar em atividades de trabalho adicionais, ou que tinham fornecido serviços de táxi e de entrega fora das plataformas, através dos seus contactos privados. Muitos tinham também reduzido as despesas desnecessárias, utilizado poupanças, adiado o pagamento de contas ou contraído um empréstimo.

Alguns trabalhadores de plataformas baseadas na localização relataram ter trabalhado durante toda a crise devido a necessidades económicas, apesar de sentirem ansiedade relativamente a poderem contrair COVID-19 durante o trabalho. Sete em cada dez trabalhadores indicaram não poder tirar licença por doença remunerada ou receber compensação, no caso de testarem positivo para o vírus, arriscando assim a saúde de outros, para além da sua própria saúde.

Algumas plataformas baseadas na localização empreenderam medidas específicas para mitigar os riscos de segurança e saúde no trabalho entre os trabalhadores, nomeadamente ministrando formação em segurança e equipamento de proteção individual (EPI). Porém, cerca de metade dos trabalhadores inquiridos que receberam EPI declarou que a quantidade ou qualidade dos EPI fornecidos era inadequada. Além disso, oito em cada dez trabalhadores tinham incorrido em despesas financeiras adicionais, uma vez que tinham sido obrigados a comprar EPI eles próprios.

As respostas regulamentares de muitos países começaram a abordar algumas das questões relacionadas com as condições de trabalho nas plataformas digitais de trabalho.

Os países adotaram várias abordagens no que se refere ao alargamento da proteção laboral aos trabalhadores de plataformas. Tais incluem:

- *Segurança e saúde no trabalho*: As legislações da Austrália e da Nova Zelândia adotaram uma formulação mais ampla e alargaram a cobertura de segurança e saúde no trabalho a todos os trabalhadores. No Brasil, uma decisão judicial alargou as normas jurídicas existentes em matéria de segurança e saúde aos trabalhadores de plataformas.

- *Segurança social*: Vários países introduziram inovações para alargar a segurança social aos trabalhadores de plataformas. Estas incluem exigir que as plataformas cubram os custos do seguro de acidentes dos trabalhadores independentes (França); alargar a segurança social aos trabalhadores independentes (muitos países da América Latina); e conceder prestações por acidentes de trabalho e por morte aos trabalhadores de plataformas particulares (Indonésia e Malásia). Em resposta à pandemia da COVID-19, alguns países alargaram as prestações de doença a todos os trabalhadores (Irlanda) e as prestações de desemprego a trabalhadores independentes não segurados (Finlândia e Estados Unidos).

- *Relação de trabalho*: O estatuto de trabalhador por conta de outrem continua a ser importante, uma vez que a maioria das proteções laborais e sociais estão associadas a este. Os países adotaram várias abordagens à classificação dos trabalhadores de plataformas, muitas vezes decorrentes de litígios, que se situam num espectro entre abordagens muito amplas e muito estreitas da situação profissional. Tais incluem: i) classificá-los como trabalhadores por conta de outrem, muitas vezes com base no controlo exercido pela plataforma; ii) adotar uma categoria intermédia visando alargar a proteção laboral; iii) criar uma categoria intermédia de facto para assegurar que

obtêm certos benefícios; e iv) classificá-los como prestadores de serviços independentes, muitas vezes com base no seu grau de flexibilidade e autonomia.

- *Tempo de trabalho e remuneração*: Algumas abordagens novas às normas do trabalho têm sido especificamente adaptadas ao trabalho de base digital. Por exemplo, a legislação francesa prevê que a carta social voluntária das plataformas deve incluir o «direito a desligar» e métodos que permitam aos trabalhadores independentes de plataformas obter um «preço digno» pelo seu trabalho.

- *Resolução de conflitos:* Algumas plataformas podem restringir a resolução de conflitos a uma jurisdição específica através de cláusulas de arbitragem, que podem ser limitativas para os trabalhadores. Isto foi contestado com sucesso em algumas jurisdições; o Supremo Tribunal do Canadá, por exemplo, invalidou a cláusula de arbitragem de uma plataforma com o fundamento de que «torna inaplicáveis os direitos substantivos conferidos pelo contrato».

- *Acesso aos dados e privacidade:* Os governos estão a adotar cada vez mais medidas relativas à proteção de dados e à privacidade, nomeadamente no Brasil, na Índia, na Nigéria e na União Europeia. Em França, uma recente alteração ao Código do Trabalho confere aos trabalhadores independentes das plataformas do setor do transporte o direito de acesso aos dados relacionados com as suas atividades na plataforma.

Com preocupações regulamentares crescentes, as empresas e as organizações de trabalhadores de plataformas também têm vindo a abordar as questões levantadas.

Na Dinamarca, um acordo de negociação coletiva entre um sindicato e uma plataforma de limpezas permitiu a alguns trabalhadores da plataforma a transição para o estatuto de trabalhadores por conta de outrem. As empresas de plataforma também têm vindo a desenvolver códigos de conduta, unilateralmente ou em colaboração com outras plataformas, para abordar alguns dos desafios enfrentados pelos trabalhadores. Seis plataformas digitais de trabalho assinaram a Carta de Princípios para um Bom Trabalho em Plataformas do Fórum Económico Mundial, que abrange questões como segurança e bem-estar, flexibilidade, condições justas, proteção social, voz e participação e gestão de dados.

Dado que as plataformas digitais de trabalho operam em várias jurisdições, há necessidade de alguma forma de diálogo e coordenação política internacional.

Os governos e os atores não estatais estão, em muitos casos, a regular as plataformas digitais de trabalho, mas estas iniciativas variam consideravelmente. Os países enfrentam desafios na aplicação dos regulamentos, particularmente no que diz respeito às plataformas baseadas na internet, em que as plataformas, clientes e trabalhadores estão localizados em diferentes jurisdições. A este respeito, a Convenção do Trabalho Marítimo, de 2006, da OIT, estabelece um precedente importante, uma vez que diz respeito a um setor com várias partes a operar em diferentes jurisdições. Uma tal abordagem poderia também ser considerada para as plataformas digitais de trabalho. Outro importante ponto de partida é a Declaração Tripartida da OIT de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social, de 2017, que fornece orientação às empresas multinacionais sobre política social e práticas inclusivas, responsáveis e sustentáveis no local de trabalho.

O diálogo e a coordenação política internacional são também cruciais para assegurar a segurança regulamentar e a aplicabilidade de normas de trabalho universais, dada a diversidade de respostas dos países e das empresas de plataforma. É importante que os princípios e direitos fundamentais no trabalho da OIT sejam implementados para todos os trabalhadores de plataformas, independentemente da sua situação. Além disso, os princípios consagrados noutras Convenções da OIT, tais como os relacionados com sistemas de pagamento justos, rescisão justa e acesso à resolução de conflitos, devem também ser alargados aos trabalhadores de plataformas.

Um caminho a seguir...

Um caminho a seguir seria participar num processo de diálogo social global destinado a assegurar que as oportunidades decorrentes das plataformas digitais de trabalho sejam alavancadas, e os desafios abordados, de modo a que as plataformas digitais de trabalho fiquem melhor posicionadas para proporcionar oportunidades de trabalho digno, fomentar o crescimento de empresas sustentáveis e contribuir para a consecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. A o desenvolvimento de um sistema de governação internacional que estabeleça determinadas proteções e direitos mínimos e exija que as plataformas e os seus clientes os respeitem. Também apelou a uma abordagem «ser humano no comando» à gestão algorítmica, bem como à vigilância e

controlo, a fim de assegurar que «as decisões finais que afetem o trabalho sejam tomadas por seres humanos».

A Declaração do Centenário da OIT para o Futuro do Trabalho apela a «políticas e medidas que assegurem a privacidade adequada e a proteção de dados pessoais e respondam a desafios e oportunidades no mundo do trabalho decorrentes da transformação digital do trabalho, incluindo o trabalho em plataformas», a fim de promover um desenvolvimento inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho digno para todos.

Estes objetivos podem ser mais facilmente alcançados através do diálogo social entre as partes relevantes interessadas, mais particularmente as plataformas digitais de trabalho, os trabalhadores de plataformas e os seus representantes e os governos. Um esforço concertado em diversos fóruns e organizações internacionais será fundamental para assegurar que as plataformas digitais de trabalho continuem a desenvolver-se de uma maneira que contribua fortemente para o desenvolvimento inclusivo e sustentável. Este processo de diálogo e de coordenação regulamentar deve ter no seu cerne um esforço para assegurar que as leis nacionais que implementam os princípios e direitos fundamentais no trabalho, bem como outras disposições legais fundamentais, tais como as relativas à segurança e saúde no trabalho e à segurança social, se apliquem a todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores das plataformas digitais de trabalho. Com o envolvimento e preparação adequados, este processo pode conduzir, ao longo do tempo, a uma compreensão mais clara e a uma abordagem mais eficaz e consistente ao nível empresarial, nacional e internacional, visando:

- assegurar uma concorrência leal e criando um ambiente propício para empresas sustentáveis;
- exigir e promover termos de contratação e disposições contratuais claros e transparentes para trabalhadores e empresas, incluindo os refletidos na legislação laboral e na legislação relativa aos consumidores;
- assegurar que a situação profissional dos trabalhadores é corretamente classificada e está de acordo com os sistemas nacionais de classificação;
- assegurar transparência nas avaliações ou classificações dos trabalhadores e das empresas que utilizam plataformas digitais, tais como plataformas baseadas na internet, plataformas baseadas na localização e plataformas de comércio eletrónico;
- assegurar a transparência e a responsabilização dos algoritmos para trabalhadores e empresas;
- proteger os dados pessoais e de trabalho dos trabalhadores, bem como os dados relativos às empresas e às suas atividades nas plataformas;
- trabalhar para garantir que os trabalhadores independentes de plataformas usufruam do direito de negociar coletivamente, por exemplo, mediante uma maior harmonização do direito da concorrência com a legislação laboral;
- reafirmar que a antidiscriminação e a legislação em matéria de segurança e saúde no trabalho se aplicam às plataformas digitais de trabalho e aos seus trabalhadores;
- assegurar prestações de segurança social adequadas a todos os trabalhadores, incluindo aos trabalhadores de plataformas, alargando e adaptando os quadros políticos e jurídicos sempre que necessário;
- assegurar processos de rescisão justos aos trabalhadores de plataformas;
- assegurar o acesso a mecanismos independentes de resolução de conflitos;
- assegurar que os trabalhadores de plataformas podem aceder aos tribunais da jurisdição onde se encontram,se assim o quiserem;
- garantir proteção salarial, pagamentos justos e normas de tempo de trabalho;
- permitir a livre circulação dos trabalhadores de plataformas entre plataformas, nomeadamente facilitando a portabilidade dos dados dos trabalhadores, por exemplo, relativos às classificações; e
- procurar uma tributação eficaz da economia digital, incluindo plataformas, clientes e trabalhadores, bem como das suas transações.



1

A transformação digital da indústria e do mundo do trabalho

A ascensão das plataformas digitais de trabalho

As plataformas dependem de dois diferentes tipos de trabalhadores

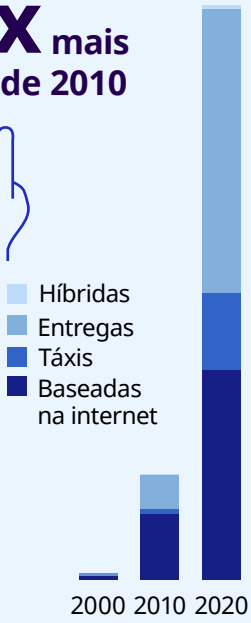


Trabalhadores diretamente empregados pela plataforma

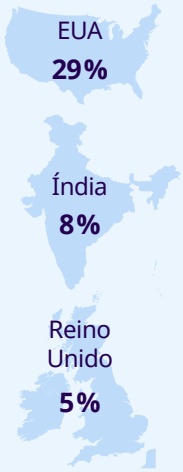
99 designs	139	1,200,000
Appen	800	1,000,000
HackerRank	200	11,000,000
Meituan	54,580	3,987,000
PeoplePerHour	50	2,400,000
Rappi	1,500	25,000
Uber	26,900	5,000,000

Trabalhadores mediados pela plataforma

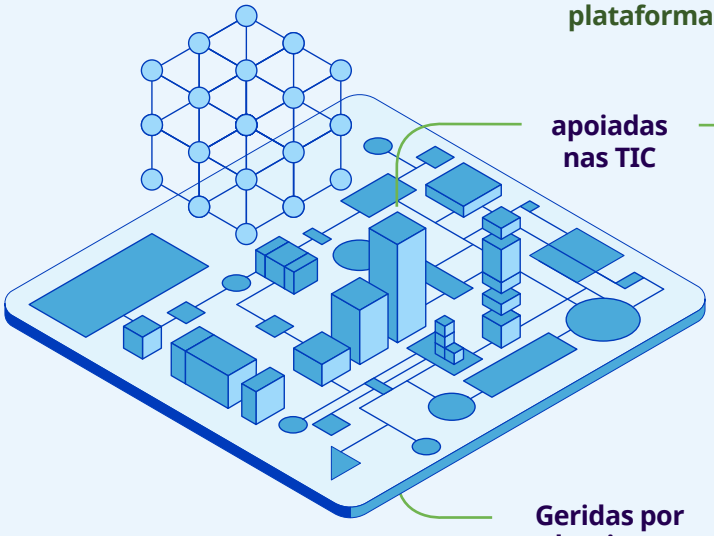
5x mais desde 2010



Concentração de plataformas em



Crescimento exponencial do número de plataformas



apoiadas nas TIC

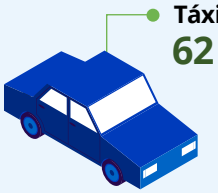
Baseadas em dados

Geridas por algoritmos

119 mil milhões de dólares

Investimento global em plataformas

Táxis
62 mil milhões de dólares



Entregas
37 mil milhões de dólares



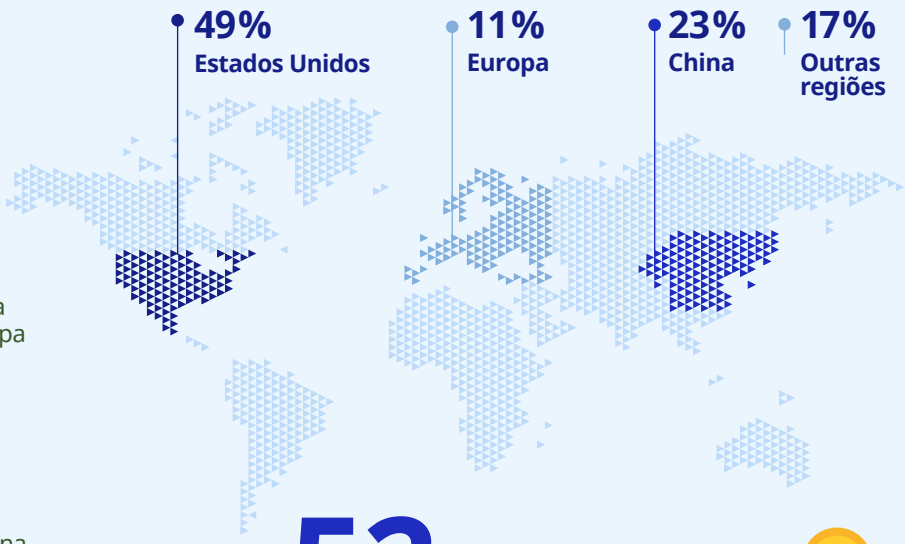
Híbridas
17 mil milhões de dólares



Baseadas na internet 3 mil milhões de dólares

96% investidos na Ásia, América do Norte e Europa

4% investidos na América Latina, África e Estados Árabes



52 mil milhões de dólares

Receitas globais geradas por plataformas

Introdução

Os avanços tecnológicos e as inovações estão a ter lugar a um ritmo nunca antes visto. A revolução das tecnologias de informação e de comunicação (TIC) no início da década de 1990 levou a uma rápida difusão e adoção da internet, que transformou uma série de setores económicos e reconfigurou os mercados regionais, nacionais e internacionais. Conduziu a uma fragmentação geográfica da indústria, dado que as empresas podiam subcontratar, externalizar e trabalhar no estrangeiro através de cadeias de abastecimento globais a um custo relativamente baixo. A expansão da conectividade de banda larga e a disponibilidade de internet de alta velocidade permitiram o rápido desenvolvimento da infraestrutura digital a partir do início dos anos 2000. A utilização generalizada da internet e dos dispositivos TIC pelas empresas e pessoas abriu caminho para transações económicas com base na internet (em plataformas como a Amazon e a eBay), e lançou as bases para a economia digital (Castells, 2010).

Durante a última década, a disponibilidade de infraestruturas e serviços de computação em nuvem tem facilitado o crescimento das plataformas digitais, que penetraram gradualmente em quase todos os setores da economia. É possível identificar três grandes categorias de plataformas: as que fornecem serviços e produtos digitais a utilizadores individuais, tais como as redes sociais; as que medeiam a troca de bens e serviços, tais como as plataformas de comércio eletrónico ou *business-to-business* (B2B); e as que medeiam e facilitam a troca de trabalho entre diferentes utilizadores, tais como empresas, trabalhadores e consumidores, nomeadamente plataformas digitais de trabalho, tais como a Upwork ou a Uber. Estas plataformas estão a redefinir os meios das trocas económicas e a moldar cada vez mais o mundo do trabalho.

Este relatório centra-se em dois tipos principais de plataformas digitais de trabalho: *plataformas baseadas na internet*, nas quais as tarefas são executadas *online* e remotamente por trabalhadores e são atribuídas coletivamente (nas plataformas de microtarefas e de programação competitiva) ou a indivíduos (em plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos); e *plataformas baseadas na localização*, nas quais as tarefas são realizadas num local físico específico, por indivíduos, tais como motoristas de táxi e trabalhadores de entregas (ver figura 1.1). Estas plataformas emergiram como uma característica distintiva da economia digital na forma como ligam as empresas e clientes aos trabalhadores, e proporcionam novas oportunidades aos trabalhadores e às empresas. Além disso, os avanços tecnológicos têm facilitado novas formas de organização do trabalho, transformando assim os processos de trabalho e o modo como as pessoas trabalham. A pandemia da COVID-19 reforçou ainda mais o seu papel na economia. A expansão destas plataformas ocorreu a par da crescente relevância dos dados – particularmente o *Big Data* - que podem agora ser armazenados e analisados através da computação em nuvem. Estes desenvolvimentos têm sido apoiados pela disponibilidade de fundos de capital de risco, que têm desempenhado um papel fundamental no financiamento da difusão das plataformas digitais.

> As plataformas digitais de trabalho emergiram como uma característica distintiva da economia digital.

As plataformas digitais de trabalho proporcionam oportunidades de geração de rendimentos aos trabalhadores e a organização flexível do trabalho que oferecem pode ser mais conveniente para determinados trabalhadores, tais como mulheres, pessoas com deficiência e jovens. Proporcionam também oportunidades para os marginalizados nos mercados de trabalho tradicionais, tais como os refugiados e os trabalhadores migrantes. Adicionalmente, constituem um meio para os trabalhadores complementarem os seus rendimentos provenientes de empregos com baixa remuneração ou sazonais (Surie e Sharma, 2019). Uma vez que as plataformas digitais de trabalho estão a emergir como uma importante fonte de oportunidades geradoras de rendimentos, muitos governos de países em desenvolvimento estão a investir em infraestruturas digitais e a apoiar programas de formação desenvolvidos pelo setor privado para dotar a mão-de-obra de competências digitais (Graham, Hjorth e Lehdonvirta, 2017; Heeks, 2017).

As plataformas digitais de trabalho trazem benefícios significativos às empresas. Graças às plataformas baseadas na internet, por exemplo, as empresas passaram a ter acesso a trabalhadores e talento a nível mundial, permitindo-lhes reduzir custos e melhorar a produtividade (Corporaal e Lehdonvirta, 2017). No que respeita às plataformas baseadas na localização, as empresas podem beneficiar do acesso a um mercado mais vasto, a uma base de clientes e a uma oferta de mão-de-obra mais ampla, melhores receitas e mais produtividade. Outras formas de plataformas digitais, tais como as plataformas de comércio eletrónico, permitem às empresas vender os seus produtos num mercado

mais vasto (por exemplo, as pequenas e médias empresas (PME) que vendem na Amazon).

A par destas oportunidades, emergiram também vários desafios para as empresas e para os trabalhadores. Muitas PME enfrentam potenciais problemas de concorrência como resultado dos preços agressivos praticados pelas plataformas digitais de trabalho. Para os trabalhadores, os desafios estão relacionados com a regularidade do trabalho e dos rendimentos, condições de trabalho, proteção social e acesso aos direitos fundamentais de liberdade sindical e de negociação coletiva. Como tal, a transformação digital tem o potencial de aumentar o trabalho informal e atípico, o que pode resultar em insegurança em termos de rendimentos e de emprego (OCDE, 2020a). A pandemia da COVID-19 revelou ainda mais os enormes riscos nestas áreas para os trabalhadores que participam em plataformas digitais de trabalho (OIT, 2020a e 2020b).

O presente relatório concentra-se nas rápidas mudanças que as plataformas digitais de trabalho trazem ao trabalho, às práticas laborais e ao panorama empresarial. As plataformas digitais de trabalho estão a esbater a distinção outrora clara entre trabalhadores por conta de outrem e trabalhadores independentes. A concorrência económica global está ainda a resultar no crescimento de formas atípicas de emprego e o correspondente declínio de benefícios relacionados com o emprego e outros benefícios, bem como numa polarização da força de trabalho (Berg, 2019). Além disso, as tecnologias digitais inovadoras estão a mudar as práticas de gestão de recursos humanos, à medida que os algoritmos substituem cada vez mais os humanos na atribuição, avaliação e gestão de recompensas pelo trabalho mediado através destas plataformas. Estas mudanças profundas e rápidas têm grandes implicações para o bem-estar e condições de trabalho dos trabalhadores em todo o mundo, sobretudo nos países de rendimento médio e baixo. Por conseguinte, a regulamentação das plataformas digitais de trabalho tem sido debatida em vários países, havendo debates em curso, em particular sobre o papel dos quadros regulamentares na garantia de trabalho digno nestas plataformas e uma concorrência leal para as empresas.

Não obstante as plataformas digitais de trabalho se encontrarem numa fase relativamente precoce de desenvolvimento, têm vindo a crescer rapidamente na última década. Kuek *et al.* (2015), com base em entrevistas a representantes de plataformas *online* de microtarefas e plataformas de *freelancers* e nos dados divulgados por estes, estimaram que a sua dimensão de mercado global anual em 2016 foi de cerca de 4,8 mil milhões de dólares. As receitas totais de uma das maiores plataformas baseadas na internet - Upwork - aumentaram de 164 milhões de dólares em 2016 para 301 milhões de dólares em 2019 (Upwork, 2020). Uma vez que as plataformas digitais de trabalho continuam a proliferar rapidamente e a moldar cada vez mais o mundo do trabalho, enfrentar os desafios que se colocam aos trabalhadores e às empresas será fundamental para alavancar plenamente o potencial de geração de rendimentos das plataformas digitais de trabalho e cumprir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. A este respeito, é benéfico explorar o cerne do funcionamento do modelo de negócio das plataformas digitais de trabalho e as suas interações com outras empresas, visando obter uma melhor compreensão das experiências das empresas e dos trabalhadores que participam nestas plataformas. Este relatório analisa, assim, as oportunidades e os desafios que as plataformas digitais de trabalho apresentam às empresas e aos trabalhadores, e a natureza dos regulamentos e das políticas públicas que podem ser necessários para assegurar que tanto os trabalhadores como as empresas estão protegidos e têm capacidade de sustentar e prosperar no processo.

O Capítulo 1 traça a ascensão da economia digital e das plataformas digitais, centrando-se em especial nas plataformas digitais de trabalho. Avalia o impacto destas plataformas em diferentes setores económicos e mercados de trabalho, destacando os aspetos distintivos das plataformas digitais de trabalho que estão a transformar o mundo do trabalho. Fornece algumas estimativas do número de empresas de plataforma e do número de trabalhadores cujo trabalho é mediado por estas plataformas, com base na literatura disponível. Discute também os papéis dos dados e do financiamento na rápida ascensão destas plataformas, e os desafios que as plataformas colocam às empresas e aos trabalhadores.

O Capítulo 2 discute as estratégias de negócio e os elementos-chave dos modelos de negócio das plataformas – tanto das plataformas baseadas na internet como das plataformas baseadas na localização – com base numa análise dos termos de serviço das 31 principais plataformas e nas entrevistas a representantes de 16 plataformas baseadas na internet e plataformas baseadas na localização. Os elementos-chave do modelo de negócio das plataformas que são discutidos incluem modelos de receitas e estratégias de preços, práticas de recrutamento, gestão algorítmica dos processos de trabalho e da avaliação dos trabalhadores e regras de governação das plataformas.

O Capítulo 3 examina a difusão das plataformas digitais de trabalho em vários setores da economia e explora como e porquê as empresas as utilizam, com base em entrevistas a representantes de 70 PME e grandes empresas. Apoiando-se em estudos de caso, explora as oportunidades decorrentes das plataformas digitais de trabalho para as novas *start-ups* de tecnologia digital e empresas de externalização de processos de negócio (BPO). Analisa também as implicações destas plataformas para as empresas tradicionais, particularmente PME do setor retalhista.

O Capítulo 4 explora as oportunidades e os desafios para os trabalhadores nas plataformas digitais de trabalho, com base em inquéritos realizados a cerca de 12 000 inquiridos a nível mundial. Apresenta uma primeira e ampla visão geral da experiência dos trabalhadores das plataformas digitais de trabalho em diversos setores e países, particularmente em países em desenvolvimento. O Capítulo 5 adota uma ampla abordagem à regulamentação para descrever as formas de governação e as iniciativas empreendidas pelas plataformas, governos e parceiros sociais para enfrentar os desafios emergentes. O Capítulo 6 propõe políticas que podem vir a ser necessárias a nível nacional, internacional e multilateral para assegurar trabalho digno para os trabalhadores e uma concorrência leal para as empresas nas plataformas digitais de trabalho. A Caixa 1.1 fornece definições de termos e conceitos fundamentais utilizados neste relatório.

Caixa 1.1 Terminologia utilizada no relatório

As tecnologias de informação e comunicação (TIC) abrangem uma série de aspetos tecnológicos e incluem o acesso à internet, dados, computação em nuvem, *software* e *hardware*, entre outros. As TIC são utilizadas em áreas tão abrangentes como as telecomunicações, meios de difusão e processamento audiovisual, finanças, medicina, redes sociais e plataformas digitais de trabalho. As TIC integram uma esfera de tecnologias baseadas na internet e uma esfera móvel alimentada por redes sem fios, embora incluam igualmente tecnologias mais antigas, tais como telefones fixos, rádio e televisão radiodifundida.

As tecnologias de informação (TI) são um subconjunto das TIC, mais especificamente, a utilização de sistemas informáticos, incluindo o *hardware* e o *software*, bem como o equipamento periférico e as infraestruturas.

A economia digital «integra toda a atividade económica dependente, ou significativamente reforçada, pela utilização de contributos digitais, nomeadamente tecnologias digitais, infraestruturas digitais, serviços digitais e dados. Refere-se a todos os produtores e consumidores, incluindo governos, que utilizam estes contributos digitais nas suas atividades económicas» (OCDE, 2020b, 5).

As plataformas digitais são entidades *online* que fornecem serviços e produtos digitais. Estes serviços digitais facilitam as «interações entre dois ou mais conjuntos distintos, mas interdependentes, de utilizadores (sejam empresas ou indivíduos) que interagem através do serviço via internet» (OCDE, 2019a, 21). Estas interações podem incluir intercâmbio de mão-de-obra, bens (comércio eletrónico) ou *software*.

As plataformas digitais de trabalho facilitam o trabalho utilizando «tecnologias digitais para "intermediar" fornecedores individuais» (trabalhadores de plataformas e de outras empresas) e clientes (UE, 2020, 1), ou contratam diretamente trabalhadores para fornecer serviços de mão-de-obra. O trabalho realizado nestas plataformas é também normalmente referido como «trabalho de plataforma» ou «trabalho *gig*».

A gestão algorítmica refere-se à responsabilização dos sistemas de controlo algorítmico pela atribuição de tarefas e tomada de decisões, com um envolvimento humano limitado. O sistema de gestão algorítmica é melhorado através de algoritmos de autoaprendizagem baseados em dados.

Trabalhador é definido de acordo com as normas internacionais do trabalho da OIT, que incluem os trabalhadores por conta de outrem e os trabalhadores independentes (ou prestadores de serviços independentes). Os trabalhadores de plataformas digitais de trabalho são também denominados «trabalhadores gig», «trabalhadores colaborativos» ou «trabalhadores de plataformas» na literatura. É apresentada no Anexo 2, tabela A2.3., uma taxonomia do modo como estes trabalhadores são descritos por diferentes plataformas nos seus termos de serviço.

Cliente refere-se aos utilizadores das plataformas digitais, sejam empresas, firmas ou consumidores.

1.1 A ascensão da economia digital

A ascensão da economia digital está associada ao desenvolvimento de diversas tecnologias de *software*, tais como inteligência artificial (IA), a computação em nuvem e blockchain, entre outras. Na última década, a computação em nuvem, a conectividade de alta velocidade e as capacidades de armazenamento de dados expandiram-se significativamente, permitindo transações económicas e o intercâmbio de grandes quantidades de dados e de informação entre in-divíduos, empresas e dispositivos. Paralelamente, as inovações das empresas tecnológicas, como a Google e a Apple, juntamente com a disponibilidade de *software* como código aberto e como serviço, conduziram à utilização e adoção generalizada de *smartphones*, computadores e servidores tanto pelas pessoas como pelas empresas (Evans e Schmalensee, 2016). Estas plataformas estão a impulsionar inovações e geraram o desenvolvimento de uma vasta gama de aplicações em muitos setores da economia, algo que tem o potencial de provocar uma transformação industrial. No processo, as plataformas também proporcionaram novas oportunidades empresariais no domínio digital que não só estão a permitir a criação de novos produtos, serviços e processos, mas também estão a transformar os anteriores processos de trabalho e modelos de negócio *offline*. A ascensão da economia digital pode assim situar-se numa intersecção na qual as TIC e os seus utilizadores - tanto pessoas como empresas - dependem cada vez mais de formas de intercâmbio digital, tanto social como economicamente.

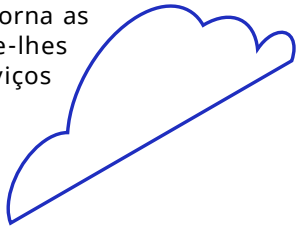
A ascensão da economia digital a nível dos países está dependente da disponibilidade de infraestruturas digitais, que se mantêm desiguais em todo o mundo. A infraestrutura digital nos países em desenvolvimento apresenta um atraso em relação à dos países desenvolvidos. Isto deve-se em grande parte ao facto de que «os elevados custos de largura de banda internacional adicional para aceder a servidores e centros de dados no estrangeiro ainda limitam a adoção de serviços de nuvem» em muitos países em desenvolvimento (CNUCED, 2019, 8). Como resultado, em 2019, a maior parte do tráfego na nuvem foi gerado na América do Norte, seguido pela Ásia e Pacífico e a Europa Ocidental, que, em conjunto, representaram cerca de 90 por cento desse tráfego (CNUCED, 2019). O crescimento desigual da economia digital perpetua uma divisão digital e corre o risco de agravar as desigualdades, particularmente entre países. Abordar esta divisão exige uma ação política concertada. Mesmo os países em desenvolvimento que detêm uma forte posição em serviços informáticos e de *software*, como a Índia, estão «atrasados em termos de largura de banda da internet, velocidade de ligação e conectividade à rede» (CNUCED, 2018, VIII).

Consequentemente, o crescimento das empresas de plataforma está concentrado em certas partes do mundo, ao passo que os países em desenvolvimento emergiram predominantemente como utilizadores destas plataformas. Os países em desenvolvimento continuam a enfrentar desafios, sobretudo devido às deficiências supramencionadas na infraestrutura digital, bem como a uma infraestrutura financeira, de recursos humanos e de capacidades institucionais inadequada. Os exemplos incluem o acesso insuficiente a capital e a indisponibilidade de mão-de-obra tecnologicamente qualificada, bem como a falta de um ambiente regulador favorável ao empreendedorismo tecnológico. Neste contexto, torna-se imperativo investigar algumas das principais características que facilitaram a ascensão da economia digital e compreender melhor as oportunidades e desafios que esta criou para os processos económicos que estão a transformar o mundo do trabalho de hoje.

1.1.1 Principais características da economia digital

Um aspeto cada vez mais evidente da economia digital é a sua capacidade de fornecer acesso a uma série de soluções «como serviço» devido à disponibilidade generalizada de infraestruturas e à computação em nuvem (ver caixa 1.2). A disponibilidade de serviços de infraestrutura de nuvem permitiu à economia digital evoluir para um ambiente muito mais diversificado, e estes serviços estão a desempenhar um papel essencial na formação da economia mundial. Algumas das principais características da economia digital são:

Menos necessidade de ativos. A disponibilidade de serviços de infraestrutura de nuvem permite às empresas reduzir os custos relacionados com o *leasing* ou aluguer de *hardware* e com o descarregamento de *software* e aplicações e gerir o acesso a aplicações ou armazenamento, a pedido, através de um fornecedor de nuvem (ver caixa 1.2). Tal torna as empresas ágeis e permite-lhes concentrarem-se nos serviços essenciais.



A disponibilidade de programas de aplicação de *software* e de «ferramentas como serviço» em plataformas reduz os custos de duplicação e melhora a produtividade, uma vez que estes programas podem ser utilizados para tarefas semelhantes ou ser personalizados para novas tarefas, o que significa que o código de programação não tem de ser escrito de raiz (Boudreau, Jesuthasan e Creelman, 2015; Lakhani, Garvin e Lonstein, 2012). Tal reduz os custos dos programadores, em termos de tempo e dinheiro, e melhora a produtividade. Com o passar do tempo e com a maior utilização do código de programação, o número de aplicações e ferramentas disponíveis para os utilizadores da plataforma aumenta. A disponibilidade de programas e ferramentas de aplicação de *software* como serviço também oferece um ambiente para um rápido desenvolvimento e uma maior produtividade.

Efeitos de rede. O sucesso de uma plataforma depende da sua capacidade de atrair um número suficiente de utilizadores de todos os lados do mercado (clientes e trabalhadores). As plataformas adotam estratégias baseadas ou não na fixação de preços - tais como o fornecimento de acesso livre ou recompensas - para atrair utilizadores dos diferentes lados do mercado. Estas estratégias criam mais valor para os utilizadores e atraem ainda mais utilizadores visando criar uma massa crítica, criando assim efeitos de rede (Evans e Schmalensee, 2008). As plataformas também atraem e retêm programadores terceiros para inovar e acrescentar valor à plataforma, proporcionando-lhes acesso a aplicações e ferramentas a custo baixo ou zero (Boudreau e Jeppesen, 2015). Desta forma, as plataformas criam efeitos de rede.

Datificação. O aumento da capacidade de computação e a disponibilidade de armazenamento na nuvem permitiram a recolha, armazenamento e análise de dados em grande escala e a um ritmo muito mais rápido do que nunca. Os dados tornaram-se uma parte integrante dos negócios das plataformas, uma vez que podem ser monetizados, por exemplo, através de publicidade direcionada. Os dados podem ser utilizados para uma multiplicidade de fins, tais como prever o comportamento dos consumidores, melhorar os produtos e serviços e gerir os trabalhadores através de algoritmos.

Mobilidade. Os serviços de infraestrutura de nuvem permitem aos negócios de plataforma conduzir virtualmente as suas operações regionais ou globais a partir de qualquer local, independentemente do local onde os seus clientes, fornecedores ou consumidores estão estabelecidos. Uma das características distintivas das empresas de plataforma é o facto de poderem alavancar os intangíveis - ou seja, *software*, aplicações e ferramentas - que estão no cerne do seu negócio (OCDE, 2014).



Caixa 1.2 Infraestrutura de nuvem e serviços informáticos

Existem três principais infraestruturas de nuvem e serviços de computação:

Infraestrutura como Serviço consiste em infraestruturas de computação em nuvem, tais como *hardware*, máquinas virtuais, servidores, armazenamento na nuvem e redes, que as empresas podem alugar. Os serviços são prestados por empresas de plataforma como a Amazon Web Services (AWS), a Microsoft Azure e a Google Compute Engine, e estão também disponíveis em plataformas de código aberto como a OpenStack, a CloudStack e a Nimbus.

Plataforma como Serviço é um serviço de computação em nuvem que fornece componentes tais como sistemas operativos, linguagem de programação e ferramentas de desenvolvimento, gestão de bases de dados e servidores de internet. Estes serviços são oferecidos pela AWS Elastic Beanstalk, Microsoft Azure, Google App Engine e outras empresas de plataforma. Estão também disponíveis em plataformas de código aberto tais como a Dokku, a Flynn e a Apache Stratos.

***Software* como Serviço** oferece aos utilizadores *software* ou aplicações na Internet através de uma *interface* de cliente. Tal inclui vários programas estatísticos, pacotes de *software*, Dropbox, Slack e Google Apps, entre outros. Estes estão também disponíveis em plataformas de código aberto tais como a biblioteca de *software* Apache Hadoop.

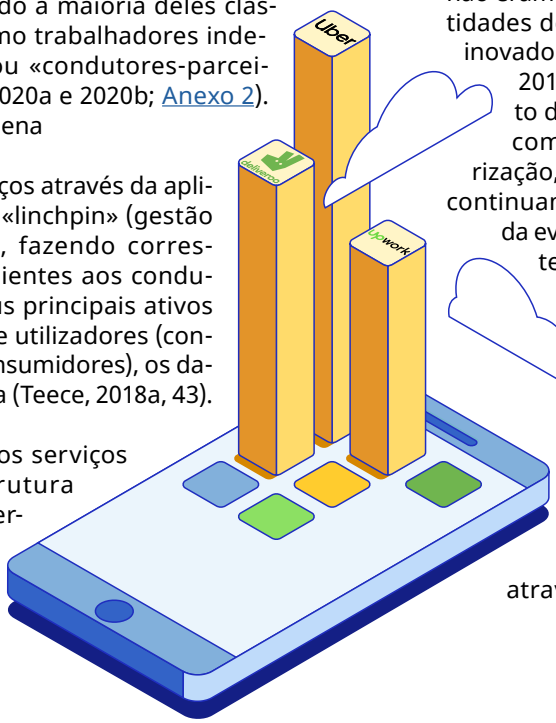
Fonte: Adaptado da OCDE (2014)

1.1.2 A ascensão das plataformas digitais

> A infraestrutura de nuvem facilitou o crescimento das plataformas digitais.

As plataformas digitais tiveram a capacidade de aproveitar algumas das características distintas da economia digital, tendo penetrado em diversos setores da economia (ver secção 1.2). Adicionalmente, a confiança crescente nas TIC, dos *smartphones* aos computadores, criou uma diversidade de oportunidades para que as empresas de plataforma possam emergir e prosperar. Além disso, a natureza e a organização da economia digital facilitaram ainda mais o rápido crescimento das empresas de plataforma. Por exemplo, a disponibilidade de serviços de infraestrutura de nuvem a custos reduzidos, juntamente com a disponibilidade de financiamento de capital de risco, reduziu as barreiras de entrada e permitiu o rápido crescimento das plataformas digitais durante a última década (Cusumano, Gawer e Yoffie, 2019).

A infraestrutura de nuvem facilitou o crescimento das plataformas digitais em muitos países e regiões, uma vez que envolve poucos ativos. O investimento das plataformas em bens de capital tradicionais, tais como automóveis, hotéis ou armazéns, é muitas vezes mínimo; as plataformas tendem a investir, em vez disso, em infraestruturas digitais e dependem esmagadoramente de dados, competências, ideias e bens físicos fornecidos pelos seus utilizadores (clientes e trabalhadores). Por exemplo, a Uber não investe fortemente em automóveis, mas conseguiu expandir-se e crescer em 69 países a um ritmo sem precedentes (nos 11 anos desde a sua criação) (Uber, 2020a). Tem 26 900 trabalhadores por conta de outrem e 5 milhões de condutores, que ou são proprietários dos automóveis ou os alugam, sendo a maioria deles classificados como trabalhadores independentes ou «condutores-parceiros» (Uber, 2020a e 2020b; Anexo 2). A Uber coordena os seus serviços através da aplicação, o seu «linchpin» (gestão algorítmica), fazendo corresponder os clientes aos condutores: os seus principais ativos são a rede de utilizadores (condutores e consumidores), os dados e a marca (Teece, 2018a, 43).



Além disso, os serviços de infraestrutura de nuvem permitem que as empresas de plataforma sejam virtuais e móveis, uma vez que operam com intangíveis e os seus utilizadores (clientes e trabalhadores) podem estar sediados em qualquer parte do mundo.

Esta característica distinta também cria desafios de um ponto de vista regulamentar por duas razões. Em primeiro lugar, é sempre possível aos utilizadores disfarçar a sua localização através de redes pessoais virtuais (OCDE, 2014). Em segundo lugar, quando os utilizadores e as empresas de plataforma se situam em diferentes países, a aplicação das legislações laborais e fiscais torna-se complexa, uma vez que tais legislações são diferentes entre jurisdições (ver secções 5.3.9 e 6.3).

Por último, a ascensão das plataformas digitais criou oportunidades empresariais às *start-ups* de tecnologia digital e programadores terceiros para inovar e desenvolver novos produtos, ferramentas, programas de aplicação e serviços em plataformas (Miric, Boudreau e Jeppesen, 2019), o que dá impulso a uma maior transformação digital (ver secção 3.3.2).

A digitalização permite a *datificação* através da recolha de enormes quantidades de dados. Os dados dos utilizadores emergiram como um dos bens mais valiosos para as plataformas, uma vez que fornecem uma base sobre a qual podem ser criados novos produtos e servem para melhorar a eficiência e a produtividade. Os métodos e *software* de processamento de dados anteriores não eram adequados para tratar grandes quantidades de dados, sendo necessários métodos inovadores para processar tais dados (Sheriff, 2018). Alguns métodos de processamento de dados realizados por humanos, tais como marcação, classificação, categorização, limpeza, estruturação e organização, continuam a ser relevantes, visto que, apesar da evolução da IA, não podem ser totalmente automatizados. As plataformas digitais de trabalho, tais como as plataformas de microtarefas, surgiram devido à impossibilidade de a IA classificar imagens, sons e textos, pois é necessária a inteligência humana para processar esses dados (Irani, 2015). Por exemplo, quando a Amazon estava a desenvolver os catálogos de produtos com vista a facilitar o acesso dos compradores através da função de pesquisa (um pro-

cesso complicado sobretudo pelas entradas duplicadas de produtos), a solução foi criar um site interno que permitisse aos trabalhadores por conta de outrem aceder às entradas do catálogo e marcar quaisquer duplicados quando tivessem algum tempo (Silberman, 2015).

A disponibilidade desta ferramenta inovadora (o site interno) através da qual as tarefas podem ser executadas de forma rápida e eficiente, levou a Amazon a iniciar a Amazon Mechanical Turk (AMT) em 2005, através da qual uma grande variedade de tarefas simples de processamento de dados podem ser realizadas por trabalhadores de todo o mundo de uma forma rentável (Silberman, 2015). Por exemplo, os dados podem ser processados em dois dias com a participação de 60 000 trabalhadores colaborativos nas plataformas, em lugar de contratar centenas de trabalhadores para concluir a tarefa em algumas semanas (Irani, 2015). O reconhecimento do poder da plataforma para concluir as tarefas a um ritmo tão rápido utilizando um conjunto global de trabalhadores levou ao crescimento das plataformas de microtarefas. Estas plataformas têm sido fundamentais no processamento dos dados que muitas empresas digitais e não digitais necessitam (ver secções 1.4 e 3.3.2).

A externalização do trabalho através das plataformas digitais de trabalho resultou na criação de uma mão-de-obra invisível com responsabilidades em matéria de limpeza, processamento e organização de grandes quantidades de dados, muitas vezes em condições de trabalho precárias (ver Capítulo 4) para satisfazer as necessidades de uma economia digital baseada em dados. Esta externalização permitiu às empresas beneficiar da dupla vantagem de reduzir custos e, ao mesmo tempo, construir arquivos de dados que podem ser utilizados para a aprendizagem automática e algoritmos de formação para automatização futura (Rani e Singh, 2019). Este trabalho invisível e - para todos os efeitos - não remunerado, é ainda mais predominante nas plataformas de táxis, nas quais os motoristas, para além do transporte de pessoas, estão também, nesse processo, a alimentar a base de dados da empresa para esta ser utilizada em algoritmos de formação, os quais posteriormente automatizam a gestão das operações da empresa, tais como o envio de motoristas ou o aumento dos preços (Chen e Qiu, 2019). Os trabalhadores desconhecem muitas vezes que estão a fazer este «trabalho de dados» e não são compensados por isso.

1.1.3 Inovação de código aberto

Um dos principais contributos para a ascensão da economia digital foi a disponibilidade de plataformas de código aberto para aplicações de *software* (tais como a Apache Hadoop e a GitHub), que podem ser acedidas por empresas digitais e não digitais a custo zero. As plataformas de *software* de código aberto são utilizadas por várias plataformas digitais de trabalho, incluindo a Uber e a Upwork. Por exemplo, a GitHub, um repositório de *software*, programas de aplicações e ferramentas de código aberto, permite aos utilizadores (empresas e programadores) aceder a e personalizar estes programas e ferramentas sem ter de fazer qualquer investimento substancial de tempo e dinheiro. A disponibilidade de ferramentas e programas através de código aberto também proporciona a muitas plataformas uma oportunidade de se diversificarem através de uma gama de serviços ou setores, dependendo das exigências dos utilizadores, num curto espaço de tempo e com baixo investimento.

As plataformas e o *software* de código aberto estão a ser reconhecidos, cada vez mais, como ferramentas de trabalho para a inovação. Tal deve-se em parte ao facto de o *software* de código aberto ser gratuito e oferecer, assim, uma alternativa à difusão de *software* com licença de uso geral ou especial. As empresas de plataforma e as grandes empresas trabalham com plataformas de código aberto em lugar de competirem com elas, pois isto dá-lhes acesso a um conjunto de conhecimentos e capacidades diversificadas, o que, por sua vez, acelera o processo de inovação a custo zero (ver secção 3.1.3; Gawer, 2014). A Google, por exemplo, levantou as suas patentes Android[1] e a Tesla disponibilizou gratuitamente a carteira de patentes da empresa a programadores externos para que estes possam inovar e desenvolver ferramentas, programas ou *software*.[2] A colaboração de código aberto está também a ganhar terreno entre as agências do setor público, que estão a levantar as suas patentes a pro-

1 Para informações mais detalhadas, ver: http://techcrunch.com/2015/07/23/google-offers-to-sell-patents-to-startups-to-boost-its-wider-cross-licensing-initiative.
2 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.digitaltrends.com/cars/good-guy-elon-musk-opens-teslas-patents-gives-free-access-technology/. Isto foi mais tarde seguido por outros fabricantes de automóveis, como a Ford, ver: http://www.digitaltrends.com/business/ford-to-open-electric-vehicle-patents-news-pictures/.

gramadores gratuitamente: a Administração Espacial dos Estados Unidos da América, por exemplo, disponibilizou centenas de patentes aos programadores.[3] A existência de plataformas e *software* de código aberto tem também incentivado estas agências a facilitar a inovação e o desenvolvimento, oferecendo livre acesso à sua propriedade intelectual a empresas externas ou a programadores terceiros através da sua *interface* de programação de aplicações.

1.1.4 Concentração do poder de mercado nas mãos de algumas empresas de plataforma

Os fornecedores de serviços e computação em nuvem concentram-se, de um modo geral, em algumas grandes empresas multinacionais, como a Alibaba, Alphabet (inclui a Google), Amazon, Apple, Facebook, Microsoft e Tencent. Ainda que algumas destas empresas também fabriquem produtos, são predominantemente empresas de plataforma, que empregam algumas das características distintas da economia digital para criar formas novas e extremamente eficientes de facilitar a interação de grandes números de utilizadores, aplicações e empresas ou prestadores de serviços. Estão geograficamente concentradas em apenas dois países, a China e os Estados Unidos, e as receitas anuais estimadas destas sete empresas combinadas em 2019 foram de cerca de 1010 mil milhões de dólares (ver figura 1.14 na secção 1.5). A concentração de riqueza entre um pequeno número de empresas de plataforma pode, em algumas circunstâncias, permitir-lhes não só coordenar, dirigir e gerir a inovação e o desenvolvimento, mas também moldar o desenvolvimento de infraestruturas na economia digital. A sua posição dominante permite-lhes determinar os limites que regem a economia digital e quem deve participar na mesma. Utilizam vários mecanismos, tais como o licenciamento dos seus direitos de propriedade intelectual e referenciais técnicos,[4] para fornecer acesso aos serviços de nuvem (Teece, 2017; Parker, Van Alstyne e Choudary, 2016). Também regulam o acesso à utilização da infraestrutura das plataformas determinando se serão mais «abertas» ou «fechadas» (para atrair um grupo selecionado de participantes) (Zhao *et al.*, 2019).

A concentração de poder entre as empresas de plataforma coloca desafios aos países à medida que moldam as suas economias, particularmente quando os governos e as empresas procuram estabelecer um emprego seguro e digno para os seus trabalhadores, uma situação que afeta sobretudo os países em desenvolvimento. Por exemplo, as plataformas *online* de microtarefas, como a AMT, subcontratam o processamento de dados, as tarefas administrativas e simples, que são utilizadas para a formação em matéria de IA dirigida a trabalhadores dispersos por todo o mundo. Consequentemente, não obstante estas plataformas criarem oportunidades para a geração de um rendimento, a qualidade do trabalho criado levanta algumas considerações importantes. A questão da qualidade do trabalho surge não só em termos de remuneração, regularidade do trabalho e proteção social, mas também em termos do conteúdo do trabalho, uma vez que essas tarefas podem ser repetitivas, simples e monótonas e são frequentemente executadas por trabalhadores altamente qualificados (ver secção 4.1.6). Visto que uma grande percentagem dos trabalhadores dos países em desenvolvimento continua a trabalhar na economia informal, esta trajetória de desenvolvimento da economia digital pode levar trabalhadores altamente qualificados e especializados destes países a prosseguir o seu trabalho em condições de trabalho precárias ou informais e em modalidades de trabalho incertas (Banco Mundial, 2020) o que, por conseguinte, exige cuidadosas considerações de política.

3 Para informações mais detalhadas, ver: http://www.nasa.gov/press-release/nasa-offers-licenses-of-patented-technologies-to-start-up-com-panies.
4 O termo «enquadramento técnico» refere-se à definição dos limites onde a inovação pode ter lugar.

1.2 Plataformas digitais: difusão e penetração em diferentes setores da economia

A digitalização está a permear diferentes setores da economia, melhorando deste modo a eficiência e criando novas fontes de valor. A Figura 1.1 fornece um panorama das plataformas digitais, demonstrando que quase todos os principais setores económicos estão a ser afetados. A utilização de plataformas digitais nos vários setores da economia é bastante diversificada. As plataformas podem ser classificadas em três grandes categorias: as que oferecem serviços ou produtos digitais a utilizadores individuais, tais como motores de busca ou redes sociais; as que facilitam e medeiam diferentes utilizadores, tais como *business-to-business* (B2B); e as plataformas digitais de trabalho. Ainda que se possa atribuir uma destas categorias à maioria das plataformas, algumas plataformas «híbridas» prestam serviços em diferentes categorias.

A penetração das plataformas digitais está a ter um impacto profundo nas empresas e setores à medida que reorganizam mercados e modalidades de trabalho, afetando a concorrência e desafiando os modelos regulamentares, alterando assim as regras do jogo (Kenney e Zysman, 2016). Esta secção proporciona um olhar rápido sobre alguns destes impactos através dos vários setores da economia.

1.2.1 Plataformas digitais que oferecem serviços a utilizadores individuais

As plataformas digitais estão a moldar as trocas sociais e económicas, desde plataformas de redes sociais como o Facebook ou TikTok, que têm um papel cada vez mais relevante na vida socioeconómica das pessoas de todo o mundo, até plataformas de comunicação como o Skype, WhatsApp, Viber ou Zoom, que estão a desempenhar um papel em rápido crescimento na manutenção da continuidade dos negócios e do trabalho remoto durante a pandemia da COVID-19 e também na vida pessoal das pessoas.

Algumas plataformas, tais como o Google e o Facebook, também oferecem funções de pesquisa e publicidade aos utilizadores, o que reduz os respetivos custos de pesquisa.

Adicionalmente, plataformas de redes sociais como o Facebook estão a criar disrupções no setor da publicidade, uma vez que se baseiam nas grandes quantidades de dados relativos aos seus 2,8 mil milhões de utilizadores[5] para permitir aos clientes alcançar audiências através das localizações geográficas (Fumagalli *et al.*, 2018). A disponibilidade de infraestruturas de nuvem também está a transformar drasticamente o setor dos meios de comunicação. As plataformas de notícias e meios de comunicação *online* estão a competir ferozmente com os meios de comunicação tradicionais, resultando num impacto significativo nas suas empresas e trabalhadores.

> A digitalização está a permear diferentes setores da economia.

Existem também algumas plataformas que fornecem serviços de *streaming* de vídeo para pessoas e empresas e que servem também de plataformas de redes sociais, tais como o YouTube, que não só criaram oportunidades para os criadores de conteúdos obterem rendimentos através da publicação de vídeos, como também estão a causar disrupções no setor da publicidade. Por exemplo, o YouTube gerou mais de 34 mil milhões de dólares em receitas publicitárias ao longo de três anos (Alexander, 2020). Contudo, nas plataformas de redes sociais como o Facebook, YouTube e TikTok, o trabalho dos utilizadores que publicam conteúdos que muitas vezes não são pagos - ou têm um pagamento muito reduzido - é crucial para gerar efeitos de rede e receitas. Este relatório não examina este tipo de trabalho.

5 Em dezembro de 2020, o Facebook tinha 2,8 mil milhões de utilizadores mensais ativos. Para informações detalhadas, ver: https://investor.fb.com/investor-news/ press-release-details/2021/Facebook-Reports-Fourth-Quarter-and-Full-Year-2020-Results/default.aspx.

▶ **Figura 1.1 O panorama das plataformas digitais**



As plataformas digitais têm facilitado o acesso a diversos produtos, tais como programas de *software* ou música em stream, que podem ser apresentados digital e remotamente aos consumidores e às empresas. Tal conduziu a uma mudança dos produtos tangíveis para os intangíveis, e pode potencialmente gerar uma concorrência desleal, uma vez que a música em *streaming* no Spotify, por exemplo, pode não ser tributada, ao passo que um CD importado é tributado. Este facto pode ter implicações para as receitas geradas através das alfândegas e dos direitos aduaneiros, particularmente para os países em desenvolvimento, uma vez que existe atualmente uma moratória sobre os direitos aduaneiros relativos à transferência eletrónica de produtos e serviços. Neste contexto, está em curso uma discussão sobre as regras do comércio digital da Organização Mundial do Comércio (OMC): não há consenso entre os países, incluindo os países em desenvolvimento, sobre a continuação da moratória, sendo que alguns países preferem acabar com esta a fim de ter acesso a receitas que podem ser utilizadas para financiar infraestruturas digitais ou outros bens públicos (Rani e Singh, 2019; CNUCED, 2018). Por exemplo, os países podem utilizar os fundos para alocar recursos para a despesa pública em proteção social que foram reduzidos durante a crise da COVID-19, com grandes implicações para o bem-estar dos trabalhadores (ver secção 4.2.5; Behrendt, Nguyen e Rani, 2019).

1.2.2 Plataformas digitais que facilitam e medeiam o intercâmbio entre utilizadores

A disponibilidade de infraestruturas de nuvem levou a um aumento dos modelos de negócios B2B (*business-to-business*), B2C (*business-to-consumers*) e plataformas digitais de trabalho (ver figura 1.1). A ascensão destas plataformas está a remodelar o cenário empresarial e a mudar os limites das empresas, ao mesmo tempo que cria concorrência e oportunidades para as empresas tradicionais.

No domínio B2B e B2C, o setor do retalho *online* registou um aumento destacado, o que levou a uma perturbação do setor retalhista tradicional com um impacto significativo nas lojas de retalho e nos trabalhadores que estas empregam. A penetração das plataformas noutros setores, tais como a produção, a agricultura e as finanças, está numa fase comparativamente precoce e as implicações destas plataformas para as empresas e os trabalhadores ainda não são tão profundas como acontece no setor do retalho. Nos últimos anos tem-se também observado um aumento das plataformas híbridas que oferecem trabalho e outros serviços, tais como o comércio eletrónico e pagamentos.

Plataformas de retalho. Os modelos B2B e B2C de maior sucesso encontram-se no setor das vendas a retalho *online*. Os exemplos mais bem-sucedidos destes modelos incluem a Alibaba, Amazon e Flipkart. A dimensão do mercado global do comércio eletrónico a retalho em 2019 foi avaliada em 4,25 biliões de dólares (Grand View Research, 2020). As plataformas de comércio eletrónico competem com pequenas lojas de retalho e oferecem melhores preços, uma vez que conseguem reduzir os custos de transação e os custos relacionados com o aluguer de lojas e a contratação de pessoal de retalho. O declínio dos negócios de retalho, agravado pelo encerramento associado à pandemia da COVID-19, poderá levar à dispensa de milhares de trabalhadores das lojas físicas de retalho. Um estudo realizado nos países nórdicos mostra que as receitas do comércio eletrónico triplicaram no período entre 2008 e 2018 e que se registou um aumento de 27 por cento nas receitas no primeiro trimestre de 2020 (Rolandsson, 2020).

A ascensão destas plataformas e das novas tecnologias digitais também está a afetar o emprego no retalho; nos países nórdicos a percentagem deste no emprego total diminuiu entre 2009 e 2019 (Rolandsson, 2020). Criou também desafios relativamente à qualidade dos novos empregos que foram gerados, em particular os associados à logística (tais como os trabalhadores dos armazéns e das entregas da Amazon), onde grande parte do crescimento do emprego tem sido em entregas ao domicílio e em empregos com uma remuneração baixa em armazéns (MIT, 2020). Muitos trabalhadores das entregas estão a ser classificados como prestadores de serviços independentes e, como tal, encontram-se fora do âmbito da proteção no emprego, com salários irregulares e baixos, e sem proteção em caso de acidentes de trabalho (De Stefano, 2019).

Várias plataformas de retalho permitiram a PME e empresários individuais aceder a uma maior base de consumidores, vendendo os seus produtos através das plataformas. Por exemplo, 60 por cento dos produtos vendidos na Amazon são de vendedores terceiros (1,7 milhões de PME) (Bezos, 2020). Ainda que permitindo o acesso a uma maior base de clientes, as plataformas de retalho também tendem a cobrar diferentes tipos de taxas a vendedores terceiros para cada unidade vendida. Estima-se que em 2018 os vendedores terceiros tenham pago à Amazon 39,7 mil milhões de dólares

em taxas;[6] a taxa de referência varia entre 6 por cento (computadores pessoais) e 45 por cento (acessórios de dispositivos da Amazon).[7] As elevadas taxas cobradas pela plataforma tiveram um grande impacto nos ganhos destas pequenas empresas durante a pandemia da COVID-19, muitas das quais já estavam a sentir dificuldades devido ao abrandamento da economia.

Muitas plataformas têm a sua própria gama de produtos, que competem com os produtos de vendedores terceiros. Porém, a escala de dados que as plataformas conseguem recolher e analisar na tomada de decisões sobre os produtos a vender, ou sobre o seu preço, ou sobre atrair utilizadores ou clientes, permitiu-lhes consolidar a sua posição no mercado. As decisões relativas aos preços baseadas nesses dados podem, deste modo, ter um grande impacto nos vendedores terceiros na plataforma, bem como nas lojas de retalho tradicionais, devido à assimetria de informação. A concorrência enfrentada pelas empresas, particularmente PME, decorrente de plataformas que se encontram dentro e fora do mercado das plataformas, começou a ser escrutinada (ver secção 3.4).

Plataformas de produção. O setor da produção está a sofrer uma transformação digital progressiva, através da qual a relação com os fornecedores é mediada por plataformas digitais de negócios, tais como a Laserhub, a Tao-factory ou a Xometry. Algumas plataformas, como a Tao-factory, que opera em grande parte nas indústrias de vestuário e noutras indústrias ligeiras, ligam as empresas aos consumidores ou clientes em plataformas de comércio eletrónico, como a Taobao. Quando um comprador efetua a encomenda na plataforma de comércio eletrónico, a cadeia de valor é posta em marcha, e a encomenda é produzida e entregue num prazo de sete a nove dias (Butollo, 2020). Outras plataformas, como a Laserhub e a Xometry, ligam os fornecedores às indústrias de processamento de materiais (Butollo e Schneidemesser, a publicar). As redes das plataformas baseiam-se na proximidade geográfica, e estes desenvolvimentos podem concorrer com os negócios tradicionais e as cadeias de abastecimento, uma vez que conseguem responder às necessidades individuais dos clientes de uma forma mais flexível e atempada, e também fornecer rapidamente análises relacionadas com a fábrica para uma maior eficiência. Tal também pode ter implicações nas condições de trabalho, uma vez que os trabalhadores podem ter de trabalhar mais horas para cumprir os prazos de entrega.

Plataformas agrícolas. O setor agrícola tem assistido a um aumento do número de ferramentas e tecnologias de *software* de gestão agrícola, tais como a Agricolus, para fornecer soluções de mercado e melhorar a produtividade. A utilização da internet das Coisas com sensores para recolher dados em tempo real e os sistemas de monitorização integrados para criar as condições ideais para a sementeira, rega, fertilização e colheita está a tornar-se cada vez mais generalizada (Jayne, Yeboah e Henry, 2017). Estas ferramentas, juntamente com a análise de *Big Data*, ajudam a otimizar as operações agrícolas através de uma agricultura de precisão, ou a melhorar o rendimento das culturas e a gestão ambiental, entre outras aplicações. Outras plataformas digitais, como a Agri Marketplace, estão a ligar os agricultores aos mercados. Não obstante as oportunidades e desafios decorrentes da utilização destas ferramentas e plataformas digitais no setor agrícola ainda não sejam bem compreendidos, considera-se que têm o potencial de trazer benefícios aos pequenos agricultores, particularmente como resultado de uma melhor plantação e rotação de culturas e através do acesso a mercados mais vastos nos próximos anos.

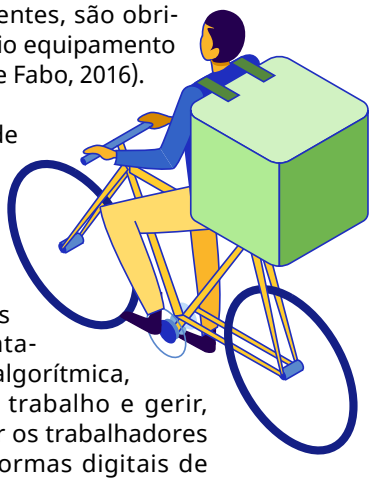
Plataformas financeiras. Outro setor onde estão a ocorrer transformações significativas é o setor financeiro, que se tem tornado cada vez mais diversificado e está a concorrer com o setor bancário tradicional. Por exemplo, a entrada de empresas como a Apple, a Alphabet (inclui a Google) e o Ant Group no setor dos serviços financeiros e a ascensão de plataformas de pagamentos como a PayPal, Paytm, Venmo ou TransferWise, estão a ter um impacto assinalável no setor bancário tradicional (N.L. Johnson, 2020). Muitas das grandes empresas, em particular, conseguem alavancar a sua relação com os clientes e os respetivos dados e subsidiar as suas novas ofertas de forma cruzada. Uma maior inovação e expansão em novos serviços financeiros tem o potencial para a inclusão financeira dos que participam na economia informal nos países em desenvolvimento. Esta tendência pode resultar em inovações nas operações bancárias tradicionais em resposta à concorrência devido à transformação digital, e pode conduzir a uma redução do emprego.

6 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.marketplacepulse.com/marketplaces-year-in-review-2019#google.
7 Para informações mais detalhadas, ver: https://sell.amazon.com/pricing.html#referral-fees.

1.2.3 Plataformas digitais de trabalho que medeiam trabalho

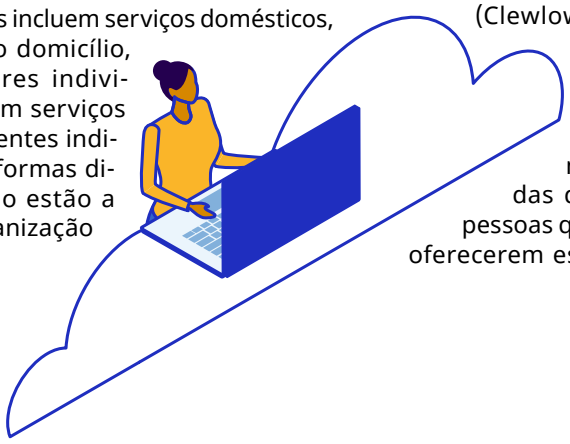
As plataformas digitais de trabalho são a forma predominante das plataformas para ligar os trabalhadores às empresas e clientes, e têm implicações significativas para o mundo do trabalho. São estas plataformas que constituem o principal foco deste relatório. Atualmente, existem dois tipos principais de plataformas digitais de trabalho: as *plataformas baseadas na internet*, nas quais as tarefas são executadas *online* e remotamente por trabalhadores; e as *plataformas baseadas na localização*, nas quais as tarefas são realizadas num local físico especificado por indivíduos (ver figura 1.1). As plataformas baseadas na internet incluem plataformas de microtarefas, de *freelancers*, baseadas em concursos, programação competitiva e consultas médicas, ao passo que as plataformas baseadas na localização incluem as plataformas que oferecem táxis, entregas, serviços domésticos, serviços de cuidados e ao domicílio. Muita atenção tem sido prestada nos últimos anos às plataformas baseadas na localização, tais como a Deliveroo, a Glovo e a Uber, sobretudo nos países desenvolvidos. As plataformas baseadas na internet também estão a ganhar popularidade entre as empresas. Muitas plataformas de *freelancers* e de programação competitiva, tais como a Upwork e a Topcoder, embora menos conhecidas, estão em funcionamento há mais de duas décadas.

As plataformas de trabalho baseadas na internet oferecem serviços variados a clientes individuais e a clientes empresariais. Por exemplo, as plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos permitem aos trabalhadores ligarem-se aos clientes para tarefas específicas que vão desde a tradução ao *design* gráfico, enquanto as plataformas de consultas médicas permitem aos indivíduos aceder a conselhos médicos através de médicos *online*. Através da utilização de tecnologia, as *plataformas baseadas na localização* medeiam vários serviços, tais como táxis e serviços de entrega, que muitas vezes continuam a funcionar em paralelo com os mercados de mão-de-obra tradicional. Outros serviços mediados incluem serviços domésticos, de cuidados e ao domicílio, com trabalhadores individuais que prestam serviços nas casas dos clientes individuais. As plataformas digitais de trabalho estão a permitir a reorganização de atividades que, convencionalmente, se baseavam em relações de trabalho tradicionais para trabalho realizado por prestadores de serviços independentes ou por trabalhadores independentes. O trabalho é geralmente realizado a pedido, em que a lógica do sistema de inventário «just-in-time» é aplicada ao processo de trabalho (Vallas, 2018, 49). A compensação é à peça, e os trabalhadores, que são definidos como trabalhadores independentes, são obrigados a fornecer o seu próprio equipamento (Stanford, 2017; Drahokoupil e Fabo, 2016).

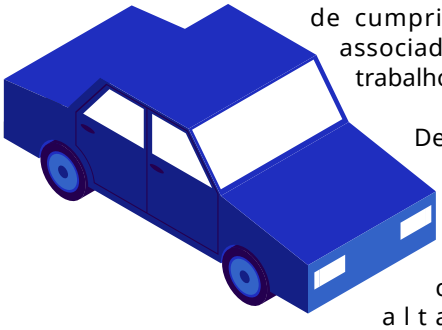


Ainda que os trabalhadores de plataforma sejam normalmente classificados como independentes, não têm muitas vezes a liberdade e autonomia para organizar o seu trabalho. Além disso, as práticas inovadoras das plataformas, tais como a gestão algorítmica, são utilizadas para atribuir trabalho e gerir, supervisionar e recompensar os trabalhadores (ver secção 4.3.1). As plataformas digitais de trabalho têm um tremendo controlo sobre a organização do trabalho e a compensação dos trabalhadores, embora «ainda aleguem ser apenas um intermediário» (Kenney e Zysman, 2016, 62). Estes resultados dos avanços tecnológicos representam um regresso ao passado, uma vez que os trabalhadores são contratados como mão-de-obra ocasional e remunerados à peça, o que contribui para o crescimento da mão-de-obra informal ou atípica nos países em desenvolvimento e nos países desenvolvidos. Esta situação apresenta novos desafios às modalidades de trabalho tradicionais e à relação de trabalho típica (ver secção 5.3.10), acentuando igualmente as dificuldades existentes, nomeadamente a utilização de formas de trabalho atípico.

Diversas plataformas digitais de trabalho concorrem com empresas de setores tradicionais, apoiando-se em dados e em preços competitivos. As plataformas baseadas na localização, tais como as plataformas de táxis, criar disrupções os modelos de negócio de transporte estabelecidos ao aproveitar dados e algoritmos para fazer ligar passageiros a condutores em tempo real (Clewlow e Mishra, 2017). A Uber, por exemplo, entrou num mercado de táxis fortemente regulamentado nos Estados Unidos e desafiou os taxistas tradicionais, oferecendo tarifas subsidiadas de baixo custo e permitindo a pessoas que não eram taxistas licenciados oferecerem este serviço (Horan, 2019). Além



disso, a entrada e o crescimento da Uber no mercado têm sido amplamente financiados por fundos de capital de risco, apesar das perdas sofridas pela Uber desde a sua criação (ver secção 1.5). De igual modo, as plataformas de *freelancers*, como a Freelancer ou a Zhubajie (ZBJ), estão a concorrer com as agências de emprego tradicionais, fazendo a correspondência de tarefas com trabalhadores para empresas a um custo inferior e sem necessidade de cumprir com as proteções associadas a uma relação de trabalho.



Desenvolveu-se também uma tendência para a externalização, tanto de trabalho pouco qualificado como de trabalho altamente qualificado, especialmente à medida que as empresas tradicionais se voltam para as plataformas digitais de trabalho e para as ferramentas digitais para satisfazer as suas necessidades de recursos humanos. Estas plataformas recebem trabalhadores de todo o mundo, permitindo às empresas concluir as suas tarefas a um ritmo mais rápido e a um preço mais baixo do que se as tarefas fossem executadas no próprio local. Nestas plataformas, em muitos casos, o trabalho é externalizado por empresas do Norte global e realizado por trabalhadores do Sul global. Tal é ilustrado pelos dados de 200 000 projetos recolhidos numa importante plataforma de *freelancers* para o período de janeiro a dezembro de 2019.[8] A figura 1.2 mostra se a procura de trabalho é proveniente do interior do país ou do estrangeiro, e a dimensão da bolha mostra a entrada de negócio (volume de trabalho) em milhões de dólares americanos que entra no país. Os dados recolhidos mostram que a procura de trabalho provém, em grande parte, da Alemanha, Austrália, Canadá, Estados Unidos, Irlanda do Norte, Nova Zelândia e Reino Unido da Grã-Bretanha. Uma grande percentagem deste trabalho é realizada por trabalhadores de países em desenvolvimento, particularmente da Índia (26 milhões de dólares), representando quase 20 por cento do mercado total, seguida das Filipinas (16 milhões de dólares) e da Ucrânia (13 milhões de dólares). De uma forma geral, a imagem do trabalho externalizado através de plataformas digitais não se alterou em comparação com 2013 (Graham *et al.*, 2017), enquanto o volume de transações aumentou e quase todos os países têm agora uma maior percentagem de empregadores nacionais que externalizam tarefas nestas plataformas. Consequentemente, os mercados de trabalho *online* estão mais difundidos em todo o mundo.

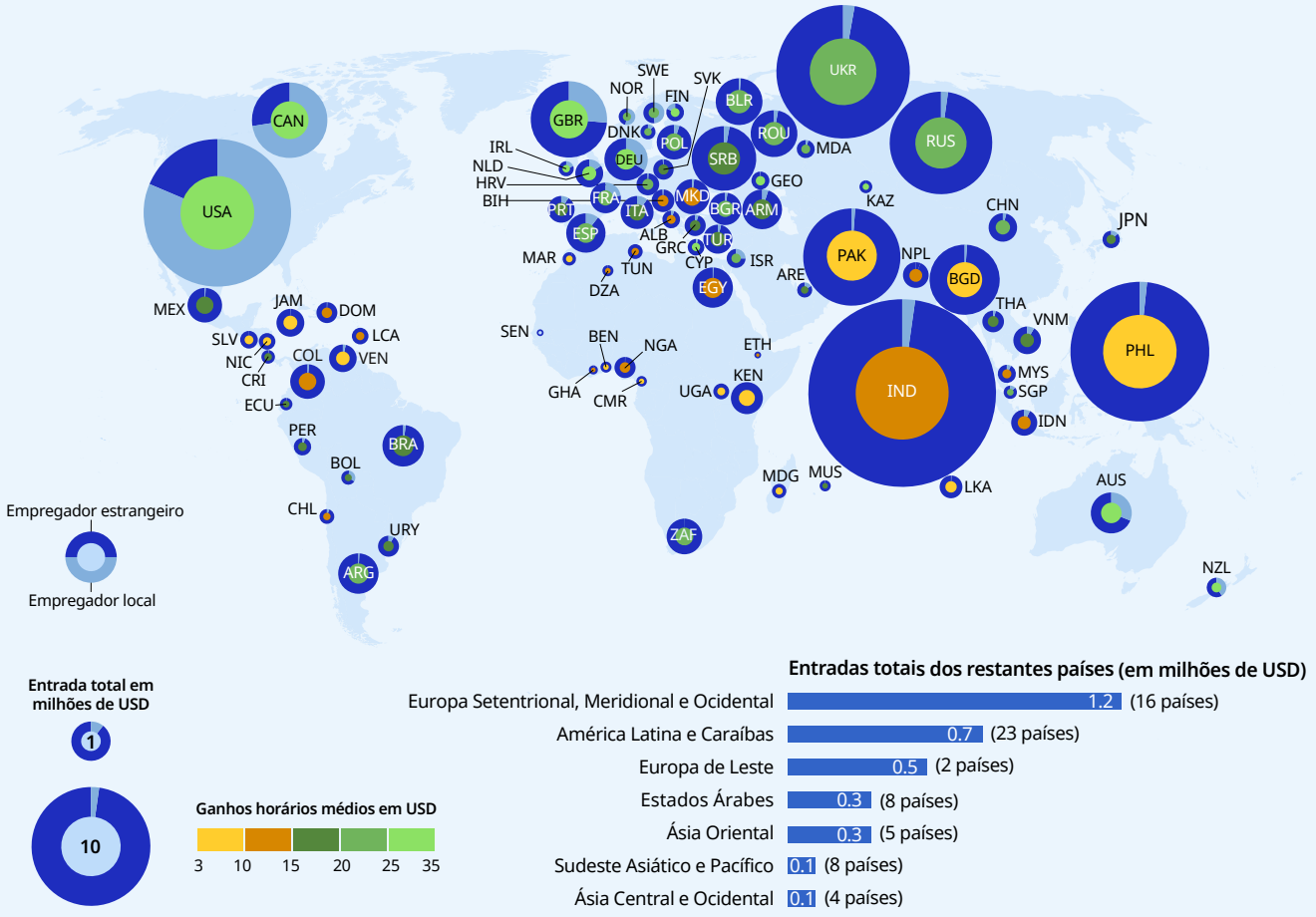
> Nestas plataformas, o trabalho é externalizado por empresas do Norte global e realizado por trabalhadores do Sul global.

Ao cooperarem com trabalhadores de plataformas em localizações com níveis de preços e salários mais baixos, as empresas podem reduzir ainda mais os seus custos, oferecendo simultaneamente oportunidades de emprego. Os salários médios por hora nas plataformas, que são representados pelos círculos interiores ilustrados na figura 1.2, são claramente mais elevados nos países desenvolvidos do que nos países em desenvolvimento. Contudo, a localização geográfica onde as tarefas são realizadas está relacionada não só com o nível de preços mas também com os requisitos em termos de competências, técnicas e linguísticas, bem como com a disponibilidade de infraestruturas de TI. Por exemplo, entre os países em desenvolvimento, uma percentagem muito mais elevada das tarefas é realizada por trabalhadores da Ásia do Sul e da Ásia Oriental em comparação com a Ásia Central e a África Subsariana. Tal sucede não obstante os baixos níveis salariais nestas últimas regiões e pode ser atribuído à disponibilidade de TI e de outras competências e infraestruturas necessárias nas primeiras regiões. Como resultado, diversos países em desenvolvimento estão a investir no desenvolvimento de infraestruturas de TI para poderem beneficiar deste modelo de externalização. Num contexto como este, é da maior importância analisar as oportunidades e os desafios decorrentes das plataformas digitais de trabalho.

Este relatório centra-se na ascensão das plataformas digitais visando conseguir um entendimento mais matizado e abrangente das implicações do

8 Com a finalidade de mapear os países onde o trabalho *online* é realizado, foram obtidos dados de transações relativos a 2019 a partir de uma das maiores plataformas *online* de *freelancers*. Esta plataforma oferece serviços numa ampla gama de profissões. Os dados anónimos das transações foram obtidos para o período de janeiro a dezembro de 2019 utilizando a interface de programação da aplicação; trata-se de uma amostra de todos os projetos na plataforma, com um volume total de 135 milhões de dólares.

Figura 1.2 Externalização de tarefas entre países numa plataforma de *freelancers*, fluxos de trabalho e rendimentos, 2019



Nota: Para consultar os códigos dos países, ver Anexo 1.

Fonte: Dados recolhidos por Fabian Braesemann, Oxford Internet Institute, Projeto iLabour.

seu rápido crescimento tanto para as empresas como para os trabalhadores cujo trabalho é mediado através destas plataformas. Os vários tipos de plataformas digitais de trabalho examinados neste relatório incluem: plataformas de *freelancers*, plataformas baseadas em concursos, plataformas de programação competitiva e de microtarefas, as quais se encontram entre as principais plataformas baseadas na internet que facilitam o intercâmbio de trabalho entre trabalhadores e clientes (incluindo empresas), abrangendo diferentes formas de atividades, competências e tarefas. As plataformas baseadas na localização incluem serviços de táxi e de entregas, que não só englobam algumas das maiores e mais bem financiadas empresas de plataforma de trabalho a nível mundial, mas também medeiam trabalho para um grande número de trabalhadores. Algumas destas plataformas têm tido um impacto social e económico de grande alcance em muitos países, por vezes causando fortes disrupções em setores tradicionais com uma longa existência. O relatório tenta compreender as nuances destes diversos tipos de plataformas digitais de trabalho e as oportunidades e desafios emergentes para o mundo do trabalho de hoje.

1.3 Plataformas digitais de trabalho: estimativas do número de plataformas e de trabalhadores

Os métodos estatísticos tradicionais utilizados nos inquéritos às empresas e aos trabalhadores não captam completamente estes tipos de plataformas digitais de trabalho ou o número de pessoas cujo trabalho é mediado por estas, bem como as respetivas condições de trabalho. Tal coloca um enorme desafio no que diz respeito à estimativa do número de trabalhadores envolvidos e do número de plataformas digitais em funcionamento, bem como da extensão da sua penetração. Esta secção apresenta algumas estimativas e tendências relativas ao número de plataformas digitais de trabalho ativas, utilizando novas bases de dados *online* e algumas estimativas do número de trabalhadores que participam ou são mediados por estas plataformas, utilizando várias fontes. Por último, com base em dados das principais plataformas de língua inglesa baseadas na internet, são também apresentadas certas tendências na procura de trabalho e na oferta de mão-de-obra.

1.3.1 Número de plataformas digitais de trabalho

O número de plataformas digitais de trabalho, tanto baseadas na internet como baseadas na localização, cresceu rapidamente durante a última década. Considerando as plataformas baseadas na internet (microtarefas, *freelancers* e programação competitiva) e as plataformas baseadas na localização no setor dos táxis e entregas a nível mundial, havia pelo menos 777 plataformas ativas[9] a operar em janeiro de 2021 (com base em dados da base de dados Crunchbase;[10] ver figura 1.3). O número de plataformas no setor das entregas é o mais elevado (383), seguido das plataformas baseadas na internet (283), do setor dos táxis (106) existindo ainda cinco plataformas híbridas que fornecem diversos tipos de serviços, tais como serviços de táxi, entregas e comércio eletrónico. Entre as plataformas baseadas na internet, a maioria são plataformas de *freelancers* (181), verificando-se um número inferior de plataformas de microtarefas (46), baseadas em concursos (37) e de programação competitiva (19).

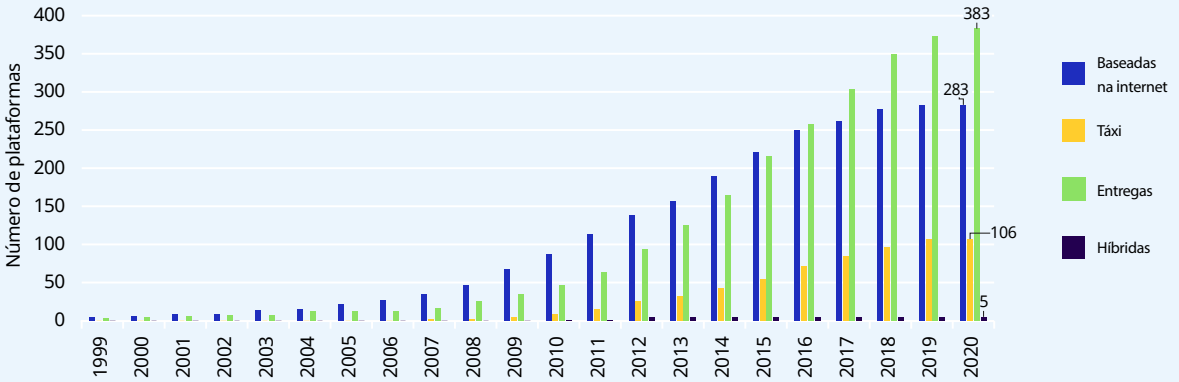
> O número de plataformas digitais de trabalho cresceu rapidamente durante a última década.

As plataformas baseadas na internet, tais como a Elance (hoje Upwork, após a fusão com a o Desk) (1999) e a Topcoder (2001), foram pioneiras na criação de plataformas digitais de trabalho de colaboração coletiva como modelo de negócio. Enquanto a Elance tentou construir um mercado global para ligar os *freelancers* aos empregadores, a Topcoder tentou construir uma «comunidade de programadores» os quais podiam reutilizar componentes básicos de programas informáticos e encontrar soluções inovadoras para problemas de *software*, poupando assim tempo e dinheiro aos clientes (Lakhani, Garvin e Lonstein, 2012, 2). A noção de utilizar trabalhadores colaborativos («crowdworkers»), que ganhou ímpeto a partir do início dos anos 2000, conduziu ao crescimento das plataformas baseadas na internet. A recessão mundial de 2008-09 fomentou o desenvolvimento de plataformas *online* de trabalho em diferentes regiões, à medida que as empresas começaram a depositar a sua confiança nas mesmas para externalizar várias tarefas (ver figura 1.3).

A recessão mundial de 2008-09 também assistiu ao aumento das plataformas de táxis e de entregas como uma alternativa os tradicionais

9 Este número seria muito mais elevado se todos os tipos de plataformas digitais de trabalho fossem incluídos, como na figura 1.1.
10 A Crunchbase é uma base de dados que contém informações empresariais relativas a empresas privadas, públicas e *start-ups*. Obtém os seus dados de quatro maneiras distintas: programa de empreendimento, aprendizagem automática, equipa de dados interna e comunidade Crunchbase. O programa de empreendimento permite aos investidores manter o perfil da sua empresa atualizado na Crunchbase e proporciona aos membros acesso gratuito aos dados da empresa na Crunchbase, bom como outros descontos. Os membros do público podem acrescentar informações à base de dados Crunchbase. A lista de empresas e de *start-ups* na base de dados fornece dados sobre a sua localização, histórico de financiamento, atividades de investimento, tendências em matéria de aquisição e número de trabalhadores por conta de outrem. Abrange plataformas de 98 países de todo o mundo. Uma vez que os dados são comunicados pelas plataformas, é provável que algumas plataformas ativas, sobretudo de países em desenvolvimento, não constem na base de dados.

Figura 1.3 Número de plataformas digitais de trabalho ativas a nível mundial, categorias selecionadas



Nota: Apenas foram incluídas as plataformas ativas.

Fonte: Base de dados Crunchbase.

serviços de táxis e de entregas: recorrendo à tecnologia, os clientes poderiam aceder a estes serviços a um preço competitivo, sendo que as plataformas também proporcionavam oportunidades de trabalho. Estas plataformas ganharam popularidade entre muitos utilizadores diferentes e cresceram rapidamente entre 2012 e 2018 (ver figura 1.3). Durante este período, as atividades nas plataformas de entregas expandiram-se dos serviços de entrega de refeições para mercearias, serviços de estafetas e outros serviços. Nos últimos cinco anos, assistiu-se a um crescimento das plataformas híbridas, tais como a Grab e a Jumia, que oferecem uma vasta gama de mão-de-obra e outros serviços, e algumas das plataformas de táxis e de entrega estão também a adotar um modelo híbrido.

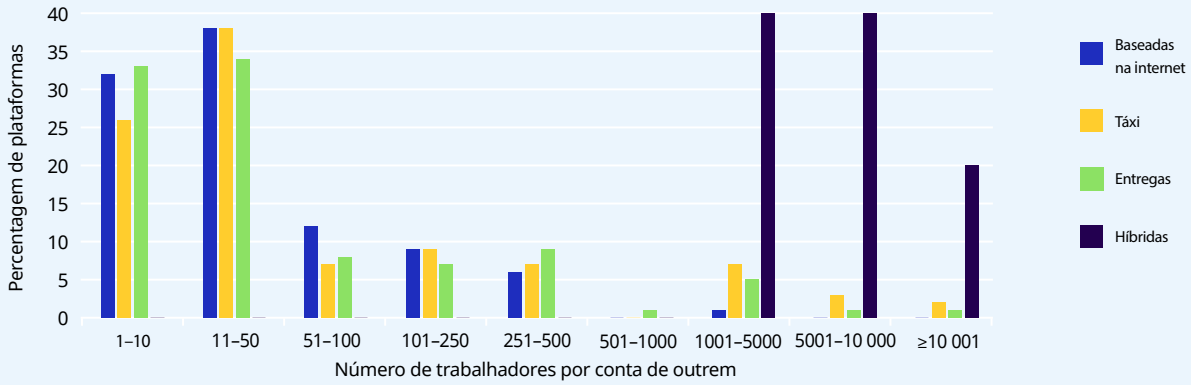
1.3.2 Número de trabalhadores que participam em plataformas digitais de trabalho

As plataformas digitais de trabalho oferecem dois tipos de relações de trabalho: trabalhadores que são diretamente contratados pelas plataformas (emprego interno), e trabalhadores cuja participação e trabalho são mediados através das plataformas (emprego externo) (OIT, UE e OCDE, a publicar). Os números desta última categoria são particularmente difíceis de estimar devido à escassez de dados, uma vez que a maioria das plataformas não revela o número de trabalhadores ativos que realizam trabalhos na plataforma. Não obstante a ausência de tal transparência, é aqui feita uma tentativa de fornecer estimativas baseadas em inquéritos realizados por investigadores e institutos de estatística. Esta secção também examina a questão do excesso de oferta de mão-de-obra nas plataformas baseadas na internet.

Trabalhadores diretamente contratados pelas plataformas digitais de trabalho

Estão disponíveis dados sobre o número de trabalhadores diretamente contratados pelas plataformas digitais de trabalho para 749 plataformas (96 por cento) das 777 plataformas, obtidos a partir de relatórios anuais e de bases de dados (Crunchbase e Owler). Estes trabalhadores por conta de outrem desempenham tarefas relacionadas com a criação, manutenção e funcionamento geral da plataforma, e foram contratados a tempo inteiro ou parcial, ou a contrato a termo certo (Kenney e Zysman, 2018a). As plataformas também contratam *freelancers* para o desenvolvimento e a manutenção da plataforma. Por exemplo, a Upwork, além de empregar 570 trabalhadores a nível mundial, em 2019 também «conta com a participação de mais de 1200 *freelancers* para prestar serviços... numa diversidade de projetos internos» (Upwork, 2019, 4). É difícil obter informações das plataformas sobre a participação de *freelancers*, a não ser que as empresas de plataforma a declarem nos seus relatórios anuais.

Figura 1.4 Percentagem mundial de plataformas digitais de trabalho, por número de trabalhadores por conta de outrem, janeiro de 2021



Source: Base de dados Crunchbase.

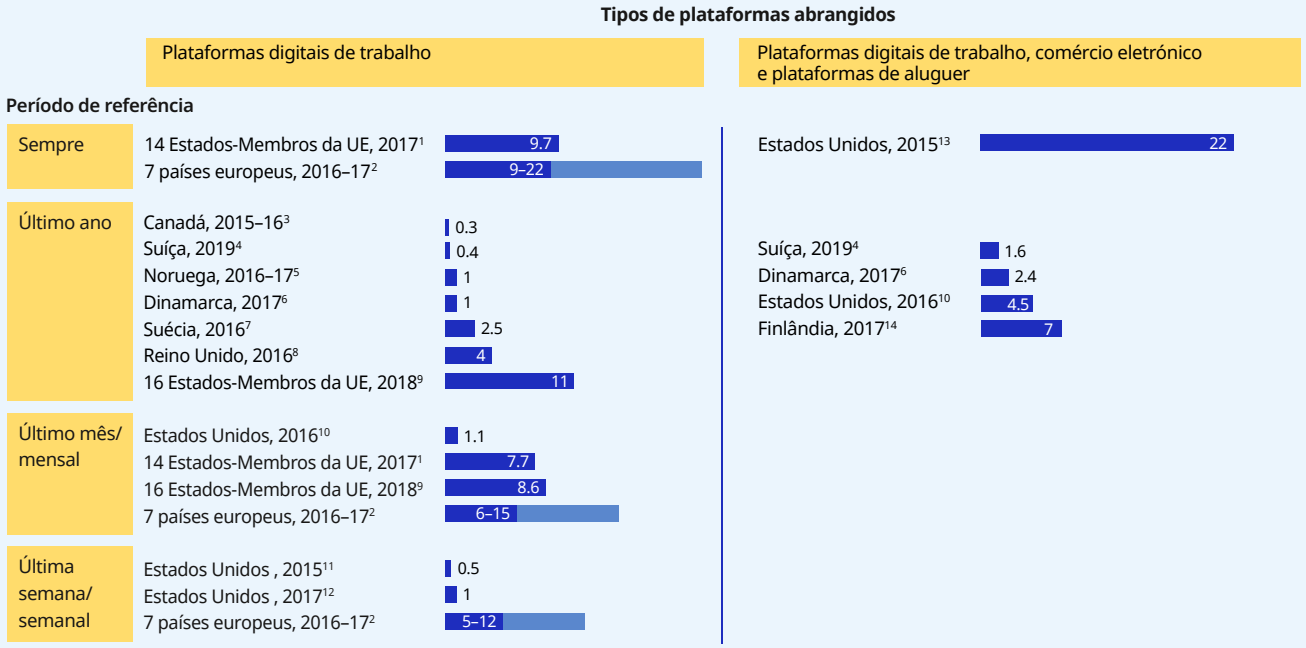
A análise dos dados disponíveis mostra que, em termos de emprego, muitas plataformas baseadas na internet e baseadas na localização são micro e pequenas empresas, empregando diretamente menos de 10 trabalhadores ou 11-50 trabalhadores (ver figura 1.4). Apenas algumas plataformas de entregas e táxis têm mais de 1000 trabalhadores por conta de outrem. A Uber é a maior empregadora das plataformas de táxis (26 900 trabalhadores por conta de outrem; sobretudo profissionais altamente qualificados tais como advogados, especialistas em *marketing*, engenheiros de *software* e outros profissionais) (Uber, 2020a). Tem também motoristas que trabalham a tempo inteiro (Kenney e Zysman, 2018a). No setor das entregas, uma série de plataformas, incluindo a Meituan, Delivery Hero, Swiggy e a Ele.me, têm mais de 10 000 trabalhadores por conta de outrem. Estas grandes empresas, além de contratarem trabalhadores por conta de outrem para a gestão e funcionamento das plataformas, também contratam trabalhadores de entregas a tempo inteiro ou a tempo parcial. Esta estratégia permite-lhes assegurar um serviço fiável à medida que conquistam quota de mercado, mudando as suas práticas laborais quando atingem o seu objetivo (ver secção 2.3.1).



Trabalhadores cuja participação e trabalho são mediados através das plataformas digitais de trabalho: estimativas baseadas em inquéritos

A falta de transparência por parte das plataformas na partilha de dados levou a que os investigadores e institutos de estatística usassem inquéritos para estimar o número de trabalhadores cujo trabalho é mediado pelas plataformas. A investigação mostra grandes variações nas estimativas devido a diferenças de definição e de metodologia. No que respeita as diferenças de definição, os inquéritos utilizaram definições amplas ou restritas dos tipos de plataformas abrangidos e do período de referência em questão. Em termos de tipos de plataforma, as amplas definições utilizadas abrangem plataformas digitais de trabalho, de comércio eletrónico, plataformas de aluguer e de pagamentos, ao passo que as definições mais restritas se limitam às plataformas digitais de trabalho (baseadas na internet e baseadas na localização). Relativamente ao período de referência, as definições amplas incluem os indivíduos que desempenharam tarefas ou que já trabalharam ou ganharam dinheiro numa plataforma, ou que o fizeram durante o último ano, enquanto as definições restritas se limitam a terem trabalhado numa plataforma no mês ou semana anterior, ou de o fazerem numa base mensal ou semanal. No que se refere às diferenças metodológicas, os inquéritos seguem uma abordagem baseada nos rendimentos ou nos trabalhos. Uma

Figura 1.5 Estimativas dos trabalhadores que participam em plataformas digitais baseadas em inquéritos (percentagem da população adulta)



[1] Pesole *et al.* (2018); [2] Huws *et al.* (2017); [3] Canadá, Statcan (2017); [4] Suíça FSO (2020); [5] Alsos *et al.* (2017); [6] Ilsøe and Madsen (2017); [7] Suécia SOU (2017); [8] CIPD (2017); 9 Urzì Brancati, Pesole e Fernández Macías (2020); [10] Farrell, Greig e Hamoudi (2018); [11] Katz e Krueger (2016); [12] Estados Unidos BLS (2018); [13] Burson-Marsteller, Aspen Institute e *Time* (2016); [14] Statistics Finland (SF) (2018).

Fonte: Compilação da OIT com base nas fontes acima referidas.

dificuldade adicional de definição prende-se com a existência de uma compreensão clara da definição de «plataforma» entre os inquiridos.

Utilizando uma definição muito ampla, as estimativas indicam que 22 por cento da população dos Estados Unidos em idade ativa ofereceu algum tipo de bem ou serviço utilizando uma plataforma digital, e cerca de um terço também declarou ter ganho pelo menos 40 por cento do seu rendimento mensal com trabalho em plataformas (ver figura 1.5; ver também Anexo 1, tabela A1.2). Porém, as estimativas de outros países variam entre 1,6 por cento (Suíça) e 7 por cento (Finlândia) se o último ano for utilizado como período de referência. Olhando mais especificamente para a circunstância de terem trabalhado ou obtido rendimentos apenas em plataformas digitais de trabalho, as estimativas variam entre 9 e 22 por cento nos países europeus selecionados. Se o período de tempo for reduzido para o último ano, as estimativas variam entre 0,3 por cento (Canadá) e 11 por cento (16 Estados-Membros da União Europeia (UE)). Quando o período de tempo se limita ao último mês, então a estimativa dos trabalhadores que participam em plataformas digitais de trabalho nestes 16 Estados-Membros da UE diminui para 8,6 por cento da população adulta. Quando se limita à última semana, as estimativas mostram que a percentagem de trabalhadores que participam em plataformas digitais de trabalho varia entre 0,5 por cento nos Estados Unidos e 12 por cento em países europeus selecionados.

Alguns inquéritos também captaram a percentagem da população que utiliza serviços digitais, abrangendo o trabalho digital, o comércio eletrónico e as plataformas de aluguer no Canadá e nos Estados Unidos (ver Anexo 1, tabela A1.2). As conclusões nos Estados Unidos demonstram que cerca de 42 por cento da população adulta comprou ou utilizou um dos serviços (Burson-Marsteller, Aspen Institute e *Time*, 2016). O inquérito canadiano sobre a força de trabalho também permitiu captar a percentagem da população adulta que utilizou táxis ou serviços de alojamento, que ascendeu a 9,5 por cento (Canadá, Statcan, 2017).

Trabalhadores cujo trabalho é mediado através de plataformas baseadas na internet: estimativas baseadas em dados disponíveis sobre plataformas

As informações sobre o número de trabalhadores registados em diversas plataformas podem ser encontradas nos sites das próprias plataformas (ver tabela 1.1). Todavia, nem todos os trabalhadores registados são ativos e podem aceder a tarefas e trabalhar regularmente, o que resulta numa sobrestimação desses números. Os trabalhadores também podem estar registados em várias plataformas e, por conseguinte, podem ser contados duas vezes, o que torna difícil estimar o número de trabalhadores que dependem das plataformas para ganhar a vida.

Um estudo recente tentou recolher e registar dados acessíveis ao público sobre plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos (Pesole e Rani, a publicar). Os dados foram recolhidos, sempre que tecnicamente viável, da interface *online* (*site* ou aplicação) de cinco plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos (ver tabela 1.1). Os dados obtidos dizem respeito a setembro de 2020 e mostram que a Guru tem cerca de 1 milhão de trabalhadores registados, enquanto nas outras quatro plataformas esse número varia entre 42 000 e 126 000 trabalhadores.

A percentagem de trabalhadores ativos nestas plataformas é determinada pelo número de projetos concluídos ou pelos rendimentos obtidos desde o seu registo na plataforma, como uma aproximação. Cerca de um terço dos trabalhadores registados concluíram com sucesso pelo menos um projeto nestas plataformas (PeoplePerHour, 99designs e Workana). Se o limiar for aumentado para dez projetos, considerando os trabalhadores que obtiveram um rendimento razoável na plataforma, então a percentagem de trabalhadores ativos cai para 10 por cento ou menos.

Na *Freelancer* e na Guru, o número de trabalhadores ativos foi obtido utilizando os rendimentos ganhos nestas plataformas. De acordo com os dados obtidos na *Freelancer*, foram registados 95 813 trabalhadores na plataforma e ainda que uma grande percentagem (73 por cento) tenha obtido alguns rendimentos, apenas 27 por cento tinha auferido mais de 1000 dólares (ver tabela 1.1). Na Guru, entretanto, dos 1,05 milhões de trabalhadores registados, apenas 0,5 por cento tinham obtido algum rendimento e 0,1 por cento tinham ganho mais de 1000 dólares. As grandes diferenças na percentagem de utilizadores ativos nas várias plataformas podem dever-se em parte a que algumas plataformas, por exemplo a *Freelancer*, cobram aos trabalhadores uma taxa para manter as contas ativas (ver tabela 2.1), enquanto plataformas como a Guru não cobram taxas de filiação ou de base e podem permitir que os trabalhadores tenham contas, mesmo que estejam inativas. As diferentes abordagens

▶ **Tabela 1.1 Número de trabalhadores registados e ativos em plataformas digitais de trabalho selecionadas, setembro de 2020**

	Número de trabalhadores registados	Trabalhadores ativos ou bem-sucedidos		Excesso de oferta de trabalhadores (%)
		Pelo menos um projeto/ mais de 1 USD	Mais de 10 projetos/ mais de 100 USD	
PeoplePerHour*	126475	29143 (23%)	10798 (9%)	91.0
99designs*	42781	15794 (37%)	4271 (10%)	90.0
Workana*	95600	26312 (28%)	4820 (5%)	95.0
Freelancer**	95813	69993 (73%)	26195 (27%)	73.0
Guru**	1048575	4862 (0.5%)	1385 (0.1%)	99.9

* Refere-se a trabalhadores ativos com base em projetos concluídos. **Refere-se a trabalhadores ativos com base nos rendimentos obtidos.

Nota: O «excesso de oferta» é definido como a diferença entre os trabalhadores registados e os ativos (mais de 10 projetos/mais de 100 dólares ganhos) na plataforma. Os números entre parênteses são as percentagens do total de trabalhadores registados.

Fonte: Pesole e Rani (a publicar).

e estratégias utilizadas pelas plataformas dificultam o fornecimento de quaisquer estimativas fiáveis dos trabalhadores cujo trabalho é mediado através destas plataformas com base apenas na informação disponível sobre os trabalhadores registados.

De uma forma geral, a falta de uma definição comum e de abordagens metodológicas, bem como a falta de transparência por parte das plataformas, constituem um obstáculo à estimativa do número de trabalhadores cujo trabalho é mediado através de plataformas digitais de trabalho. Tal exige que as plataformas digitais de trabalho sejam transparentes e que revelem o número de trabalhadores ativos cujo trabalho é mediado por estas.

1.3.3 Tendências da procura e oferta de mão-de-obra nas plataformas selecionadas, baseadas na internet

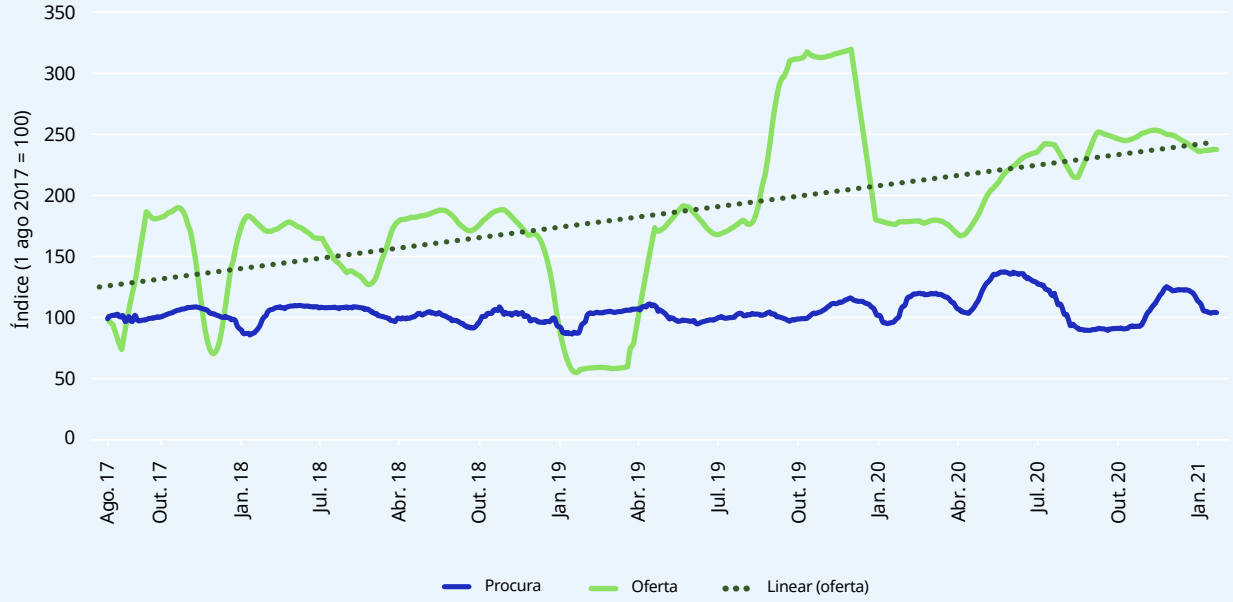
Os dados localizados nas quatro maiores plataformas baseadas na internet em língua inglesa mostram que o número de trabalhadores registados nestas plataformas tem vindo a aumentar desde 2017 (ver figura 1.6). Estes dados foram recolhidos por investigadores do Oxford internet Institute desde 2016 e representam pelo menos 70 por cento do tráfego do mercado do trabalho mediado através de plataformas baseadas na internet e incluem trabalhadores e requisitantes de 105 países (Kässi e Lehdonvirta, 2018). Os dados sobre a *oferta de mão-de-obra* reúnem o número de trabalhadores registados nestas plataformas (ainda que não necessariamente ativos) e a *procura de mão-de-obra* reúne o número de projetos e de tarefas publicados pelos clientes. Estes dados foram utilizados para criar o índice de custos da mão-de-obra *online* (OLI), que mede a utilização de plataformas de trabalho *online* «ao longo do tempo e entre países e profissões» (Kässi e Lehdonvirta, 2018, 241).[11]

Houve um aumento tanto na procura como na oferta de mão-de-obra para este tipo de trabalho em plataformas baseadas na internet entre 2017 e 2020. O início da pandemia da COVID-19 e a consequente mudança para o trabalho remoto e o teletrabalho conduziram a um aumento da procura por este tipo de trabalho entre meados de abril e junho de 2020, ao contrário dos anos anteriores. Os dados mostram que a oferta tem vindo a aumentar mais rapidamente do que a procura, nomeadamente durante a crise da COVID-19 (ver figura 1.6). Isto indica que ainda que possa ser fácil fazer o registo como trabalhador numa plataforma, receber trabalho e ganhar uma quantia substancial pode ser bastante difícil, sobretudo porque os trabalhadores têm de competir uns com os outros a nível mundial para ter acesso às tarefas publicadas nas plataformas. O excesso de oferta de mão-de-obra nas plataformas também pode ser deduzido da tabela 1.1, que mostra que mais de 90 por cento dos trabalhadores de algumas plataformas não conseguem encontrar projetos para trabalhar ou obter um rendimento. Este facto não é específico das plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos, pois pode também ser observado nas plataformas de microtarefas, onde o número de utilizadores registados é muito superior ao número de tarefas publicadas, resultando numa concorrência pelas tarefas mesmo quando a remuneração pela realização das tarefas é baixa (Dube *et al.*, 2020).

Alguns investigadores analisaram a AMT, uma plataforma de microtarefas, para mostrar que o excesso de oferta de mão-de-obra e o monopsónio das plataformas não incentivam as empresas a fixar um preço mais elevado para as tarefas e permite-lhes fixar preços que lhes são convenientes (Dube *et al.* 2020; Kingsley, Gray e Suri, 2015). De facto, esta tendência tem impacto nos ganhos distributivos destas plataformas, uma vez que tem um efeito considerável nos salários, «recebendo os trabalhadores menos de 13 por cento da sua produtividade» (Dube *et al.*, 2020, 44). Algumas plataformas alteraram recentemente as suas estratégias para abordar o excesso de oferta de mão-de-obra, oferecendo planos de adesão ou de subscrição e cobrando taxas adicionais para que os trabalhadores tenham melhores oportunidades de acesso às tarefas na plataforma (ver secção 2.2 para mais detalhes).

11 O índice é baseado no acompanhamento de todos os projetos e tarefas publicados em cinco plataformas (Freelancer, Guru, AMT, PeoplePerHour e Upwork). Para mais detalhes sobre a metodologia utilizada para construir o índice, ver Kässi e Lehdonvirta (2018).

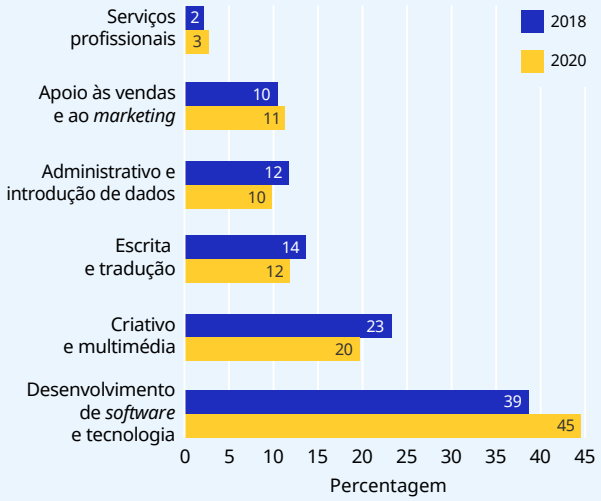
Figura 1.6 Oferta e procura de mão-de-obra global online nas principais plataformas baseadas na internet, 2017-21



Nota: O fornecimento de mão-de-obra é recolhido de quatro plataformas (Fiverr, *Freelancer*, Guru e PeoplePerHour). A procura de mão-de-obra é recolhida de cinco plataformas (*Freelancer*, Guru, AMT, PeoplePerHour e Upwork). Os dados são obtidos de 24 em 24 horas de cada plataforma.

Fonte: Observatório do Trabalho *Online* (Projeto iLabour, Oxford Internet Institute e OIT).

Figura 1.7 Procura global de mão-de-obra entre categorias profissionais em cinco das principais plataformas baseadas na internet, 2018 e 2020



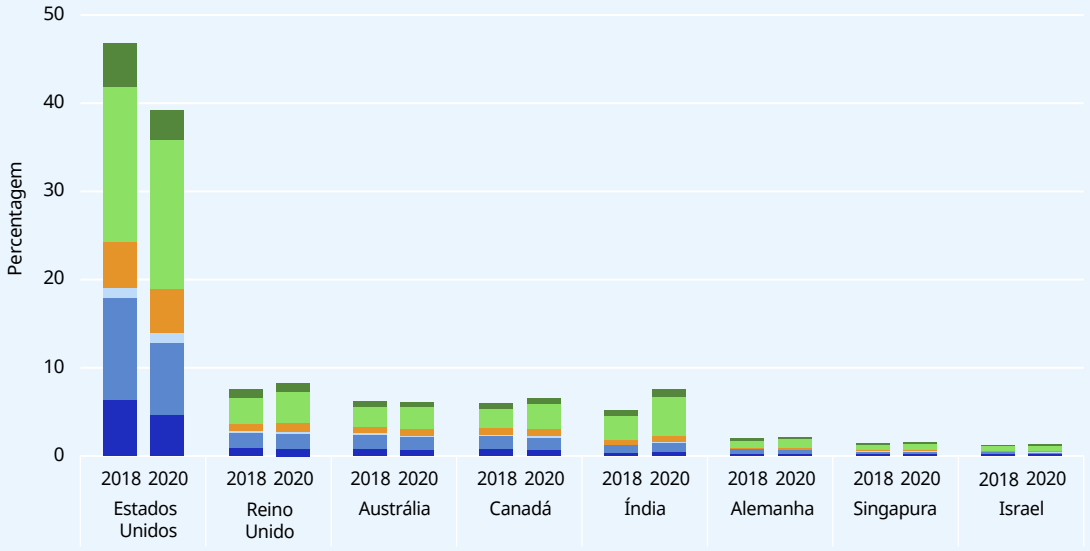
Fonte: A mesma da figura 1.6.

Procura e oferta de trabalho nas diferentes profissões

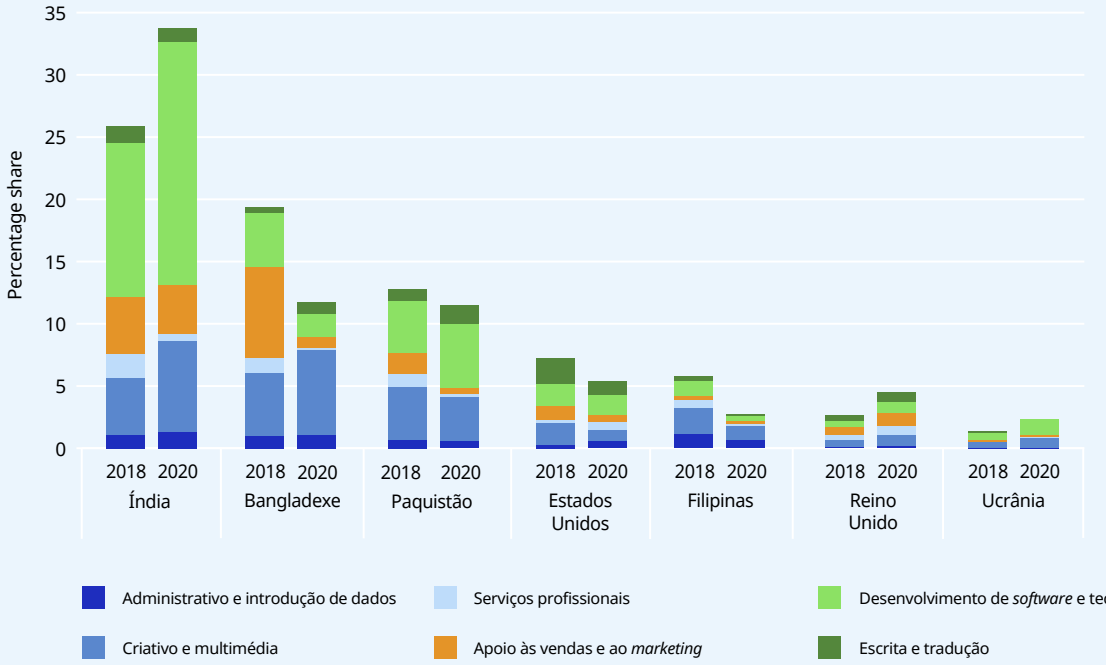
As tarefas realizadas nestas plataformas podem ser classificadas nas seguintes categorias profissionais: desenvolvimento de *software* e tecnologia; criativo e multimédia; escrita e tradução; administrativo e introdução de dados; apoio às vendas e ao *marketing*; e serviços profissionais. A nível mundial, uma grande parte das tarefas insere-se na área de desenvolvimento de *software* e tecnologia, cuja percentagem aumentou de 39 por cento para 45 por cento entre 2018 e 2020 (ver figura 1.7). Os serviços profissionais, de vendas e de *marketing* também ganharam importância, ao passo que as profissões como criativo e multimédia, escrita e tradução e administrativo e introdução de dados diminuíram entre 2018 e 2020.

Figura 1.8 Distribuição da oferta e da procura mundial de mão-de-obra nas principais plataformas baseadas na internet, por país e categoria profissional, 2018 e 2020

(a) Procura de mão-de-obra *online*



(b) Oferta de mão-de-obra *online*



Fonte: A mesma da figura 1.6.

Os clientes que exigem este trabalho estão em grande parte baseados em países desenvolvidos, sendo que quatro dos cinco primeiros países pertencem a este grupo (ver figura 1.8a). A nível mundial, em 2020, cerca de 40 por cento da procura deste trabalho era proveniente de clientes localizados nos Estados Unidos. Todavia, em comparação com 2018, a percentagem da procura dos Estados Unidos para este trabalho diminuiu, ao passo que a procura da Alemanha, Austrália, Canadá, Índia e Reino Unido aumentou. A percentagem de tarefas ou projetos publicados pelos clientes destes países continua a ser comparativamente pequena. A procura deste trabalho por parte dos clientes na Europa, excluindo o Reino Unido, representa apenas cerca de 16 por cento do total. Entre os países da Ásia, cerca de 8 por cento da procura global deste trabalho é proveniente de clientes situados na Índia, e a percentagem dos outros países asiáticos é muito pequena (1-2 por cento). A presença de clientes da África e do Médio Oriente nestas plataformas é ainda mais reduzida.

A desagregação da procura de trabalho por profissão e por país mostra que o desenvolvimento de *software* e a tecnologia são as profissões mais procuradas nestas plataformas nos vários países (ver figura 1.8a). A proporção da procura nesta área aumentou a nível mundial entre 2018 e 2020, registando-se uma maior procura dos clientes da Índia em comparação com outros países. A proporção da procura de trabalho criativo e multimédia, administrativo e introdução de dados, e de escrita e tradução diminuiu na maioria dos países, tendo a maior descida sido observada nos Estados Unidos. Uma vez que estas tendências recentes estão relacionadas com o período em que a economia mundial está a sofrer os efeitos da crise da COVID-19, a diminuição na procura destas tarefas pode dever-se à incerteza causada pela pandemia.

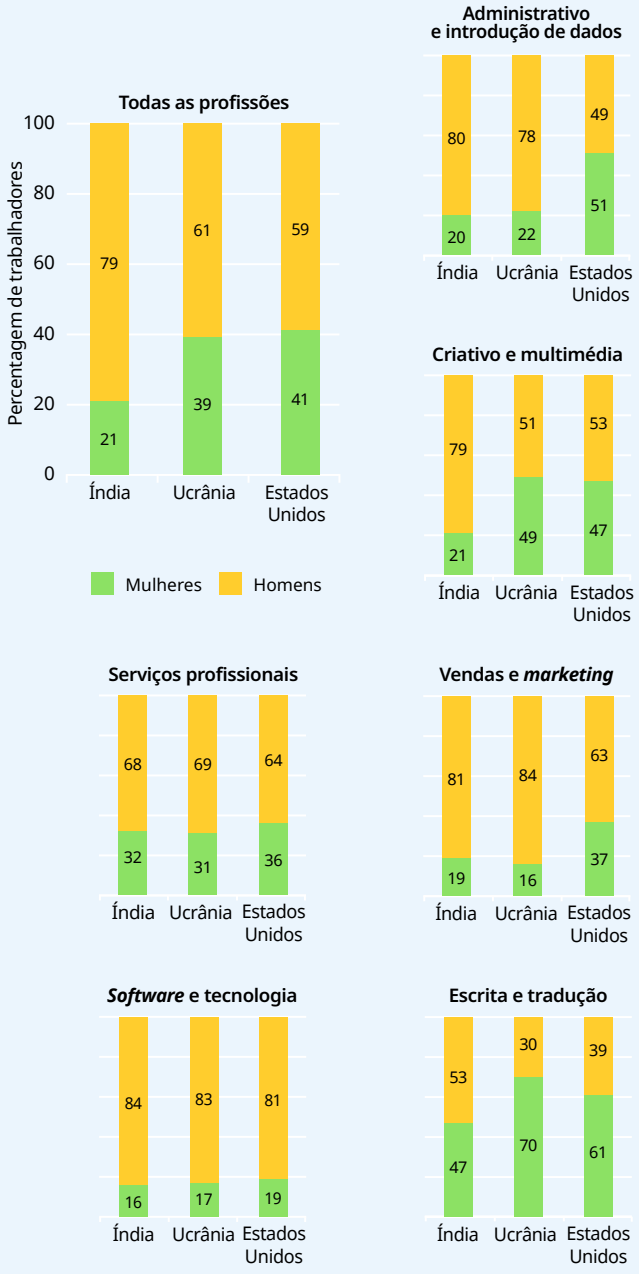
Contrariamente à procura de trabalho, a oferta de mão-de-obra nestas plataformas provém principalmente de uma série de países em desenvolvimento, sobretudo do Bangladexe, Filipinas, Índia, Paquistão e Ucrânia, para além dos Estados Unidos e do Reino Unido (ver figura 1.8b). Os trabalhadores da Índia são os maiores fornecedores de mão-de-obra mundial; a parcela da Índia no fornecimento total aumentou cerca de 8 pontos percentuais entre 2018 e 2020, enquanto diminuiu noutros países em desenvolvimento, exceto na Ucrânia. Entretanto, a proporção da oferta de mão-de-obra dos Estados Unidos diminuiu durante o mesmo período, enquanto a do Reino Unido aumentou.

Dado o grande volume de mão-de-obra de língua inglesa altamente qualificada na Índia, não é surpreendente que a percentagem do trabalho nas plataformas realizado por trabalhadores desse país seja bastante considerável. A elevada procura mundial por desenvolvimento de *software* e tecnologia conduziu também a um aumento da oferta de mão-de-obra para estas tarefas. O aumento da percentagem da oferta total proveniente da Índia foi impulsionado por um aumento da percentagem da oferta de mão-de-obra para tarefas relacionadas com *software*, o que é consistente com a extensa deslocalização de TI, BPO e serviços de *software* para a Índia (ver caixa 1.3 para mais detalhes). A outra categoria profissional em que a percentagem da oferta de mão-de-obra da Índia aumentou foi a dos serviços criativos e multimédia (3 pontos percentuais).

As plataformas baseadas na internet não fornecem com frequência informações sobre o género, pelo que é difícil desagregar a distribuição dos trabalhadores por sexo. Para resolver esta questão, os investigadores utilizaram um algoritmo que lhes permite inferir o sexo do trabalhador a partir dos nomes próprios, país de origem e data de nascimento (uma vez que determinados nomes são bastante populares num determinado momento), utilizando dados históricos (Blevins e Mullen, 2015). Com base neste algoritmo, foi desagregada por sexo uma pequena amostra aleatória de trabalhadores do Observatório do Trabalho *Online* de diferentes profissões na Índia, Ucrânia e Estados Unidos (ver figura 1.9).

A distribuição mostra que a participação de mulheres em plataformas baseadas na internet é mais baixa na Índia (21 por cento) e mais elevada na Ucrânia (39 por cento) e nos Estados Unidos (41 por cento). As distribuições por sexo a nível dos países são muito semelhantes às conclusões dos inquéritos *online* conduzidos pela OIT (Berg *et al.*, 2018; ver Secção 4.1.2). Nos três países, a percentagem de mulheres é bastante elevada na escrita e na tradução. Uma percentagem mais elevada de mulheres nos Estados Unidos participa em trabalho administrativo e introdução de dados, criativo e multimédia, e vendas e *marketing*, em comparação com outros países. Na Índia, a percentagem de mulheres é inferior à de outros países em todas as profissões, mesmo em profissões como a escrita e a tradução, que são dominadas por mulheres nos outros dois países.

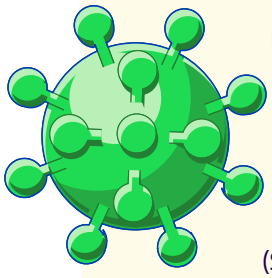
Figura 1.9 Distribuição por género da mão-de-obra nas plataformas baseadas na internet, por profissão, países selecionados, de outubro de 2020 a janeiro de 2021



Source: A mesma da figura 1.6.

Caixa1.3 Impacto da COVID-19 nas plataformas baseadas na internet

Após o surto generalizado da COVID-19, registou-se uma diminuição na procura de trabalho e na oferta de mão-de-obra, em março de 2020, tendo a atividade retomado gradualmente a partir do início de abril de 2020 (ver figura 1.6). Do lado da procura, registou-se um aumento entre abril e maio, após o qual a procura diminuiu gradualmente, tendo estagnado até outubro, altura em que voltou a aumentar. O impacto da COVID-19 parece afetar clientes e trabalhadores de forma diferente nos vários países. Para compreender este impacto, foram analisados dois países: os Estados Unidos e a Índia. Estes países têm a maior presença tanto ao nível da publicação de tarefas e de projetos (procura de mão-de-obra) como de trabalhadores registados (oferta de mão-de-obra) nas plataformas.

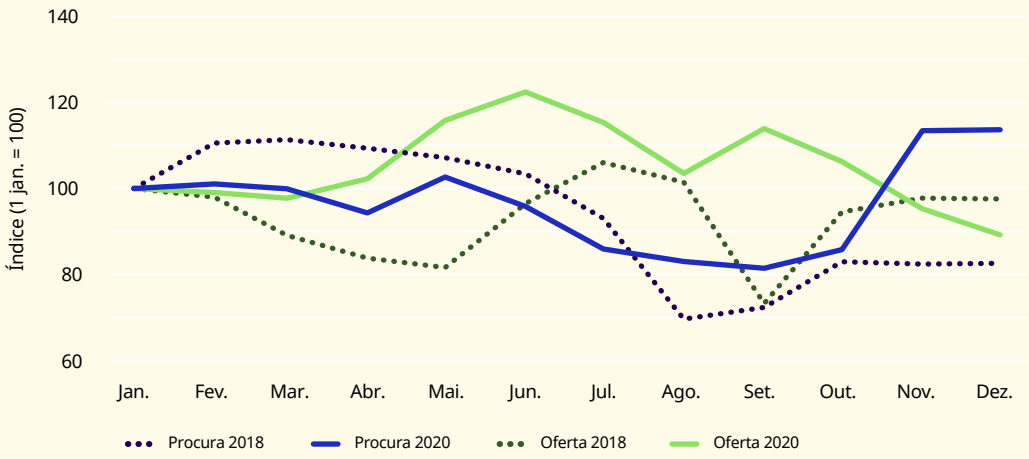


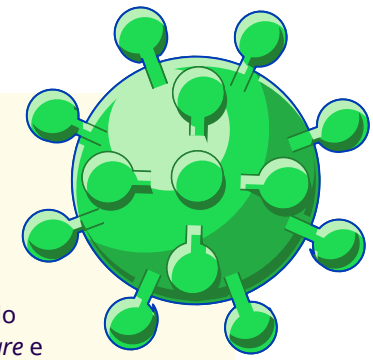
Nos Estados Unidos, a procura de mão-de-obra diminuiu logo após o surto da pandemia, em meados de março (ver figura 1.10a), e aumentou em abril, tendo continuado a aumentar até maio. Esta diminuição foi observada em todas as categorias profissionais até finais de outubro. A tendência decrescente pode dever-se ao facto de as empresas ou clientes serem cautelosos e reduzirem as despesas, nomeadamente a externalização de tarefas não essenciais, como resultado de uma queda das receitas, e o adiamento de despesas para o futuro (Stephany *et al.*, 2020). Em outubro de 2020, registou-se um aumento da procura em todas as categorias profissionais, sendo o maior aumento nas tarefas relacionadas com os serviços administrativos e profissionais, bem como a introdução de dados, e os níveis foram mais elevados do que os observados em fevereiro de 2020.

A oferta de mão-de-obra aumentou substancialmente em comparação com a procura de mão-de-obra (ver figura 1.10a). Assistiu-se a um aumento acentuado do número de utilizadores provenientes dos Estados Unidos, registados nestas plataformas, em abril e maio de 2020, particularmente no desenvolvimento de *software* e tecnologia e em serviços criativos e multimédia, seguido de uma pequena descida nos meses seguintes. O aumento observado nestas duas categorias pode ter sido motivado pela expectativa de uma maior procura destas tarefas.

Figura 1.10 Procura e oferta de mão-de-obra *online*, Estados Unidos e Índia, 2018 e 2020

(a) Estados Unidos





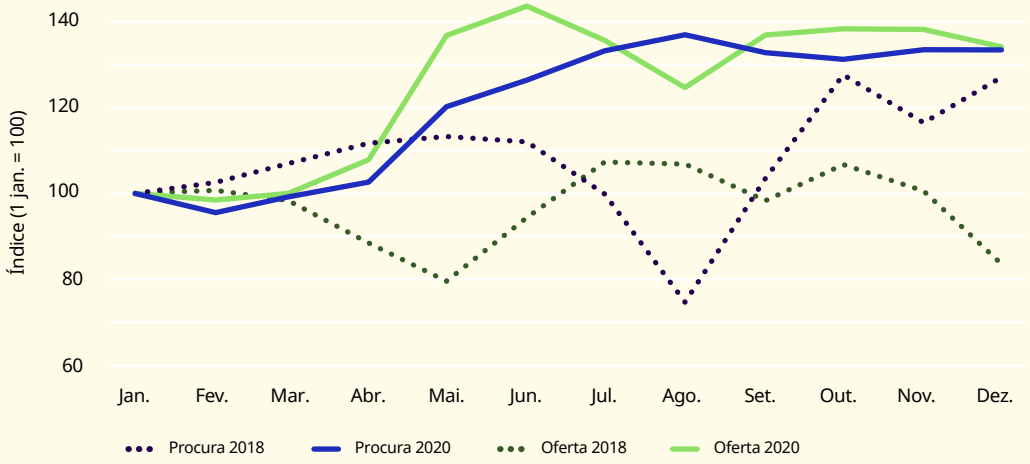
Caixa 1.3 (cont.)

Na Índia, pelo contrário, tanto a procura como a oferta de mão-de-obra aumentaram a partir de meados de março de 2020 (ver figura 1.10b). O aumento da procura foi, em grande parte, impulsionado pelo trabalho administrativo e introdução de dados, serviços profissionais e desenvolvimento de *software* e tecnologia, e a procura foi 50 por cento mais elevada do que no início de 2020. O aumento da procura de desenvolvimento de *software* e tecnologia pode dever-se à necessidade de soluções de *software* que permitam um bom funcionamento de um ambiente de trabalho remoto. O aumento da procura de trabalho nas outras profissões pode ser atribuído à diminuição das receitas das empresas, sendo possível que muitas empresas ou clientes vissem estas plataformas como um substituto para o trabalho presencial (Stephany *et al*. 2020).

Ao mesmo tempo, verificou-se também um aumento acentuado do número de trabalhadores registados em todas as profissões, exceto nos serviços profissionais. O aumento geral da oferta de mão-de-obra não foi afetado pelos efeitos sazonais, ao contrário do que se verificou nas tendências mundiais, indicando uma procura estável desse trabalho a nível local e regional.

Figura 1.10 (cont.)

(b) Índia



Source: A mesma da figura 1.6.

1.4 A economia baseada em dados e a ascensão dos algoritmos de aprendizagem automática

Com o crescimento das plataformas digitais, os dados tornaram-se um valioso recurso económico estratégico em vários setores da economia. A importância dos dados tem vindo a ganhar dinamismo desde o início dos anos 2000, e a digitalização facilitou a recolha, processamento, armazenamento, utilização e transferência de dados para diferentes fins (Rani e Singh, 2019). Os avanços nas infraestruturas de nuvem, como o armazenamento e a computação em nuvem, permitiram às empresas não só recolher dados a uma velocidade e escala que não era possível no final do século XX, mas também armazenar, estruturar e analisar dados (Sheriff, 2018). Esta secção centra-se em algumas das preocupações relacionadas com a forma como os dados estão a ser utilizados, quem detém os dados e como estes têm impacto nos diferentes utilizadores.

Os dados podem ser recolhidos a partir de uma vasta gama de fontes (*sites*, dispositivos baseados na internet, tais como telemóveis, etc.), e as plataformas digitais emergiram como espaços onde os dados, tais como os dados dos motoristas e dos clientes na Uber, ou os dados dos trabalhadores ou clientes na Upwork, podem ser recolhidos utilizando localizadores e outras ferramentas digitais. Os dados recolhidos podem ser estruturados, semiestruturados ou não estruturados. Estima-se que os dados não estruturados representem mais de 90 por cento dos dados disponíveis para as organizações a nível mundial (Sheriff, 2018). Estes dados não estruturados contêm um pacote de informações que, quando estruturadas, podem ser agregadas para analisar tendências e relações importantes.

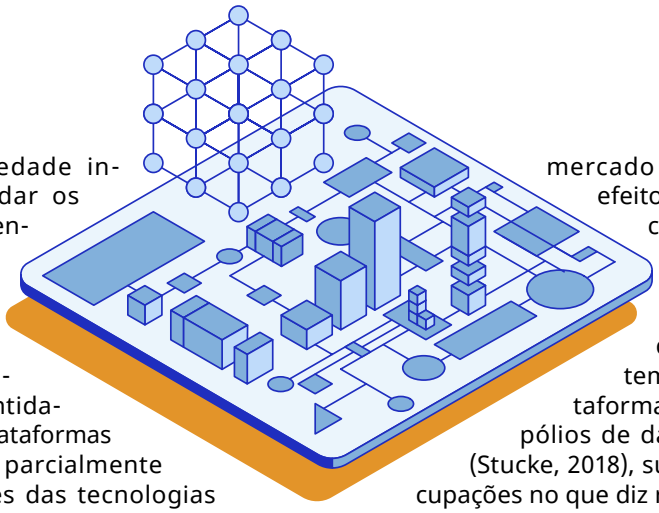
1.4.1 Utilização potencial dos dados

Os dados estruturados, tanto agregados como pessoais, são valiosos e podem ser utilizados por diversas partes interessadas, tais como trabalhadores, empresas, comunidades e governos, para vários fins. Os dados recolhidos no local de trabalho poderão ser utilizados pelas empresas para planear, melhorar as operações, acelerar a tomada de decisões ou maximizar o desempenho visando melhorar os objetivos organizacionais (Sheriff, 2018). Tais dados também podem ser utilizados para monitorizar o desempenho dos trabalhadores, o que pode afetar negativamente os trabalhadores (Ball, 2010).

Embora os dados pessoais sejam sensíveis, os dados agregados podem ser utilizados para uma série de fins por diversas partes interessadas. A utilização de dados estruturados pode conduzir a mudanças significativas na cadeia de valor de quase todos os setores económicos, desde o retalho aos cuidados de saúde, seguros ou agricultura, à medida que a economia avança para serviços baseados no acesso. Por exemplo, os dados recolhidos pelas plataformas de comércio eletrónico sobre as preferências dos consumidores - os seus padrões de consumo e gostos, etc. - fornecem informações valiosas que podem ajudar as empresas na tomada de decisões económicas sobre a listagem de produtos, conceção, preços, inventário e logística (Rani e Singh, 2019). Essas informações também podem ser vendidas a outras empresas para fins publicitários ou utilizadas para desenvolver novos produtos e serviços, os quais, por sua vez, podem ajudar as plataformas a gerar receitas consideráveis. Isso não só lhes dá uma vantagem competitiva relativamente aos negócios tradicionais (tais como pequenas lojas de retalho), como também pode conduzir a uma concorrência desleal em que empresas como a Amazon ou a Google utilizam os dados que recolhem para promover os seus próprios produtos e serviços em resultados de pesquisa (ver secção 3.4).

> Com o crescimento das plataformas digitais, os dados tornaram-se um valioso recurso económico estratégico.

Nas plataformas digitais de trabalho, a vasta quantidade de dados recolhidos dos utilizadores é utilizada para fins empresariais, nomeadamente para melhorar a organização do trabalho, para estabelecer correspondência com utilizadores, para aprendizagem automática e formação de algoritmos, bem como para melhorar os processos automatizados de tomada de decisões (Choudary, 2018; ver também Capítulo 2). Por exemplo, o relatório anual da Upwork de 2019, declara: «[d]urante o processo de pesquisa, alavancamos os nossos



dados de propriedade industrial para ajudar os *freelancers* e os clientes a ligarem-se de forma eficiente» (Upwork, 2019, 6). De igual modo, os trabalhadores geram grandes quantidades de dados nas plataformas de táxis, que são parcialmente capturados através das tecnologias de navegação (GPS) que estas plataformas invariavelmente implementam. Os dados são então utilizados pelos algoritmos de correspondência e de preços das plataformas para vários fins, nomeadamente para propor ao motorista a melhor rota para chegar a um determinado destino (Choudary, 2018).

Ainda que a maioria dos dados gerados nas plataformas digitais de trabalho seja utilizada pelas próprias plataformas para fins comerciais internos, se tais dados forem partilhados local e globalmente, e utilizados criteriosamente, podem beneficiar a sociedade no seu conjunto. Os dados agregados nos domínios da saúde, agricultura ou ambiente, entre outros, podem também ser úteis para os decisores políticos avançarem no sentido da realização dos ODS (ONU, 2019). Da mesma forma, as informações de tráfego em tempo real recolhidas através de empresas de aplicações como a DiDi, Ola ou Uber podem ser utilizadas para aliviar congestionamentos de tráfego e redirecionar o tráfego, especialmente nos países em desenvolvimento onde há dificuldades ao nível das infraestruturas (Rani e Singh, 2019).

1.4.2 Questões relacionadas com os direitos dos utilizadores sobre os dados

Embora tenha havido uma ênfase considerável nos dados enquanto nova forma de capital que pode ser alavancada e monetizada para criar receitas (Sadowski, 2016), as questões em torno do seu valor e direitos do utilizador só recentemente mereceram atenção. Ainda que possam ser utilizados para servir interesses individuais, económicos e sociais, os dados recolhidos são normalmente propriedade de algumas empresas ou plataformas digitais que detêm uma grande concentração de poder de mercado (CNUCED, 2019). Os efeitos de rede, juntamente com o bloqueio e a agregação dos dados (mais dados levam a um aumento exponencial do seu valor), permitem às empresas ou plataformas tornarem-se monopólios de dados («data-opolies») (Stucke, 2018), suscitando assim preocupações no que diz respeito à privacidade, transferência de riqueza dos consumidores e trabalhadores para empresas ou plataformas, e perturbações nos mercados.

A acumulação de dados entre apenas alguns agentes do mercado pode conduzir a um poder de mercado excessivo e a problemas de concorrência. Por exemplo, a Uber[12] (incluindo a Uber Eats) adquiriu vários dos seus concorrentes, tais como a Careem, Cornershop e Postmates, e um dos bens partilhados ou adquiridos como parte destas transações são os dados. Isto permite às plataformas, de uma forma geral, acumular um extenso volume de dados, algo que também é observado noutros setores como as entregas, o comércio eletrónico e as redes sociais, o que lhes confere uma vantagem competitiva sobre outros agentes do mercado (Cusumano, Gawer e Yoffie, 2019).

Embora os dados sejam gerados pelos utilizadores (trabalhadores, empresas ou consumidores) nas plataformas digitais de trabalho, na prática são considerados propriedade das plataformas. Como resultado, foram apresentadas várias iniciativas nos últimos anos para combater esta apropriação indevida de dados e assegurar formas mais equitativas de direitos do utilizador sobre os dados. Por exemplo, os quadros de proteção de dados, tais como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da UE (RGPD), proporcionam aos titulares dos dados (incluindo os trabalhadores das plataformas digitais de trabalho) uma série de direitos sobre os seus dados que lhes permite exercer um controlo considerável sobre os mesmos (direitos de acesso, retificação, portabilidade e outros) (ver secção 5.3.8). Estes direitos podem capacitar os trabalhadores (incluindo os de plataformas) e assegurar uma maior transparência, de modo a permitir-lhes participar efetivamente em negociações coletivas com as plataformas para melhorar as suas condições de trabalho (Rani e Singh, 2019).

12 A política de privacidade da Uber declara que a Uber pode «partilhar dados pessoais com terceiros no âmbito de, ou durante as negociações de fusões, vendas de ativos da empresa, consolidações ou reestruturações, financiamentos ou aquisições de parte ou da totalidade do nosso negócio por ou noutra empresa».

Além disso, a acumulação de dados pelas plataformas fez com que alguns considerassem a hipótese dos dados poderem ser tratados como «trabalho» em vez de «capital». Esta noção permitiria que os dados fossem assumidos e tratados como propriedade dos que os geram e não como um produto final de consumo que é recolhido pela empresa ou plataforma. Os trabalhadores poderiam então organizar-se coletivamente como um «sindicato de dados» e negociar o pagamento de honorários pelos seus dados (Arrieta-Ibarra *et al.*, 2018).

Ainda que haja muito a ganhar com o tratamento de dados como trabalho, levantam-se questões práticas sobre como avaliar o respetivo valor e quais os critérios que devem ser utilizados para eliminar as taxas de transmissão de dados. Uma questão relacionada é se estas taxas constituirão pagamentos únicos ou se serão cobradas numa base periódica. Além disso, monetizar os dados pode até ser contraproducente, porque na economia digital «o valor marginal da contribuição dos dados de uma única pessoa é muito baixo», uma vez que os dados agregados ou agrupados têm mais valor do que os dados pessoais individuais (P.J. Singh, 2020, 8).

Visto que os dados são gerados por diferentes utilizadores e são úteis para a tomada de decisões económicas e o desenvolvimento social, podem ser um bem comum ou público, ou seja, podem existir direitos coletivos de utilização sobre os dados comunitários (P.J. Singh, 2020; Rani e Singh, 2019). Um quadro que regulamente os direitos dos utilizadores coletivos sobre os dados poderia exigir que as plataformas e as empresas partilhassem os dados comunitários e fossem sujeitos a uma licença para a sua utilização (P.J. Singh, 2020; ver caixa 1.4). Este tipo de direitos de utilizador permitiria aos países exercer o poder legal e regulamentar sobre as plataformas e as empresas para assegurar equidade face a todos os agentes económicos, incluindo os trabalhadores de plataformas. Poderia também ajudar as empresas tradicionais a concorrer em igualdade de condições e a reforçar as indústrias digitais nacionais. Isto poderia contribuir para o desenvolvimento de infraestruturas de dados públicas adequadas, sobretudo nos países em desenvolvimento, o que, por sua vez, contribuiria para capacitar os trabalhadores de plataformas e melhorar as suas vidas, bem como para cumprir os ODS (Rani e Singh, 2019).

Caixa 1.4 Direitos coletivos dos utilizadores sobre os dados comunitários

O que significa o conceito de direitos coletivos do utilizador sobre os dados comunitários? Representa a ideia de que as comunidades devem ter direitos económicos sobre os dados que geram. No caso dos trabalhadores, estes direitos podem assumir a forma de uma participação coletiva na empresa, por exemplo, sob a forma de direitos de codeterminação na empresa. No contexto dos «dados como trabalho» e da monetização dos dados de um modo mais geral, os direitos económicos aos dados podem ser complexos quando se tomam em consideração as relações de trabalho, uma vez que qualquer remuneração dos dados poderia ser considerada como já incluída na remuneração, como parte do trabalho total. Por conseguinte, os dados dos trabalhadores têm de ser distinguidos do trabalho. Além disso, os dados devem ser vistos como tendo um valor permanente, uma vez que podem ser utilizados em variados contextos. Face a esta realidade, os direitos económicos coletivos sobre os dados comunitários não podem nem devem traduzir-se numa soma monetária. Pelo contrário, os dados devem representar uma participação coletiva nos produtos ou serviços de uma empresa, ou, no mínimo, estes produtos ou serviços não devem ser utilizados de uma forma que prejudique os trabalhadores de plataformas.

Na Índia, a Comissão de peritos sobre o quadro de governação de dados não pessoais adotou uma abordagem semelhante de acordo com a qual «os direitos sobre os dados não pessoais da comunidade recolhidos na Índia devem ser conferidos ao administrador dessa comunidade, sendo a comunidade o beneficiário efetivo, e estes dados devem ser utilizados no melhor interesse dessa comunidade» (2020, 23). Os fundamentos subjacentes a esta abordagem foram os de maximizar o bem-estar, uma vez que a Índia tem um grande mercado consumidor e os monopólios de introdução de dados podem conduzir a desequilíbrios no poder de negociação das várias partes interessadas, sendo o acesso aos grandes conjuntos de dados que são acumulados num ambiente predominantemente não regulamentado limitado a apenas algumas empresas, com consequências para os cidadãos, trabalhadores, e empresas, nomeadamente *start-ups*, PME e o Governo.

Fonte: P.J. Singh (2020); Índia, Ministério da Eletrónica e das Tecnologias de Informação (2020).

O excessivo poder e controlo sobre os dados por parte de apenas algumas empresas necessita de ser contrabalançado por políticas que impeçam comportamentos anticoncorrenciais e a utilização indevida dos dados. Por outras palavras, devem ser desenvolvidas políticas eficazes de concorrência e de antitrust para evitar que essas empresas abusem da sua posição dominante, alavancando os dados que acumulam. Dadas as assimetrias do poder económico na economia digital, para que os países em desenvolvimento possam beneficiar da revolução digital, devem desenvolver as suas infraestruturas digitais (banda larga, computação em nuvem e infraestrutura de dados) e políticas digitais visando «assegurar uma distribuição equitativa dos ganhos resultantes dos dados que são gerados dentro das fronteiras nacionais» (CNUCED, 2018, VII).

1.4.3 A ascensão dos algoritmos de aprendizagem automática

A disponibilidade de dados a uma escala massiva e sem precedentes, associada a capacidades informáticas reforçadas, conduziu a grandes avanços nas tecnologias de IA. Estas tecnologias já estão a ser utilizadas extensivamente em diversas áreas, tais como motores de busca e recomendação de produtos, reconhecimento de voz, deteção de fraudes, compreensão de imagens, robótica e processamento de linguagem natural. A IA também dinamiza novas práticas de recursos humanos, tais como a gestão por algoritmos, que não se limitam às plataformas digitais de trabalho, mas são também cada vez mais utilizadas em setores tradicionais, tais como armazéns de retalho ou profissões administrativas, para avaliar a produtividade dos trabalhadores e a sua capacidade de executar determinadas tarefas (Akhtar, Moore e Upchurch, 2018).

As plataformas digitais de trabalho utilizam continuamente a vasta quantidade de dados recolhidos para melhorar os seus algoritmos de aprendizagem automática, a fim de fazer corresponder trabalhadores com clientes ou consumidores, atribuir tarefas, fixar preços, monitorizar e avaliar tarefas, e atribuir pagamentos e classificações. Os algoritmos são concebidos para medir a velocidade e a atenção dos trabalhadores

As plataformas digitais de trabalho utilizam continuamente a vasta quantidade de dados recolhidos para melhorar os seus algoritmos de aprendizagem automática.

na realização das tarefas atribuídas, para além de tomarem em consideração as respetivas classificações e reputação (De Stefano, 2019; ver secção 2.4). Se os trabalhadores de plataformas não tiverem um bom desempenho ou se a qualidade do trabalho ficar aquém das normas estabelecidas pelo algoritmo, como consequência podem deixar de receber tarefas ou mesmo, por vezes, ser dispensados (desativação da conta) da respetiva plataforma (ver secções 2.5 e 4.3.2).

Além disso, a utilização de algoritmos pode, em alguns casos, exacerbar ou ampliar preconceitos pré-existentes ou criar novos preconceitos. Os algoritmos são codificados por programadores humanos com base num conjunto de normas e instruções. Se for introduzido um enviesamento no sistema, tal pode resultar em práticas discriminatórias. Adicionalmente, é importante notar que os algoritmos só são tão bons como os dados introduzidos; caso haja lacunas ou erros nos dados, então os algoritmos podem automatizar os padrões de discriminação existentes (ONU, 2019). A utilização de algoritmos de IA pode, por conseguinte, afetar muitos dos procedimentos regulamentares existentes, conduzindo a potenciais lacunas em termos de responsabilidade, proteção do consumidor e proteção dos direitos fundamentais (ver Capítulos 5 e 6).

A par da utilização crescente de algoritmos de aprendizagem automática, tanto na esfera digital como não digital, não existe ainda transparência no que diz respeito ao código fonte[13] dos algoritmos, que não é de todo acessível aos trabalhadores de plataformas. Se as tarefas dos trabalhadores forem rejeitadas ou as contas desativadas, ou se o algoritmo lhes atribuir uma classificação baixa, muitas vezes estes não conseguem descobrir os motivos para tais ações ou sanções, nem formas de melhorar o seu desempenho. O acesso ao código fonte subjacente de um algoritmo é a única maneira de inspecionar se esse algoritmo está a produzir

13 O código fonte refere-se a «um conjunto de instruções informáticas processadas e executadas e cuja versão para leitura humana (chamada código fonte) é normalmente protegida por direitos de autor e muitas vezes mantida confidencial para proteger informação proprietária» (CNUCED, 2018, 91).

resultados anticoncorrenciais ou discriminatórios. Todavia, é difícil aceder ao código fonte de um algoritmo, uma vez que é protegido pela legislação em matéria de segredo comercial e pelas regras de propriedade intelectual a nível da OMC (Smith, 2017).[14] Há, contudo, circunstâncias em que o acesso ao código fonte foi concedido, por exemplo, o Tribunal Distrital dos EUA para o Distrito do Norte da Califórnia concedeu o acesso ao código fonte da Uber ao advogado da Waymo[15] e a um perito para verificar se tinha ocorrido um caso de apropriação indevida do segredo comercial.[16] A Uber comprometeu-se a não utilizar qualquer propriedade intelectual da Waymo (*hardware* ou *software*) na sua tecnologia de condução autónoma e pagou à Waymo 0,34 por cento do seu capital próprio como parte do acordo.[17]

Para assegurar as condições justas para trabalhadores e empresas nas plataformas digitais, tanto de trabalho como de comércio eletrónico, é essencial que os governos tenham acesso aos códigos fonte dos algoritmos nas circunstâncias e condições adequadas. Por exemplo, sem aceder ao código fonte da Google, da Amazon ou da Uber, é impossível inspecionar se a classificação ou o algoritmo dos preços das empresas produz resultados anticoncorrenciais, ou se os algoritmos de classificação têm como consequência a desativação de contas, o que equivale a um despedimento sem justa causa. A este respeito, as propostas sobre as regras do comércio eletrónico acordadas pelos países-membros da OMC a nível da OMC, que proíbem a transferência ou o acesso ao código fonte, podem constituir uma ameaça significativa para assegurar trabalho digno e concorrência leal nas plataformas digitais (Smith, 2017).[18]

Estas restrições podem acentuar ainda mais as desigualdades globais Norte-Sul, agravando a dependência dos países em desenvolvimento dos monopólios de *software* que se concentram geralmente em países desenvolvidos, e privando-os da oportunidade de adaptarem o *software* à sua própria realidade e utilizá-lo no desenvolvimento local (Neeraj, 2017).

A ascensão dos dados como capital e ativo, bem como a sua relevância para a IA, levou também os investidores de capital de risco e investidores privados a investir nas plataformas digitais (ver secção 1.5) e nas *start-ups* de tecnologia digital (ver secção 3.3.3). Por exemplo, o motor de recomendação da Netflix poupa alegadamente mil milhões de dólares à empresa por ano, uma vez que reduz a rotatividade mensal dos subscritores e pode fazer recomendações com base em escolhas anteriores (Gomez-Uribe e Hunt, 2015). O potencial dos algoritmos de aprendizagem automática para obter estas receitas também levou os investidores de capital de risco a investir em *start-ups* de IA, o que permitiu obter um recorde de 26,6 mil milhões de dólares em 2019 (em comparação com 16,8 mil milhões de dólares em 2017) (K. Johnson, 2020). Dado o crescimento dos modelos de negócio suportados por dados e por IA e o potencial para uma maior rentabilidade, os investimentos de capital de risco estão adicionalmente a apoiar o crescimento das plataformas digitais, que são vistas como fundamentais para fazer avançar uma transformação tão profunda como esta na economia baseada em dados.

14 Ver artigo 39.º do Acordo da OMC sobre os aspetos dos direitos de propriedade intelectual relacionados com o comércio: https://www.wto.org/english/ docs_e/legal_e/27-trips.pdf.
15 A Waymo é uma empresa de desenvolvimento de tecnologia de condução autónoma, subsidiária da Alphabet (inclui a Google).
16 Para informações mais detalhadas, ver: https://cdn.arstechnica.net/wp-content/uploads/2017/05/Uber.Waymo_.Order_.pdf.
17 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.wired.com/story/uber-waymo-lawsuit-settlement/.
18 Ver, por exemplo, os seguintes documentos da Organização Mundial do Comércio (OMC) JOB/GC/94; JOB/GC/100; INF/ECOM/22.

1.5 Financiar a ascensão das plataformas digitais de trabalho

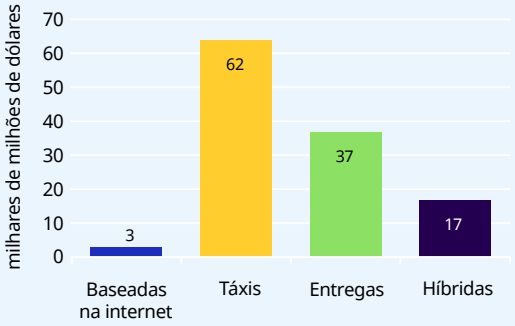
O capital de risco tem desempenhado um papel fundamental na ascensão das plataformas digitais (incluindo as plataformas digitais de trabalho) ao longo da última década. O valor em bolsa das grandes empresas tecnológicas, ou «superestrelas», e das plataformas digitais de trabalho, também continuou a aumentar. Estas empresas atraem investimento, mesmo que algumas delas continuem a registar prejuízos operacionais (Kenney e Zysman, 2019). Esta secção analisa o aumento do investimento de capital de risco em plataformas digitais de trabalho e a sua concentração em setores e regiões geográficas específicas. Também considera a concentração do poder de mercado nas mãos de algumas empresas e plataformas digitais de trabalho e as suas implicações para as empresas e os trabalhadores de plataformas.

O aumento do investimento de capital de risco em plataformas digitais está enraizado na crença de que as *start-ups* oferecem grandes ganhos de capital, dado que muitos setores e indústrias podem ser alvo de disrupções com os avanços das TIC, desde os *smartphones* e o *Big Data* até à aprendizagem automática e a internet das Coisas (Kenney e Zysman, 2019). A nível mundial, os investimentos de capital de risco em *start-ups* digitais aumentaram seis vezes entre 2010 (52 mil milhões de dólares) e 2019 (295 mil milhões de dólares) (Rowley, 2020; Florida e Hathaway, 2018). Uma percentagem significativa destes investimentos foi feita em empresas sediadas nos Estados Unidos (136,5 mil milhões de dólares), seguidas por empresas na China (36,5 mil milhões de dólares entre janeiro e meados de novembro de 2019, o que representou uma enorme redução de 93,4 mil milhões de dólares em 2018), na Europa (36 mil milhões de dólares) e na Índia (14,5 mil milhões de dólares) (PitchBook, 2020; Teare e Kunthara, 2020; Kunthara, 2019; M. Singh, 2019). Em comparação, os investimentos na América Latina (4,6 mil milhões de dólares) e em África (1,3 mil milhões de dólares) foram relativamente baixos (Azevedo, 2020; WeeTracker, 2020).

Os dados sobre financiamento ou investimento e receitas das plataformas digitais não estão facilmente disponíveis, em particular no que se refere a empresas de plataforma que ainda não lançaram uma Oferta Pública Inicial (OPI). A este respeito, a investigação sobre o fluxo de investimento e as receitas das plataformas digitais de trabalho tem sido limitada e repleta de limitações ao nível dos dados. Este relatório recorre a bases de dados como a Crunchbase e a Owler para extrair as informações disponíveis sobre estes temas, recorrendo igualmente aos relatórios anuais ou aos arquivos das empresas de plataforma na Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos, quando estas informações estão disponíveis. No que respeita o financiamento, o relatório utiliza apenas dados da Crunchbase, e estes dados estão disponíveis apenas para 47 por cento (367 plataformas) das 777 plataformas digitais de trabalho inscritas na base de dados da Crunchbase. Estas plataformas receberam, no seu conjunto, um financiamento total de 119 mil milhões de dólares (a 30 de janeiro de 2021). Existem diferenças substanciais no investimento entre plataformas que oferecem táxis ou serviços de entrega e as que oferecem serviços baseados na internet. Os investimentos mais elevados são em plataformas de serviços de táxi, sendo que 61 plataformas receberam 62 mil milhões de dólares entre 2007 e 2020. Seguiram-se as plataformas de entregas, tendo sido investidos 37 mil milhões de dólares em 164 plataformas, enquanto os investimentos em plataformas baseadas na internet são os mais baixos, de cerca de 3 mil milhões de dólares para 142 plataformas (ver figura 1.11). Foram identificadas cinco plataformas híbridas que fornecem uma gama de serviços desde pagamentos, táxis, serviços de entrega e comércio eletrónico; estas plataformas receberam 17 mil milhões de dólares entre 2010 e 2020.

Com base nas informações de financiamento disponíveis sobre as empresas de plataforma, a distribuição do financiamento é consideravelmente enviesada entre as plataformas de táxis, em que 75 por cento está concentrado em apenas duas empresas (Uber e DiDi), enquanto os restantes 25 por cento foram para 59 empresas. A distribuição do financiamento é ligeiramente menos enviesada para as plataformas de entrega, nas quais as cinco principais plataformas (DoorDash, Delivery Hero, Ele.me, Lalamove e Instacart) representam 49 por cento. No caso de plataformas baseadas na internet, cerca de 33 por cento do financiamento é concentrado entre as três principais plataformas (ZBJ, Scale AI e Upwork).

Figura 1.11 Total de investimentos provenientes de capital de risco e de outros investidores, por categoria de plataforma, 1998-2020



Nota: Número de plataformas e período para o qual os dados sobre o financiamento total estavam disponíveis: baseadas na internet: 142 (1998–2020); táxis: 61 (2007– 20); entregas 164 (1999–2020); e híbridas: 5 (2010–20).

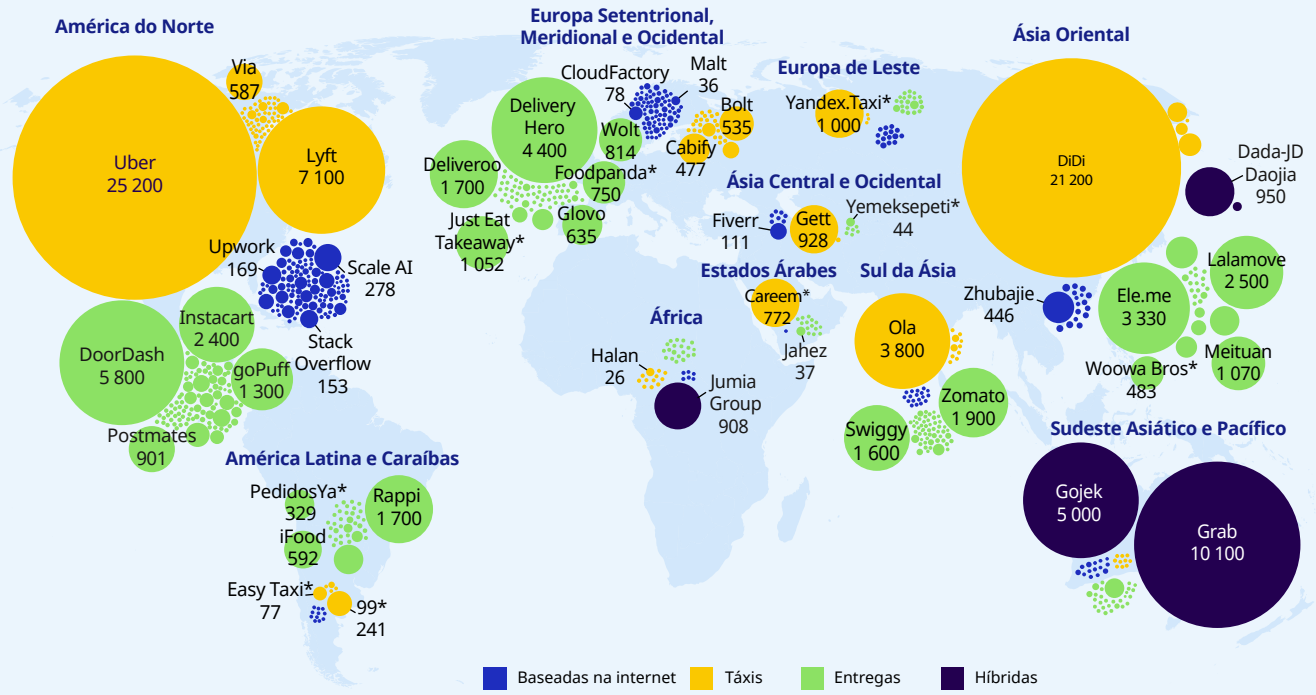
Fonte: Base de dados Crunchbase.

A concentração do financiamento em apenas algumas empresas por muitos investidores de capital de risco, que apostam nestas plataformas para dominar o mercado, baseia-se na elevada taxa de retorno derivada dos seus efeitos de rede ou efeitos de «o vencedor leva tudo» (Kenney e Zysman, 2018b, 6). O acesso ao financiamento de capital de risco também permitiu que muitas plataformas funcionassem com perdas durante períodos particularmente longos, agravando os seus efeitos perturbadores nos setores tradicionais. Por exemplo, tanto a Uber (25,2 mil milhões de dólares em 28 rondas) como a Grab (10,1 mil milhões de dólares em 31 rondas e 2 mil milhões de dólares adicionais em 2021) continuaram a receber financiamento mesmo tendo incorrido em perdas substanciais. A Grab, que está avaliada em 14 mil milhões de dólares, permanece privada (desde 2019), enquanto espera obter lucros para que possa tornar-se pública (Soon e Choudhury, 2019). Pelo contrário, a Uber, que sofreu «perdas significativas desde o seu início» e tem um défice acumulado de 16,4 mil milhões de dólares, pôde tornar-se pública em 2019, quando foi avaliada em 82,4 mil milhões de dólares (Uber, 2020a, 12; de la Merced e Conger, 2019). Não obstante as suas perdas continuadas, a empresa atrai investimentos de o utras grandes empresas de plataforma como a Alphabet (inclui a Google) e a DiDi e outros investidores como a SoftBank (um dos maiores acionistas da Uber) (Uber, 2020a, 12). O rápido crescimento das receitas e a valorização da Uber são explicados por estes investimentos de capital de risco, que serviram para subsidiar fortemente os consumidores e os motoristas através de vários incentivos, o que, argumentam alguns, tem permitido «um poder de mercado artificial para subverter a dinâmica normal do mercado» (Horan, 2019). Esta situação conduziu a uma perturbação do setor tradicional dos táxis, na medida em que permitiu às plataformas, independentemente das suas receitas, estabelecer o seu poder de mercado e conquistar uma posição dominante no mercado.

O acesso ao financiamento de capital de risco tem permitido a muitas plataformas funcionar com prejuízo durante longos períodos de tempo.

Graças à disponibilidade de financiamento de capital de risco, muitas empresas de plataforma tendem a permanecer privadas durante longos períodos de tempo, ao invés de fazer uma OPI. Esta situação levou ao crescimento de empresas denominadas unicórnios, *start-ups* privadas avaliadas em mais de mil milhões de dólares (Kenney e Zysman, 2018b). Estas empresas podem continuar a funcionar durante longos períodos, mesmo quando incorram em perdas, angariando fundos privados e evitando o escrutínio dos mercados públicos ou dos investidores tradicionais (Kenney e Zysman, 2019; Schleifer, 2019). A tendência para as grandes avaliações, não obstante a falta de rentabilidade, não é exclusiva das empresas que não são negociadas em bolsa; estima-se que 64 por cento das empresas de plataforma avaliadas em mais de mil milhões de dólares que fizeram uma OPI apoiada por capital de risco desde 2010 não eram lucrativas (Clark, 2019). Ainda que várias plataformas sejam lucrativas, o facto de muitas continuarem a funcionar e a receber financiamento de investidores de capital de risco apesar das perdas durante longos períodos, levanta questões acerca do seu impacto económico e social e também sobre os aspetos geradores de bem-estar deste modelo de negócio inovador (Kenney e Zysman, 2019).

Figura 1.12 Financiamento total de capital de risco e de outros investidores, categorias selecionadas de plataformas digitais de trabalho, por região, 1998-2020 (milhões de dólares)



* A plataforma foi adquirida ou objeto de fusão, ver Anexo 1

Nota: Número de plataformas e período para o qual os dados sobre o financiamento total estavam disponíveis: baseadas na internet: 142 (1998–2020); táxis: 61 (2007–20); entregas 164 (1999–2020); e híbridas: 5 (2010–20).

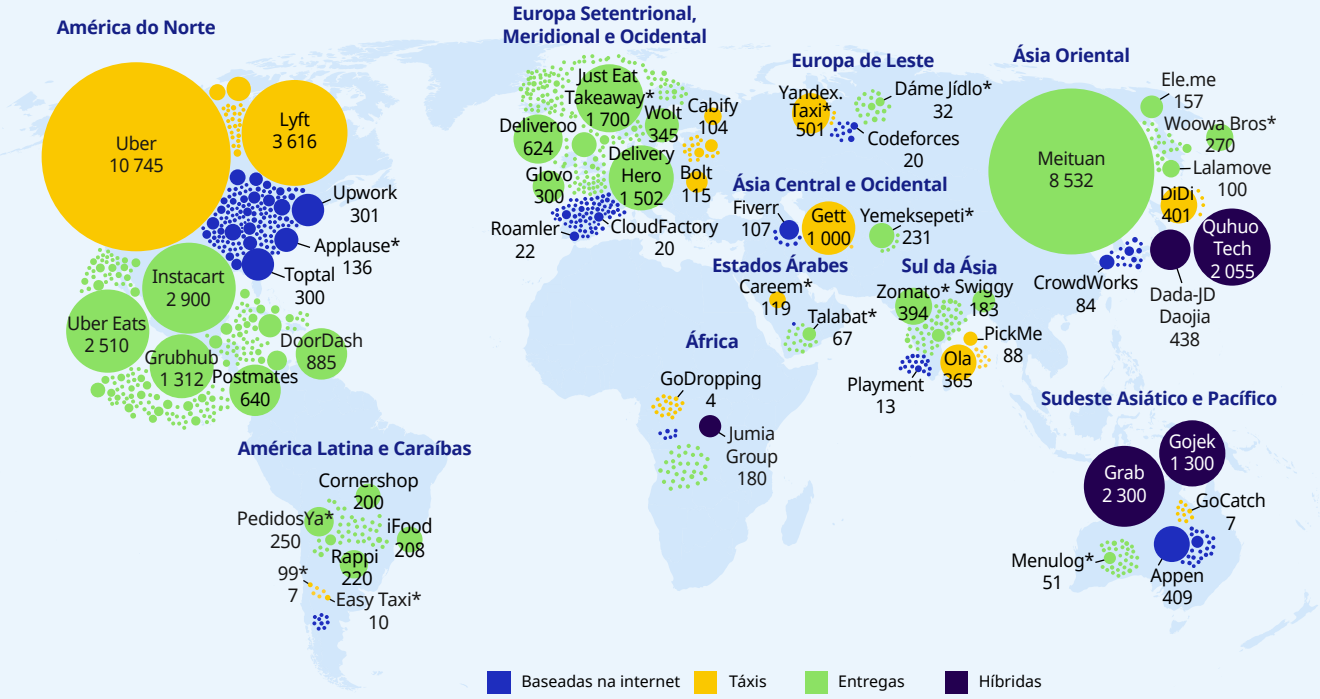
Fonte: Base de dados Crunchbase.

1.5.1 Geografia das plataformas digitais de trabalho: financiamento e receitas

A distribuição mundial do investimento em plataformas digitais de trabalho é bastante enviesada, sendo que a tríade composta pela Ásia (57 mil milhões de dólares), América do Norte (46 mil milhões de dólares) e Europa (12 mil milhões de dólares) beneficia de 96 por cento dos investimentos em comparação com os 4 por cento destinados à América Latina, África e Estados Árabes, o que indica um fosso digital. Ainda que alguns atores importantes estejam a emergir nestas regiões, tais como a Gett e Fiverr (Israel), Jumia Group (Nigéria) e Rappi (Colômbia), as plataformas mais bem financiadas nos setores dos táxis (Uber e DiDi) e das entregas (DoorDash, Delivery Hero e Ele.me), bem como as plataformas baseadas na internet (Upwork e ZBJ), estão localizadas nos Estados Unidos, China e Europa. Em termos de financiamento, as plataformas de táxis receberam uma percentagem significativamente maior de financiamento de capital de risco do que as plataformas baseadas na internet (ver figura 1.12). O financiamento total da Uber (25,2 mil milhões de dólares) é nove vezes superior ao de todas as plataformas baseadas na internet analisadas em conjunto (2,6 mil milhões de dólares para 142 plataformas baseadas na internet).

A distribuição mundial do investimento em plataformas digitais de trabalho é bastante enviesada.

Figura 1.13 Receitas anuais estimadas das plataformas digitais de trabalho, categorias selecionadas, por região, 2019 (milhões de dólares)



* A plataforma foi adquirida ou objeto de fusão, ver Anexo 1.

Nota: Número de plataformas para as quais os dados sobre as receitas estavam disponíveis: baseadas na internet: 106; táxis: 31; entregas: 101; e híbridas: 5.

Fontes: Base de dados da Owler, relatórios anuais e arquivos das empresas de plataforma na Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos.

No que diz respeito às receitas, este relatório baseia-se em dados recolhidos da base de dados Owler, em relatórios anuais e nos arquivos das empresas de plataforma na Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos. Os dados relativos às receitas estão disponíveis apenas para cerca de 31 por cento (243) das empresas de plataforma. As receitas geradas através de plataformas digitais são mais uma prova da concentração geográfica da riqueza, uma vez que cerca de 70 por cento das receitas mundiais estão concentradas em apenas dois países, os Estados Unidos (49 por cento) e a China (23 por cento).[19] Cerca de 11 por cento das receitas mundiais estão concentradas na Europa, ao passo que todas as outras regiões juntas representam 17 por cento das receitas. A Uber, localizada nos Estados Unidos, tem as receitas mais elevadas (10,7 mil milhões de dólares) entre as plataformas de táxis, e a Meituan, localizada na China, tem as receitas mais elevadas (8,3 mil milhões de dólares) entre as plataformas de entregas (ver figura 1.13).

Entre as plataformas baseadas na internet, a Appen, Upwork, Toptal e Fiverr, que estão sediadas na Austrália, Israel e Estados Unidos, respetivamente, geram as receitas mais elevadas. As receitas geradas pelas plataformas baseadas na internet são inferiores às das plataformas baseadas na localização.

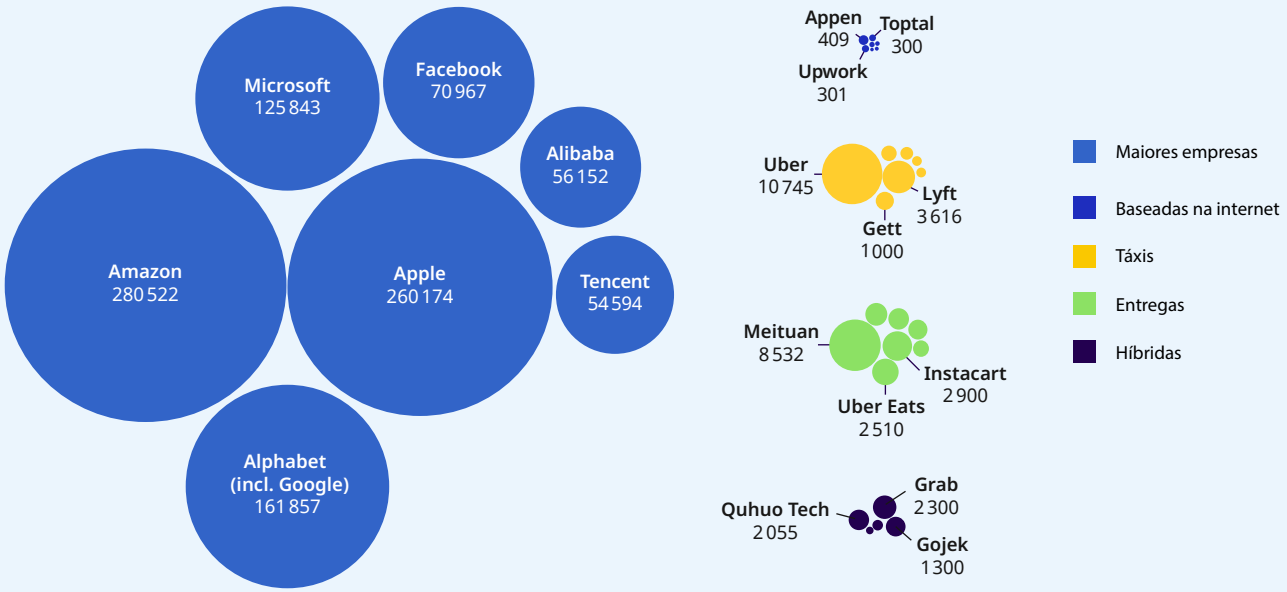
19 Se as informações sobre as receitas estivessem disponíveis para um maior número de plataformas, então a concentração das receitas poderia ser menos enviesada.

Por exemplo, em 2019, a Uber gerou receitas de 10,7 mil milhões de dólares, representando 36 vezes a receita gerada pela Upwork (301 milhões de dólares). A Uber recebeu um financiamento de 25,2 mil milhões de dólares, em comparação com os 169 milhões recebidos pela Upwork, que é cerca de 150 vezes mais. Além disso, a avaliação da Uber na OPI foi de 82,4 mil milhões de dólares, enquanto a da Upwork foi de 1,5 mil milhões de dólares (de la Merced e Conger, 2019; Belvedere, 2018). O elemento central nesta diferença pode ser que o setor dos táxis permite a estas empresas recolher grandes quantidades de dados sobre os utilizadores (trabalhadores e clientes), o que tem um valor comercial intrínseco, uma vez que está ligado a localidades e infraestruturas específicas, e também permite a estas empresas expandir os seus serviços. Tal, para além de utilizar estes dados para formar algoritmos de fixação de preços e atribuição de tarefas, ou para prever e atenuar o congestionamento do tráfego (Chen e Qiu, 2019), pode ser uma potencial razão para uma avaliação tão elevada.

Embora as plataformas digitais de trabalho estejam a perturbar os modelos de negócios tradicionais, como as relações de trabalho, são pequenas em comparação com as empresas de plataforma que dominam a economia digital global. O valor de mercado estimado da economia digital era de 7 biliões de dólares em 2017, com base nas 242 maiores empresas. Contudo, sete «super plataformas» sediadas na China e nos Estados Unidos representavam 69 por cento do valor total do mercado da economia digital (KPMG, 2018, 9). As sete maiores empresas tecnológicas (Amazon, Apple, Alphabet (inclui a Google), Microsoft, Alibaba, Facebook e Tencent), sediadas nos Estados Unidos ou na China, tiveram uma receita acumulada de 1010 mil milhões de dólares em 2019 (ver figura 1.14).

Em comparação com estas grandes plataformas tecnológicas, as maiores plataformas digitais de trabalho (baseadas na localização e baseadas na internet) são pequenas em termos de geração de receitas (ver figura 1.14). A Amazon e a Apple geraram mais de 280 mil milhões de dólares e 260 mil milhões de dólares de receitas em 2019,

Figura 1.14 Receitas anuais estimadas de grandes plataformas e plataformas digitais de trabalho selecionadas, 2019 (milhões de dólares)



Nota: Em cada uma das categorias de plataformas digitais de trabalho, apenas estão incluídas as sete empresas com as receitas mais elevadas. No setor dos táxis, estas são a Uber, Lyft, Gett, Careem, Yandex.Taxi, DiDi e Ola; no setor das entregas são a Meituan, Instacart, Uber Eats, Just Eat Takeway, Delivery Hero, GrubHub e DoorDash; nas plataformas baseadas na internet, a Appen, Upwork, Toptal, Fiverr, Applause, Guru e Justanswer; e nas plataformas híbridas a Grab, Quhuo Tech, Gojek, Dada-JD Daojia e Jumia Group.

Fontes: Base de dados da Owler, relatórios anuais e arquivos das empresas de plataforma na Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos.

respetivamente, enquanto algumas das maiores plataformas baseadas na localização e baseadas na internet, como a Uber, Meituan, Instacart, Appen e Upwork geraram uma receita combinada de apenas cerca de 31,2 mil milhões de dólares em 2019. Adicionalmente, algumas das principais empresas de tecnologia estão também a investir em plataformas digitais de trabalho. A Google Ventures (agora Alphabet) investiu na Uber em 2013 e detinha uma participação de 5,2 por cento na empresa em 2019 (Levy, 2019); o Facebook, a Alphabet (inclui Google) e a Tencent investiram na Gojek (Gupta, 2020); e a Apple, Alibaba, Booking, Softbank e Tencent investiram na DiDi (Chen e Qiu, 2019).

A ascensão destas grandes empresas tecnológicas também resultou numa concentração do poder de mercado, uma vez que estas empresas estão a diversificar-se e a oferecer uma gama cada vez maior de serviços, muitas vezes através de aquisições ou fusões com outras plataformas. A Amazon é um exemplo disso, pois oferece uma vasta gama de serviços, incluindo retalho *online*, entregas, computação em nuvem, um mercado de *crowdsourcing* e entretenimento. Uma maior concentração de mercado pode ajudar as empresas a alcançar um poder de monopólio, e pode conduzir a potenciais problemas relacionados com a fixação de preços, bem como ter um impacto na regulamentação e inclusivamente na inovação.

Esta concentração de poder de mercado entre apenas algumas empresas é cada vez mais o caso das plataformas digitais de trabalho, onde o fácil acesso ao financiamento de capital de risco permite a estas empresas alcançar novos mercados e reforçar a sua competitividade. Por exemplo, a DiDi, na China, fundiu-se com a Kuaidi em 2015 e adquiriu a Uber China em 2016 (Chen e Qiu, 2019), desencadeando uma investigação antitrust pelo governo chinês em 2018.20 A nível mundial, adquiriu a empresa 99 no Brasil e está a desenvolver parcerias estratégicas com empresas de plataforma em vários países da Ásia, África, América Latina, Médio Oriente e Europa (Chen e Qiu, 2019).

> A ascensão de grandes empresas tecnológicas resultou numa concentração do poder de mercado.

Podem ser observadas tendências semelhantes noutras empresas, tais como a Gojek e a Grab no Sudeste Asiático ou a Jumia em África, que se estão a expandir para mais países e a diversificar para uma vasta gama de serviços: retalho *online*, mercado de viagens, transportes e logística, entrega de alimentos e de mercearias, casa e manutenção, entretenimento e pagamentos, entre outros. Ainda que os investimentos tenham vindo a aumentar e os novos investidores estejam a desempenhar cada vez mais um papel facilitador no financiamento das plataformas digitais, o atual modelo de investimento de capital de risco que se concentra num número reduzido de empresas apesar das suas grandes perdas, levanta preocupações no que diz respeito à sustentabilidade deste modelo, e sobretudo à sobrevalorização das empresas.

A vantagem competitiva e o poder de mercado exercido por estas empresas não se baseia necessariamente numa vantagem competitiva inerente, visto que muitas vezes dão prejuízo e são sustentadas por fundos de capital de risco em lugar de gerarem lucros no curto e médio prazos. Isto distorce a concorrência, desafia a compreensão tradicional do poder monopolista ou oligopolista e esbate os limites da organização, não só no sentido da relação de trabalho, mas também em termos financeiros, o que é obviamente fundamental para a sobrevivência das empresas. O domínio de tais empresas pode igualmente conduzir as empresas tradicionais, pequenas empresas e vendedores terceiros a problemas em termos de sustentabilidade (ver secção 3.4).

20 Para mais informações sobre a investigação antitrust, ver: http://www.xinhuanet.com/english/2018-11/16/c_137611764.htm.

Conclusão

Este capítulo demonstrou que, com a revolução das TIC e a difusão generalizada da Internet, o mundo do trabalho está a passar por muitas transformações fundamentais. Existem provas claras da difusão e penetração das plataformas digitais em vários setores da economia. A disponibilidade de computação em nuvem e de inovações tecnológicas permitiu o desenvolvimento de uma forma distinta de modelo de negócio que criou oportunidades e desafios para os trabalhadores e as empresas.

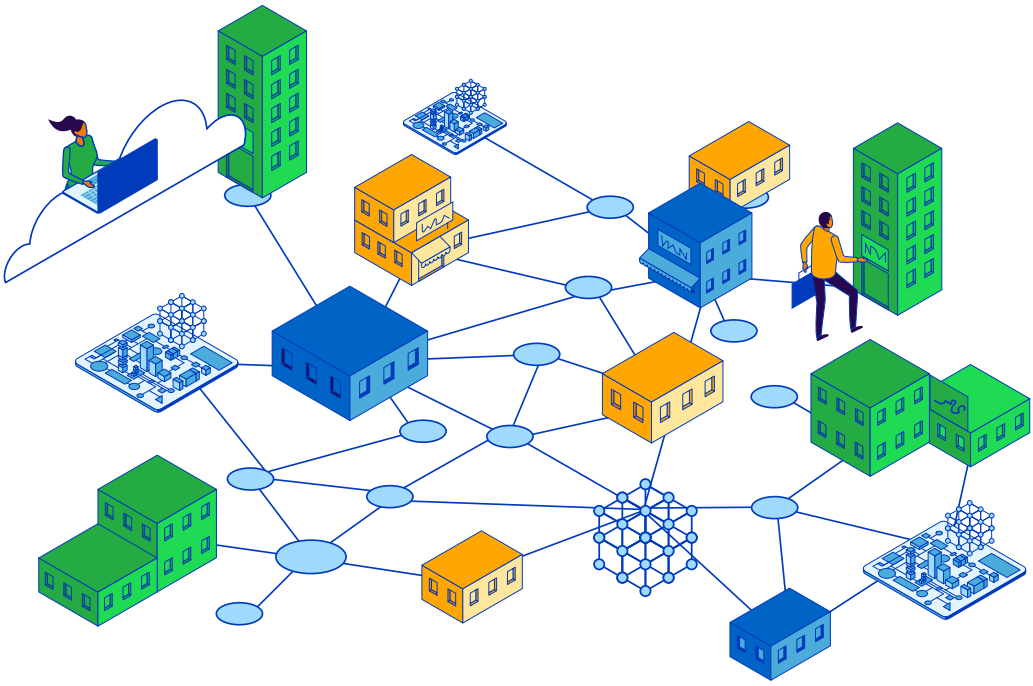
As plataformas digitais de trabalho, em particular, como mediadoras do trabalho, cresceram a um ritmo acelerado, mudando a forma como o trabalho é organizado. Estão a ter repercussões em vários setores económicos, pelo que as empresas necessitam de se adaptar às mudanças que estão a ser introduzidas pelas tecnologias digitais e às novas formas de concorrência decorrentes destas plataformas.

O crescimento das plataformas digitais de trabalho criou, efetivamente, oportunidades adicionais de geração de rendimentos para os trabalhadores de todo o mundo, mas também deu origem a uma série de dificuldades que precisam de ser enfrentadas. Não obstante as estimativas relativas ao número de trabalhadores cujo trabalho é mediado através dessas plataformas continuem a enfrentar dificuldades metodológicas e relacionadas com os dados, nos casos em que há dados disponíveis há sinais claros de que a oferta de mão-de-obra excede a procura.

A ascensão da economia digital e a proliferação das plataformas digitais de trabalho estão a ocorrer a par da crescente relevância dos dados dos utilizadores, que são em grande parte detidos, controlados e geridos pelas empresas de plataforma. Estes dados estão a ser utilizados para a aprendizagem automática, o desenvolvimento de novos produtos, reforço da eficiência e da produtividade, e para moldar as estruturas de preços e a organização do trabalho, ao passo que os utilizadores, e sobretudo os trabalhadores de plataformas, muitas vezes não têm direitos económicos sobre esses dados.

Ao mesmo tempo, a ascensão da economia digital, em geral, e das plataformas digitais de trabalho, mais especificamente, tem sido financiada através de capital de risco, o que tem permitido às empresas expandir-se rapidamente e concorrer com os setores tradicionais, apesar de muitas vezes não serem lucrativas. Este modelo de financiamento também permitiu às grandes empresas de plataforma adquirirem o domínio do mercado mundial, apesar de estarem sediadas em apenas um punhado de países. Este facto poderá aprofundar ainda mais o fosso digital e aumentar a desigualdade económica, e também colocar desafios às empresas sediadas nos países em desenvolvimento para concorrerem na economia digital mundial.

Além disso, os desafios relacionados com a ascensão da economia digital podem complicar os esforços dos governos dos países em desenvolvimento no sentido de adotar regulamentos adequados para assegurar uma concorrência justa para as empresas e proteções adequadas para os trabalhadores. Abordar e enfrentar estes desafios será decisivo para alavancar as potenciais oportunidades emergentes da economia digital e das plataformas de trabalho para promover o trabalho digno e progredir no sentido de alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



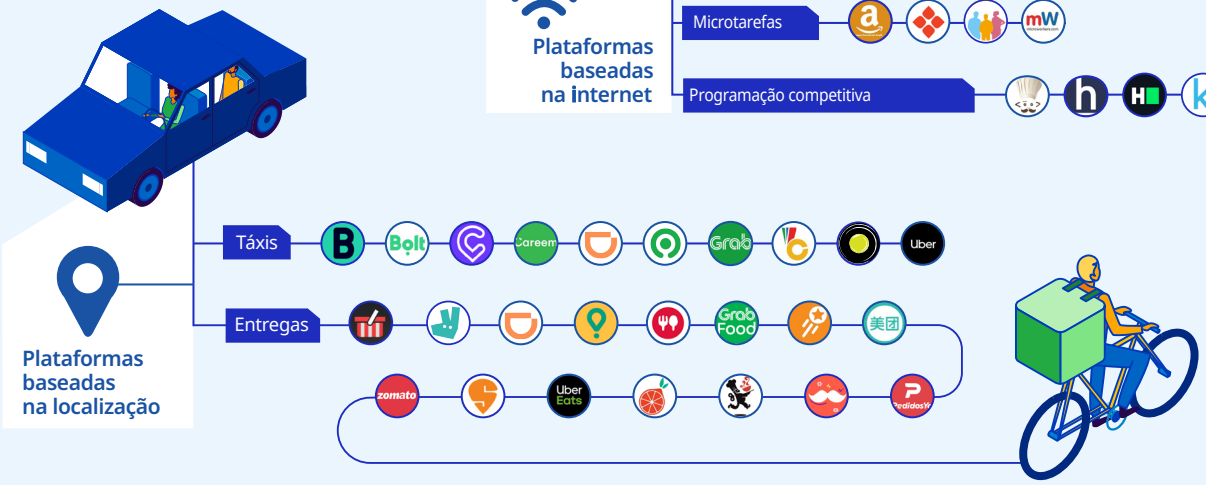


2 O modelo de negócio e as estratégias das plataformas digitais de trabalho

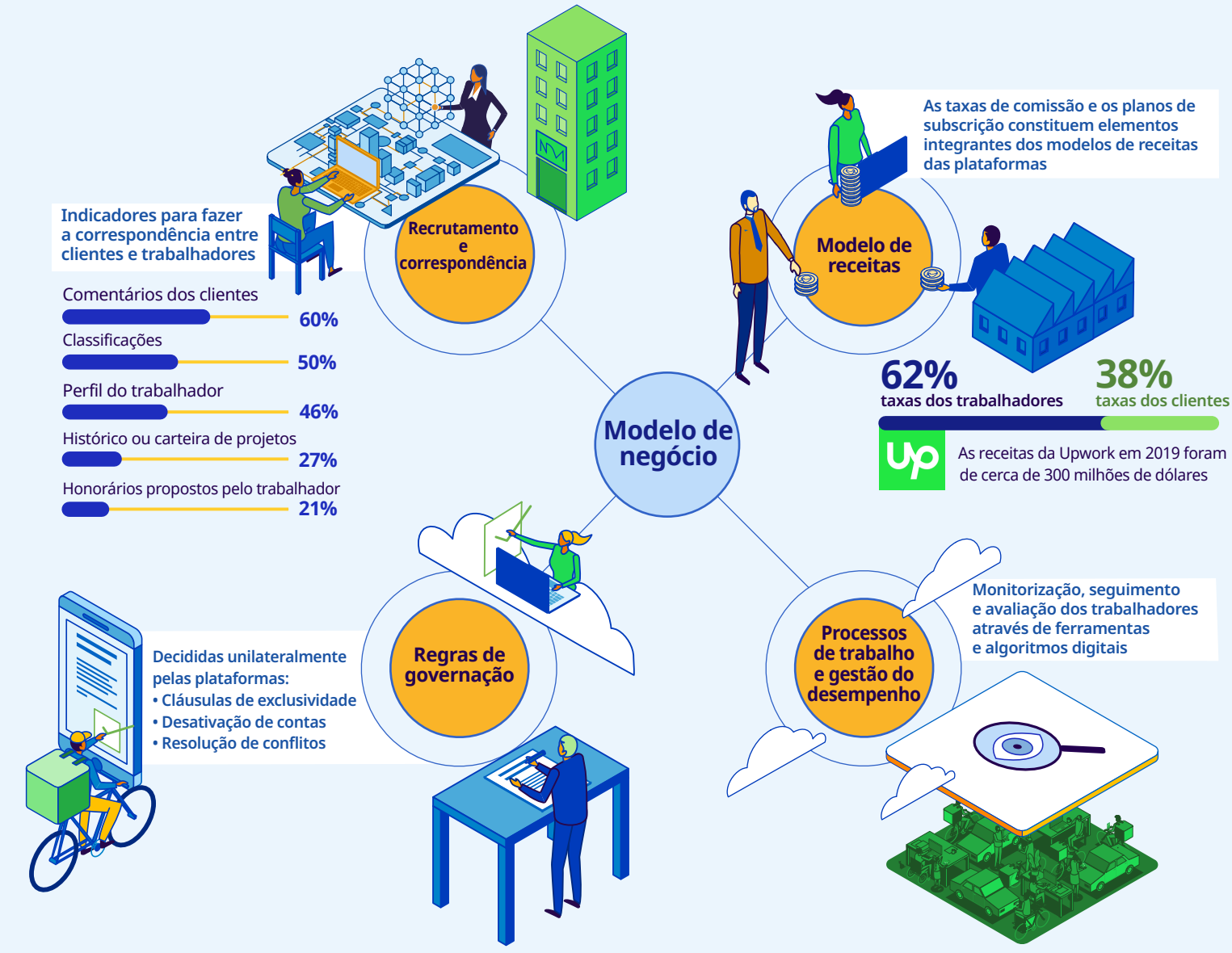
O modelo de negócio das plataformas digitais de trabalho

Não obstante a diversidade de tipos de plataformas...





... os seus modelos de negócio têm elementos comuns



Introdução

A atual evolução da economia digital está a transformar as empresas e a sociedade, estando também a conduzir à «plataformização» das práticas empresariais tradicionais. A disponibilidade de ferramentas digitais e de infraestruturas de nuvem permitiu o desenvolvimento de modelos de negócio inovadores, tais como as plataformas digitais de trabalho. Estas dividem-se em duas grandes categorias: as plataformas baseadas na internet e as plataformas baseadas na localização. As plataformas baseadas na internet oferecem a flexibilidade de poder trabalhar em qualquer local e em qualquer altura. Não obstante algumas das tarefas disponíveis nestas plataformas sejam novas, tais como a anotação de imagens e de dados, marcação e processamento de dados, outras, tais como a tradução, transcrição e desenvolvimento de *software*, já eram e continuam a ser realizadas no mercado de trabalho tradicional. As características distintivas destas plataformas são essencialmente duas: a tecnologia permite que o trabalho seja externalizado mundialmente através das fronteiras e o trabalho pode ser executado remotamente a partir de qualquer local.

Nas plataformas baseadas na localização, o trabalho é realizado num local físico especificado, sendo os serviços de táxi e de entrega os exemplos mais prevalecentes destas plataformas. Tal como as atividades nas plataformas baseadas na internet acima mencionadas, os serviços de táxi e de entrega não são intrinsecamente novos e continuam a ser prestados nos mercados de trabalho tradicionais. O que é novo na economia digital é o facto de estes serviços serem mediados através de uma aplicação digital. Os serviços de táxi e de entrega baseados em plataformas criaram oportunidades de emprego devido à mudança das preferências dos consumidores, e os trabalhadores destes setores dependem cada vez mais de serviços baseados em aplicações para obterem rendimentos, sobretudo nos países em desenvolvimento.

Podem ser identificadas três características distintivas no modelo de negócio das plataformas digitais de trabalho. Em primeiro lugar, a introdução da gestão algorítmica nos processos de trabalho e no desempenho (Moore e Joyce, 2020; Griesbach *et al*., 2019; Lee *et al.*, 2015). A alocação e avaliação do desempenho do trabalho são baseadas em métricas e classificações integradas num sistema de gestão de desempenho determinado por algoritmos e o trabalho é monitorizado com recurso a ferramentas digitais. Este modo de gestão é um afastamento fundamental das práticas tradicionais de gestão dos recursos humanos e pode ter implicações para o futuro do trabalho. Por exemplo, nas plataformas de táxis «a gestão algorítmica permite a apenas alguns gestores humanos em cada cidade supervisionar centenas ou milhares de motoristas à escala mundial» (Lee *et al.*, 2015, 1603).

Em segundo lugar, a organização do trabalho, que permite às empresas de plataforma prestarem serviços sem terem de investir em bens de equipamento ou suportar os custos operacionais (Stanford, 2017). Por exemplo, nas plataformas baseadas na internet e baseadas na localização, os bens de equipamento, como computadores ou veículos, são fornecidos pelos trabalhadores, que também suportam os custos relacionados com combustível, manutenção, aquisição de licenças ou as despesas de internet.

A terceira característica é a criação de um mercado de trabalho duplo altamente segmentado e que consiste em duas categorias: uma reduzida mão-de-obra central diretamente empregada pela plataforma (emprego interno) e uma extensa mão-de-obra subcontratada cujo trabalho é mediado através da plataforma (emprego externo) (OIT, UE e OCDE, a publicar; Rahman e Thelen, 2019). Os trabalhadores da primeira categoria têm uma relação de trabalho, ao passo que os da segunda categoria são normalmente categorizados pela plataforma como «trabalhadores independentes» ou «prestadores de serviços independentes» e não têm uma relação de trabalho, mas muitas vezes têm de pagar vários tipos de taxas para aceder às tarefas (Webster, 2020). Este modelo permite às empresas de plataformas digitais de trabalho aumentar as receitas e prestar serviços, transferindo os riscos e custos relacionados com os bens de equipamento e as operações para os trabalhadores.

Este capítulo explora algumas das características do modelo de negócio das plataformas digitais de trabalho, incluindo a gestão algorítmica do trabalho, o modelo de receitas e as estratégias de negócio. Também analisa as regras de governação, que são unilateralmente estabelecidas pelas plataformas, e que são, por conseguinte, orientadas pelo mercado, em certa medida. Para este capítulo, a análise baseia-se nos termos de serviço de 31 plataformas baseadas na internet e plataformas baseadas na localização, nos seus respetivos *sites* e em entrevistas semi-estruturadas conduzidas pela OIT a 16 empresas de plataformas digitais de trabalho (tanto baseadas na internet como baseadas na localização) sediadas em diferentes países (ver Anexo 2).

O capítulo compreende cinco secções. Os vários tipos de plataformas analisadas neste capítulo e o relatório como um todo são descritos na secção 2.1. A secção 2.2 discute o modelo de receitas e as estratégias de preços que as plataformas utilizam para atrair trabalhadores e clientes. A secção 2.3 descreve as práticas de recrutamento nas plataformas digitais de trabalho e a correspondência algorítmica de clientes com trabalhadores da plataforma. A gestão dos processos de trabalho e a avaliação do trabalho nas plataformas são exploradas na secção 2.4. A secção 2.5 analisa as regras de governação das plataformas e a relação cliente-trabalhador, bem como a recolha e utilização de dados.

2.1 Tipos de plataformas digitais de trabalho

Tal como discutido no Capítulo 1, as plataformas digitais de trabalho fornecem uma variedade de serviços, recorrendo a diversos conjuntos de competências dos trabalhadores, e operam em duas grandes categorias, *plataformas baseadas na internet* e *plataformas baseadas na localização*. Podem adicionalmente ser distinguidas com base no tipo de tarefas realizadas, na sua duração e complexidade. Este relatório analisa quatro tipos de plataformas baseadas na internet e dois tipos de plataformas baseadas na localização (ver figura 2.1).

2.1.1 Plataformas baseadas na internet

As plataformas baseadas na internet estão a ganhar em popularidade entre as empresas, uma vez que lhes permitem não só externalizar tarefas para uma mão-de-obra mundial com custos reduzidos, mas também realizar as tarefas a um ritmo mais rápido do que o possível no modelo tradicional de externalização (ver secção 3.1.2). Entre as plataformas baseadas na internet, este relatório centra-se nas plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos, nas plataformas de programação competitiva e de microtarefas, que são algumas das principais plataformas que facilitam o intercâmbio de trabalho entre trabalhadores e clientes.

- *As plataformas de freelancers* funcionam como um mercado, permitindo realizar trabalho para os clientes em domínios como a tradução, serviços financeiros, serviços jurídicos, serviços de patentes, *design* e análise de dados. Fazem a correspondência de clientes com trabalhadores para uma tarefa específica, baseando-se numa base de dados proprietária que consiste em indicadores tais como classificações e comentários, e facilitam a relação cliente-trabalhador em todas as suas dimensões. A natureza dos serviços prestados difere nestas plataformas, desde uma vasta gama de atividades[1] e competências (por exemplo, *Freelancer*, PeoplePerHour e Upwork) até à oferta de serviços de conjuntos de competências especializadas ou orientadas[2] (Toptal). Esta estratégia de negócio permite aos trabalhadores com diferentes competências acederem a várias tarefas na mesma plataforma, e às empresas acederem a um vasto leque de trabalhadores especializados num único local. Existem também outros tipos de plataformas de *freelancers*, em que a plataforma combina o freelancer diretamente com o cliente ou empresa para serviços específicos, e não através de um mercado. Por exemplo, algumas plataformas de tradução mantêm uma «rede» de tradutores freelancer a quem são atribuídas tarefas de tradução pela plataforma quando um cliente coloca um pedido. Estas plataformas não têm um mercado aberto visível a todos os utilizadores e não são analisadas neste relatório.
- As *plataformas baseadas em concursos* são especializadas em organizar concursos competitivos de *design* no seu grupo de talento para fornecer serviços e produtos criativos ou artísticos, tais como *design* gráfico, aos clientes (por exemplo, 99designs, Designhill e Hatchwise).



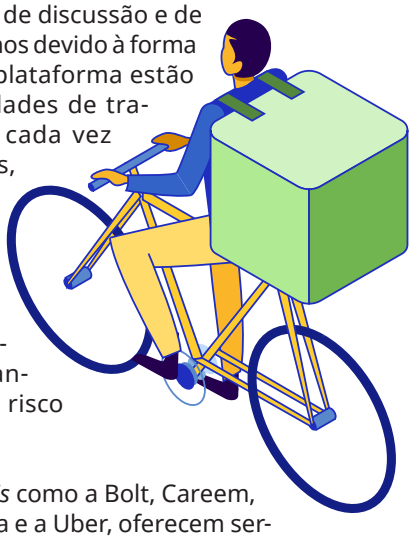
1 As atividades vão desde a programação e análise informática ao *design*, tradução e serviços jurídicos e contabilísticos.
2 A Toptal anuncia ofertas de serviços através da sua comunidade exclusiva de programadores, *designers*, especialistas financeiros e gestores de projetos e de produtos.

As plataformas digitais de trabalho fornecem uma variedade de serviços, recorrendo a diversos conjuntos de competências dos trabalhadores.

- Os serviços[3] oferecidos são semelhantes em todas as plataformas, que competem através da sua estratégia de preços e atraindo um conjunto dos «melhores» *designers* ou *designers* de excelência através de diversos planos de subscrição e de outros planos.
- As *plataformas de programação competitiva* são espaços onde uma comunidade de programadores e programadores de *software* podem competir para fornecer soluções comerciais e de investigação relacionadas com a inteligência artificial, análise de dados, desenvolvimento de *software* e outras áreas técnicas, dentro de um determinado prazo, com o(s) vencedor(es) escolhido(s) pelos clientes. Estas plataformas fornecem serviços abrangentes a empresas, que passam por soluções de *software* e análise de dados (Kaggle e Topcoder) até serviços de recrutamento para a contratação de programadores ou cientistas de dados (HackerEarth e HackerRank), entre outros, através da sua comunidade de talentos específicos. Algumas destas plataformas, tais como a CodeChef e a Kaggle, também estão ligadas a instituições académicas e oferecem sessões práticas e concursos *online* a estudantes e jovens profissionais de *software* para aperfeiçoar as suas capacidades de programação.
- As *plataformas de microtarefas* são especializadas em tarefas de curta duração, tais como transcrever um pequeno vídeo, verificar entradas de dados, acrescentar palavras-chave para classificar um produto para fins de inteligência artificial e aprendizagem automática, ou tarefas relacionadas com o acesso a conteúdos (tais como visitar sites para aumentar o tráfego) ou verificar a existência de conteúdos sensíveis. Plataformas como a Amazon Mechanical Turk (AMT), a Appen, a Clickworker e a Microworkers fornecem uma gama de serviços[4] aos clientes e apoiam-nos nas tarefas de desagregação em segmentos mais pequenos e a sua dispersão na comunidade colaborativa (*crowd*) e posterior desagregação e entrega aos clientes. Algumas destas plataformas também proporcionam aos clientes acesso à sua interface de programação de aplicações (API), permitindo-lhes fazer diretamente o *crowdsourcing* das tarefas na plataforma. Além disso, existem outros tipos de plataformas de microtarefas que emergiram, tais como a Scale AI ou a Mighty AI, que fornecem serviços de anotação de dados e imagens. Estas plataformas fazem *crowdsourcing* das tarefas à sua comunidade colaborativa, que é mantida pela plataforma num site acessível apenas aos trabalhadores e diferente do site que se destina a fins de *marketing* e para os clientes. Estas plataformas não fazem parte da análise deste capítulo, mas são discutidas na secção 3.3.2.

2.1.2 Plataformas baseadas na localização

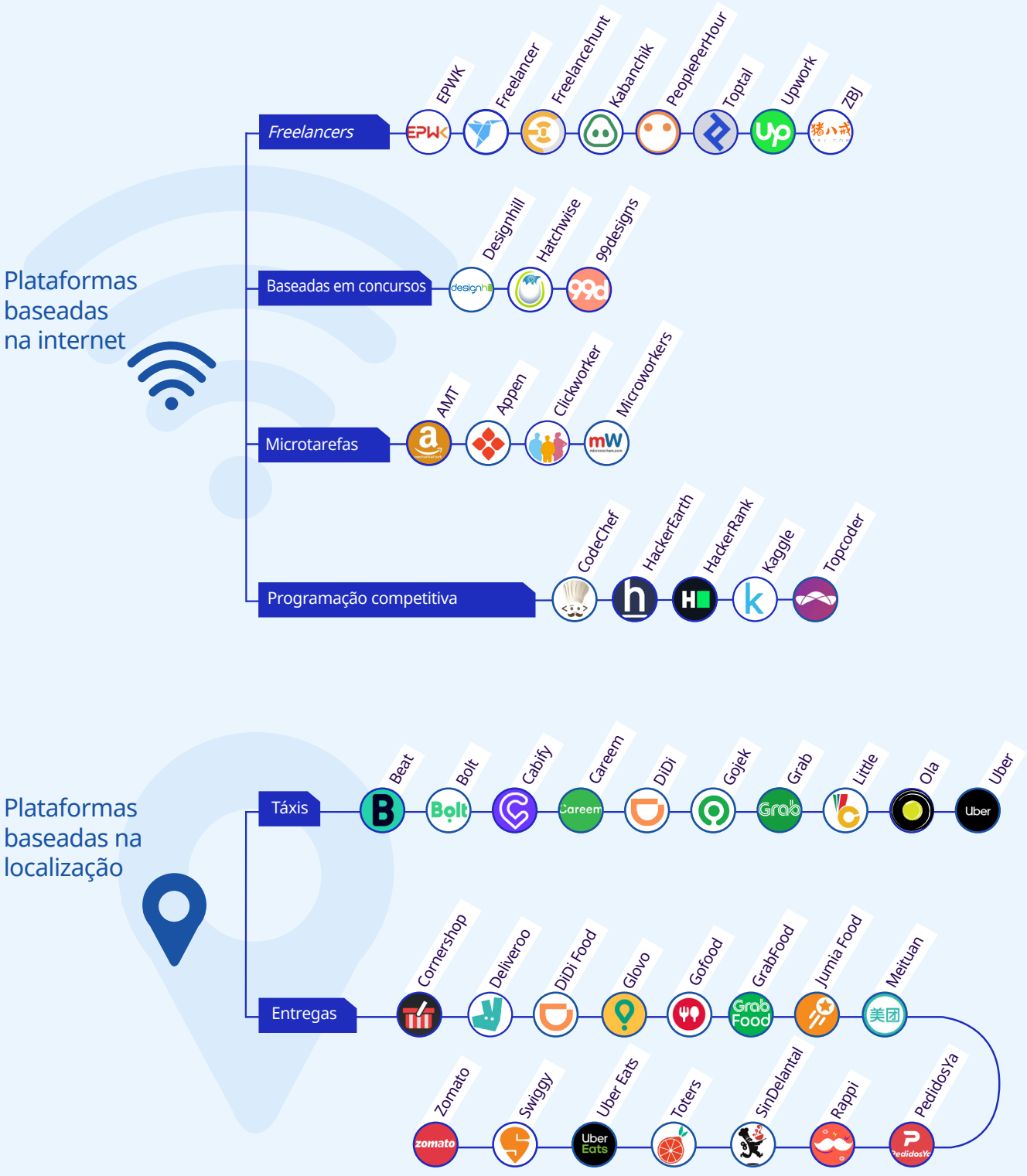
A atividade das plataformas baseadas na localização centra-se nos serviços de táxi e de entrega, que têm sido objeto de discussão e de escrutínio nos últimos anos devido à forma como as empresas de plataforma estão a mediar as oportunidades de trabalho de um número cada vez maior de trabalhadores, com potenciais implicações para o futuro do trabalho. As plataformas digitais de trabalho nestes dois setores cresceram rapidamente com a ajuda do financiamento de capital de risco (ver secção 1.5).



- As *plataformas de táxis* como a Bolt, Careem, Grab, Gojek, Little, Ola e a Uber, oferecem serviços de transporte privado de passageiros (ride-hailing), ligando os clientes que precisam de fazer uma determinada viagem aos trabalhadores que oferecem os seus serviços através da plataforma. Os clientes são atualizados em cada passo, é-lhes indicado um tempo de espera aproximado, uma tarifa estimada e a duração da viagem, e podem acompanhar o motorista e o trajeto em tempo real através da aplicação móvel.

1 Incluindo *design* de logótipos e de identidade, *design* de sites e de aplicações, empresas e publicidade, vestuário, artes e ilustração, embalagem, *design* de livros e revistas, entre outros.
4 Incluindo limpeza de dados, categorização, marcação, análise de sentimentos, criação e moderação de conteúdos, transcrição de vídeo e áudio, entre outros.

▶ Figura 2.1 Tipos de plataformas digitais de trabalho



Fonte: Elaboração da OIT.

- *Plataformas de entregas* como a Deliveroo, Glovo, Jumia Food, Rappi, Swiggy e Zomato oferecem transações entre os clientes, trabalhadores e empresas (tais como restaurantes, supermercados e farmácias). Oferecem aos clientes uma gama de produtos a preços competitivos sem que os clientes tenham de sair da sua localização física, e aos clientes empresariais uma rede de clientes mais ampla (ver secção 3.2). Está também a surgir um tipo diferente de plataforma de entregas, que tem o seu próprio armazém de mercearias ou cozinhas- fantasma (também denominadas virtuais ou «cozinhas na nuvem»), a que os consumidores só podem aceder através da aplicação (Lee, 2020). Este modelo baseia-se nos princípios das plataformas de comércio eletrónico a retalho, tais como a Amazon, em que não existe uma loja física. Tal permite às plataformas de entregas reduzir custos e expandir os seus negócios ao mesmo tempo que entregam alimentos e mercearias, e tem vindo a crescer durante a pandemia da COVID-19. Algumas destas cozinhas-fantasma também estão ligadas a plataformas de entregas e fornecem serviços de entrega de refeições.

Ainda que uma vasta gama de tarefas seja mediada através de plataformas baseadas na internet e baseadas na localização, é possível identificar alguns elementos ou práticas comuns no modelo de negócio entre estes diferentes tipos de plataformas. Estes incluem mecanismos de fixação de preços e de remuneração, cobrança de taxas de comissão aos trabalhadores e clientes, correspondência de trabalhadores com clientes, alocação e avaliação do trabalho através de algoritmos, monitorização do trabalho com recurso a diferentes ferramentas digitais, utilização de sistemas de classificação e de relação de trabalho com a mão-de-obra através dos termos de serviço das plataformas (ver também Aleksynska, 2021; Moore e Joyce, 2020). Estes diferentes elementos desempenham um importante papel ao moldar as condições de trabalho nas plataformas digitais de trabalho.

Este capítulo analisa as estratégias de negócio de 31 plataformas selecionadas que foram abrangidas pelos inquéritos a trabalhadores da OIT (ver Capítulo 4). Inclui também algumas outras plataformas proeminentes, visando compreender melhor o funcionamento do modelo de negócio das plataformas digitais de trabalho (ver figura 2.1). Algumas das plataformas digitais de trabalho foram estabelecidas na viragem do século, enquanto outras surgiram na última década, e imitam o modelo de negócio das plataformas existentes.

As estratégias de negócio das plataformas baseiam-se em alguns dos elementos-chave descritos abaixo, e algumas das plataformas baseadas na localização também adaptam as suas estratégias aos respetivos contextos nacionais ou legais (Aleksynska, 2021). As estratégias de negócio adotadas pelas plataformas que são analisadas neste capítulo podem ser resumidas em quatro elementos essenciais interligados: modelo de receitas (taxas de comissão e planos de subscrição); recrutamento e correspondência de trabalhadores com clientes; processos de trabalho e gestão do desempenho; e regras de governação da plataforma (ver figura 2.2). A análise destes quatro elementos baseia-se nos termos de serviço das respetivas plataformas e nas informações disponíveis nos sites (ver Anexo 2B), bem como em entrevistas realizadas a 16 plataformas baseadas na internet e plataformas baseadas na localização (ver Anexo 2A relativo à lista de plataformas). Os diferentes elementos são, por sua vez, debatidos nas quatro secções seguintes.

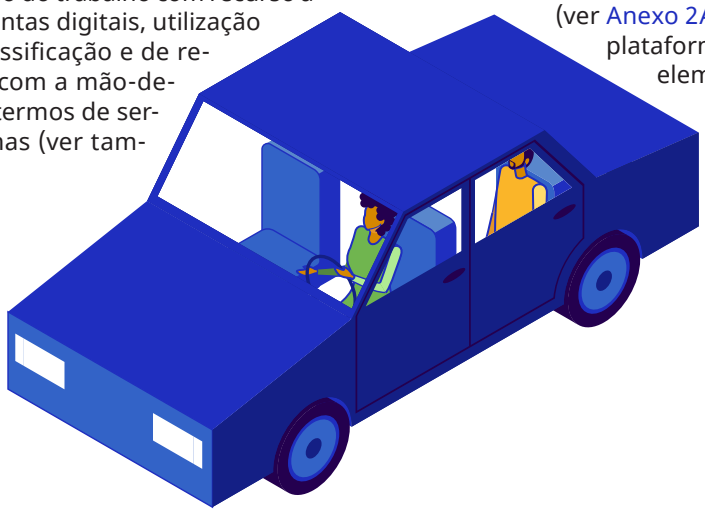


Figura 2.2 O modelo de negócio das plataformas: Estratégias de negócio



Fonte: OIT, com base nos conceitos definidos em Moazed e Johnson (2016).

2.2 Modelo de receitas

Um elemento central para o sucesso de uma plataforma é se esta consegue atrair um número suficiente de utilizadores (clientes e trabalhadores) e criar efeitos de trabalho em rede. A estratégia de preços das plataformas é um importante instrumento para alavancar os efeitos de rede e limitar também o multifornecimento (multi-homing),5 uma vez que tal poderá ter impacto nas receitas e lucros potenciais destas (Cusumano, Gawer e Yoffie, 2019; Rochet e Tirole, 20 03). Como parte das suas estratégias de preços, as plataformas por vezes incentivam um dos lados da plataforma através de subsídios, o que pode motivar o outro lado a aderir (assimétrico). Em alternativa, por vezes fornecem incentivos a ambos os lados (simétrico) para atrair utilizadores. Por exemplo, nas plataformas de táxis tanto os clientes (baixo custo dos trajetos) como os motoristas (bónus ou outros incentivos financeiros para além da compensação por viagem) são subsidiados (Cusumano, Gawer e Yoffie, 2019; Horan, 2019). As plataformas tornam-se potencialmente 2016). atrativas para os clientes apenas quando o número disponível de trabalhadores que participam ativamente atinge um determinado limite ou massa crítica (Liu *et al.*, 2019). A fixação de preços nas plataformas digitais de trabalho depende, assim, do conjunto de trabalhadores disponíveis do lado da oferta e do número de clientes do lado da procura.

> A estratégia de preços das plataformas é um instrumento importante para alavancar os efeitos de rede.

5 O multifornecimento refere-se a utilizadores que se inscrevem em diversas plataformas. Por exemplo, quando um trabalhador de entregas se inscreve em duas ou mais plataformas, tais como a Cornershop, Rappi e Uber Eats, para aceder a trabalho, diz-se que o trabalhador é multifornecedor.

A estratégia de preços adotada pelas plataformas para atrair clientes e trabalhadores inclui a fixação do preço das tarefas, a cobrança de diferentes tipos de taxas e o fornecimento de planos de subscrição. As diferentes taxas cobradas e os planos de subscrição oferecidos nas diferentes plataformas são apresentados nas tabelas 2.1 e 2.2 para as plataformas baseadas na internet e nas tabelas 2.3 e 2.5 para as plataformas baseadas na localização.

2.2.1 Plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos

A fixação de preços nas plataformas de *freelancers* varia de acordo com os projetos ou tarefas. Os trabalhadores apresentam normalmente os seus honorários por hora nos respetivos perfis e esses são depois negociados com o cliente. Em algumas plataformas, tais como a *Freelancer*, PeoplePerHour e Upwork, o preço pode ser determinado numa base horária ou num preço fixo com base nas tarefas envolvidas. Nas plataformas baseadas em concursos, tais como a 99designs, Designhill e Hatchwise, o preço que os clientes pagam por um determinado concurso é fixado pela plataforma através dos planos de subscrição. O preço varia em função da categoria do concurso (por exemplo, marcação, logótipos, *design* de aplicações) e do plano de subscrição escolhido. A plataforma 99designs permite aos clientes estabelecer o preço dos projetos individuais e dos concursos, mas, relativamente a estes últimos, especifica que o preço tem de estar acima de um limiar mínimo que corresponde ao preço do plano de subscrição menos dispendioso.

As plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos cobram comissões aos trabalhadores da plataforma, enquanto o cliente é muitas vezes subsidiado e paga uma taxa mais baixa para que a sua conta seja processada, ou não paga qualquer taxa. Há algumas exceções, por exemplo a Toptal, que não parece cobrar taxas de comissão aos trabalhadores.

As plataformas competem entre si sobretudo através das suas estratégias de preços, que, como resultado, mudam constantemente. Por exemplo, a Upwork fez alterações significativas ao seu modelo de preços em maio de 2016: passou de cobrar aos trabalhadores uma taxa fixa de comissão de 10 por cento para uma estrutura por níveis (5 a 20 por cento) com base no montante ganho com um determinado cliente (ver tabela 2.1). O modelo de preços para clientes empresariais foi também alterado para estimular mais negócios, cobrando menos aos clientes aos quais foi fornecido um grande volume de serviços (Cusumano, Gawer e Yoffie, 2019; Pofeldt, 2016). Além disso, em 2019 procedeu a mais algumas alterações no seu modelo de preços, introduzindo novas adesões pagas para os clientes e novos preços de «ligações» para os trabalhadores concorrerem a projetos (Upwork, 2019). Em 2020, foram introduzidas mais alterações ao sistema de «ligações»: tal permitiu que os trabalhadores, incluindo os novos trabalhadores, tivessem «ligações» gratuitas, e «ligações» adicionais a serem alocadas aos trabalhadores em função dos seus planos de subscrição. De igual modo, na China, para expandir a sua quota de mercado e atrair novos trabalhadores, a plataforma Zhubajie (ZBJ) passou de um «puro modelo de comissão», pelo qual cobrava uma comissão de 20 por cento entre 2005 e 2012, a eliminar, em 2015, todas as taxas de serviço para projetos, exceto para concursos de *design* e projetos pagos à peça. A plataforma adotou a estratégia de subsidiar os trabalhadores e clientes graças à disponibilidade de grandes fundos de capital de risco (2,6 mil milhões de yuan chineses ou 402 milhões de dólares) (Chen, a publicar).

> A taxa de comissão cobrada aos trabalhadores nas plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos é mais elevada do que a cobrada aos clientes.

A taxa de comissão cobrada aos trabalhadores pelas plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos é superior à taxa cobrada aos clientes na maioria das plataformas analisadas. Corresponde a uma percentagem do preço negociado para a tarefa ou serviço e varia entre 20 e 35 por cento. Como consequência, os trabalhadores ficam com 80 a 65 por cento do preço negociado como rendimentos e isso tem implicações para a sua segurança de rendimento (ver secção 4.2.2). Algumas plataformas de *freelancers*, tais como a Upwork e a PeoplePerHour, reduzem a comissão do trabalhador para 5,0 ou 3,5 por cento se o trabalhador prestar serviços regulares ao mesmo cliente e tiver rendimentos superiores a 10 000 ou 7000 dólares, respetivamente. Com efeito, isto retém os trabalhadores na plataforma, exigindo-lhes que criem a sua reputação e relação de trabalho com o cliente, visando obterem contratos repetidos e reduzirem as taxas de comissão. Esta prática é também adotada por algumas plataformas baseadas em concursos, por exemplo a 99designs.

▶ **Tabela 2.1 Modelo de receitas de plataformas baseadas na internet selecionadas, janeiro de 2021**

	Clientes					Trabalhadores			
	Taxa de comissão	Taxa de manutenção	Taxa de transação	Depósito	Taxa adicional[5]	Taxa de comissão	Taxa de manutenção	Taxa de transação	Taxa adicional[5]
Plataformas de *freelancers*									
Upwork	–	–	3%[1]	–	–	500: 20% 501–10000: 10% > 10000: 5%	–	0–30 USD	0.15–12 USD
PeoplePerHour	0–0.6 GBP + 10%	9.95 USD[2]	2.5%[3]	–	15 USD	350: 20% 351–7000: 7.5% >7000: 3.5%	9.95 USD[2]	0–29.99 USD ou 2.5%[3]	8.95–29.95 USD
Freelancer	3 USD ou 3%	10 USD[2]	0–0.30 USD + 2.3%; 15 USD	–	5–35 USD; 50% do prémio do concurso	0–20%	$10[2]	$0–25	0.75% do montante da oferta 0.50–50 USD
Toptal	–	–	–	500 USD	–	–	–	–	–
Plataformas baseadas em concursos									
Designhill	5%	–	5%[1]	–	–	25–35%	–		–
Hatchwise	–	–	–	–	39 USD	–	–		–
99designs	5%	–	–	–	–	5–15%; 20% dos primeiros 500 USD ganhos[4]	–		–
Plataformas de microtarefas									
AMT	20–40%	–	–	–	–	–	–	2.9–3.9%	–
Clickworker	20–40%	–	–	–	–	–	–	–	–
Appen	20%	–	–	–	–	–	–	–	–
Microworkers	7.5%	5 USD[2]	–	–	–	–	5 USD[2]	3–7.50%	–

[1] Taxa de processamento de pagamentos. [2] Para contas inativas. [3] Taxa de conversão de moeda. [4] Taxa de apresentação do cliente [5] A taxa adicional para os clientes inclui taxas para priorizar ou destacar os seus projetos ou tarefas, e para os trabalhadores inclui taxas para tornar os seus perfis mais visíveis, e também para adquirir ligações ou créditos para concorrer a projetos.

Fonte: Compilação da OIT com base nos respetivos sites das plataformas, termos de serviço, inquéritos no terreno e entrevistas.

A prática de cobrar taxas de comissão é comum entre as plataformas *online* de *freelancers* que operam a nível mundial, bem como entre as que operam a nível regional, tais como a Kabanchik e a FreelanceHunt na Ucrânia e a 680 e a ZBJ na China. Algumas plataformas da China (tais como a 680), contudo, também exigem aos trabalhadores que façam um depósito de segurança para os projetos de *software* de cerca de 30 a 50 por cento da remuneração do projeto para a plataforma até à conclusão do trabalho (Chen, a publicar). Esta prática é unicamente para os trabalhadores e exige-lhes um esforço adicional para aumentar o montante a fim de poderem ter acesso a trabalhos específicos nestas plataformas. A prática de exigir um depósito de segurança é dirigida aos clientes noutros casos, e é muito mais frequente nas plataformas estabelecidas nos Estados Unidos ou na Europa, que muitas vezes fornecem serviços de depósito de garantia (tais como a PeoplePerHour e a Upwork). Isto assegura que os trabalhadores não supor-

tam o risco de perda financeira se o cliente desaparecer, se um pedido for cancelado, ou se as taxas não forem pagas ou forem apenas pagas parcialmente, o que também poderia ameaçar o bom funcionamento da plataforma (Shevchuk e Strebkov, 2017). Os serviços de depósito de garantia também funcionam em benefício dos clientes, pois asseguram que se o cliente não ficar satisfeito com os serviços, não lhe é devido qualquer pagamento.

O modelo de receitas das plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos baseia-se em diferentes tipos de taxas e de planos de subscrição que são cobrados aos trabalhadores e clientes. Para melhorar os seus serviços de intermediação e gerir a mão de obra nas plataformas, algumas plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos oferecem aos trabalhadores a opção de comprar um «plano de subscrição» ou de concorrer a projetos publicados pelos clientes. Plataformas como a *Freelancer* oferecem vários planos de subscrição com preços que variam entre 0,99 e 69,95 dólares por mês, proporcionando aos trabalhadores vários benefícios e serviços, que incluem conferir uma maior visibilidade ao perfil, garantir acesso a um determinado número de ofertas por mês, e poder seguir os empregadores, entre outros. Plataformas de *design* como a Designhill também fornecem subscrições anuais que variam entre 100 e 200 dólares (ver tabela 2.2). A Upwork e a PeoplePerHour introduziram as «ligações» e os «créditos de propostas» que os trabalhadores têm de adquirir para poderem concorrer a projetos. As plataformas também oferecem aos trabalhadores uma gama de outros serviços, tais como «destacar» ou «apresentar» os seus projetos ou propostas, mediante uma taxa, para aumentar a sua visibilidade, de modo a que se destaquem quando os clientes procuram trabalhadores na plataforma. Estas taxas são adicionais às comissões que os trabalhadores pagam à plataforma, e que variam entre as diferentes plataformas.

Os trabalhadores são incentivados a subscrever serviços pagos, pois os algoritmos utilizados para os processos de correspondência são definidos de tal modo que os trabalhadores que têm planos de subscrição, que compraram «ligações» ou que pagaram uma taxa adicional têm mais probabilidades de obter projetos e tarefas. Esta estratégia ajuda as plataformas a melhorar o serviço de intermediação e a atrair clientes, transferindo simultaneamente os custos do processo de correspondência para os trabalhadores. Neste sistema, e uma vez que os trabalhadores dependem das plataformas para obter rendimentos, têm muitas vezes pouca escolha a não ser incorrer em custos para aumentar as suas hipóteses de encontrar trabalho. Este sistema poderá constituir um obstáculo para alguns trabalhadores do Sul global, uma vez que podem não ter acesso a determinadas tarefas devido à falta de meios financeiros adequados. Tal pode, em consequência, afetar negativamente os seus ganhos (ver secções 4.2.1 e 4.2.2).

Em algumas plataformas de *freelancers*, por outro lado, os clientes são convidados a experimentar inicialmente os serviços da plataforma sem custos, antes de escolherem um «plano de subscrição» (ver tabela 2.2). Com base no plano escolhido, são-lhes oferecidos vários serviços de apoio e benefícios. Além dos planos de subscrição, as plataformas de *freelancers* oferecem aos grandes clientes preços e serviços personalizados com base na procura e orçamento. O modelo de receitas da Toptal baseia-se apenas em preços personalizados e a plataforma oferece aos clientes a opção de contratar trabalhadores numa base horária, a tempo parcial ou a tempo inteiro com um requisito mínimo de serviços de 80 horas,[6] a preços que vão desde 60 dólares por hora (programadores) a mais de 8000 dólares por semana (especialistas em finanças), dependendo dos requisitos em termos de competências.[7] É solicitado ao cliente que deposite um montante inicial de 500 dólares como garantia. A plataforma oferece uma versão de teste «sem risco» de três peritos para o cargo e, se o cliente não ficar satisfeito, garante a devolução do depósito. Isto permite à Toptal não só assegurar a satisfação dos clientes, mas também estabelecer uma boa reputação pelos serviços que presta no mercado multilateral.

As plataformas de *design* baseadas em concursos oferecem dois tipos de planos de subscrição aos clientes. A Designhill e a 99designs oferecem concursos garantidos, que não são reembolsáveis. Se não for selecionado nenhum vencedor, o valor do prémio é equitativamente distribuído entre os *designers* que participaram

6 Esta informação é baseada numa entrevista da OIT a um «Supervisor» da Toptal.
7 Esta informação foi obtida na secção de perguntas frequentes (FAQ) do site da Toptal, em agosto de 2020.

> As taxas cobradas aos trabalhadores contribuem significativamente para as receitas das plataformas.

Relativamente a outros concursos, há uma «garantia de devolução do dinheiro» a 100 por cento, o que permite às plataformas atrair clientes. Estas plataformas oferecem aos clientes planos de preços variáveis para cada concurso, e as plataformas competem frequentemente entre si sobre os preços dos planos e serviços oferecidos, tal como sucede nos mercados tradicionais. Entre estas ofertas, encontram-se o acesso a *designers* de topo, o acesso a um maior número de concursos e um apoio prioritário.

As taxas cobradas aos trabalhadores contribuem significativamente para as receitas das plataformas, sobretudo no que se refere às plataformas de *freelancers*. Por exemplo, cerca de 90 por cento das receitas da Upwork de 2019 foram provenientes do «mercado», tendo obtido 62 por cento das suas receitas totais de 300 milhões de dólares de diferentes tipos de taxas cobradas aos trabalhadores, em comparação com 38 por cento provenientes dos clientes (Upwork, 2019, 107). Isto, não obstante o facto de a Upwork fornecer «serviços de recrutamento e seleção» através de terceiros e serviços personalizados para 30 por cento das empresas da Fortune 500 (Upwork, 2019). A prática de cobrar taxas aos trabalhadores pode ser contrária às normas internacionais do trabalho,[8] que proíbem as agências, empregadores e intermediários de cobrar taxas (ver caixa 2.1; ver também o Capítulo 5 para um debate mais detalhado). Não obstante a prática de cobrar taxas para aumentar as receitas, a maioria das plataformas tem um histórico de perdas líquidas, o que põe em causa a sustentabilidade do modelo de negócio. A Upwork, por exemplo, tinha um «défice acumulado de 172 milhões de dólares» em dezembro de 2019, e a plataforma tem incertezas quanto a alcançar ou manter a rentabilidade (Upwork, 2019, 11).

Caixa 2.1 Agências de emprego privadas

O trabalho temporário, conforme tem sido praticado nas últimas décadas, é uma forma de trabalho regulamentada. Envolve uma relação de trabalho triangular na qual um trabalhador é empregado por uma agência de emprego que o faz corresponder a um empregador. A Convenção da OIT (N.º 181) relativa às Agências de Emprego Privadas, de 1997, designa uma agência de emprego privada como uma pessoa singular ou coletiva que visa «a aproximação entre ofertas e procuras de emprego» e/ou «empregar trabalhadores com o fim de os pôr à disposição de uma terceira pessoa, singular ou coletiva [...] que determina as suas tarefas e supervisiona a sua execução» (art.º 1.º).

A Confederação Mundial do Emprego (CME), um representante mundial dos serviços de emprego privados, acolhe a «tecnologia das plataformas de talentos *online*» e engloba as plataformas, enfatizando o valor que estas aportam aos candidatos a emprego. Afirma, porém, que para assegurar a igualdade de condições, as plataformas devem cumprir as normas mundiais em matéria dos serviços de emprego privados, sobretudo, «a proibição de cobrar taxas de recrutamento aos trabalhadores» e a «utilização adequada e confidencial dos dados pessoais» (CME, 2020, 2). Tal está em conformidade com a Convenção N.º 181 da OIT, que prevê que as agências «não devem impor aos trabalhadores, direta ou indiretamente, no todo ou em parte, o pagamento de honorários ou outros encargos» (art.º 7.º). A Convenção também regula o tratamento dos dados pessoais dos trabalhadores para assegurar que a sua privacidade é protegida e respeitada.

A CME sustenta que o trabalho em plataformas é, na sua essência, uma nova forma de organização do trabalho, e que dada a sua natureza diversa não pode ser adequadamente regulado por um regulamento único. Pelo contrário, o trabalho nas plataformas passa necessariamente pela reformulação das instituições do mercado de trabalho existentes para acomodar um mundo de trabalho mais dinâmico, juntamente com um piso mínimo de direitos que incluem o respeito pelos princípios e direitos fundamentais no trabalho da OIT e que promove, entre outros, a portabilidade e transferibilidade dos benefícios entre empregos e setores, bem como o acesso à formação e à aprendizagem ao longo da vida (CME, 2020).

8 A Convenção (N.º 95) sobre a Proteção do Salário, 1949 e a Convenção (N.º 181) relativa às Agências de Emprego Privadas, 1997, ambas da OIT.

▶ **Tabla 2.2 Planos de subscrição de plataformas baseadas na internet, janeiro de 2021**

	Clientes			Trabalhadores		
	Períodos de teste gratuitos	Plano de subscrição	Contrato de serviço personalizado	Períodos de teste gratuitos	Plano de subscrição	Contrato de serviço personalizado
Freelance platforms						
Upwork		49.99 USD/ mês		–	14.99 USD/ mês	–
PeoplePerHour	–	Baseado no sistema de pontos		–	–	–
Freelancer					0.99–69.95 USD/ mês	–
Toptal		–		–	–	–
Plataformas baseadas em concursos[1]						
99designs	–	299–1299 USD	–	–	–	–
Designhill	–	249–999 USD		–	100–200 USD [2]	–
Hatchwise	–	89–399 USD	–	–	–	–
Plataformas de programação competitiva[3]						
Topcoder	–	–		–	–	–
HackerRank		249–599 USD		–	–	–
HackerEarth		119–279 USD		–	–	–
Kaggle				–	–	–
CodeChef	–	–		–	–	–
Plataformas de microtarefas						
AMT	–	–		–	–	–
Clickworker	–	–		–	–	–
Appen	–	–		–	–	–
Microworkers	–	–		–	–	–

[1] Planos de subscrição para um concurso de desenho de um logótipo; os planos variam consoante os diferentes tipos de concurso. [2] A Designhill oferece aos seus *designers* planos anuais de subscrição para *designers*. [3] Planos de subscrição para fins de recrutamento. Estes encargos são mensais, sendo faturados anualmente.

Fonte: Compilação da OIT com base nos sites das plataformas e nos termos de serviço.

2.2.2 Plataformas de programação competitiva

Nas plataformas de programação competitiva, os preços dos planos de subscrição, bem como dos concursos, são fixados pelas próprias plataformas. O modelo de receitas destas plataformas baseia-se largamente na cobrança aos clientes e inclui dois tipos de fluxos de receitas (ver tabela 2.2). Em primeiro lugar, as plataformas fornecem aos clientes serviços de recrutamento, os quais podem subscrever através de diversos planos que propõem um leque de serviços e benefícios. Em segundo lugar, cobram taxas aos clientes, de acordo com as quais prestam serviços personalizados e desenvolvem uma gama de projetos, desde protótipos ao desenvolvimento de novos algoritmos, com base nos requisitos específicos do cliente. O recrutamento e os serviços personalizados são fornecidos mediante concursos ou «hackathons» nos quais participa a comunidade de programadores ou cientistas de dados da plataforma. A plataforma Topcoder também oferece programas de «Talento como Serviço» (TaaS) aos clientes e recomenda trabalhadores da comunidade Topcoder de programadores para satisfazer requisitos específicos em matéria de competências.

As plataformas de programação competitiva não cobram taxas aos programadores; criam comunidades de programadores que podem fornecer serviços de elevada qualidade, ao mesmo tempo que melhoram as suas competências. Os trabalhadores destas plataformas são recompensados através de prémios monetários e de benefícios não monetários (Boudreau e Hagiu, 2009), nomeadamente a oportunidade de participar em concursos e competições regulares, acesso a bibliotecas de *software*, classificações e avaliações de competências, revisões por pares, e partilha dos perfis dos programadores altamente qualificados ou classificados com as empresas para fins de contratação.

2.2.3 Plataformas de microtarefas

Nas plataformas de microtarefas, os preços são normalmente determinados unilateralmente, pela plataforma ou pelo cliente. Na AMT, por exemplo, os clientes determinam o preço das tarefas e decidem se aceitam a tarefa realizada e se pagam aos trabalhadores, ao passo que a Clickworker especifica na sua plataforma que, para os participantes da Alemanha, o preço deve ser equivalente ao salário mínimo alemão. A Appen e a Microworkers têm uma fórmula básica para calcular o custo de um trabalho, tomando em consideração quaisquer especificações indicadas pelo cliente e todos os custos relacionados.

> Nas plataformas de microtarefas os preços são normalmente determinados unilateralmente, pela plataforma ou pelo cliente.

Não é cobrada nenhuma taxa de comissão aos trabalhadores das plataformas de microtarefas, pelo contrário, é cobrada uma taxa aos clientes, determinada em relação ao montante pago aos trabalhadores da plataforma. A taxa de comissão é normalmente avaliada e cobrada no momento do pagamento do trabalho realizado, e varia entre 7,5 e 40 por cento.[9] Algumas plataformas, tais como a AMT e a Microworkers, oferecem serviços adicionais aos seus clientes caso pretendam dirigir-se a grupos específicos de trabalhadores com base na idade, sexo, experiência ou nacionalidade, pelos quais as plataformas cobram uma taxa adicional em termos de uma percentagem da tarefa ou de um montante fixo por tarefa (que varia entre 0,05 e 1,00 dólares na AMT).[10] As plataformas de microtarefas também oferecem serviços personalizados com base nos requisitos dos clientes.

9 Com base nas informações fornecidas pelas plataformas que responderam ao inquérito sobre microtarefas.
10 Esta informação baseia-se nos inquéritos sobre estas duas plataformas realizados em 2017.

2.2.4 Plataformas de táxis

Nas plataformas de táxis, o preço da viagem é determinado pela plataforma utilizando algoritmos baseados em fatores como a distância, o tempo necessário para chegar ao destino, o custo do combustível, o tipo de veículo e a capacidade financeira dos clientes para despender numa determinada área geográfica da cidade.[11] Durante os períodos de grande procura, as plataformas utilizam também algoritmos de preços de pico que lhes permitem determinar o preço da viagem com base na procura e na oferta.

O modelo de receitas das plataformas de táxis baseia-se na cobrança de taxas de comissão aos motoristas. A taxa de comissão, que é uma percentagem do preço da viagem, varia dentro e entre as empresas de plataforma. Por exemplo, a taxa de comissão cobrada pela Uber é de 25 por cento na maioria dos países em apreciação (ver tabela 2.3; a secção 4.2.2 fornece detalhes adicionais), mas em alguns países, onde a concorrência é intensa, é cobrada uma taxa mais baixa (20 por cento na Índia; 5 por cento no Quénia) . As empresas também alteram a taxa de comissão com base nos rendimentos obtidos pelos motoristas[12] e aumentam as receitas através dos seus algoritmos de fixação de preços de pico (Lee *et al.*, 2015) .

As plataformas de táxis também tentam motivar e reter os trabalhadores e os clientes através de gamificação e recompensas. Foi comunicado o recurso a gamificação para os motoristas, que assume a forma de oferta de incentivos ou de bónus para estimular a sua contratação, por três quartos dos motoristas de aplicações (ver secção 4.2.2). A estratégia adotada para atrair motoristas de táxi difere de país para país, dependendo da procura local, do contexto cultural e da presença de concorrentes. Por exemplo, as ofertas de bónus e incentivos da Uber variam consideravelmente entre países (ver tabela 2.4). Entre os condutores da Uber que comunicaram ter recebido bónus e incentivos, uma elevada percentagem na maioria dos países indicou ter sido recompensada por ter feito um certo número de viagens. Outra forma de as plataformas incentivarem os motoristas é oferecendo-lhes bónus durante horários específicos (pico de procura), ou por trabalharem em horários não sociais, uma prática que é bastante popular em todas as plataformas de táxis. Uma percentagem significativa de motoristas da Uber no Chile, Líbano e Ucrânia comunicou ter recebido ofertas semelhantes.

Estes esquemas de bónus dependem geralmente do número de viagens realizadas num dia ou numa semana. Os condutores são incentivados a cumprir objetivos, o que pode resultar em horários de trabalho prolongados para ganhar o dinheiro extra prometido (Surie e Koduganti, 2016; ver secção 4.2.3). Com o tempo, porém, os objetivos são aumentados e as recompensas reduzidas, o que também afeta os rendimentos dos motoristas. Os mecanismos de preço seguidos pelas plataformas de táxis também podem conduzir a longos litígios (ver caixa 2.2). Além disso, os motoristas têm muitas vezes dificuldade em atingir o objetivo final, uma vez que o algoritmo frequentemente não atribui viagens suficientes quando os motoristas se aproximam do seu objetivo (Rosenblat e Stark, 2016). Esta situação também se pode dever ao excesso de oferta de trabalhadores que competem para fazer viagens nestas plataformas (van Doorn, 2017). Para incentivar os clientes a utilizar as plataformas, as empresas oferecem recompensas ou cupões ou subsidiam o custo das viagens, mantendo-os baixos em comparação com os táxis tradicionais ou outras empresas.

Muitas plataformas de táxis têm meios de oferecer subsídios, bónus e outros incentivos devido ao financiamento disponibilizado pelo capital de risco e outros fundos (ver secção 1.5). Esta estratégia permite que estas plataformas tenham efeitos de rede, entrem em novos mercados (países) e aí expandam a sua base de clientes. A Uber, que é um participante dominante no setor dos táxis, angariou 25,2 mil milhões de dólares de 28 rondas de financiamento de capital de risco (até janeiro de 2021),[13] expandiu os seus serviços em 69 países e atingiu um défice acumulado de 16,4 mil milhões de dólares em dezembro de 2019 (Uber, 2020a). A Uber tem capacidade para manter o negócio e quota de mercado em grande parte como resultado da disponibilidade de fundos de capital de risco, o que lhe permite subsidiar ambos os lados do mercado e também penetrar em vários novos mercados (Cusumano, Gawer e Yoffie, 2019; Horan, 2019). Os investidores estão a apostar num resultado «o vencedor leva tudo», em que a Uber emergiria como líder de mercado e depois reduziria os subsídios ou inclusivamente aumentaria as taxas de comissão cobradas aos motoristas, ou aumentaria o preço das viagens (Cusumano, Gawer e Yoffie, 2019). Juntamente com o aumento do número de plataformas digitais de trabalho, uma estrutura de plataforma alternativa, a «plataforma cooperativa», de propriedade e financiamento coletivo, (ver caixa 2.3), está a ganhar cada vez mais terreno.

11 Estes indicadores são baseados em entrevistas da OIT a empresas de plataformas de táxis.
12 Com base em entrevistas da OIT a empresas de plataformas de táxis.
13 Com base nas informações recolhidas da base de dados Crunchbase.

▶ Tabela 2.3 Modelo de receitas de plataformas de táxis selecionadas em países selecionados, 2019-20

	Clientes		Trabalhadores		
	Taxa de manutenção	Taxa de transação	Taxa de comissão	Taxa de manutenção	Taxa de transação
Uber					
Chile			25% (18–35)		
Gana			25% (15–25)		
Índia			20% (15–44)		
Quénia			5% (5–25)		
Líbano			25%		
México			25% (10–37)		
Ucrânia			25% (10–35)		
Careem					
Líbano			20% (15–25)		
Morrocos			25% (10–40)		
Bolt					
Gana			20% (10–25)		
Quénia			20%		
Ucrânia			15% (10–40)		
Ola (Índia)			20% (15–40)		
Little (Quénia)			5% (5–20)		
Grab (Indonésia)			20% (5–40)		
Gojek (Indonésia)			20% (10–33)		

Notas: Os dados sobre as taxas de comissão das plataformas de táxis baseiam-se nos inquéritos a motoristas de táxi em países selecionados (ver Anexo 4A) . Os números apresentados referem-se às taxas de comissão (2019-20) que foram mencionadas com mais frequência pelos inquiridos por país e plataforma. Os números entre parênteses referem-se ao intervalo de taxas de comissão mencionadas pelos taxistas.

Fonte: Compilação da OIT com base nos respetivos sites das plataformas, termos de serviço, inquéritos no terreno e entrevistas.

▶ Tabela 2.4 Critérios para receber bónus e incentivos na Uber, países selecionados (percentagem de inquiridos)

	Novos motoristas	Trabalham em horários não sociais (noite ou fim de semana)	Atingem ou excedem um limite por hora	Atingem ou excedem um certo número de viagens	Trabalham durante as horas de maior procura
Chile	1	25	28	74	28
Gana	4	4	27	92	3
Índia	0	0	8	98	12
Quénia	11	27	33	78	0
Líbano	3	41	8	58	65
México	0	4	11	88	38
Ucrânia	4	20	33	85	42

Nota: Os números referem-se a trabalhadores que declararam ter recebido bónus ou incentivos da Uber.

Fonte: Inquéritos da OIT em países selecionados a motoristas de táxis baseados em aplicações (2019-20).

Caixa 2.2 Preços por plataformas de táxis e potencial para litígio: o caso da Ola e da Uber na Índia

Os litígios na Índia ilustram a complexidade e a incerteza na aplicação do direito da concorrência ao trabalho em plataformas. A Uber entrou no mercado indiano em 2013, altura em que outra empresa local de plataforma, a Ola, já tinha um avanço de três anos. A MERU (uma empresa de radiotáxis) alegou que a Ola e a Uber subsidiavam o custo das viagens para atrair clientes,[1] e para concorrer com os taxistas e empresas de táxis tradicionais.

Tanto a Ola como a Uber recrutaram agressivamente condutores, fornecendo-lhes financiamento para a compra ou leasing de veículos, bem como vários outros incentivos (Surie, 2018). A Uber deu incentivos de 2000 rupias (31,2 dólares) para a realização de 12 viagens por dia no início de 2016 aos motoristas de Nova Déli; não obstante, em dezembro de 2016, tivesse alterado o seu modelo de incentivos de modo a oferecer esses incentivos apenas uma vez por semana para a realização de 40 a 50 viagens, tendo também aumentado a taxa de comissão de 20 para 25 por cento (Dhillon, 2018). De igual modo, um motorista da Ola observou que ganhava de 75 000 rupias (1028,7 dólares) a 100 000 rupias (1371,6 dólares) por mês, a trabalhar 12 a 13 horas por dia em 2016, mas que em 2017 o montante tinha descido para 40 000-45 000 rupias (548,6 - 617,2 dólares) por mês, a trabalhar 15-16 horas por dia, devido às mudanças no modelo de incentivo às viagens (Ayyar, 2017).

Além disso, os motoristas da plataforma foram também incentivados a recomendar outros condutores, tendo recebido um montante único por cada referência bem sucedida, a qual variou entre as cidades. Foram também oferecidos seguros gratuitos, registo gratuito de veículos, descontos em dinheiro e sorteios para eletrodomésticos. As medidas ajudaram a Uber a criar efeitos de rede no mercado indiano e a fazer face à sua concorrente Ola e ao setor tradicional dos táxis. Desde então, este último tem diminuído em número em muitas cidades indianas. Em resposta, a Ola introduziu o regime de garantia mínima para atrair trabalhadores e garantiu-lhes um montante mínimo após o cumprimento de um determinado objetivo.[2]

A MERU apresentou uma série de queixas à Comissão da Concorrência da Índia[3], alegando que a Ola e a Uber estavam envolvidas em práticas contrárias às Secções 3 (acordos anticoncorrenciais) e 4 (abuso de posição dominante) da Lei da Concorrência de 2002. Por um lado, a Comissão da Concorrência decidiu a favor da Ola e da Uber e concluiu que, dada a natureza da concorrência nos mercados de radiotáxis de Chennai, Hyderabad, Kolkata e Mumbai, não era possível apurar, *prima facie*, o domínio da Uber e da Ola individualmente (para. 41), e em relação à Secção 3, a alegação não era procedente (para. 37). Por outro lado, a MERU tinha recorrido com sucesso ao Tribunal de Recurso da Concorrência num processo anterior, de 2015, que tinha perdido,[4] relacionado com alegados preços predatórios e o Tribunal anulou a decisão da Comissão e ordenou uma investigação sobre as alegações da MERU.[5] A Uber apresentou subsequentemente um recurso ao Supremo Tribunal da Índia contra a anulação do Tribunal, que foi rejeitado pelo tribunal em setembro de 2019 [6] A experiência na Índia não reflete necessariamente outras jurisdições, onde a legislação relevante em matéria de concorrência e a prática empresarial podem diferir substancialmente.

[1] Do Processo n.º 96 de 2015: Tarifas da Uber Black: novembro de 2013, 20 rupias/km; junho de 2014, 18 rupias/km; novembro de 2014, 18 rupias/km; fevereiro de 2015, 12 rupias/km, sendo que as tarifas dos táxis tradicionais eram de 23 rupias/km em novembro de 2013. [2] Informação baseada em entrevistas da OIT a trabalhadores. [3] Comissão de Concorrência da Índia, *Meru Travel Solutions Pvt. Ltd. e ANI Technologies Pvt. Ltd. e Uber India Systems Pvt. Ltd.* e Outros. Processo n.º 25–28 de 2017. [4] Comissão de Concorrência da Índia, *Meru Travel Solutions Pvt. Ltd. e Uber India Systems Pvt.Ltd.* e Outros. Processos n.º 81 e n.º 96 de 2015. [5] Tribunal de Recurso da Concorrência, *Meru Travels Solutions Pvt. Ltd.* vs. Comissão de Concorrência da Índia e Outros, Recurso n.º 31 de 2016. [6] Supremo Tribunal da Índia, *Uber India Systems Pvt. Ltd. vs. Comissão de Concorrência da Índia* e Outros, Recurso civil n.º 641 de 2017

Caixa 2.3 Cooperativas de plataformas

As cooperativas de plataformas são de propriedade coletiva e têm vindo a ganhar popularidade ao longo da última década. As cooperativas de plataformas são concebidas e são propriedade dos seus membros, que normalmente pagam uma pequena contribuição dos seus ganhos para a manutenção e desenvolvimento da plataforma.[1] Dado que o trabalho nestas plataformas é codeterminado e as decisões são tomadas com base em processos democráticos participativos, é provável que as cooperativas de plataformas sejam mais transparentes e responsáveis perante os seus membros do que as plataformas digitais de trabalho, nas quais muitas funções são geridas algoritmicamente.

Existem atualmente várias cooperativas de plataformas a operar em vários setores, desde táxis (tais como a Green Taxi Cooperative e a ATX co-op Taxi, nos Estados Unidos e a Eva no Canadá) e serviços de entrega (tais como a Coopcycle[2]) a serviços de limpeza doméstica (tais como a Up&Go, Nova Iorque) e comércio eletrónico (tais como a Fairmondo, Alemanha). A sua visão é criar uma genuína economia «partilhada», empenhada em práticas laborais justas. Por exemplo, a Eva é uma cooperativa que permite que os membros motoristas, membros ciclistas e membros trabalhadores façam parte da cooperativa. Os motoristas ganham cerca de 15 por cento mais do que noutras plataformas de táxis disponíveis na região.[3] A estrutura cooperativa de muitas das plataformas também permitiu que os seus membros se auto-organizassem eficientemente durante a pandemia da COVID-19, distribuindo equitativamente as tarefas entre si.

[1] Esta contribuição é tendencialmente muito inferior à comissão cobrada pelas plataformas digitais de trabalho analisadas neste relatório.

[2] A Coopcycle é uma rede de cooperativas de entregas de bicicleta que opera na Bélgica, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos, França, Polónia e Reino Unido.

[3] Para informações mais detalhadas, ver: https://eva.coop/#/driver; http://citiesess.org/topics/eva-coop/?lang=en.

2.2.5 Plataformas de entregas

Nas plataformas de entregas, a tarifa de entrega dos trabalhadores é determinada pela plataforma através de algoritmos que se baseiam numa série de fatores, tais como a procura e a distância, entre outros, e as tarifas apenas são disponibilizadas aos trabalhadores das entregas depois de estes terem aceite a entrega.

As plataformas de entregas cobram uma taxa de comissão aos restaurantes, lojas e supermercados e cobram uma taxa de entrega aos clientes. A taxa de comissão cobrada aos restaurantes ou supermercados varia entre 12 e 35 por cento, dependendo da plataforma e do país (ver tabela 2.5). As plataformas de entregas também cobram taxas de entrega aos clientes: por exemplo, a Cornershop, a Jumia Food e a Uber Eats cobram uma taxa de entrega mínima ao cliente, enquanto noutras plataformas as taxas de entrega variam com base em fatores como a distância (Deliveroo e Glovo) ou uma percentagem do preço de compra (Jumia Food e PedidosYa). Tal como declarado por muitos restaurantes, as plataformas também cobram aos clientes empresariais taxas de comissão mais elevadas se oferecerem os seus produtos em diversas plataformas. É frequente as plataformas de entregas declararem nas cláusulas de exclusividade dos contratos que cobram comissões mais baixas aos clientes que trabalham exclusivamente com elas.

Algumas plataformas de entregas também oferecem descontos aos clientes como estratégia para expandir os seus negócios numa região ou área específica. Por exemplo, a Toters no Líbano ofereceu um desconto de 50 por cento aos clientes nas compras em certos restaurantes e lojas, e estes custos foram suportados pela plataforma ou, por vezes, em conjunto com os restaurantes ou lojas. Em caso de cancelamento, é normalmente cobrada aos clientes uma taxa de cancelamento que inclui o preço dos produtos encomendados e a taxa de entrega, se a tarefa já tiver sido atribuída a um trabalhador de entregas. Algumas plataformas também oferecem aos clientes adesões premium, nas quais não se paga taxa de entrega se as encomendas excederem um determinado montante.

▶ Tabela 2.5 Modelo de receitas de plataformas de entregas em países selecionados, 2019-20

	Clientes (restaurantes, lojas e supermercados)		Clientes
	Taxa de comissão (%)	Taxa de comissão por pedido (USD)	Taxa de entrega por pedido (USD)
Chile			
Rappi	19–28	1.95–5.47	1.40–5.61
Uber Eats	15–33	1.68–2.67	1.68–3.09
PedidosYa	25–28	1.25–4.91	1.25–5.61
Cornershop	15	5.47–6.87	5.47–6.87
Índia			
Swiggy	22–24	–	–
Zomato	12–25	–	–
Líbano			
Toters	20–25	–	–
Zomato	10–20	–	–
Quénia			
Uber Eats	15–25	–	–
Jumia Food	16–20	–	1.37
Glovo	15–20	–	–
Ucrânia			
Glovo	28–35	–	–
México			
Uber Eats	26–35	–	–
DiDi Food	20–30	–	–
SinDelantal	22–30	–	–

Fonte: Compilação da OIT com base nos respetivos sites das plataformas, termos de serviço, inquéritos no terreno e entrevistas a restaurantes, lojas e supermercados nos respetivos países.

2.3 Recrutamento e correspondência de trabalhadores com clientes

As plataformas digitais de trabalho estão a transformar as práticas dos recursos humanos e a relação de trabalho, o que tem grandes implicações no futuro do trabalho. Esta secção discute as práticas de recrutamento, a correspondência dos trabalhadores com os clientes e a atribuição de tarefas.

2.3.1 Relações de trabalho nas plataformas

Existem dois tipos de relações de trabalho nas plataformas digitais de trabalho: os trabalhadores são diretamente contratados pelas plataformas (emprego interno) ou o seu trabalho é mediado através das plataformas (emprego externo). A figura 2.3a apresenta o número de trabalhadores diretamente contratados pelas plataformas baseadas na internet, que varia entre 50 (PeoplePerHour) e 800 (Appen). Pelo contrário, foram registados cerca de 2,4 milhões de trabalhadores qualificados a nível mundial na PeoplePerHour em janeiro de 2021.

O número de trabalhadores contratados diretamente pelas plataformas baseadas na localização é muito mais elevado do que nas plataformas baseadas na internet (ver figura 2.3b). Nas plataformas de táxis baseadas na localização, este número varia entre cerca de 1200 (Careem) e 26 900 (Uber), embora isto represente apenas uma fração dos cerca de 5 milhões de motoristas em 69 países em todo o mundo para os quais a Uber medeia trabalho (Uber, 2020b). Algumas plataformas de entregas têm também um número mais elevado de trabalhadores contratados diretamente (mais de 5000) do que outros tipos de plataformas; a Meituan, por exemplo, tem 54 580 trabalhadores por conta de outrem a tempo inteiro. Isto deve-se, em grande parte, ao facto de muitas destas empresas contratarem trabalhadores de entregas como trabalhadores por conta de outrem para estabelecer uma base de mercado. Uma vez atingidos os seus objetivos, porém, algumas delas alteram as práticas laborais e contratam trabalhadores em regime de tempo parcial ou remunerados à peça. Por exemplo, a Delivery Hero (Alemanha), a PedidosYa (Argentina) e a Swiggy (Índia) contrataram inicialmente trabalhadores a tempo inteiro, mas depois de terem estabelecido a sua posição nomercado, ces-

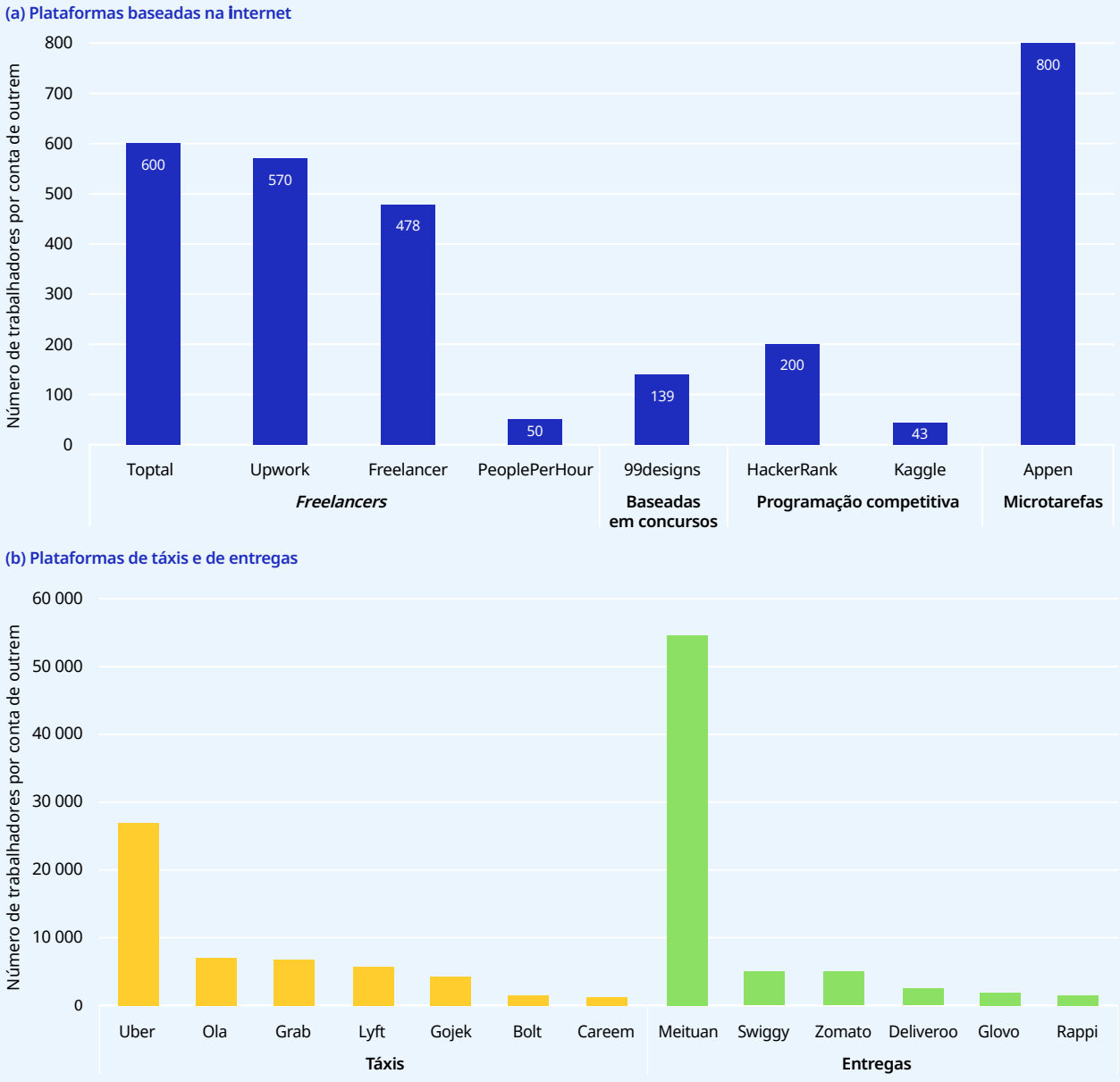
> Existem dois tipos de relações de trabalho nas plataformas digitais de trabalho: emprego interno e emprego externo.



saram muitos dos contratos a tempo inteiro, contrataram trabalhadores numa base de remuneração por tarefa e têm vindo a reduzir progressivamente o número de trabalhadores diretamente empregados. No caso da Meituan (China), a plataforma tem vindo a contratar trabalhadores através de agências de emprego terceiras (Sun, Chen e Rani, a publicar). Entre as plataformas inquiridas, o número de trabalhadores diretamente contratados (emprego interno) pelas plataformas é uma mera fração do número de trabalhadores cujo trabalho é mediado (emprego externo).

O número de trabalhadores diretamente contratados (emprego interno) pelas plataformas é uma mera fração do número de trabalhadores cujo trabalho é mediado.

Figura 2.3 Número de trabalhadores por conta de outrem contratados diretamente por plataformas digitais de trabalho, 2019–20



Fontes: Base de dados da Owler, relatórios anuais e arquivos das empresas de plataforma na Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos e sites das plataformas.

Os trabalhadores diretamente contratados pelas plataformas têm uma relação de trabalho, enquanto os trabalhadores cujo trabalho é mediado pelas plataformas são normalmente considerados pelas plataformas como «independentes», «prestadores de serviços independentes», «prestadores de serviços terceiros», «*designers*», «*freelancers*», etc., e, consequentemente, não têm uma relação de trabalho (ver Anexo 2B para consultar os diferentes termos utilizados pelas plataformas para os trabalhadores). Estas plataformas justificam a sua abordagem à relação com os seus trabalhadores com base no facto de os trabalhadores terem a flexibilidade de escolher os seus próprios horários de trabalho (ver Capítulo 5 para mais detalhes). Além disso, algumas plataformas, tais como a AMT, a Clickworker e a Upwork, especificam mesmo que não serão oferecidos benefícios relacionados com o emprego aos utilizadores das plataformas, tais como licença por doença, seguro de saúde ou prestações de reforma.

As empresas de plataforma têm a possibilidade de delegar a sua responsabilidade de providenciar as necessárias prestações de emprego ou proteção social aos seus trabalhadores e de poupar nos custos de mão-de-obra. Tal também proporciona às plataformas uma maior flexibilidade de emprego do que as agências de emprego tradicionais, que dependem de trabalhadores por conta de outrem dependentes (Schwellnus *et al.*, 2019). Alguns executivos da indústria estimaram que a classificação dos trabalhadores de plataformas como trabalhadores por conta de outrem em lugar de prestadores de serviços independentes custaria às empresas de plataforma entre mais 20 a 30 por cento (Scheiber, 2018). A Uber menciona no seu relatório anual que se os motoristas fossem classificados como trabalhadores por conta de outrem, então teria de «alterar fundamentalmente» o seu modelo de negócio, o que «teria um efeito adverso na [sua] condição empresarial e financeira» (Uber, 2020a, 13). São também mencionadas consequências semelhantes nas plataformas baseadas na internet, tais como a Upwork (Upwork, 2019, 15). Contudo, algumas empresas, como a Alto nos Estados Unidos, criaram um modelo alternativo e contratam motoristas como trabalhadores por conta de outrem concedendo, por exemplo, prestações de saúde, salários competitivos baseados nas horas trabalhadas e folgas remuneradas.[14]

Em relação à discussão em curso sobre o erro de classificação dos trabalhadores de plataformas, algumas plataformas baseadas na localização oferecem cobertura de seguro contra acidentes e hospitalização sem custos adicionais para os trabalhadores. A apólice de seguro da Deliveroo, por exemplo, cobre os ciclistas a partir do momento em que estão *online* e uma hora após se desligarem do *site* e concede rendimentos de apoio quando os trabalhadores estão impossibilitados de trabalhar na sequência de lesões. Em França, nomeadamente, os ciclistas da Deliveroo também beneficiam de licença por doença remunerada - 30 euros por dia durante 15 dias - desde que tenham feito pelo menos 30 viagens nas oito semanas anteriores. A Uber oferece em graus variáveis seguro de viagem e prestações de proteção social, dependendo do país,[15] e na Índia todas as plataformas de táxis são obrigadas a fornecer seguros de saúde e de vida aos motoristas. Algumas plataformas de entregas (como a Swiggy) também fornecem cobertura de seguro médico e de acidentes aos trabalhadores e seus familiares.

Com a propagação da pandemia da COVID-19, algumas plataformas de entregas estão a procurar melhorar as condições de trabalho e as proteções daqueles cujo trabalho medeiam. Por exemplo, o CEO da JustEatTakeaway, uma das maiores plataformas de entregas a nível mundial, salientou recentemente: «Somos uma grande empresa multinacional com bastante dinheiro e queremos segurar os nossos [...] Queremos ter a certeza de que recebem prestações, que pagamos os impostos relativos a esses trabalhadores» (Josephs, 2020). São também seguidas boas práticas por algumas outras empresas de plataformas de entregas. Estas incluem a BOX8, que fornece alimentos e mercearias em cidades indianas desde 2012, e que oferece contratos a tempo inteiro aos seus trabalhadores por conta de outrem e concede prestações de proteção social e incentivos para a requalificação de competências.[16]

14 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.ridealto.com/driver-application.
15 A Uber proporciona uma gama de proteções, incluindo prestações de acidentes, lesões, doenças e paternidade aos motoristas e trabalhadores de entregas em parceria com a AXA nos mercados europeus e em parceria com a Chubb na Austrália e África do Sul. Para informações mais detalhadas, ver: https://www.uber.com/en-GB/blog/supporting-drivers-with-partner-protection-from-axa/; https://www.uber.com/za/en/drive/insurance/; https://www.uber.com/en- AU/newsroom/partnersupportaustralia/.
16 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.taciturban.net.in/companies/box8/.

2.3.2 Requisitos básicos para a abertura de uma conta nas plataformas

As plataformas baseadas na internet adotam várias estratégias para construir o seu banco de talentos, de modo a atrair clientes. Para este fim, verificam os níveis de qualificação dos trabalhadores antes de permitirem abrir uma conta na plataforma. Num lado do espectro encontram-se as ***plataformas de freelancers***, que realizam processos rigorosos de triagem que podem durar de uma a três semanas (p. ex. a Toptal), ou que fazem testes de competências *online*[17] (p. ex. a Upwork) ou têm uma equipa de curadoria de *designers* que analisa as candidaturas de potenciais trabalhadores (p. ex. a 99designs). No outro lado do espectro estão as ***plataformas de programação competitiva*** e as ***plataformas de microtarefas***, às quais qualquer pessoa pode aderir sem que as suas competências sejam analisadas. Algumas plataformas estipulam nos seus termos de serviço que não permitem o registo de pessoas de países que estão sujeitos a sanções. Muitas plataformas também reservam o direito, nos seus termos de serviço, de recusar o registo de um «utilizador» a seu próprio critério.

Nas ***plataformas baseadas na localização***, o registo ou a integração é bastante simples, ainda que para aceder e realizar efetivamente tarefas nas plataformas, os trabalhadores tenham de satisfazer certos requisitos adicionais. Na maioria dos casos, os motoristas de táxi e os trabalhadores de entregas são obrigados a serem eles próprios a providenciar o equipamento necessário, tal como um *smartphone*, um veículo (automóvel, mota ou bicicleta) e mochila térmica (no caso de plataformas de entregas). Em alguns países, as plataformas de táxis alugam automóveis aos motoristas. As plataformas exigem normalmente uma identificação formal, como carta de condução, cartão da segurança social ou de identidade e informações relacionadas com o veículo, como o registo do veículo e o seguro. Em alguns casos, a análise (como a verificação de antecedentes criminais ou outros) é imposta por regulamentos e pode originar processos de integração mais rigorosos. Por exemplo, após a ocorrência de incidentes de agressão sexual de passageiros na Índia e na China, a Uber e a DiDi introduziram verificações de antecedentes (Uber, 2020c; Yuan, 2018).

2.3.3 Correspondência algorítmica de clientes com trabalhadores

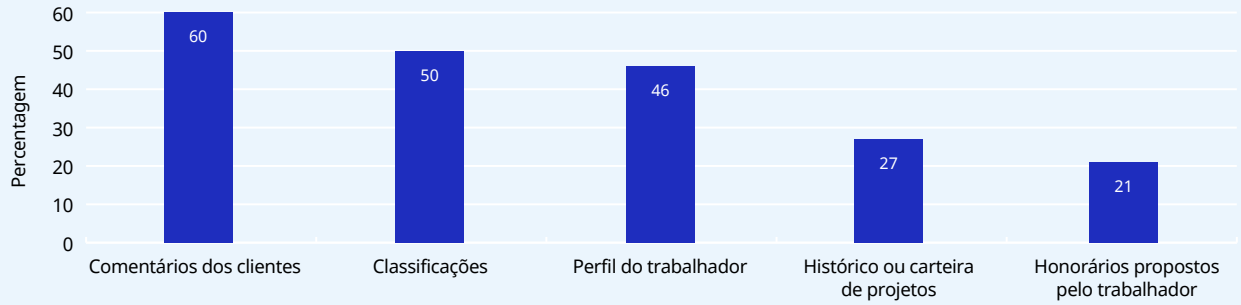
As plataformas estão a introduzir uma mudança de paradigma no processo convencional de recursos humanos de como a correspondência entre os clientes (procura) e os trabalhadores (oferta) é feita. Em vez de atribuir trabalhadores e tarefas através da interação humana, algumas plataformas utilizam processos de correspondência totalmente automatizados para a atribuição de trabalho. É feita uma correspondência automática entre os trabalhadores e as necessidades dos clientes, sendo a tarefa atribuída com base numa série de indicadores específicos da plataforma. Estes incluem uma combinação das classificações dos trabalhadores, perfis dos trabalhadores (tais como o nível de especialização e as competências), comentários dos clientes, disponibilidade, fusos horários e honorários por hora, entre outros fatores. Uma análise de 117 plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos mostra que as classificações (50 por cento) e os comentários dos clientes (60 por cento) são os dois principais fatores utilizados na atribuição de tarefas aos trabalhadores (ver figura 2.4). Outros fatores tomados em consideração incluem os perfis dos trabalhadores (46 por cento), o histórico ou carteira de projetos (27 por cento) e os honorários propostos pelo trabalhador (21 por cento).

> Algumas plataformas utilizam processos de correspondência totalmente automatizados para a atribuição de trabalho.

Algumas ***plataformas de freelancers*** dependem exclusivamente da correspondência algorítmica (com base em indicadores específicos) de clientes com trabalhadores (por exemplo, Freelancer, PeoplePerHour), ao passo que outras utilizam uma mistura de correspondência algorítmica e interação humana para atribuir a tarefa ao trabalhador (por exemplo, Toptal, Upwork).[18] Nestas últimas plataformas, a correspondência algorítmica fornece ao cliente uma lista restrita dos

17 A Upwork descontinuou recentemente os seus testes de competências *online*.
18 Esta informação é baseada em entrevistas da OIT a empresas de plataforma.

Figura 2.4 Indicadores utilizados para determinar a correspondência cliente-trabalhador nas plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos



Nota: As informações estavam disponíveis e foram consideradas para a análise de 117 plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos.

Fonte: Estimativas da OIT baseadas em plataformas de trabalho online constantes na base de dados Crunchbase e nos sites das plataformas.

três a cinco melhores trabalhadores que poderiam executar a tarefa. É então atribuído um especialista em *design* o u um supervisor ao cliente para discutir os requisitos da tarefa e as competências específicas necessárias, sendo fornecidas as ferramentas de chat e de videoconferência para agendar entrevistas a um ou dois trabalhadores da lista restrita. Isto permite ao cliente e ao trabalhador finalizar o acordo de colaboração e negociar o preço, o calendário de trabalho e o prazo.

Não obstante as avaliações e os comentários dos clientes sejam uma parte importante do processo de correspondência, as plataformas também permitem aos trabalhadores concorrer a tarefas específicas mediante o pagamento de uma taxa que lhes dá uma maior visibilidade (ver secção 2.2). Estas práticas implicam o risco de excluir a participação de trabalhadores com melhores avaliações, mas que não pagaram taxas, ou de trabalhadores com baixo poder de compra em processos de correspondência justos (ver secção 4.2.1). Nas ***plataformas baseadas em concursos***, os clientes, com base no plano de subscrição pelo qual optaram, estabelecem geralmente o preço e os requisitos do projeto e os trabalhadores podem então apresentar as suas carteiras e propostas durante um período de tempo limitado. Os concursos ou estão abertos a todos os *designers* ou são restritos a *designers* de alto nível com base em fatores como as classificações, comentários de clientes, histórico de trabalhos, tarefas recorrentes com clientes e os requisitos do cliente. Algumas plataformas, tais como a 99designs, também restringem o número mensal de concursos nos quais os *designers* podem participar na plataforma, com base no nível de qualificação.

As plataformas também permitem aos trabalhadores concorrer a tarefas específicas mediante o pagamento de uma taxa.

A maioria dos desafios ou «hackathons» nas ***plataformas de programação competitiva*** estão abertos à comunidade de codificadores e programadores, exceto alguns para os quais as plataformas convidam apenas programadores altamente qualificados ou classificados. A elegibilidade para realizar as várias tarefas nas plataformas de microtarefas baseia-se nas classificações dos trabalhadores, que são determinadas algoritmicamente. Além disso, em algumas plataformas, os clientes podem especificar outros critérios para a participação ou exclusão de trabalhadores, tais como a nacionalidade, o sexo ou a idade (ver secção 2.2.3). As tarefas são então automaticamente disponibilizadas aos trabalhadores elegíveis numa base «primeiro a chegar, primeiro a ser servido».

A atribuição de tarefas, tanto nas ***plataformas de táxis*** como nas ***plataformas de entregas***, é gerada por algoritmos e tem por base as classificações dos trabalhadores, que são calculadas através de indicadores, tais como as classificações por clientes, taxa de cancelamento e taxa de aceitação. É muitas vezes concedido um período de tempo limitado aos trabalhadores (geralmente alguns segundos) para decidir se aceitam

ou rejeitam uma viagem ou entrega. As plataformas de táxis utilizam, adicionalmente, os «preços de pico» baseados na procura, o que pode influenciar fortemente os motoristas para estarem em determinadas zonas quando há um pico na procura (Duggan *et al.*, 2020; Rosenblat e Stark, 2016). Algumas destas práticas são inconsistentes com as afirmações das plataformas de que os trabalhadores são livres de estabelecer os seus próprios horários de trabalho e de aceitar ou rejeitar trabalho, uma vez que a aceitação ou a rejeição de tarefas de trabalho pode ter implicações significativas na classificação dos trabalhadores e, assim, no volume de trabalho que lhes será atribuído no futuro (ver secção 4.3.1).

As plataformas também incentivam os trabalhadores a criar os respetivos perfis, utilizando ferramentas de formação *online*, para salientar as suas competências e, consequentemente, as oportunidades de trabalho. Esta prática é mais comum nas ***plataformas de freelancers***, que oferecem aos trabalhadores formação e testes *online* gratuitos para os ajudar a melhorar as suas probabilidades de obter tarefas. A PeoplePerHour, por exemplo, tem uma «academia» onde os trabalhadores podem fazer cursos, adquirir competências, aceder a programas de formação e obter um diploma da academia PeoplePerHour, que pode então ser apresentado no perfil. Estas ferramentas de formação e de competências ajudam os trabalhadores, particularmente os recém-admitidos, a aceder a trabalhos ou a melhorar os seus rendimentos. A Upwork e a Kaggle permitem aos trabalhadores fazer testes sem custos e fornecer posteriormente *feedback*, para que estes possam avaliar as suas próprias capacidades e necessidades de aprendizagem.

2.4 Processos de trabalho e gestão do desempenho

A utilização de ferramentas digitais e de algoritmos de gestão está a transformar radicalmente os processos de trabalho e a gestão do desempenho nas plataformas digitais de trabalho. As plataformas fornecem uma variedade de ferramentas para organizar os processos de trabalho e de comunicação entre os clientes e os trabalhadores, de modo a garantir que os trabalhadores seguem cuidadosamente as instruções do trabalho.

2.4.1 Processos de trabalho e comunicação

É, de uma forma geral, solicitado aos trabalhadores que instalem ferramentas de *software* e *hardware*, que entreguem o trabalho num período de tempo previamente estabelecido e que estejam disponíveis num determinado momento (ver secção 4.3.1), conforme definido nos termos de serviço das plataformas. Estas ferramentas também permitem aos colienptreosgraecsosmo padnohsar seus projetos e monitorizar o desempenho dos trabalhadores (ver caixa 2.4). Estas práticas são prevalecentes entre as ***plataformas de freelancers*** e o grau de monitorização através de ferramentas digitais assemelha-se muitas vezes ao que se verifica nas relações de trabalho tradicionais (Rogers, 2018). Além disso, a fim de otimizar a experiência do cliente, algumas plataformas também reembolsam os clientes se o trabalho não corresponder às suas expectativas ou se a entrega não for executada de acordo com os termos acordados. Tanto a Upwork como a PeoplePerHour fornecem aos clientes uma conta de depósito, para a qual é transferido um montante especificado quando o contrato é aprovado, e da qual é efetuado o pagamento para a conta do trabalhador apenas quando o cliente estiver satisfeito com o trabalho realizado. Algumas plataformas, como a Designhill, permitem aos clientes solicitar revisões ilimitadas do trabalho dos *designers* sem custos adicionais. As plataformas de programação competitiva fornecem aos participantes ferramentas de *software* e têm códigos de conduta claros relativamente à participação em desafios e concursos.

Ao contrário das plataformas de *freelancers* e das plataformas de programação competitiva, nas ***plataformas de microtarefas*** não há comunicação entre os clientes ou plataforma e os trabalhadores. Todo o processo de trabalho de alocação, avaliação e remuneração das tarefas é gerido de forma algorítmica. Os trabalhadores destas plataformas estão proibidos de utilizar qualquer método automatizado para realizar as tarefas. Por exemplo, a AMT especifica que os métodos automatizados não devem ser utilizados como um substituto da inteligência humana e de juízo independente. Algumas destas plataformas também proíbem os trabalhadores de subcontratarem o seu trabalho. As plataformas de microtarefas não utilizam quaisquer ferramentas de monitorização do trabalho, mas per-

mitem aos clientes verificar a atenção que os trabalhadores prestam a uma tarefa, acrescentando perguntas de teste. Se um trabalhador der demasiadas respostas incorretas, perde o acesso à tarefa em questão e renuncia ao pagamento da mesma. Outra estratégia comum consiste em permitir aos clientes determinar o tempo limite (minutos ou segundos) para a conclusão da tarefa, exercendo assim algum controlo sobre o trabalhador.

As plataformas fornecem frequentemente diretrizes rigorosas sobre a natureza dos conteúdos que podem ser partilhados através dos canais de comunicação oficiais da plataforma, uma prática que é mais comum entre as plataformas de *freelancers* e as de programação competitiva. As diretrizes analisadas para este relatório também proíbem qualquer comunicação, acordo, transferência de ativos, partilha de dados de contacto, transação ou pagamento entre utilizadores (clientes e trabalhadores) fora da plataforma (ver Anexo 2B). Isto permite que as plataformas mantenham a sua posição de intermediárias e impede que os trabalhadores tenham acesso aos clientes por outros meios (ver secção 4.2.1).

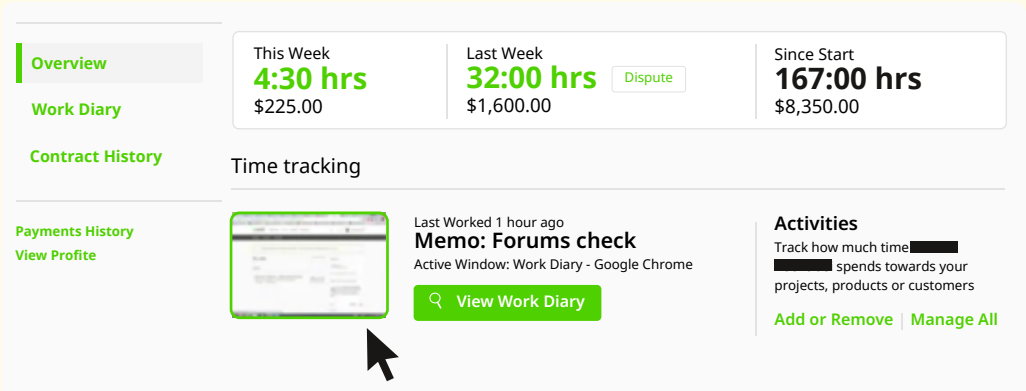
As ***plataformas de táxis*** e as ***plataformas de entregas*** definem vários aspetos do processo de trabalho, tais como comportamento e etiqueta do serviço aos clientes, instruções de manuseamento das entregas e determinação do tempo de trabalho. A maioria das plataformas fornece diretrizes sobre não discriminação, anti-assédio, utilização de equipamento de segurança como capacetes e coletes, e a importância de cumprir as leis e regulamentos de trânsito. Os motoristas de algumas plataformas são instruídos a seguir o percurso menos dispendio-

Caixa 2.4 Monitorizar os processos de trabalho nas plataformas digitais de trabalho

A Upwork fornece aos trabalhadores um contrato horário com um «diário de trabalho» que, uma vez ativado, regista o número de horas trabalhadas e o número de toques de teclas efetuados e faz capturas de ecrã (seis vezes por hora) enquanto trabalham num projeto (ver figura 2.5). Os clientes podem aceder a estas informações para monitorizar a atividade e o progresso dos trabalhadores.

Para as tarefas de preço fixo, a Upwork e a Freelancer sugerem que os clientes organizem os projetos por etapas, em que o pagamento está dependente do cumprimento da etapa acordada e os clientes têm acesso a relatórios de estado em curso. Uma vez que os trabalhadores têm de informar os clientes e introduzir dados que registam regularmente a sua atividade de trabalho, a flexibilidade, autonomia e controlo que exercem sobre o seu trabalho é limitada.

Figura 2.5 Diário de trabalho da Upwork



Fonte: Diário de trabalho da Upwork, em https://www.youtube.com/watch?v=qAXbzLUcjic.

> As plataformas baseadas na internet proíbem frequentemente qualquer comunicação, partilha de dados de contacto, transação ou pagamento entre utilizadores (clientes e trabalhadores) fora da plataforma.

so e a absterem-se de fazer paragens não autorizadas. Os trabalhadores destas plataformas são rastreados através do Sistema de Posicionamento Global (GPS), muitas vezes em tempo real, tanto pela empresa de plataforma como pelos clientes, e são recolhidos dados sobre o número de viagens e de entregas aceites ou rejeitadas, sobre os ganhos e sobre as métricas de condução, tais como a velocidade. Estes dados são depois utilizados para a formação dos algoritmos de aprendizagem automática da plataforma, que podem influenciar a classificação dos trabalhadores, o acesso a trabalho, a fixação de preços para as viagens ou os preços de pico (ver secção 4.3.1).

2.4.2 Gestão algorítmica do desempenho

A utilização de algoritmos para avaliar o desempenho é mais uma forma de digitalização da gestão de recursos humanos, que substitui a supervisão humana e redefine as relações de trabalho. O trabalho é avaliado com base num conjunto de métricas, tais como as classificações, os comentários e as avaliações dos clientes, que permitem aos trabalhadores construir uma reputação nestas plataformas. Há pouca transparência sobre a forma como são calculados os algoritmos que determinam a classificação dos trabalhadores.

Na maioria das plataformas, estas classificações determinam a natureza e o volume de trabalho atribuído e, consequentemente, o nível de rendimentos a que o trabalhador tem direito. Em todas as plataformas digitais de trabalho, qualquer atraso ou não conclusão do trabalho afeta negativamente as classificações. Uma classificação mais baixa pode resultar numa redução das oportunidades de trabalho ou mesmo na desativação da conta dos trabalhadores. As classificações, que servem para quantificar a satisfação dos clientes relativamente a um serviço designado, estão também a tornar-se uma prática de gestão significativa das organizações em setores de serviços para além das plataformas digitais de trabalho (Wu *et al.*, 2019).

> As plataformas também permitem aos trabalhadores concorrer a tarefas específicas mediante o pagamento de uma taxa.

Todas as plataformas utilizam algoritmos para calcular as classificações, mas os indicadores que são considerados para os cálculos diferem entre as plataformas. Nas ***plataformas de freelancers***, para indicar dois exemplos, a Upwork tem um sistema de classificação que inclui uma «pontuação do sucesso no trabalho»[19] e o *feedback* do cliente, enquanto na Freelancer as classificações se baseiam no número de comentários recebidos de clientes anteriores, nas pontuações dos ganhos dos trabalhadores, na taxa de sucesso na realização de trabalhos dentro do prazo acordado e dentro do preço ou orçamento e se os trabalhadores foram contratados repetidamente pelo mesmo cliente, entre outros fatores. As variações nas métricas adotadas pelas plataformas e a sua ponderação relativa nos algoritmos utilizados para avaliar os trabalhadores dificultam a portabilidade das classificações entre as plataformas, o que, por sua vez, dissuade os trabalhadores de mudar entre plataformas devido aos elevados custos em termos de tempo e dos recursos monetários necessários para construir de novo a reputação e as classificações de raiz: os trabalhadores estão assim, com efeito, presos a

19 A plataforma especifica que a pontuação do sucesso no trabalho é calculada como a diferença entre os resultados bem-sucedidos e os negativos do contrato, dividida pelo resultado total. Contudo, uma entrevista da OIT a um gestor da Upwork revelou que a pontuação do sucesso no trabalho é na realidade calculada utilizando métricas mais complexas.

uma plataforma específica, em lugar de terem a possibilidade de trabalhar em várias plataformas (ver secção 4.2.1).

Em muitas ***plataformas de programação competitiva***, o desempenho é avaliado utilizando o sistema de classificação Elo, que calcula a classificação esperada de um trabalhador num concurso; se a classificação real for melhor do que a classificação esperada, então a classificação aumentará, caso contrário diminuirá. Nestas plataformas, as classificações dependem também do desempenho dos outros participantes no concurso e do número de concursos em que o trabalhador tenha participado, entre outros fatores.

Os trabalhadores das ***plataformas de microtarefas*** são avaliados de acordo com a sua capacidade de apresentar consistentemente resultados de alta qualidade e de manter uma elevada taxa de aprovação, o que, por sua vez, determina o tipo de trabalhos a que têm acesso. Uma vez concluídas as tarefas, os trabalhadores são avaliados por um algoritmo, que, por sua vez, aceita ou rejeita as tarefas e faz, ou não, o pagamento ao trabalhador. A rejeição do trabalho tem um impacto considerável na classificação dos trabalhadores e em algumas plataformas, como a AMT, os trabalhadores podem não receber tarefas se a sua classificação for inferior a um determinado limiar (95 por cento no caso da AMT). A AMT fornece uma qualificação de «Mestre» a alguns trabalhadores que tenham realizado pelo menos 1000 tarefas e que mantenham um elevado índice de aprovação, o que lhes dá acesso a diversas oportunidades de trabalho.[20] Porém, não há transparência no que diz respeito ao conjunto de parâmetros ou critérios utilizados para definir a qualificação de «Mestre» (Kingsley, Gray e Suri, 2015).

As ***plataformas de táxis*** avaliam o desempenho dos trabalhadores utilizando o *feedback* e as classificações dos clientes, que se baseiam na qualidade do serviço e na aceitação e cancelamento das viagens,[21] entre outros fatores (tais como excesso de velocidade ou provocar danos no veículo). Estes fatores são tidos em consideração para o cálculo de uma classificação consolidada. Os trabalhadores das ***plataformas de entregas*** são avaliados através do *feedback* fornecido por outros utilizadores da plataforma (clientes e parceiros de negócios) e de fatores como as taxas de cancelamento, participação durante os períodos de pico, antiguidade, número de entregas e velocidade de entrega.

A atribuição, avaliação e gestão algorítmica das tarefas tem implicações importantes para os trabalhadores, que podem não ter acesso a um mecanismo justo de resolução de conflitos para contestar ou recorrer do que considerem uma rejeição injusta de trabalho ou más classificações (ver secção 2.5).



2.5 Regras de governação das plataformas digitais de trabalho e a liberdade dos trabalhadores para trabalhar

As plataformas digitais de trabalho estão a adaptar as práticas de negócio a um ambiente digital. Estas práticas são estabelecidas nos termos de serviço e são determinadas unilateralmente por cada plataforma, regendo o modo como os utilizadores (trabalhadores e clientes) interagem com a plataforma e entre si. Incluem cláusulas de exclusividade e abrangem a aceitação ou rejeição de trabalho, desativação, resolução de conflitos e recolha e utilização de dados. Estas práticas colocam novos desafios à liberdade dos trabalhadores para trabalhar, bem como à capacidade de as empresas, particularmente das pequenas e médias empresas, operarem livremente, e são examinadas a seguir.

Cláusulas de exclusividade

Algumas plataformas impõem uma cláusula de exclusividade de 24 meses pela qual, se um trabalhador e um cliente se encontrarem na plataforma, ambos são obrigados a utilizar a plataforma como único canal de trabalho durante 24 meses (por exemplo, a Upwork e a 99designs). Se qualquer uma das duas partes optar por não

20 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.mturkcrowd.com/threads/masters-qualification-info-everything-you-need-to-know.1453/.
21 A taxa de cancelamento representa a percentagem de viagens canceladas após a aceitação dos pedidos.

> Os termos de serviço são determinados unilateralmente pelas plataformas.

prosseguir durante esse período, é-lhes exigido o pagamento de uma percentagem dos rendimentos estimados correspondentes aos 12 meses seguintes. No caso da Upwork, este pagamento é de 12 por cento dos ganhos antecipados, calculado pela multiplicação da tarifa horária do trabalhador por 2,080. No caso da 99designs, o pagamento é de 15 por cento dos ganhos antecipados ou de um pagamento de 2500 dólares. Algumas plataformas de entregas também dissuadem os clientes empresariais de utilizar várias plataformas, especificando nas cláusulas de exclusividade dos contratos de contrato que as comissões serão mais baixas para os clientes que trabalham exclusivamente com elas.

Aceitação ou rejeição de trabalho

As plataformas definem com frequência as situações em que os trabalhos podem ser aceites ou rejeitados. Nas ***plataformas de microtarefas***, os clientes só pagam pelo trabalho concluído e que aprovaram, pelo que os trabalhadores não são pagos se o trabalho não satisfizer os padrões do cliente ou, em alguns casos, os da plataforma. As ***plataformas de táxis*** e as ***plataformas de entregas*** proporcionam muitas vezes aos trabalhadores a liberdade de aceitar trabalho ao seu critério. Um olhar mais atento ao modelo de negócio destas plataformas mostra, contudo, que essa liberdade é inatingível na prática, uma vez que a não aceitação de trabalho e a rejeição de trabalho têm implicações na classificação dos trabalhadores e nas futuras atribuições de trabalho (ver secção 4.3.1).

Desativação

As plataformas reservam-se o direito de suspender ou desativar as contas dos trabalhadores ao seu critério e em particular quando consideram que um trabalhador violou os termos de serviço. Tais termos incluem muitas vezes a proibição de fazer pagamentos ou comunicar fora da plataforma, proibição quanto à utilização de subcontratantes ou de métodos automatizados e a proibição de ter várias contas numa plataforma. A desativação também pode ocorrer quando os trabalhadores têm classificações baixas ou quando não verificaram a sua identidade, ou não acompanharam os padrões da plataforma.

Muitas vezes, os trabalhadores não são notificados de que as suas contas serão desativadas e só se apercebem de que as contas foram desativadas quando iniciam sessão, afetando assim negativamente o acesso ao trabalho.

Em algumas ***plataformas baseadas em concursos***, as contas podem ser desativadas se os *designers* não cumprirem os padrões de qualidade da plataforma ou se o trabalho não for original. Nas ***plataformas de programação competitiva***, as contas são frequentemente desativadas por motivos de plágio. Por exemplo, na Topcoder, caso se descubra que um desenvolvedor está a enganar a plataforma, inicia-se uma investigação para decidir sobre a continuidade do acesso à plataforma. Nas ***plataformas de microtarefas***, as contas podem ser encerradas se a classificação dos trabalhadores ficar abaixo de um determinado limiar, se ficar provado que utilizaram métodos automáticos, plagiaram ou infringiram direitos de propriedade intelectual, ou não responderam corretamente a testes de atenção.



As ***plataformas baseadas na localização*** podem encerrar as contas, particularmente se os trabalhadores violarem os termos de serviço relevantes. Outras razões para a desativação incluem baixas classificações, mau desempenho, períodos prolongados de inatividade e violações dos códigos de conduta, que muitas vezes incluem cláusulas de combate à discriminação e ao assédio.

Resolução de conflitos

Os termos de serviço contêm geralmente secções inteiras dedicadas à resolução de conflitos, nas quais a lei e a jurisdição que as rege são claramente especificadas. Estas secções são geralmente mais longas no caso das plataformas baseadas na internet, dado que os seus procedimentos de resolução de conflitos assumem geralmente a forma de procedimentos de arbitragem, cujas condições são definidas em pormenor pelas plataformas. Além disso, as plataformas baseadas na internet incluem frequentemente diferentes políticas de resolução de conflitos, dependendo do problema em questão.

Algumas plataformas de *freelancers*, tais como a PeoplePerHour e a Upwork, prestam serviços de resolução de conflitos. Estes serviços têm normalmente um custo e são prestados aos trabalhadores sediados no país onde as plataformas estão registadas, pelo que não fornecem muito apoio ou garantia aos trabalhadores sediados noutro local. Na maioria das ***plataformas de microtarefas*** os trabalhadores têm pouco a ganhar na prática quando recorrem à resolução de conflitos nos casos em que os clientes não pagam o trabalho, uma vez que a remuneração por tarefa é frequentemente tão diminuta que o trabalhador não pode perder tempo a lutar por esse pagamento. Além disso, os clientes não têm normalmente a obrigação de dar uma razão para o não pagamento (Berg *et al.*, 2018). Nas ***plataformas de táxis*** e de entregas, os trabalhadores estão muitas vezes sujeitos à jurisdição dos tribunais do local onde os serviços estão a ser prestados, embora haja algumas exceções. Por exemplo, nos casos da Bolt e da Glovo, os litígios são remetidos para tribunais específicos da Estónia e de Espanha, respetivamente. De igual modo, os litígios no caso da Uber estão sujeitos aos procedimentos de arbitragem dos Países Baixos, exceto os que dizem respeito à Índia e aos Estados Unidos (ver Anexo 2B e Capítulo 5 para uma melhor análise dos mecanismos de resolução de conflitos).

Recolha e utilização de dados

Todas as ***plataformas baseadas na internet*** e ***baseadas na localização*** em análise realizam uma recolha extensiva de dados. As informações pessoais dos utilizadores (trabalhadores e clientes) são recolhidas direta ou indiretamente. A recolha indireta de dados é realizada através de cookies, *web beacons*, ou *scripts* incorporados, ou através de terceiros tais como a Google Analytics, serviços de redes sociais ou parceiros de negócio. Por exemplo, nas plataformas de táxis, isto abrange os dados relacionados com a localização dos trabalhadores, que é rastreada através de GPS, bem como os dados de classificação, dados de aceleração e de travagem, comunicações entre os utilizadores e até os dados armazenados nos dispositivos pessoais dos utilizadores, tais como informações da lista de endereços ou os nomes das aplicações instaladas.

A recolha de dados permite às plataformas baseadas na internet e às plataformas baseadas na localização monitorizar o que está a acontecer em tempo real e melhorar a gestão algorítmica e a tomada de decisões automatizadas para fins de correspondência, entre outros. Esta inteligência em tempo real constitui uma vantagem competitiva valiosa para as plataformas digitais de trabalho no que diz respeito aos preços e às decisões em termos de correspondência. Permite-lhes, também, aumentar a eficácia da publicidade direcionada (Cusumano, Gawer e Yoffie, 2019) e atrair utilizadores para a plataforma. Por exemplo, a Careem desenvolveu uma plataforma de IA chamada Yoda que prevê a procura num determinado lugar dentro de duas semanas e onde serão necessários motoristas. Estas previsões ajudam a reduzir os tempos de espera e a assegurar mais viagens para os motoristas.[22]

> A recolha de dados permite às plataformas monitorizar o que está a acontecer em tempo real.

As políticas de privacidade das plataformas geralmente estipulam que utilizam os dados recolhidos para comunicar, notificar, apoiar e verificar os utilizadores, para fornecer e melhorar ou personalizar os seus serviços e para garantir a segurança e o cumprimento das obrigações legais. Todavia, algumas das plataformas analisadas, tais como a Uber e a Deliveroo, mencionam especificamente que a sua tomada de decisão é realizada de um modo automatizado. A Uber utiliza dados para a tomada de decisão automatizada para permitir preços dinâmicos, para fazer corresponder motoristas com passageiros, para determinar as classificações e para desativar os utilizadores com baixas classificações, ao passo que a Deliveroo utiliza os dados para confirmar os pagamentos aos ciclistas e para detetar transações fraudulentas. Entre as plataformas baseadas na internet, a Freelancer e a Upwork utilizam dados para a tomada de decisão automatizada, para fazer corresponder os utilizadores aos trabalhos e para determinar a classificação dos trabalhadores. Entretanto, a política de privacidade da Topcoder declara que a plataforma não depende de uma tomada de decisão automatizada. A recolha de dados reforça os poderes de rastreio e monitorização das plataformas, o que pode ter implicações significativas no acesso dos trabalhadores às plataformas e ao trabalho.

22 Para informações mais detalhadas, ver: https://blog.careem.com/en/careems-destination-prediction-service/.

Conclusão

Este capítulo mostrou como as plataformas digitais de trabalho têm utilizado algumas das características fundamentais da economia digital para desenvolver um modelo distinto de negócio. Uma análise aprofundada do modelo de negócio nas várias plataformas baseadas na internet e baseadas na localização revela que existem diversos elementos comuns entre os diferentes tipos de plataformas. Uma combinação de elementos interdependentes, tais como preços, recrutamento, correspondência, organização do trabalho e regras de governação da plataforma, está a moldar as formas em que estas plataformas competem entre si, ao mesmo tempo que transformam o mundo do trabalho.

Alguns aspetos destes elementos têm implicações para o futuro do trabalho. Ao mediar o trabalho, as plataformas fazem uma correspondência entre os clientes e uma gama de trabalhadores com diferentes níveis de qualificações e que realizam vários tipos de tarefas, desde trabalhos altamente qualificados, como programação de *software*, até trabalhos pouco qualificados, como a entrega de alimentos ou a realização de microtarefas. Ao fazê-lo, as plataformas desenvolveram um modelo de receita que, em alguns casos, implica um encargo financeiro para os trabalhadores através das taxas de comissão ou planos de subscrição e de outras taxas que são necessárias para aceder aos trabalhos. Estas taxas podem, por vezes, ser voláteis e reduzir os ganhos dos trabalhadores, particularmente num contexto de excesso de oferta de mão-de-obra. Noutros casos, as taxas também podem ser suportadas pelas empresas, tais como os restaurantes ou lojas nas plataformas de entregas, o que tem um impacto nas suas receitas.

Além disso, o modelo de negócio das plataformas digitais de trabalho baseia-se fortemente em trabalhadores cujo trabalho é mediado através das plataformas e que são categorizados como «trabalhadores independentes» ou «prestadores de serviços independentes», em lugar de trabalhadores por conta de outrem. Esta é uma das mudanças fundamentais deste modelo de negócio e, como tal, tem sérias implicações para o futuro do trabalho.

Uma característica distinta das plataformas digitais de trabalho é a gestão algorítmica, que está fundamentalmente a moldar os processos de trabalho e a gestão do desempenho nas plataformas. A correspondência algorítmica de trabalhadores com tarefas e clientes muitas vezes tem em conta características como as classificações, os comentários dos clientes, as taxas de cancelamento ou aceitação e os níveis de qualificação. Ao mesmo tempo, particularmente em algumas plataformas baseadas na internet, alguns destes fatores podem ser contornados mediante o pagamento de taxas adicionais, criando assim barreiras ao acesso ao trabalho de trabalhadores que podem não dispor de meios financeiros adequados para pagar essas taxas, nomeadamente nos países em desenvolvimento.

Além disso, as ferramentas de monitorização e o *software* que rastreiam as entradas de teclado ou fazem capturas de ecrã a intervalos aleatórios em muitas plataformas baseadas na internet podem limitar a liberdade e a autonomia dos trabalhadores. De igual modo, nas plataformas de táxis a monitorização por GPS e as taxas de aceitação e de cancelamento podem originar classificações baixas, o que, por sua vez, afeta o acesso ao trabalho e, em alguns casos, pode conduzir à desativação da conta do trabalhador. A governação das plataformas através dos termos de serviço, que são determinados unilateralmente, permite ainda às plataformas exercer um controlo considerável da liberdade dos trabalhadores para trabalhar e, em alguns casos, restringe também a capacidade de os clientes ou as empresas comunicarem com os trabalhadores, através, por exemplo, de cláusulas de exclusividade.

Um envolvimento matizado com esses elementos do modelo de negócio das plataformas digitais de trabalho sublinha o facto de que é importante ir mais além do discurso da flexibilidade, tal como frequentemente publicitado por muitas plataformas. É fulcral explorar melhor estas questões e construir uma compreensão mais aprofundada do impacto de um modelo de negócio desta natureza nas empresas tradicionais e nos trabalhadores. Estes aspetos são discutidos nos capítulos que se seguem.





3

A difusão das plataformas digitais de trabalho na economia

Como e porquê as utilizam as empresas?

Oportunidades e desafios para as empresas

Porque é que as empresas utilizam plataformas baseadas na internet?

- Recrutamento
- Inovação
- Redução de custos e eficiência



Porque é que as empresas e os consumidores utilizam plataformas baseadas na localização?

Setor de entregas

- Mais visibilidade
- Melhoria da produtividade
- Aumento da procura
- Ampliação da base de clientes

Setor dos Táxis

- Segurança
- Conveniência
- Preço competitivo



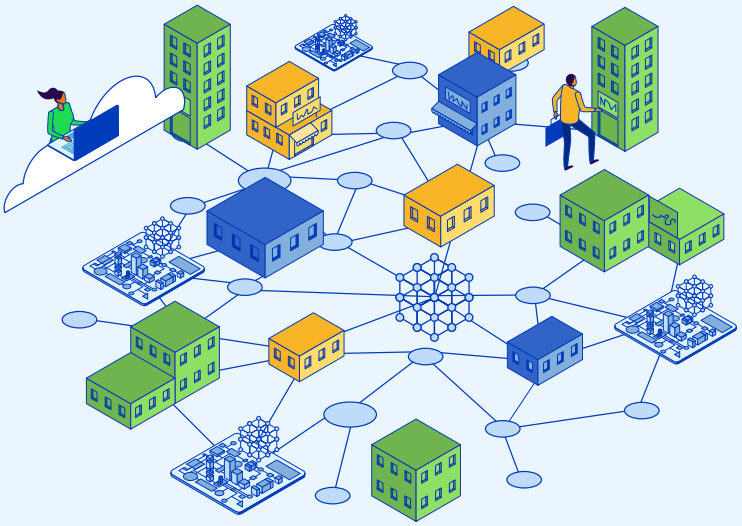
Desafios enfrentados pelas empresas tradicionais

- Aumento da concorrência
- Elevadas comissões
- Falta de transparência nas classificações
- Falta de infraestruturas digitais



Oportunidades para empresas e *start-ups* de externalização de processos de negócio

- Transformação e expansão de empresas BPO
- Proliferação de *start-ups* de IA



Introdução

A difusão das tecnologias de informação e de comunicação (TIC) na década de 1990 levou à desverticalização das grandes empresas e permitiu que empresas de diferentes dimensões deslocalizassem os seus serviços e processos de produção para diferentes regiões do mundo. Este processo provocou uma mudança na organização do trabalho, à medida que as empresas começaram a trabalhar cada vez mais com subcontratantes, subsidiárias e empresas de externalização de processos de negócio (BPO) (Rani e Furrer, a publicar). Estimulou também a emergência de organizações em rede, ligando a externalização, o *franchising* e o trabalho temporário, o que conduziu à fragmentação do trabalho e ao esbatimento das fronteiras organizacionais (Grimshaw *et al.*, 2017).

A atual onda de avanços tecnológicos, como os serviços de computação em nuvem, abriu um novo meio de externalização do trabalho, nomeadamente plataformas digitais de trabalho baseadas na internet, que permitem às empresas aceder a trabalhadores com uma vasta gama de competências e especializações de todo o mundo. O trabalho de plataformas é, de facto, a mais recente manifestação de externalização de serviços que permite às empresas ajustar a sua mão-de-obra, para além de permitir o seu recurso a formas de trabalho atípico (contratos a curto prazo, a termo certo, esporádicos e por hora, entre outros) para a realização de tarefas essenciais e não essenciais no seio de uma organização, visando satisfazer a procura (Hyman, 2018; OIT, 2016; Weil, 2014). As plataformas digitais de trabalho permitiram a criação de possibilidades sem precedentes de externalizar serviços a trabalhadores a nível mundial, no caso das plataformas baseadas na internet (Wood *et al.*, 2019a; Santos e Eisenhardt, 2005), e para aceder à mão-de-obra disponível nos mercados locais, como no caso das plataformas baseadas na localização.

As plataformas digitais de trabalho não só estão a modificar o local de trabalho como também a reorganizar as atividades de trabalho; podem, assim, ser consideradas como novos atores no setor do pessoal temporário (van Doorn, 2017). Não obstante a precariedade - ou trabalho *gig* – não seja uma novidade, a utilização da tecnologia para gerir uma força de trabalho de carácter esporádico e oferecer os seus serviços a empresas, clientes ou indivíduos é um fenómeno novo. Estas plataformas utilizam algoritmos de pesquisa para combinar os trabalhadores com as empresas, permitindo às empresas encontrar talentos mais rapidamente do que nunca e reduzindo, consequentemente, os custos de pesquisa. Além disso, as ferramentas digitais permitiram a colaboração remota e facilitaram a gestão algorítmica dos processos de trabalho (Moore e Joyce, 2020). As plataformas introduziram, deste modo, novos acordos de trabalho, o que constitui um desafio para os modelos de negócio tradicionais. Muitas destas plataformas têm como clientes desde empresas *start-ups* a algumas das empresas da Fortune 500 e empresas multinacionais (Wood *et al.*, 2019a; Corporaal e Lehdonvirta, 2017). No seu relatório *Global Human Capital Trends*, a Deloitte (2018) observou que a relação de trabalho está a ser gradualmente substituída por um «ecossistema de mão-de-obra» diversificado. Um ecossistema como este inclui uma carteira diversificada composta por trabalhadores, redes de talentos, prestadores de serviços e trabalhadores esporádicos, oferecendo aos empregadores uma combinação de flexibilidade, capacidade e um modelo económico diferente de fornecer talento.

O presente capítulo examina a difusão das plataformas digitais de trabalho nos diferentes setores da economia, analisando como e porquê as empresas utilizam plataformas digitais de trabalho baseadas na internet e plataformas baseadas na localização e como estas plataformas desafiam e transformam as práticas estabelecidas das empresas tradicionais. A análise baseia-se em entrevistas semiestruturadas realizadas pela OIT a representantes de diferentes tipos de empresas (70 empresas), que incluem empresas de tecnologia da informação (TI), *start-ups* de tecnologia digital, clientes empresariais que utilizam plataformas de entregas e de táxis, bem como empresas BPO que prestam serviços digitais (ver Anexo 3). As entrevistas fornecem perspetivas sobre a utilização destas plataformas por parte das empresas e as suas próprias experiências.

Este capítulo encontra-se dividido em quatro secções. As secções 3.1 e 3.2 analisam como e porquê certas empresas utilizam plataformas digitais de trabalho, e os benefícios e desafios envolvidos. A secção 3.3 pondera as oportunidades apresentadas pelas plataformas digitais, concentrando-se nas empresas BPO para compreender a forma como se adaptam à economia digital. Examina também as novas *start-ups* de tecnologia digital que se multiplicaram a fim de compreender as suas motivações e os serviços que oferecem às empresas e às plataformas digitais, ilustrando alguns pontos de vista através de estudos de caso. A secção 3.4 discute algumas das implicações das plataformas digitais para as empresas tradicionais, com uma especial ênfase no setor do retalho.

3.1 Empresas que utilizam plataformas baseadas na internet

As empresas estão a encontrar formas inovadoras de externalizar o trabalho através de formas de trabalho alternativas que envolvem a utilização de prestadores de serviços independentes, *freelancers*, trabalhadores de carácter esporádico e em regime de colaboração coletiva. Estão a ser cada vez mais utilizadas novas redes de talentos ou plataformas digitais de trabalho, tais como a InnoCentive, Toptal, Upwork e 99designs, como meio de externalizar o trabalho. Estima-se que «este tipo de redes de talentos gere atualmente mais de 2 mil milhões de dólares em atividades subcontratadas, empregando centenas de milhões de pessoas em todas as geografias do mundo» (Deloitte, 2019, 23). Estas plataformas são consideradas muito importantes para a vantagem competitiva das organizações no futuro, de acordo com um inquérito realizado a 700 líderes de empresas dos Estados Unidos (Fuller *et al.*, 2020). Esta secção analisa os fins para os quais as empresas estão a utilizar plataformas digitais de trabalho baseadas na internet. A literatura sobre esta questão é ainda limitada, se bem que crescente, e a análise é complementada por entrevistas realizadas para este relatório a empresas de TI, de plataformas e de *start-ups* de tecnologia digital. Com base na análise, podem ser identificados três objetivos gerais no que concerne a razão pela qual as plataformas baseadas na internet estão a ser utilizadas pelas empresas: para fins de recrutamento; para reduzir custos e melhorar a eficiência; e para aceder ao conhecimento para a inovação.

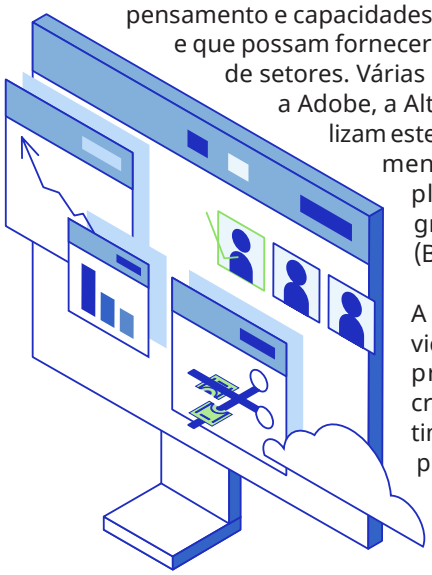
3.1.1 Recrutamento

A transformação digital provocou uma mudança sem precedentes nas práticas de recrutamento em todo o mundo. As empresas estão cada vez mais a mudar as suas práticas de recursos humanos (Deloitte, 2017) e a utilizar a inteligência artificial (IA) e a automação para avaliar e entrevistar os candidatos. As plataformas baseadas na Internet, tais como as plataformas de *freelancers* e as de programação competitiva, estão também a ganhar popularidade em termos de recrutamento de trabalhadores, de duas maneiras.

Em primeiro lugar, as plataformas baseadas na internet são um meio cada vez mais utilizado para a contratação de trabalhadores com competências específicas, uma vez que fazem a correspondência algorítmica dos trabalhadores às vagas e tarefas das entidades empresariais, oferecendo-lhes serviços personalizados. Os serviços de correspondência são fornecidos pelas plataformas de *freelancers* e plataformas de programação competitiva. As plataformas de *freelancers*, tais como a Toptal, são exclusivamente especializadas em fazer corresponder trabalhadores da sua comunidade de talentos com empresas; os trabalhadores podem ser contratados numa base horária, a tempo parcial ou a tempo inteiro. Estas plataformas proporcionam às empresas uma seleção de trabalhadores com os quais podem contactar antes de tomarem uma decisão quanto à contratação. De igual modo, a Upwork oferece o «serviço de contratação», um serviço premium oferecido através de fornecedores terceiros para contratar trabalhadores ao abrigo de uma relação de trabalho. A plataforma colabora também com grandes empresas tecnológicas como a Microsoft, oferecendo-lhes estes serviços para que possam ter um melhor acesso a uma mão-de-obra qualificada. Estes serviços de correspondência são também fornecidos por plataformas de programação competitiva, tais como a HackerRank, HackerEarth, Kaggle e Topcoder. Estas plataformas oferecem «talento como serviço» às empresas e, com base nas suas necessidades, recomendam trabalhadores com competências técnicas específicas das respetivas comunidades de programadores e cientistas de dados (ver Capítulo 2).

Em segundo lugar, as plataformas de programação competitiva, tais como a HackerRank, HackerEarth e Kaggle, ajudam as empresas a organizar o processo de recrutamento. Como discutido no Capítulo 2, estas plataformas oferecem diferentes tipos de planos de subscrição ou serviços personalizados a empresas para serviços de recrutamento nas áreas da ciência dos dados, IA e outros domínios tecnológicos. Os serviços de recrutamento prestados incluem a triagem e a pré-seleção de trabalhadores com aptidões e competências específicas, que podem posteriormente ser entrevistados pelas empresas. Isto acelera o processo de seleção, tornando assim o recrutamento mais eficiente para as empresas e, paralelamente, reduz os esforços e os custos de contratação. Para avaliar as competências técnicas dos trabalhadores, estas plataformas organizam «hackathons», concursos e outros desafios, que são geralmente programados algoritmicamente e realizados *online* com a participação de programadores de todo o mundo, ou em locais específicos, tais como os campi universitários. Os serviços prestados por

plataformas como a HackerRank reduzem o tempo de espera de que as empresas necessitam para fazer a pré-seleção de candidatos qualificados para um determinado trabalho, além de ajudar a eliminar enviesamentos no processo de seleção (Grooms, 2017). Além disso, estas plataformas ajudam as empresas a contratar indivíduos talentosos que demonstrem um pensamento e capacidades de *design* avançadas e que possam fornecer soluções numa série de setores. Várias empresas, tais como a Adobe, a Altimetrik e outras, utilizam estes serviços de recrutamento oferecidos pelas plataformas de programação competitiva (Babu, 2015).



A procura destes serviços por parte das empresas tem vindo a crescer ao longo da última década. Por exemplo, a HackerEarth tem mais de 750 clientes empresariais em todo o mundo em vários setores da economia, tais como a Amazon, L&T, Infotech, Wipro e UBS, que utilizam a plataforma para fins de recrutamento (Bhalla, 2017; Babu, 2015). Estas plataformas parecem, assim, estar a mudar as práticas de recrutamento tradicionais em algumas empresas.

3.1.2 Redução de custos e eficiência

As plataformas digitais de trabalho proporcionam às empresas um mercado mediado pela internet. As empresas definem as tarefas e requisitos e as plataformas fazem a respetiva correspondência com um conjunto mundial de trabalhadores que podem realizar as tarefas num período de tempo especificado. Este processo aparentemente ajuda as empresas a adotar uma estrutura muito ágil e leve para as suas tarefas essenciais. Em princípio, em vez de contratar pessoal adicional ou subcontratar através de empresas estabelecidas, as organizações podem mais facilmente externalizar uma gama diversificada de atividades a uma multidão geograficamente dispersa, em vários setores, tais como serviços financeiros, serviços jurídicos, serviços de patentes, logística e cuidados de saúde. Estas plataformas são cada vez mais utilizadas por grandes empresas e pequenas e médias empresas (PME), bem como por *start-ups* na fase inicial.

As plataformas baseadas na internet são um meio cada vez mais utilizado para a contratação de trabalhadores com competências específicas.

Um inquérito realizado pela Deloitte em 2019 demonstrou que as empresas externalizam trabalho no âmbito de diversas atividades, tais como TI (33 por cento), operações (25 por cento) e marketing (15 por cento), bem como investigação e desenvolvimento (I&D) (15 por cento) (Deloitte, 2019). Também se observou que «a maioria das organizações considera as formas de trabalho alternativas uma solução transacional e não uma fonte de talento estrategicamente importante» (Deloitte, 2019, 23). Os investigadores do Oxford internet Institute realizaram um inquérito a nove empresas da Fortune 500, tendo-as questionado sobre a sua motivação para utilizar plataformas digitais de trabalho em vez de agências de emprego tradicionais (Corporaal e Lehdonvirta, 2017). Os resultados mostram que estas empresas externalizam trabalho a trabalhadores de plataformas digitais de trabalho para responder às necessidades de pessoal relacionadas com conteúdos de marketing, tradução, apoio administrativo e serviço ao cliente, *design*, TI e dados, pelas seguintes razões:

- acesso mais fácil e mais rápido a uma mão-de-obra especializada, global e flexível;
- baixo custo de contratação de trabalhadores e redução das despesas gerais em cerca de 25 a 30 por cento;
- externalização mais rápida do trabalho (2-4 dias), em comparação com as agências de emprego tradicionais (6-8 semanas);
- prazos mais curtos, dado que as tarefas são concluídas mais rapidamente;
- maior flexibilidade conseguida através da externalização das tarefas de curta duração e pequenas;
- menos procedimentos administrativos e acordos contratuais, uma vez que o trabalho pode ser facilmente contratado externamente; e
- acesso a profissionais altamente qualificados e a conhecimentos especializados, proporcionando novas oportunidades para a criação de conhecimento e produção de trabalho de qualidade.

> As plataformas digitais de trabalho ajudam as empresas a reduzir os custos e a encurtar os prazos.

Outro estudo realizado pela Harvard Business School e pelo Boston Consulting Group fez um inquérito a 700 empresas dos Estados Unidos para compreender a utilização de plataformas digitais de trabalho como a InnoCentive, Freelancer, Toptal e Upwork. O inquérito revelou que cerca de 30 por cento das empresas utilizavam extensivamente estas plataformas, enquanto para outros 30 por cento a utilização era moderada. O acesso a trabalhadores através destas plataformas também ajudou cerca de 40 por cento das empresas a fomentar a produtividade e a aumentar a inovação (Fuller *et al.*, 2020).

O CEO de uma das principais plataformas de microtarefas mencionou numa entrevista da OIT que as grandes empresas eram os seus maiores clientes e a fonte de cerca de 80 por cento das receitas. Um desses clientes processa 100 milhões de linhas de dados por ano através da plataforma, para os anotar, classificar e categorizar de modo a torná-los legíveis por leitura ótica e para capacitar algoritmos de formação de aprendizagem automática. Este trabalho é integrado através de uma interface de programa de aplicação, o que permite aos clientes externalizar o trabalho diretamente aos trabalhadores colaborativos (*crowdworkers*) da plataforma. Para além de capacitar algoritmos automáticos de formação, os dados também fornecem informações sobre padrões de consumo e podem ser úteis para as empresas na tomada de decisões comerciais e para ações de marketing direcionado. Estudos no setor automóvel mostram que as empresas utilizam estas plataformas para o processamento de dados e imagens que apoiam o desenvolvimento de IA para veículos autónomos e conectados, melhoram as interfaces de fala e as assistentes virtuais para os condutores, bem como para capacitar os algoritmos de formação com base em vários cenários de tráfego e mapeamento geográfico sem necessidade de supervisão humana (Tubaro e Cassili, 2019; Schmidt, 2019).

A estratégia de utilizar uma comunidade colaborativa para ser eficaz em termos de custos é bastante difundida numa variedade de setores, incluindo o setor automóvel, químico, financeiro, e de investigação e tecnologia (Tauchert, Buxmann e Lambinus, 2020; Boudreau, Jesuthasan e Creelman, 2015). Este é também o caso de algumas grandes empresas tecnológicas. Por exemplo, «a Apple recorreu a um grande número de utilizadores e programadores distribuídos por todo o mundo para impulsionar o seu crescimento, criando aplicações e podcasts que melhoram os seus produtos» (Boudreau e Lakhani, 2013, 62). Lakhani, Garvin e Lonstein (2012, 8) também mostram que os clientes podem reduzir substancialmente o custo da criação dos *sites* das empresas se utilizarem plataformas de programação competitiva. Por exemplo, foram pagos 35 000 dólares por um trabalho e esse pagamento teria sido «de 350 000 dólares no caso de uma grande empresa de consultoria de TI, ou de 200 000 dólares se a empresa de consultoria de TI fosse de pequena dimensão, ou de 80 000 dólares se tivesse sido feito por prestadores de serviços independentes». Do mesmo modo, um projeto de desenvolvimento de *software* que demorou seis meses a ser concluído através de uma plataforma teria demorado o dobro do tempo se tivesse sido feito na empresa (Corporaal e Lehdonvirta, 2017). De acordo com Fuller *et al.* (2020, 7), as empresas estão a passar da experimentação e a utilizar as plataformas numa base *ad hoc* com o objetivo de «desenvolver uma estratégia integrada ... que utiliza... as plataformas não só para explorar os melhores talentos, mas também para tirar o máximo partido das capacidades latentes dos seus trabalhadores a tempo inteiro».

À medida que a sua dependência das plataformas digitais de trabalho aumenta, as empresas também enfrentam desafios na gestão estratégica de uma mão-de-obra contratada através de diversos tipos de modalidade de trabalho (Deloitte, 2018). A maioria das empresas (54 por cento) que participaram num inquérito de 2019 realizado pela Deloitte sublinhou que «ou geriram a sua força de trabalho alternativa de forma inconsistente ou tiveram poucos ou nenhuns processos para os gerir» e que isto se devia em grande parte ao facto de terem utilizado estes trabalhadores para «preencher vagas» (Deloitte, 2019, 23 e 24). Contudo, não obstante os desafios que se apresentam às empresas, cerca de 30 por cento e 17 por cento das empresas inquiridas têm a perceção de que os trabalhadores temporários e das plataformas digitais melhoram o desempenho organizacional, respetivamente (Deloitte, 2019). Durante a pandemia da COVID-19, e com o aumento da procura, as plataformas oferecem mais serviços de valor acrescentado às empresas e estão «a preparar-se para desempenhar um papel mais significativo na redução do défice de competências» no futuro (Fuller *et al.*, 2020, 8).

3.1.3 Acesso ao conhecimento para a inovação

As plataformas digitais, tais como as plataformas de programação competitiva de código aberto, potenciam e oferecem oportunidades de inovação que são benéficas tanto para as empresas como para os trabalhadores. A ascensão da internet e a rápida expansão das TIC facilitaram o acesso das empresas ao conhecimento através de diferentes meios. Nas últimas duas décadas, duas estratégias em particular têm vindo a ganhar destaque entre as empresas em termos de inovação, ideias e expansão das suas fronteiras de conhecimento: em primeiro lugar, colaboração e cocriação em plataformas de código aberto; e, em segundo, colaboração com plataformas de programação competitiva que organizam concursos abertos ou desafios para a inovação e o desenvolvimento. Esta secção centra-se nas plataformas de programação competitiva de código aberto para explorar a forma como podem ajudar os esforços das empresas para inovar e se desenvolverem.

Plataformas de código aberto

As plataformas de código aberto estão a crescer em popularidade dado que o seu *software* subjacente não é exclusivo e, consequentemente, pode ser acedido, modificado ou mesmo desenvolvido por qualquer pessoa. Grandes empresas de TI, financeiras e retalhistas utilizam estas plataformas para fins de desenvolvimento e inovação, em lugar de seguirem uma via de desenvolvimento interno ou a externalização para outras empresas de TI (Thakker, Schireson e Nguyen-Huu, 2017). A maioria das plataformas digitais de trabalho analisadas neste relatório, incluindo a Bolt, Ola, Rappi, Swiggy, Topcoder e Upwork, utilizam os dois servidores de código aberto mais comuns - Apache e Nginx.[1] Utilizam também ferramentas e *software* de código aberto para desenvolver as suas próprias tecnologias.

> As plataformas de programação competitiva de código aberto potenciam e oferecem oportunidades de inovação.

Muitas empresas líderes de TI colaboram de perto com plataformas de código aberto em matéria de inovação, pesquisa e desenvolvimento, à procura de soluções para problemas específicos. A Microsoft colabora com a Apache Software Foundation (uma comunidade de programadores voluntários de código aberto) e disponibiliza produtos e inovações através dessas plataformas. A colaboração e a participação de empresas nas plataformas de código aberto não estão necessariamente relacionadas com os custos, pois permite-lhes melhorar as suas relações públicas e ganhar legitimidade, bem como aprender e ficar em alinhamento com as mais recentes inovações no respetivo domínio (Lerner e Tirole, 2005; ver caixa 3.1).

Existem também desafios associados à participação em plataformas de código aberto das empresas, uma vez que estas têm de tomar uma decisão sobre em que medida gostariam de partilhar a propriedade intelectual (PI) em troca dos benefícios da inovação (Henkel, Schöberl e Alex, 2014). Tal deve-se em grande parte à ineficácia dos mecanismos de proteção da PI e da ameaça de imitação por parte da concorrência (Teece, 2018b). Porém, os governos e as empresas estão a facilitar e a incentivar o acesso aberto à PI para a inovação e o desenvolvimento (ver Capítulo 1).



1 Esta informação é baseada numa análise dos sites de plataforma utilizando uma ferramenta de perfil (Builtwith).

Caixa 3.1 **Apache** Software **Foundation**

A Apache Software Foundation (ASF) é uma comunidade de programadores voluntários de código aberto, criada em 1999. Tem mais de 350 projetos de código aberto tais como a Hadoop, Spark, Cassandra, CloudStack e Flink. Uma elevada percentagem dos sites na internet atuais, bem como a maioria das plataformas digitais de trabalho discutidas neste relatório, são alimentados pelo Servidor de internet Apache HTTP, o que levou à formação da ASF em 1999. O *software* desenvolvido através de projetos de código aberto na fundação é distribuído sob a licença da Apache e é um *software* livre e de código aberto, que pode ser desenvolvido e inovado por programadores ou codificadores de *software*. Trata-se de uma licença favorável às empresas e que permite aos empresários alavancar e criar todos os tipos de negócios em seu redor.

As empresas podem colocar questões e problemas informáticos e aceder a serviços da comunidade *online* de especialistas dispostos a fornecer soluções a custo zero. Um grande número de voluntários (programadores) dedica tempo e esforço ao trabalho na ASF, ao passo que outros são pagos pelos seus empregadores para contribuírem. Consideram a experiência gratificante, uma vez que podem adquirir novas competências ao trabalhar com os seus pares na comunidade e também estabelecer relações com especialistas no domínio, com os quais podem interagir no futuro. Além disso, «a programação nestas comunidades exige um elevado grau de motivação, uma vez que os programadores têm de investir muito tempo antes de poderem ver resultados concretos e a maioria dos programadores está interessada na arte de o criar [o código] e não no dinheiro» (entrevista da OIT a um representante da ASF).

Muitas das principais empresas tecnológicas enviam regularmente os seus programadores internos à ASF para trabalharem em problemas complexos com a comunidade. Esta partilha ajuda os trabalhadores não só a adquirir competências de programação complexas num curto espaço de tempo e a um custo quase nulo, mas também a apresentar ideias inovadoras para as suas atividades de negócio. Também lhes proporciona uma oportunidade de melhorar a sua reputação, alcançar o reconhecimento na empresa e desenvolver a carreira. Cerca de metade dos programadores de projetos Apache são pagos por empresas tecnológicas como o Facebook, Google, IBM e Microsoft. Algumas destas empresas também têm departamentos de código aberto dedicados, responsáveis por construir a sua relação com a Fundação.

A Apache não cobra a ninguém pela utilização da plataforma, sendo que a ASF tem um custo de aproximadamente 5000 dólares para fornecer apoio às infraestruturas de cada projeto. Com mais de 350 projetos e iniciativas, só o apoio às infraestruturas custa-lhes 1,75 milhões de dólares. A Fundação é financiada através de patrocínios ou da doação de fundos de algumas das grandes empresas tecnológicas para apoiar serviços de infraestruturas e conferências. As empresas beneficiam do facto de estarem associadas à marca ASF, uma vez que lhes facilita a atração de clientes, e ganham enormemente com os conhecimentos e a especialização das comunidades de código aberto. Algumas empresas também partilham o *software* como código aberto ao abrigo da Fundação Apache, o que lhes permite desenvolver o *software* através da comunidade, sendo benéfico para todos os utilizadores do ecossistema. Por exemplo, a Cassandra, uma base de dados SQL (Structured Query Language), foi originalmente doada pelo Facebook à Fundação e atraiu programadores de outras empresas, como a DataStax, Google e Microsoft, que a desenvolveram contribuindo com características adicionais ou melhorando os serviços.

Fontes: Entrevista da OIT, 2019; site e documentário da Apache Software Foundation.

Inovar através da utilização de plataformas de programação competitiva

As empresas também acedem ao conhecimento para a inovação e criam novas capacidades utilizando plataformas de programação competitiva que proporcionam soluções através da organização de desafios ou concursos[2] (ver caixa 3.2). Estas plataformas permitem o acesso das empresas à sua comunidade de programadores e codificadores em vários domínios tecnológicos. Verifica-se uma confiança crescente nestas plataformas digitais de trabalho para a inovação porque atraem uma comunidade de programadores para resolver uma ampla variedade de problemas relacionados com a IA, aprendizagem automática, ciência de dados, segurança, etc., com base nas necessidades de inovação das empresas, em troca de prémios em dinheiro (como declarado por representantes de empresas em entrevistas da OIT). Por exemplo, o algoritmo de filtragem da Netflix para a previsão de corres-pondência de utilizadores com filmes foi inicialmente baseado numa classificação de utilizadores numa escala de 1 a 5; para melhorar a precisão das previsões de classificação, foi organizada uma competição aberta (Gomez-Uribe e Hunt, 2015).

Comunidades de codificadores e programadores de plataformas de programação competitiva ajudam potencialmente as empresas a aceder a ideias criativas e soluções diversas de uma forma que anteriormente não era possível (Lakhani, Garvin e Lonstein, 2012; Terwiesch e Xu, 2008). As entrevistas da OIT a empresas revelaram que o verdadeiro valor destas plataformas reside na qualidade e rapidez com que as soluções são fornecidas, o que seria difícil de conseguir apenas com recursos internos. Este processo também proporciona flexibilidade e fácil acesso a talentos altamente qualificados em todo o mundo. As plataformas de programação competitiva, tais como a Topcoder, alavancaram o modelo de contribuição colaborativa para encontrar soluções para alguns dos problemas mais complexos e sofisticados do mundo (melhorias no tratamento do cancro, sequenciação mais rápida do ADN e reforço da segurança dos gasodutos, entre outros), ligando a sua comunidade de talentos informáticos a empresas (ver também Lakhani *et al.*, 2013; ver caixa 3.2).

Caixa 3.2 Utilizar a comunidade Topcoder para obter soluções tecnológicas

A Topcoder, uma plataforma de programação competitiva, oferece às empresas acesso a trabalhadores digitais talentosos de todo o mundo que podem proporcionar uma gama de potenciais soluções para os seus projetos a baixo custo e num curto espaço de tempo. Por exemplo, a comunidade Topcoder foi convidada para ajudar numa ambiciosa iniciativa de colaboração coletiva no âmbito dos cuidados de saúde centrados no cancro, por um prémio de 55 000 dólares ao longo de dez semanas. A iniciativa centrou-se na delineação de tumores no cancro do pulmão, que reclama mais de 150 000 vidas por ano só nos Estados Unidos, e o «desafio» era produzir uma solução de IA para tratar um tumor pulmonar crítico. A Topcoder juntou forças com a Faculdade de Medicina de Harvard e o Instituto do Cancro Dana-Farber para criar e testar algoritmos automáticos de delineamento para ajudar a melhorar os tratamentos de tumores cancerosos nos pulmões dos pacientes.

Durante as dez semanas do desafio de inovação colaborativa em três fases, 564 concorrentes de 62 países registados e 34 concorrentes submeteram 45 algoritmos, o que resultou em diversas soluções de IA capazes de localizar tumores pulmonares com uma precisão igual à de um oncologista especialista em radiação, mas mais rapidamente.

Fontes: Entrevista da OIT, 2019; ver também https://www.topcoder.com/case-studies/harvard-tumor-hunt/; https://jamanetwork.com/ journals/jamaoncology/fullarticle/2730638.

2 A ideia de introduzir competição para inovações ou soluções não é nova e podemos acompanhá-la até à «competição da Longitude em 1714, quando o governo britânico anunciou um convite público (com prémios monetários), para desenvolver um método para medir com precisão a longitude dos navios» (Mao *et al.*, 2017, 59). Enquanto a competição de inovação baseada na internet pode ser acompanhada até 2001, com a plataforma InnoCentive, que tentou atrair uma multidão para o desenvolvimento de fármacos, surgiram mais tarde várias outras plataformas para o desenvolvimento de *software* e análise de dados (Mao *et al.*, 2017).

Caixa 3.3 A nova estratégia da Wipro para desenvolver as capacidades dos recursos humanos e inovar recorrendo às plataformas digitais de trabalho

A Wipro Limited (doravante designada Wipro), fundada em 1982, é hoje uma das principais empresas indianas que prestam serviços de alta qualidade no domínio das TI a nível mundial. Oferece, desde o início dos anos 2000, uma gama de serviços aos clientes, nomeadamente análise de dados, IA e os serviços de computação em nuvem. A mudança de serviços de TI tradicionais para serviços integrados em setores específicos obrigou a Wipro a desenvolver e/ou adquirir um conjunto de competências completamente novo, sobretudo em matéria de estratégia de negócio e competências de *design*. Para este fim, a Wipro introduziu uma estratégia baseada em quatro componentes essenciais:

(i) Alinhar a estratégia de negócio com a estratégia de talentos

A Wipro alterou radicalmente a sua abordagem ao recrutamento. Em lugar de contratar trabalhadores com perfis «em forma de I» (envolvendo um profundo conhecimento e experiência numa tecnologia em particular, como a Java) ou perfis «em forma de T» ou «em forma de tarte» (profundo conhecimento e experiência que podem ser aplicados a diferentes setores), a Wipro contrata trabalhadores com perfis «em forma de X» (conhecimento especializado em *software* e *design*, juntamente com conhecimento detalhado sobre estratégia e implementação do negócio). Os gestores da Wipro também fazem a rotação dos trabalhadores de dois em dois anos entre diferentes linhas setoriais para aumentar a sua exposição aos vários setores, bem como para transferir conhecimentos entre clientes do setor, ao mesmo tempo que aprendem continuamente novas competências.

(ii) Alavancar o profundo conhecimento tecnológico para produzir soluções inovadoras para os clientes

A Wipro explorou uma série de iniciativas de contribuição colaborativa para atingir este objetivo estratégico. Em 2016 adquiriu a Topcoder, um mercado de plataforma que reúne 1,5 milhões de programadores, *designers* e cientistas de dados. Em 2017, com a ajuda da Topcoder, a Wipro desenvolveu uma plataforma interna de contribuição colaborativa - TopGear - para colmatar a lacuna de competências tecnológicas e criar uma mão-de-obra utilizável no projeto. Isto demonstra como os esforços estruturados e internos de contribuição colaborativa podem aumentar a adaptabilidade individual e organizacional. A plataforma funciona como uma oportunidade tanto para equipas como para os indivíduos visando:

- apoiar os trabalhadores na aprendizagem e aplicação de competências a uma série de projetos;
- encorajar a flexibilidade e os resultados orientados para o valor, dando aos indivíduos mais ação;
- proporcionar um canal para os trabalhadores colherem benefícios que vão para além do trabalho;
- desenvolver as suas ferramentas e especialização em *design*, codificação, testagem e ciência de dados através de tarefas ou projetos de contribuição colaborativa para talentos internos;
- fornecer diversas soluções inovadoras aos seus clientes, publicando problemas complexos na plataforma como um «desafio» para prémios em dinheiro; e
- aceder aos trabalhadores da plataforma para projetos específicos durante um curto período de tempo, permitindo uma mobilização de recursos flexível.

A equipa TopGear apoiou uma equipa de projeto interna numa transformação de mão-de-obra em grande escala que envolveu a todos, desde os testadores manuais aos engenheiros de automação. O desenvolvimento e a implementação de um plano de aprendizagem aperfeiçoaram as competências de 80 por cento da equipa responsável pelas contas, resultando num aumento de 20 por cento da produtividade anual do departamento em questão. Com base no sucesso da TopGear, a Wipro lançou a nova Hybrid Crowd Platform, com o objetivo de fazer melhorias funcionais para criar uma mão-de-obra flexível para o futuro e para revolucionar a mobilização interna de talentos e para os seus clientes empresariais.

Caixa 3.3 (cont.)

A Hybrid Crowd proporciona uma forma de todas as empresas (além da própria Wipro) ligarem as suas equipas de talento internas com os mais de 1,5 milhões de membros da comunidade mundial da Topcoder.

Com a integração deste banco de talentos, a plataforma permite que as empresas complementem as suas equipas, a pedido, com estes especialistas. Através da Hybrid Crowd, as organizações podem envolver três tipos diferentes de comunidades colaborativas: privadas, certificadas e públicas. De acordo com K.R. Sanjiv, Diretor Tecnológico da Wipro Limited:

> A plataforma Hybrid Crowd é a pedra angular da contínua transformação digital da Wipro e permite à equipa proporcionar um espectro ainda mais amplo de serviços digitais e satisfazer os requisitos *just-in-time*. Também oferece aos nossos especialistas em transformação digital [trabalhadores da Wipro] mais oportunidades de adquirir novas competências, receber e ganhar reconhecimento ao competir em concursos de colaboração coletiva.

(iii) Incentivar a colaboração e a inovação

A Wipro organiza «hackathons» e «ideathons» internos e externos nas instalações da empresa e na plataforma Topcoder para desenvolver competências e especialização entre os funcionários da Wipro, bem como para encontrar soluções inovadoras. Os trabalhadores podem competir individualmente ou em equipas pelos desafios colocados pelos clientes. São premiados vários vencedores em dinheiro e as suas realizações são amplamente divulgadas na empresa. O modelo do concurso permite aos trabalhadores avaliar as suas competências em relação aos seus pares, mas a natureza aberta e informal da formação gamificada incentiva a comunicação e o apoio. Os gestores de topo afirmam que esta estratégia impulsiona o compromisso entre os trabalhadores e tem um impacto positivo no seu desempenho e produtividade.

(iv) Alinhar e colaborar com as principais partes interessadas no ecossistema das plataformas

A Wipro investe igualmente num ecossistema de *start-ups* e, em colaboração com aceleradores Microsoft, explora inovações. Estabelece parcerias a longo prazo com clientes para identificar soluções em tecnologias emergentes, tais como blockchain ou IA, nos seus respetivos setores, e colabora com comunidades de *software* de código aberto, tais como a GitHub, SourceForge e outras.

Fonte: Entrevistas da OIT, 2019 e 2020.

As empresas tradicionais de externalização de TI estão a enfrentar a concorrência cada vez maior das plataformas de programação competitiva, em que as empresas recorrem a comunidades de plataformas para resolver os problemas e externalizar o trabalho. Para ultrapassar este desafio, as empresas tradicionais estão a começar a criar ou comprar plataformas emergentes ou bem estabelecidas que podem fornecer as competências e a tecnologia que lhes faltam (Cusumano, Gawer e Yoffie, 2019). Por exemplo, a empresa de externalização de TI da Wipro adquiriu a plataforma Topcoder em 2016, e com esta as competências e a especialização para fornecer serviços técnicos a diversos setores, o que resulta numa mudança da estratégia e modelo de prestação de serviços da Wipro (ver caixa 3.3). De igual modo, a Google adquiriu a Kaggle, uma plataforma de ciência de dados, em 2017, o que lhe permitiu utilizar a comunidade de cientistas de dados da Kaggle para analisar dados à velocidade necessária para ser competitiva no espaço da IA.[3] Estes desenvolvimentos levantam questões fulcrais sobre as futuras oportunidades de carreira dos trabalhadores de TI altamente qualificados se empresas deste calibre estiverem a utilizar e a confiar cada vez mais nas plataformas digitais de trabalho, uma tendência observada durante a pandemia da COVID-19 (ver Capítulo 1). Há também uma questão mais abrangente no que diz respeito à criação de capacidades dentro das empresas e à sustentabilidade desta prática a longo prazo se as empresas alavancarem cada vez mais a especialização através da colaboração coletiva.

3 Ver https://techcrunch.com/2017/03/08/google-confirms-its-acquisition-of-data-science-community-kaggle/.

3.2 Empresas que utilizam plataformas baseadas na localização

As plataformas baseadas na localização, tais como as plataformas de táxis e de entregas, facilitaram o acesso dos consumidores individuais aos serviços (ver caixa 3.4) e estão a ser cada vez mais utilizadas em muitos países por PME, restaurantes e empresários individuais. A crescente dependência destas plataformas decorre da concorrência, da necessidade de expandir a base de clientes e de fazer face a um mercado em transformação, bem como das preferências dos consumidores. Algumas das empresas tradicionais que começaram a utilizar as plataformas de entregas incluem as dos setores da restauração e do comércio a retalho. Esta secção examina as oportunidades e desafios que os restaurantes e as pequenas empresas encontram nas plataformas baseadas na localização. A análise e as conclusões desta secção baseiam-se em entrevistas semiestruturadas realizadas pela OIT a representantes de 47 empresas e seus clientes em países em desenvolvimento selecionados (Gana, Indonésia, Líbano, Marrocos, Quénia e Ucrânia) entre outubro de 2019 e março de 2020 (ver Anexo 3, tabela A3.1 para mais detalhes).

> A crescente dependência das plataformas baseadas na localização decorre da concorrência.

Restaurantes

O negócio da restauração, em particular, tem testemunhado uma maior procura de entregas por parte dos consumidores através de plataformas que os clientes muitas vezes consideram fáceis e convenientes de utilizar. As entrevistas da OIT a 27 proprietários de restaurantes de seis países (ver Anexo 3, tabela A3.1) revelam que os mercados se expandiram e que conseguiram alcançar novos clientes graças a uma maior visibilidade através das plataformas de entregas baseadas em aplicações. Além disso, a facilidade de fazer uma encomenda através das plataformas conduziu a um aumento da procura por parte dos escritórios durante a semana e das famílias durante os fins de semana ou quando as condições meteorológicas são desfavoráveis.

O motivo para utilizar aplicações é vender produtos, aumentar a base de clientes, bem como aumentar a procura – *Restaurante que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Marrocos)*

Quando está a chover, a procura de entregas aumenta porque as pessoas não querem vir ao restaurante e preferem encomendar através das aplicações de entregas. Isto verifica-se mesmo aos fins de semana – *Restaurante que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Quénia)*

Muitos restaurantes utilizam várias plataformas para prestar serviços aos clientes, por três razões principais. Em primeiro lugar, cada plataforma tem a sua própria base de dados de clientes, o que permite aos restaurantes chegarem a mais clientes. Em segundo lugar, ter uma presença em várias plataformas ajuda a reter os clientes que muitas vezes alternam entre aplicações para obter as melhores ofertas. Em terceiro lugar, ajuda os restaurantes mais pequenos a competir com os restaurantes ou cadeias maiores e a beneficiar de vários tipos de promoções e anúncios oferecidos pelas plataformas.

A motivação por trás da adesão a várias plataformas é obter mais visibilidade, para não perdermos clientes para as cadeias de cafés que estão presentes nestas aplicações – *Restaurante que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Líbano)*

Ao utilizar várias plataformas conseguimos alcançar o maior número de pessoas possível porque cada plataforma tem a sua própria base de clientes – *Restaurante que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Quénia)*

A publicidade constante aos nossos produtos alimentares através das plataformas traduz-se numa grande procura – *Restaurante que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Marrocos)*

As plataformas de entregas estão também a ajudar os restaurantes a melhorar a produtividade através de diversos meios. Em primeiro lugar, as empresas de plataforma oferecem aos restaurantes ferramentas de análise e de monitorização dos *sites* que os ajudam a seguir as preferências dos seus clientes. Isto, por sua vez,

permite uma maior perceção das melhores formas de desenvolver as suas estratégias empresariais e estruturas de preços. Em segundo lugar, as plataformas fornecem periodicamente comentários e formação sobre integração digital, bem como aconselhamento sobre estratégia de negócio e publicidade. Em terceiro lugar, as ferramentas digitais para seguir as encomendas, preparar produtos para expedição e gerir contas e pagamentos também ajudam a aumentar a produtividade dos restaurantes. Finalmente, os sistemas de classificação nas plataformas criam um incentivo para os restaurantes aumentarem a velocidade de entrega e melhorarem as suas embalagens, o que não só aumenta a competitividade como melhora a classificação, conferindo-lhes uma maior visibilidade entre os clientes.

Estamos a assegurar que todo o nosso pessoal está consciente e capacitado e tem conhecimentos sobre como fazer a embalagem a uma velocidade rápida, de modo a que as encomendas fiquem prontas para serem recolhidas pelo trabalhador das entregas. A qualidade e a quantidade são importantes para a classificação – *Restaurante que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Quénia)*

A empresa de plataforma fornece recomendações por e-mail sobre como aumentar a rentabilidade – *Restaurante que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Ucrânia)*

Vários restaurantes relataram que o aumento da procura de entregas levou a uma maior carga de trabalho, sobretudo para o pessoal da cozinha. Alguns restaurantes contrataram trabalhadores temporários ou de curta duração para satisfazer a maior procura.

Temos uma lista de trabalhadores temporários e chamamo-los ocasionalmente, sobretudo ao fim de semana. Pagamos de acordo com as horas trabalhadas – *Restaurante que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Marrocos)*

Não obstante as plataformas baseadas em aplicações tenham provocado um aumento na procura de refeições de restaurantes, também levaram a uma maior dependência da economia digital que, por sua vez, exige uma infraestrutura digital que funcione bem. Muitos restaurantes relataram que a instabilidade da ligação à internet teve impacto nos negócios, sobretudo no que diz respeito à expedição das encomendas. Os restaurantes também enfrentaram desafios relativos a atrasos por parte dos trabalhadores das entregas, que originaram cancelamentos, e alguns queixaram-se de mau serviço por parte das empresas de plataforma, o que provocou queixas dos clientes. Além disso, as plataformas cobram uma taxa de comissão de cerca de 15 a 25 por cento, o que afeta as margens de lucro e a sustentabilidade dos restaurantes. Alguns restaurantes também mencionaram que eram penalizados com elevadas taxas de comissão se utilizassem várias plataformas.

O acordo atual com a Toters é de 25 por cento de comissão por cada encomenda. Pensamos que é um valor extremamente elevado. Tentámos recentemente negociar um melhor acordo com a Toters, mas não conseguimos, por isso decidimos trabalhar com outras empresas até termos desenvolvido a nossa própria aplicação como uma estratégia de saída – *Restaurante que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Líbano)*

A fraca infraestrutura da Internet é o principal problema no Líbano, o que muitas vezes provoca interrupções – *Restaurante que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Líbano)*



Pequenas empresas de retalho

As entrevistas da OIT a representantes de 16 pequenas empresas de retalho e a vendedores independentes no Gana, Indonésia e Quénia mostram que as pequenas empresas estão a utilizar cada vez mais redes sociais como o Twitter, Facebook e Instagram, bem como plataformas de comércio eletrónico, para vender os seus produtos. Algumas destas não têm lojas físicas e operam exclusivamente a partir de casa. Todas as pequenas empresas de retalho inquiridas dependem cada vez mais de plataformas de entregas para entregar as mercadorias aos clientes que fazem encomendas *online*, e podem vender produtos a partir de qualquer lugar e para uma base de clientes mais vasta, o que resulta em rendimentos mais elevados. Os serviços de entrega também permitiram aos vendedores independentes concentrarem-se na produção e na gestão das mercadorias em vez de se concentrarem nas entregas.

> **As plataformas de entregas ajudaram-nos a aumentar as encomendas em comparação com os meses anteriores, o que levou a um aumento da faturação e dos lucros** – *Pequena empresa de retalho numa plataforma de comércio eletrónico que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Quénia)*

> **As plataformas de entregas ajudam a entregar os produtos a tempo e a reduzir a carga de trabalho das entregas, o que é um alívio. Assim, monitorizo regularmente os *feeds* nas redes sociais e logo que recebo uma encomenda, ligo ao pessoal das entregas e indico-lhes as horas de recolha e de entrega** – *Vendedor independente que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Gana)*

As pequenas empresas de retalho que utilizam plataformas de comércio eletrónico podem também aceder aos dados sobre as suas encomendas e vendas através da análise *web*, o que lhes permite responder à evolução da procura. Para entregar as mercadorias ou produtos aos clientes, as pequenas empresas de retalho utilizam frequentemente várias plataformas de entregas, aproveitam várias promoções e ofertas e preferem as plataformas baseadas nos serviços oferecidos.

> **Podemos comparar quantas encomendas foram entregues, o que nos ajuda a analisar e controlar as vendas** – *Pequena empresa de retalho numa plataforma de comércio eletrónico que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Quénia)*

Contudo, as pequenas empresas de retalho e os vendedores independentes também enfrentam desafios semelhantes aos dos restaurantes no que respeita ao acesso instável à internet, aos atrasos na receção das encomendas dos trabalhadores das entregas e à capacidade de adaptação a um modelo de negócio *online*. As empresas que utilizam plataformas de comércio eletrónico também enfrentam o desafio de alterações nas taxas de comissão sem qualquer aviso prévio, o que afeta as suas receitas. Para os vendedores independentes, os atrasos dos trabalhadores de entregas também têm sérias implicações nas relações com os clientes, uma vez que estes dependem geralmente de uma base de clientes mais reduzida.

> **O trabalhador das entregas atrasa-se duas horas, então o cliente fica frustrado e zanga-se comigo** – *independente que utiliza serviços de entrega baseados em aplicações (Gana)*



Caixa 3.4 Motivação dos clientes para a utilização de táxis e serviços de entrega baseados em aplicações

A ascensão das plataformas baseadas na localização proporciona às pessoas mais opções para aceder a serviços do que as que estão disponíveis através dos meios tradicionais. Para compreender as motivações dos clientes que utilizam estas plataformas, a OIT realizou entrevistas presenciais a uma pequena amostra de 33 clientes do Chile, Gana, Índia e Quénia entre outubro de 2019 e março de 2020. A opção de aceder a serviços de táxi ou encomendar um produto através de uma aplicação digital ou um clique de um botão aumentou a popularidade destas plataformas entre os clientes. Para a sua maioria, a conveniência, a facilidade de utilização, os preços baixos, a transparência e a fiabilidade foram algumas das razões para a utilização de serviços baseados em aplicações.

A principal motivação para os clientes utilizarem serviços de táxi baseados em aplicações foi o preço mais baixo em comparação com os serviços de táxi tradicionais, bem como as várias ofertas e descontos. Salientaram também que se sentem seguros, uma vez que o GPS lhes permite acompanhar o motorista e partilhar a localização com a família e os amigos. Além disso, em alguns países, os serviços de táxi baseados em aplicações estão disponíveis em determinados locais onde é normalmente difícil encontrar táxis tradicionais. Os clientes dos serviços de entrega enfatizaram que as aplicações de entregas lhes proporcionam uma grande variedade de produtos à sua escolha e os ajudam a poupar custos de transporte e tempo.

> **Conveniência, conforto, privacidade, segurança, flexibilidade e também saber que não haverá necessidade de qualquer negociação** - *Cliente de serviços de táxi baseados em aplicações (Gana)*
>
> **Não preciso de esperar na estrada ou na rua e posso reservar o táxi em qualquer lugar. Posso comprar todos os produtos num só clique em vez de ir à loja e isso poupa-me tempo** – *Cliente de táxis e serviços de entrega baseados em aplicações (Índia*

Muitos clientes utilizam também várias plataformas simultaneamente para serviços de táxi e de entrega, uma vez que lhes permite escolher a opção mais barata e mais conveniente. Por exemplo, nas plataformas de táxis, os clientes podem comparar as ofertas em diferentes aplicações para encontrar a melhor oferta em termos de tarifa, classificação do motorista e localização. As plataformas de entregas permitem aos clientes comparar o preço de um determinado produto nas diferentes aplicações e escolher o produto oferecido nas condições mais favoráveis e no prazo de entrega mais curto. Todos os clientes destacaram a importância das classificações, uma vez que esta funcionalidade lhes permite fornecer *feedback* sobre a qualidade dos serviços e ver as opiniões de outros clientes sobre os produtos e serviços.

> **Posso dizer que por vezes ajuda a conseguir um melhor preço para a entrega no mesmo local porque posso verificar as duas aplicações e saber qual delas é a mais barata** – *Cliente de serviços de táxi baseados em aplicações (Gana)*
>
> **As classificações fornecem uma melhor perspetiva com base nas experiências dos outros clientes e ajudam-me a avaliar as questões de segurança** – *Cliente de serviços de táxi baseados em aplicações (Índia)*

Paralelamente aos benefícios dos serviços de táxi e de entrega baseados em aplicações, foram também identificadas algumas dificuldades pelos clientes, sendo as principais a ligação à internet e as falhas técnicas nas plataformas. Outras preocupações no âmbito do setor dos táxis incluíram o aumento das tarifas dos táxis baseados em aplicações, casos de desacordo com motoristas de táxi baseados em aplicações, cancelamentos ou falta de educação por parte dos motoristas, falta de transparência das taxas de espera e os preços de pico. No setor das entregas, os problemas incluíram o facto de misturar alimentos com outros artigos, atrasos nas encomendas, cancelamentos e casos de despesas adicionais, bem como o excesso de anúncios nas plataformas e um *design* das plataformas que promove um maior consumo.

> **As aplicações de entregas tornam a interface mais interessante e mais apelativa pelo que, mesmo que não esteja disposto a comprar nada, basta clicar e deslizar e pode acabar por comprar algo que nem sequer pensava ser necessário** – *Cliente de serviços de entrega baseados em aplicações (Gana)*
>
> **Os preços, especialmente dos serviços de táxi baseados em aplicações, têm aumentado** – *Cliente de serviços de táxi baseados em aplicações (Índia)*

Alguns clientes declararam que as plataformas de táxis e de entregas proporcionam oportunidades de emprego, sobretudo aos trabalhadores migrantes, e manifestaram preocupações relativamente às condições de trabalho e seguros dos motoristas de táxi e trabalhadores de entregas.

Fonte: IEntrevistas da OIT.

Clientes empresariais (serviços de táxi)

As entrevistas da OIT a quatro clientes empresariais no Quénia revelam que estes têm tendência a utilizar serviços baseados em aplicações, uma vez que são considerados convenientes, prontamente disponíveis e fiáveis. As funcionalidades de segurança disponíveis nas aplicações de táxis (por exemplo, um botão SOS e acompanhamento do motorista) e a facilidade e conveniência de efetuar os pagamentos através de uma ferramenta digital são, entre outros fatores importantes relatados pelos clientes, as razões para preferirem serviços de táxi baseados em aplicações.

> **Normalmente sensibilizamos o nosso pessoal para utilizar plataformas de táxis específicas quando se encontram com um cliente, uma vez que é mais fiável** – *Cliente empresarial de serviços de táxi baseados em aplicações (Quénia)*

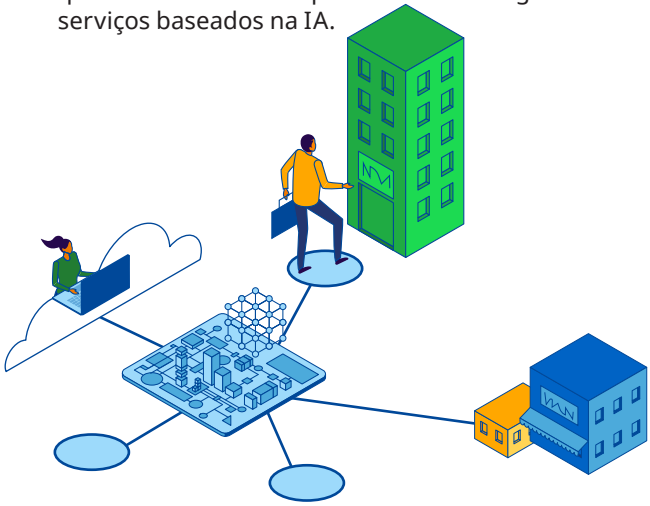
> **Pode seguir o condutor, onde quer que esteja, o que transmite segurança** – *Cliente empresarial de serviços de táxi baseados em aplicações (Quénia)*

As plataformas de táxis baseadas em aplicações competem entre si para atrair clientes empresariais. Por exemplo, a Maramoja dirige-se especificamente a clientes empresariais, oferecendo-lhes preços muito mais baixos do que outras empresas de plataforma, ao passo que a Bolt propõe serviços a uma taxa semelhante à cobrada aos clientes individuais. Contudo, os clientes empresariais também enfrentam dificuldades relacionadas sobretudo com o serviço ao cliente, a falta de transparência dos custos de cancelamento e a deficiente ligação à internet. O período durante o qual as entrevistas foram realizadas foi também marcado por greves convocadas por motoristas de táxi baseados em aplicações. Tal foi relatado como uma das principais dificuldades dos clientes no Quénia, uma vez que o negócio foi afetado pela paragem temporária dos serviços de táxi facilitados pelas plataformas.

> **Quando os motoristas de táxis baseados em aplicações estiveram em greve, não havia serviços disponíveis. Isto foi bastante diferente, quando comparado com a contratação de uma empresa de táxis** – *Cliente empresarial de serviços de táxi baseados em aplicações (Quénia)*

3.3 Oportunidades criadas pelas plataformas digitais para as empresas BPO e *start-ups* de tecnologia digital

As plataformas digitais criam oportunidades de inovação e empreendedorismo às *start-ups*, empresas BPO e programadores de *software*, entre outros. Os baixos custos das infraestruturas de TI e o acesso a plataformas de código aberto reduziram os custos relacionados com a criação de uma empresa e proporcionam uma oportunidade para experimentar ideias inovadoras. Esta secção foca-se em duas tendências: as transformações das empresas BPO em resposta às necessidades das organizações na era digital e o crescimento das *start-ups* de tecnologia digital que fornecem novos produtos tecnológicos e serviços baseados na IA.



3.3.1 Transformações nas empresas BPO

A partir da década de 1990, a adoção das TIC e os consequentes rápidos avanços levaram à externalização ou deslocalização de serviços para países em desenvolvimento, criando novos mercados e oportunidades de emprego em serviços nas áreas das tecnologias de informação, *call centers* e empresas BPO (Rani e Furrer, a publicar; Parthasarathy, 2010). Tal tem ajudado grandes empresas a reduzir os custos operacionais - através do acesso a um conjunto de mão-de-obra para serviços de *software* e de I&D e para centros de apoio ao cliente a um custo relativamente baixo - e a aumentar a sua produtividade (Graf e Mudambi, 2005). Os países em desenvolvimento, tais como o Brasil, as Filipinas e a Índia, integraram o desenvolvimento das TIC nas políticas de desenvolvimento nacionais, o que lhes permitiu dominar o mercado de BPO (Parayil, 2005). Durante a última década, alguns países africanos, nomeadamente a África do Sul, o Gana e o

Quénia, tornaram-se também uma localização viável para as empresas BPO devido à sua competitividade em termos de custos (Anwar e Graham, 2019).

A ascensão da economia digital e a proliferação das plataformas digitais estão a fazer com que algumas empresas BPO tradicionais adotem novas estratégias tendo em vista a adaptação e a perenidade dos seus negócios na economia digital fornecendo, assim, os serviços que as grandes empresas necessitam. Esta secção, baseada em entrevistas aprofundadas e semiestruturadas a gestores ou representantes de 11 empresas[4] em dois países (Índia e Quénia) entre abril de 2019 e janeiro de 2020, centra-se nestas estratégias.

Todas as empresas BPO que participaram no inquérito da OIT são PME, as quais adotaram várias estratégias para se adaptarem à evolução das necessidades dos seus clientes. As empresas BPO do Quénia dependem em grande parte do trabalho externalizado por grandes empresas internacionais. Estas têm vindo a fazer, desde 2014, a transição dos serviços baseados na voz para os serviços digitais. A natureza das tarefas, porém, tais como o tratamento das reclamações dos clientes, permaneceu a mesma. Os canais digitais que as empresas BPO começaram a utilizar para prestar estes serviços incluem várias redes sociais, e-mail e bots de IA.[5] Além disso, ferramentas digitais como a análise *web* possibilitam acompanhar a viagem dos clientes desde o início até ao fim, permitindo-lhes manter contacto com os clientes, responder às suas necessidades específicas e prestar os serviços solicitados.

Anwar e Graham (2019, 214) fizeram uma observação semelhante no seu inquérito a sete empresas BPO em Joanesburgo, África do Sul, onde descobriram que a maioria das empresas BPO estava a fazer uma transição digital fornecendo serviços aos clientes através de «diversos canais digitais tais como chamadas de voz, respostas interativas automatizadas de voz, *webchat* e WhatsApp». Numa das empresas inquiridas, o número de chamadas de voz diminuiu mais de 50 por cento entre 2012 e 2016, tendo estas sido substituídas por canais digitais não vocais.

> As empresas BPO estão a adotar novas estratégias tendo em vista a adaptação e a perenidade dos seus negócios na economia digital.

As entrevistas a empresas quenianas mostram que as ferramentas e as tecnologias digitais lhes permitiram fornecer o que consideram ser serviços melhorados, a pedido e favoráveis aos clientes, bem como apoio técnico e gestão das redes sociais. Empresas BPO como a HN, a IN e a CCI fornecem aos clientes dos setores dos seguros, banca, telecomunicações e retalho nos mercados nacionais e internacionais uma gama de serviços, nomeadamente pesquisa de mercado, atendimento ao cliente, acompanhamento das preferências do consumidor, marketing digital, estratégias de preços e estratégias de comunicação, utilizando vários canais digitais. Estes serviços ajudam as suas empresas clientes a melhorar a experiência do cliente e a eficiência operacional, para que possam permanecer competitivas no ambiente de negócio digital.

Com a utilização de IA em diversos setores, desde o automóvel às redes sociais e ao comércio eletrónico, a etiquetagem de dados e a moderação de conteúdos tornaram-se um requisito fundamental para muitas empresas. Uma série de grandes empresas de tecnologia, tais como o Facebook, Google e Microsoft, começaram também a externalizar para as empresas BPO a revisão e moderação de conteúdos, anotação de dados, etiquetagem de imagens, etiquetagem de objetos e outras tarefas. As entrevistas às empresas revelaram que estas tarefas estão a ser externalizadas pelas grandes empresas de tecnologia como parte dos seus programas de responsabilidade social empresarial. O objetivo da externalização é ter um impacto social nos países em desenvolvimento, proporcionando oportunidades de emprego a jovens licenciados ou a jovens que abandonam a escola, e apoiar pessoas de meios desfavorecidos. Esta estratégia conduziu também ao crescimento de novas empresas BPO e *call centers*, que realizam estas tarefas em vários países em desenvolvimento, incluindo a Índia e o Quénia. Algumas das em-

4 Os nomes das empresas BPO citadas foram alterados para preservar o seu anonimato.
5 Um *bot* é uma ferramenta automatizada simples ou um programa informático que pode realizar uma ação utilizando inteligência artificial ou processamento de linguagem natural.

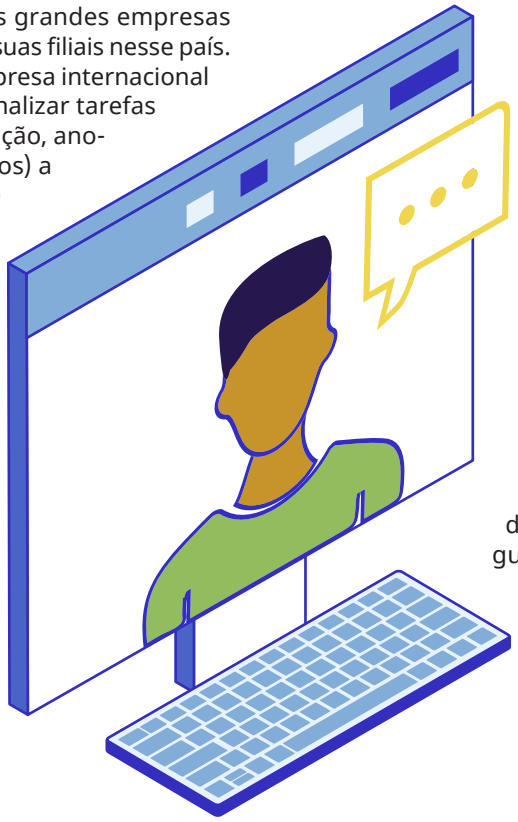
presas de etiquetagem de dados, tais como a Infolks e a iMerit, da Índia, que operam em cidades mais pequenas, fazem-no para criar oportunidades de emprego nas comunidades mais desfavorecidas, desenvolvendo simultaneamente ferramentas de anotação (Murali, 2019).

Algumas novas empresas BPO, tais como a FS e a CO, na Índia, declararam nas entrevistas da OIT que a moderação de conteúdos não só proporciona uma oportunidade de negócio como também lhes permite desempenhar uma tarefa muito importante para a sociedade, uma vez que «atuam como *firewall* ou guardião ou um *watchdog* para a internet». Ambas as empresas também prestam serviços como a sinalização de produtos contrafeitos e práticas fraudulentas em anúncios e comentários sobre os produtos; a salvaguarda de material protegido por direitos de autor e a garantia de que não há violação de direitos de autor nos *sites* de comércio eletrónico; e a identificação de perfis fraudulentos e burlas em *sites* de encontros, entre outros, para grandes empresas internacionais e locais. As entrevistas aos trabalhadores e ao CEO da FS revelaram que cerca de 90 por cento dos trabalhadores que fazem a moderação de conteúdos e outras tarefas são licenciados ou pós-graduados com competências em engenharia e ciências informáticas. Algumas das empresas que oferecem serviços de TI, tais como a Accenture, a Genpact e a Cognizant, também se diversificaram e entraram no negócio da moderação de conteúdos, contratando licenciados para realizar estas tarefas (Mendonca e Christopher, 2018).

Devido à competitividade do custo de mão-de-obra no Quénia, muitas grandes empresas também estabeleceram as suas filiais nesse país. Por exemplo, a SS, uma empresa internacional e uma das maiores a externalizar tarefas variadas (tais como introdução, anotação e transcrição de dados) a pequenas empresas BPO e a trabalhadores colaborativos do Quénia, instalou o seu próprio centro de entregas em Nairobi. Não obstante estas filiais criarem oportunidades de emprego localmente através da contratação de mulheres e de jovens de famílias pobres com competências informáticas e numéricas básicas e literacia em inglês, também destabilizaram muitas pequenas empresas BPO, que agora enfrentam uma redução no trabalho externalizado.

Algumas empresas, como a AT, que dependem de grandes empresas para a externalização de tarefas, têm sentido dificuldades em trabalhar no mercado devido a esta diminuição do trabalho externalizado. Para sustentar o seu negócio, além de trabalhar diretamente com os seus clientes, a AT estabeleceu boas relações com uma plataforma baseada na internet que lhes externaliza trabalho. Esta estratégia das pequenas empresas BPO para aceder ao trabalho através de plataformas baseadas na internet, tais como a eLance, a oDesk (agora Upwork) e a Guru também foi observada durante o período de 2010-14 (Foster *et al.*, 2018). Porém, concluiu-se que as pequenas empresas estavam a lutar para sobreviver apenas com base nesse trabalho, uma vez que as tarefas eram de curta duração e de baixo valor e que essas empresas tinham de procurar os mercados domésticos para sustentar os seus negócios.

A competitividade do custo de mão-de-obra conduziu também à emergência de novos tipos de empresas, tais como a CF, que estabeleceu os seus centros de entrega na Índia e no Nepal e utiliza mão-de-obra local e de origem colaborativa através da sua plataforma para prestar serviços a grandes empresas da Europa e dos Estados Unidos. O principal serviço prestado pelos centros de entrega da CF relaciona-se com a anotação de imagens e a etiquetagem de dados de imagens de vídeo de sinais de trânsito, semáforos e peões, para capacitar os veículos autónomos a reconhecer estes objetos e navegarem em situações da vida real com pouca supervisão humana. Também prestam serviços como transcrição, categorização, etiquetagem e moderação de conteúdos. A empresa utiliza uma mão-de-obra híbrida de trabalhadores *online* e locais, o que lhe permite formar a mão-de-obra local para estas tarefas, e a repetição de tarefas permite-lhes assegurar qualidade, precisão e



eficiência, mantendo ao mesmo tempo a competitividade no mercado.

Tarefas como a etiquetagem de dados e a moderação dos conteúdos não têm tido muitos resultados entre as empresas BPO tradicionais do Quénia. Algumas destas empresas, incluindo a HN, a IN e a CCI, deixaram de as realizar após cerca de um ano por as terem considerado tarefas de nível inferior e de baixo valor. Além disso, este trabalho não oferecia quaisquer oportunidades para a mobilidade ascendente em termos do reforço das competências ou de aprendizagem para a empresa e, simultaneamente, as margens de lucro eram reduzidas e difíceis de sustentar a longo prazo.

3.3.2 Emergência das *start-ups* de tecnologia digital

A economia digital e a expansão das plataformas digitais originaram a emergência de novos atores: *start-ups* de tecnologia digital que fornecem novas ferramentas, produtos e serviços que aumentam a eficiência e o funcionamento do ecossistema digital. Além disso, a maior expectativa gerada em torno da automatização de tarefas específicas (Nedelkoska e Quintini, 2018; Frey e Osborne, 2017; Arntz, Gregory e Zierahn, 2016) criou uma nova procura e oportunidades para serviços baseados na IA. Em 2020, a economia mundial de *start-ups* gerou 3 biliões de dólares em valor e proporcionou muitas oportunidades para os empreendedores, ainda que apenas 14 por cento dos fundadores de *start-ups* fossem do sexo feminino (Startup Genome, 2020).

Esta secção examina as motivações por trás da ascensão de *start-ups* de tecnologia digital e de que modo os produtos ou serviços que oferecem beneficiam as empresas, nomeadamente as plataformas digitais de trabalho. A análise é baseada em entrevistas semiestruturadas, realizadas a dez *start-ups* de tecnologia digital sediadas em São Francisco (Estados Unidos), Bangalore (Índia), Cherkasy (Ucrânia) e Varsóvia (Polónia) entre julho de 2019 e março de 2020 (ver Anexo 3).

Podem distinguir-se dois tipos de *start-ups* de tecnologia digital, com base nas respostas às entrevistas da OIT: as que criam produtos e serviços tecnológicos, e as que fornecem aplicações e serviços baseados na IA. O crescimento destas *start-ups* tem sido impulsionado por três fatores:

> Os avanços no processamento da IA e da linguagem natural possibilitaram às *start-ups* anunciar e vender os seus serviços às empresas como sendo baseados na IA.

- Facilidade de entrada, com baixo investimento em ativos físicos, em comparação com as *start-ups* tradicionais e a disponibilidade de infraestruturas de TI a baixo custo. A disponibilidade de plataformas e *software* de código aberto permite experimentar novas ideias e inovações para melhorar a eficiência ou produtividade.
- Os avanços no processamento da IA e da linguagem natural, que possibilitaram às *start-ups* anunciar e vender os seus serviços às empresas como sendo baseados na IA, com a consequente redução de custos através da substituição de trabalhadores por IA.
- Disponibilidade de capital de risco e fundos de aceleração para as *start-ups*, o que tem desempenhado um papel crucial, proporcionando oportunidades para os empreendedores dos países desenvolvidos e dos países em desenvolvimento.

Criação de produtos e serviços

A maioria das *start-ups* tentam encontrar áreas de nicho onde podem fornecer serviços inovadores às plataformas ou às empresas tradicionais que melhorem a sua produtividade. Os desenvolvimentos na IA e, especificamente, os avanços na análise de dados e nas técnicas de rastreio, tiveram grandes implicações nas estratégias de preços e de marketing, para a gestão do serviço de apoio ao cliente e avaliação de riscos, daí o crescimento de *start-ups* que fornecem produtos e serviços, incluindo análise e rastreio de sites a empresas tradicionais, bem como a plataformas digitais de trabalho.

mpresas como a Crazyegg e a Rytangle fornecem às plataformas digitais ou empresas tradicionais dados em tempo real relativos aos utilizadores que acedem às respetivas plataformas. A maioria das plataformas digitais e das empresas tradicionais tem hoje ferramentas de análise e de rastreio de sites instaladas para monitorizar o comportamento dos clientes, o que ajuda a localizar os seus clientes e a melhorar as estratégias de preços e de marketing.

Empresas como a Cloudinary oferecem soluções avançadas de aplicações de *software* para plataformas digitais ou empresas tradicionais que permitem o processamento de imagem e vídeo, gestão de imagem e instalações de armazenamento. *Start-ups* como a NoticeBoard desenvolveram aplicações de comunicação que ajudam a melhorar a comunicação entre grandes conjuntos de pessoal de terra ou trabalhadores de entregas - 1000 ou mais trabalhadores que necessitam de supervisão e gestão - e os seus gestores. Plataformas de comércio eletrónico e empresas de transportes de várias regiões têm vindo a utilizar estas aplicações para localizar e gerir os seus trabalhadores. Várias outras *start-ups* fornecem aplicações de *software* personalizadas a empresas tradicionais e a plataformas digitais de trabalho de acordo com as suas necessidades, muitas vezes utilizando ferramentas e aplicações de código aberto.

Fornecimento de aplicações de IA

A última década testemunhou o crescimento de *start-ups* de IA devido à disponibilidade de vastos recursos financeiros dos governos, do setor privado e dos investidores de capital de risco (Nitzberg, Seppälä e Zysman, 2019). Estas *start-ups* oferecem uma gama de aplicações de IA a empresas, totalmente automatizadas ou controladas por humanos. A maioria destas *start-ups* tem dois perfis: um para os clientes, com um site e um nome de empresa, exclusivamente centrado na prestação de serviços utilizando a IA e outro para os trabalhadores colaborativos, com um site e um nome de empresa que oferece oportunidades de trabalho e a possibilidade de obter um rendimento (Schmidt, 2019; entrevistas da OIT a *start-ups* de IA). Muitas destas empresas surgiram em campos como a assistência virtual (tarefas de secretariado), serviços jurídicos, microtarefas (anotação de imagens e de dados) e outras que utilizam trabalhadores colaborativos para prestar os serviços (ver caixa 3.5). Uma análise do investimento de 2800 *start-ups* de IA em toda a Europa em 2019 concluiu que cerca de 40 por cento destas não tinham nada que ver com IA (Ram, 2019).

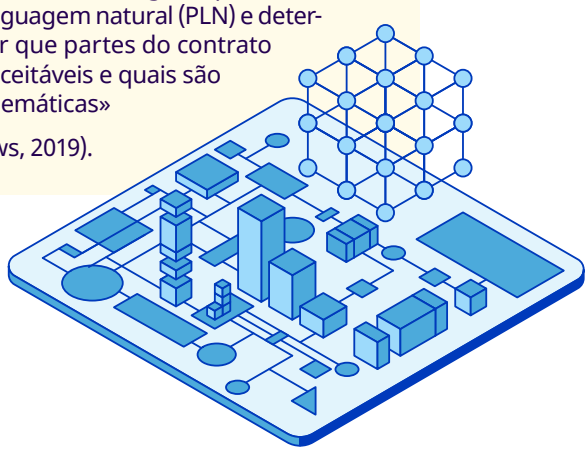
Caixa 3.5 Proliferação de *start-ups* de IA

Investidores de capital de risco e outros investidores têm manifestado interesse em investir na automatização de tarefas abrangentes, desde serviços de secretariado a serviços jurídicos, o que faz com que muitas *start-ups* se posicionem como empresas de IA com a finalidade de terem acesso a esse financiamento (Schmidt, 2017; entrevistas da OIT a *start-ups* de IA). Por exemplo, a Scale AI, a Playment e a Mighty AI posicionam-se explicitamente como empresas de IA que procuram apelar à indústria automóvel para a preparação e conceção da próxima geração de carros sem condutor (Schmidt, 2019).

De igual modo, tem havido uma proliferação de *start-ups* que fornecem serviços de assistência virtuais às empresas, tais como marcação de reuniões, tomar notas em reuniões ou correio gerido por IA. Algumas das principais *start-ups* em termos de investimento de capital de risco nestas áreas incluem a x.ai (44,3 milhões de dólares) e a Clara Labs (11,4 milhões de dólares) (informação baseada na base de dados Crunchbase).

Os serviços jurídicos, considerados como um dos maiores mercados do mundo, também assistiram a um fenomenal aumento de *start-ups* (Toews, 2019). A maioria das *start-ups* jurídicas, tais como a LawGeex, Klarity, Clearlaw ou LexCheck, posicionam-se como prestando serviços jurídicos automatizados de IA, incluindo a redação, análise e negociação de contratos, reduzindo assim o tédio relacionado com certos aspetos do trabalho jurídico. Além disso, enfatizam que a IA pode absorver automaticamente documentos escritos, «analisá-los na íntegra utilizando a tecnologia de processamento de linguagem natural (PLN) e determinar que partes do contrato são aceitáveis e quais são problemáticas»

(Toews, 2019).



As *start-ups* de IA entrevistadas pela OIT são controladas por humanos. Contudo, as *start-ups* de IA muitas vezes não mencionam aos seus clientes que as tarefas são realizadas por uma mão-de-obra humana dispersa pelo mundo através de plataformas digitais de trabalho. Tubaro, Casilli e Coville (2020, 7) argumentam que a razão pela qual a maioria das *start-ups* de IA não estão a automatizar estas tarefas é que «a aprendizagem automática é cara, uma vez que exige um *hardware* potente, os recursos intelectuais de cientistas informáticos altamente qualificados e dados de alta qualidade»; por sua vez, é mais fácil e mais barato «fragmentar o trabalho em microtarefas e subcontratá-las a trabalhadores com baixas remunerações através de plataformas». A maioria das *start-ups* de IA diferencia-se das plataformas de externalização, tais como a AMT, Clickworker ou CrowdFlower (agora Appen) e comercializa a sua força de trabalho colaborativa como trabalhadores qualificados ou capacitados, ou como especialistas na área (Schmidt, 2019; entrevistas da OIT a *start-ups*; ver caixa 3.6). Muitos destes serviços baseados na IA, bem como o desenvolvimento da IA, são, de facto, subsidiados por trabalhadores colaborativos, uma vez que são necessários inicialmente para capacitar os modelos de IA para inferir corretamente padrões que podem ser automatizados ao longo do tempo. Como resultado, muitos destes serviços estão inadvertidamente a ajudar as grandes empresas estabelecidas a tornarem-se «monopólios de dados» e a controlar o mercado (Stucke, 2018, 275).

Atualmente, estes sistemas são concebidos para serem assistidos por humanos, isto é, um trabalhador revê as análises da IA e toma as decisões finais (Armour e Sako, 2020). Os avanços na IA e na aprendizagem automática não estão a eliminar ostensivamente os humanos da realização de tarefas, mas sim a transformar o seu papel e a «integrar mais estreitamente os humanos e os computadores» (Tubaro, Casilli e Coville, 2020, 6). Além disso, as aplicações de IA disponíveis hoje são apropriadas a uma utilização limitada; uma IA geral que pode desempenhar tarefas cognitivas do mesmo modo que os trabalhadores continua a ser algo muito além do alcance da tecnologia atual. Um grupo de trabalho do Massachusetts Institute of Technology, que analisou as implicações da IA nos empregos em vários setores, tais como seguros, cuidados de saúde, veículos autónomos e produção, concluiu que muitos dos sistemas de IA que estão hoje implantados podem resolver apenas um conjunto limitado de problemas específicos, com base em grandes quantidades de dados e através da extração de padrões. Porém, «a capacidade de adaptação a situações completamente novas é ainda um enorme desafio para a IA e a robótica» e as aplicações de IA são ainda incipientes em vários setores (MIT, 2020, 34). Mesmo no âmbito das estreitas aplicações da IA em práticas de contratação, obtenção de um empréstimo bancário ou reconhecimento facial, a IA está a revelar limitações; as decisões sobre a IA arriscam-se a ser discriminatórias uma vez que podem apresentar preconceitos históricos e a sua lógica não pode ser explicada (Bodie *et al.*, 2016).

> As *start-ups* oferecem uma gama de aplicações de IA a empresas, totalmente automatizadas ou controladas por humanos.

Assim, embora se esperasse que tarefas como a automatização de assistentes virtuais fossem relativamente fáceis, atendendo aos supostos avanços da tecnologia, o facto de a IA ainda funcionar com assistência de humanos demonstra que o processamento da linguagem natural está ainda em fase de desenvolvimento (ver caixa 3.6). Não obstante as capacidades de processamento da linguagem natural estejam a avançar, há ainda um longo caminho a percorrer antes de que todo o processo do fluxo de trabalho de uma determinada tarefa seja integralmente controlado pela IA e que a IA substitua completamente os trabalhadores. Consequentemente, ainda que uma empresa possa adotar a tecnologia de «assistente virtual», persuadida de que a IA está a processar os seus pedidos e assim a substituir a mão-de-obra, na prática as tarefas são externalizadas para os trabalhadores colaborativos através de plataformas digitais de trabalho. Um inquérito da OIT a cerca de 300 trabalhadores *online* no domicílio das Filipinas revelou que cerca de 14 por cento dos inquiridos estavam a trabalhar como «assistentes virtuais» para clientes baseados na Austrália, Canadá, Estados Unidos e Filipinas (OIT, 2021; King-Dejardin, a publicar). Pode acontecer que alguns empregos sejam perdidos ou criados como consequência da IA, mas o mais importante é que a IA está a conduzir a uma mudança na natureza das relações de trabalho, uma vez que as tarefas são realizadas por trabalhadores invisíveis em plataformas digitais de trabalho, levantando questões sobre a qualidade dos empregos.

Caixa 3.6 «Jordan», o assistente virtual automatizado: um estudo de caso

A Jordan.inc,[1] fundada em São Francisco, Estados Unidos, em 2014, tem como objetivo fornecer aos clientes empresariais um serviço automatizado para a marcação de reuniões. A empresa angariou 120 000 dólares como capital-semente e 11 milhões de dólares adicionais de fundos de capital de risco. Fornece serviços de assistente virtual e vende pacotes de subscrição mensais que variam entre 99 e 399 dólares. Em 2019, a Jordan.inc tinha cerca de 350 clientes e uma mão-de-obra de 18 pessoas no seu escritório de São Francisco (pessoal técnico e de engenharia que desenvolve a IA), juntamente com cerca de 200 trabalhadores em todo o mundo que realizam microtarefas através de plataformas digitais de trabalho.

O produto, vendido como «Jordan», é um assistente virtual que coordena e agenda reuniões. Em vez de enviar e reenviar vários e-mails, os clientes podem simplesmente pôr o Jordan em cópia em todos os e-mails que se referem a pedidos de reuniões e o Jordan agenda as reuniões e insere-as no calendário da empresa em menos de 45 minutos. A empresa afirma que está a melhorar continuamente o Jordan com a ajuda de «Assistentes Remotos Jordan» inteligentes e automotivados. Os clientes elogiaram o Jordan pela sua eficiência e precisão, que a empresa atribui à combinação de uma inteligência mecânica precisa e as decisões de uma equipa de trabalhadores especializados. Mas o que é que isto significa na prática?

O desafio de automatizar o assistente «virtual»

O desafio de automatizar um calendário de reuniões é que tal exige a capacidade de compreender os requisitos muitas vezes idiossincráticos que os clientes exprimem num e-mail. Para os seres humanos, esta é uma função da nossa inteligência de processamento de linguagem natural, mas para a IA isso exige uma entrada adicional de dados em larga escala sobre as preferências e o comportamento dos clientes para que a IA seja capacitada para reconhecer padrões e tomar as decisões corretas.

Por exemplo, um assistente virtual como o Jordan ainda não consegue compreender ou processar conteúdos de e-mail como «Olá, tenho a possibilidade de fazer um telefonema na próxima semana». De acordo com os programadores de IA na Jordan.inc, a redação desta mensagem dificulta à IA compreender que: i) o remetente solicita uma reunião; ii) o tipo de pedido de reunião é um telefonema; e iii) a reunião deve ser agendada para a próxima semana.

Parece que a perícia humana ainda é necessária para compreender uma mensagem simples como esta, para que a informação possa ser decomposta numa estrutura que a IA possa processar.

Estratégia de implementação para a criação e aperfeiçoamento da IA

A Jordan.inc implementou a sua estratégia para desenvolver e automatizar o serviço de assistente virtual em duas fases:

(i) Fase 1: Exclusivamente orientada para humanos

A finalidade da primeira fase era construir uma base de clientes de modo a que os técnicos pudessem recolher dados e desenvolver IA para organizar horários de reuniões. Inicialmente, os fundadores da empresa ligavam manualmente diferentes calendários, enviavam mensagens às pessoas e agendavam as reuniões. Compreenderam que as qualidades essenciais de um assistente virtual são as boas capacidades de comunicação, intuição e um estilo de comunicação agradável. Contrataram então trabalhadores da Upwork, uma das maiores plataformas *online* de *freelancers* e formaram-nos para agendar reuniões manualmente. À medida que a base de clientes se expandia, a Jordan.inc concebeu a sua própria plataforma digital de trabalho, denominada «Workplace Jordan Remote Assistant» (JRA) em vez de contratar trabalhadores através da Upwork.

Caixa 3.6 (cont.)

(ii) Fase 2: Híbrida (interação homem-máquina)

Na segunda fase, a fase «híbrida», os programadores de IA da Jordan.inc tentaram automatizar o processo de fluxo de trabalho e criar algoritmos para que, com o passar do tempo, se tornasse mais barato programar tarefas, reduzindo a dependência da crescente mão-de-obra da plataforma JRA. Esta fase envolveu uma combinação de interações homem-máquina (um sistema com a assistência de humanos), em que os trabalhadores da plataforma JRA extrairiam parâmetros relevantes para o agendamento da reunião - disponibilidade do participante, local, data e hora - dos e-mails e capacitariam a IA nesta base, verificando depois se os parâmetros estavam a ser corretamente utilizados pela IA e corrigindo as decisões tomadas pela IA, se necessário, melhorando assim o seu desempenho futuro.

Resultado final

Em 2020, a Jordan.inc continuou a combinar o serviço de assistente virtual com o sistema de assistência por humanos, não obstante a sua ambição original de desenvolver um serviço totalmente automatizado. Nesta etapa, a interação homem-máquina está integrada em todo o fluxo de trabalho e o juízo humano continua a ser crucial para a análise das decisões finais. As tarefas administrativas de agendamento foram assim apenas parcialmente substituídas pela IA. De facto, o trabalho foi disperso sob a forma de milhares de microtarefas em todo o mundo para uma multidão invisível de trabalhadores *online*. Os trabalhadores da plataforma JRA estão baseados em cerca de dez países diferentes, incluindo os Estados Unidos e as Filipinas.

No site da empresa, a Jordan.inc menciona agora explicitamente que os fluxos de trabalho agendados são eficientes e precisos porque combinam a aprendizagem automática e o apoio humano especializado. O desenvolvimento de um assistente virtual que possa oferecer 90 por cento de precisão através do processamento da linguagem de IA por si só não seria suficiente para atrair e manter uma base de clientes viável. O CEO da Jordan.inc admitiu que «a IA tem um longo caminho a percorrer antes de poder substituir completamente os humanos».

[1] Este caso baseia-se numa entrevista a representantes de uma nova start-up cujo nome foi mudado para Jordan.inc (e o produto para Jordan) para preservar o anonimato.

Fonte: Entrevista da OIT, 2020.

Os atuais avanços da IA em certos domínios estão a demonstrar as implicações a médio prazo para o trabalho, os trabalhadores e as empresas através da correspondência algorítmica, classificações e preços nas plataformas de comércio eletrónico, B2B e plataformas digitais de trabalho. Além disso, a IA parece ter alterado radicalmente as atividades de marketing e vendas nos setores dos bens de consumo, retalho e banca através da utilização de ferramentas de análise de dados e de rastreio que produzem grandes quantidades de dados de transações de clientes e de atributos (Chui *et al.*, 2018). Estes dados são utilizados na tomada de decisões de marketing tais como «preços, promoções, recomendações de produtos, maior envolvimento do cliente» (Davenport *et al.*, 2020, 27). As aplicações de IA podem ser implementadas pelas plataformas digitais para analisar esses dados e fornecer recomendações personalizadas aos clientes em tempo real. Por exemplo, diz-se que a Amazon altera o preço dos produtos listados a cada 10 minutos, o que é mais frequente do que qualquer outra loja de retalho consegue fazer (Mehta, Detroja e Agashe, 2018). Tal é possível devido à disponibilidade de grandes quantidades de dados que são recolhidos sobre os seus consumidores utilizando várias ferramentas analíticas na plataforma. As implicações desses desenvolvimentos na IA para as empresas e trabalhadores tradicionais são discutidas na secção 3.4 e no Capítulo 4, respetivamente.

3.4 Impacto das plataformas digitais nas empresas tradicionais

A ascensão das plataformas digitais está a resultar na concorrência entre as plataformas e as empresas tradicionais, sendo que algumas plataformas estão a estabelecer uma posição dominante no mercado, tais como a Amazon no setor do retalho *online* ou a Uber no setor dos táxis. Estes desenvolvimentos estão a apresentar às empresas tradicionais, particularmente às PME, oportunidades e desafios. Esta secção analisa as implicações da ascensão das plataformas digitais para as empresas tradicionais, com uma especial ênfase no setor do retalho.

Tem-se verificado uma consolidação crescente na economia digital, em que cerca de 5 por cento das empresas de plataforma (21 empresas) obtiveram 20 por cento do rendimento líquido total entre as empresas do Índice Standard & Poor's 500 em 2019 (Moazed, 2019; CNUCED, 2019). A consolidação está também a ocorrer a nível nacional e regional. Por exemplo, na Índia, duas plataformas (Amazon e Flipkart) controlaram cerca de 63 por cento da quota de mercado no retalho *online* em 2018 (S&P Global Market Intelligence, 2019). De igual modo, na União Europeia (UE), onde havia mais de 10 000 plataformas de *start-ups* em 2018, estas representavam apenas 2 por cento do valor total de todas as plataformas, ao passo que as sete maiores plataformas representavam 69 por cento do valor estimado da economia digital (Comissão Europeia, 2019; KPMG, 2018). A consolidação deve-se ao facto de algumas das principais plataformas adquirirem plataformas mais pequenas e igualmente empresas tradicionais. Por exemplo, a Amazon e a Alibaba, as duas maiores plataformas de comércio eletrónico, adquiriram negócios numa série de setores, desde o entretenimento e finanças às notícias e alimentos frescos. Em 2018, a cadeia retalhista americana Walmart adquiriu a Flipkart, uma das maiores plataformas retalhistas *online* com sede na Índia, por um valor sem precedentes de 16 mil milhões de dólares, numa jogada para concorrer com a Amazon no mercado retalhista *online* (*Economic Times*, 2018). As economias de escala, os efeitos de rede e a recolha de dados permitem às plataformas alcançar uma posição dominante no mercado. O grau de concentração do poder de mercado pode ser desencorajador não só para as empresas tradicionais, mas também para os novos operadores de plataformas.

Ao mesmo tempo, certas dinâmicas nos mercados de comércio eletrónico levantaram preocupações relativamente a «conduta anticoncorrencial e unilateral dos operadores económicos» (OCDE, 2019b, 5). A Amazon, por exemplo, foi criticada pelas suas práticas de concorrência e as respetivas implicações, particularmente para as PME, e enfrenta queixas no domínio antitrust num tribunal nos Estados Unidos (Bloomberg Law, 2020). Grandes empresas tecnológicas, como a Amazon, Apple, Facebook e Google, são cada vez mais investigadas pelas autoridades da concorrência de todo o mundo (ver também Stucke, 2018).[6] A Confederação de todos os comerciantes da Índia, uma organização que representa pequenas empresas da Índia, alega, inclusivamente através de protestos de rua, que a concorrência desleal praticada pela Amazon é uma ameaça para as pequenas empresas do país (Sonnemaker, 2020).

Ainda que algumas grandes empresas tradicionais possam adquirir plataformas para melhorar a sua competitividade, é pouco provável que a maioria das PME tenha os recursos adequados para tais compromissos. Por conseguinte, muitas PME utilizam plataformas digitais, tais como a Alibaba, a Amazon ou a Flipkart, para ter acesso a uma base de clientes mais vasta e para desenvolver e sustentar os seus negócios. Porém, as empresas tradicionais, particularmente as PME, enfrentam vários desafios na condução das suas atividades através de plataformas digitais (Crémer, de Montjoye e Schweitzer, 2019; OCDE, 2019b; CNUCED, 2019; Duch-Brown, 2017a; Martens, 2016). Alguns destes desafios são descritos abaixo.

Os termos contratuais entre as plataformas e os utilizadores empresariais, muitos dos quais são PME, são determinados unilateralmente pelas plataformas e são geralmente complexos e

6 Ver, por exemplo, para a Amazon: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pl/ip_19_4291; para a Apple: https://ec.europa.eu/ commission/presscorner/detail/en/ip_20_1073; para o Facebook: https://www.nytimes.com/2020/12/09/technology/facebook-antitrust- monopoly.html; e para a Google: https://www.bbc.com/news/business-54619148.

pouco claros (Comissão Europeia, 2016a e 2018). Por exemplo, os critérios para proceder ao bloqueio da conta dos utilizadores não estão claramente definidos, o que pode ter graves implicações na continuidade das suas operações comerciais (Comissão Europeia, 2016a). Os contratos são determinados unilateralmente, as taxas de comissão cobradas pelas plataformas aos utilizadores empresariais podem variar consideravelmente, e as plataformas podem aumentar as taxas arbitrariamente sem qualquer negociação (isto foi particularmente observado nas plataformas baseadas na localização).[7] Durante os primeiros meses da pandemia da COVID-19, quando muitos restaurantes dependiam em grande medida das plataformas de entregas para continuarem as suas operações comerciais, as taxas de comissão cobradas variavam entre 15 e 35 por cento nos Estados Unidos, ao mesmo tempo que eram oferecidos descontos ao consumidor (Cagle, 2020).

Um outro fator que molda a concorrência entre as plataformas e as empresas tradicionais é a classificação dos serviços das plataformas. As plataformas digitais de trabalho evitam muitas vezes os regulamentos específicos do setor, tais como os que regem o setor dos táxis, insistindo que são meras empresas tecnológicas que prestam serviços de intermediação. Na UE, diversas empresas sublinharam que «há um problema decorrente do facto de existirem setores inteiros que estão sujeitos a regras setoriais específicas e que competem agora, de facto, com plataformas *online* nesses mesmos setores, mas essas plataformas *online* não estão sujeitas aos mesmos regulamentos» (Comissão Europeia, 2016b, 17). Estas regras abrangem áreas como a proteção do consumidor, a segurança social, a regulação do mercado de trabalho, a tributação e as normas técnicas relativas aos mercados de bens e serviços (Martens, 2016). Todavia, decisões judiciais como a do Tribunal de Justiça da UE, que decidiu que os serviços da Uber devem ser classificados como serviços no domínio dos transportes,[8] podem ajudar a criar igualdade de condições com o setor dos táxis tradicionais.

Tem-se verificado uma consolidação crescente na economia digital, em que cerca de 5 por cento das empresas de plataforma (21 empresas) obtiveram 20 por cento do rendimento líquido total.

A concorrência entre as plataformas e as empresas tradicionais é também cada vez mais moldada por dados. Isto é especialmente verdade quando as plataformas dependem dos dados que recolhem dos seus utilizadores comerciais para promover os seus próprios bens e serviços no mercado. A Google, por exemplo, foi multada em 2017 pela Comissão Europeia por abusar da sua posição dominante como motor de busca ao colocar em destaque o seu serviço de comparação de compras «Google Shopping» nos seus resultados de pesquisa.[9] Mais recentemente, a Comissão Europeia iniciou uma investigação à Amazon com base nas conclusões preliminares de que a plataforma está a utilizar os dados dos vendedores que comercializam na plataforma para competir diretamente com eles.[10]

Além disso, as questões de concorrência podem ocorrer não só quando as plataformas promovem os seus próprios bens e serviços em detrimento dos da concorrência, mas também quando favorecem certos utilizadores empresariais na plataforma. Na Índia, foram instaurados vários processos antitrust por associações de empresas contra plataformas retalhistas como a Amazon e a Flipkart, alegando um tratamento preferencial dos vendedores através de práticas anticoncorrenciais, tais como elevados descontos (Kalra, 2020).[11] Este alegado tratamento preferencial torna-se ainda mais problemático quando se considera que a decisão de promover um utilizador empresarial em detrimento de outro é muitas vezes baseada numa classificação algorítmica que não é transparente (Comissão Europeia, 2017a). Estima-se que na UE o impacto financeiro

7 Com base em entrevistas da OIT a proprietários de restaurantes.
8 Processo C-434/15 Asociación Profesional Elite Taxi vs. Uber Systems Spain, SL [2017], disponível em: http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-434/15.
9 Comissão Europeia, Processo Antitrust 39740 - Google Search (Compras). Para consultar o resumo da decisão, ver o comunicado de imprensa: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_17_1784.
10 Para informações mais detalhadas, ver: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_2077; ver também https://ec.europa.eu/ commission/presscorner/detail/en/IP_19_4291.
11 Ver, por exemplo: Comissão de Concorrência da Índia, Processo n.º 09 de 2020, Processo n.º 40 de 2019 e Processo n.º 20 de 2018.

agregado da incerteza derivada das práticas pouco transparentes das plataformas *online* se situe entre 2 mil milhões e 19,5 mil milhões de euros por ano (Duch-Brown, 2017b). Como resultado, realizou-se um conjunto de iniciativas de plataformas alternativas, tais como plataformas comunitárias de código aberto ou cooperativas de plataformas, que tentaram promover uma maior transparência através da criação de sistemas de distribuição mais justos (ver caixa 3.7).

As práticas pouco transparentes nas plataformas de comércio eletrónico são também observadas nos preços fixados pelos algoritmos. Mais especificamente, os dados recolhidos sobre estas plataformas permitem-lhes analisar a procura de bens e serviços e adaptar os preços em conformidade através de algoritmos. Além disso, a recolha de dados permite às plataformas direcionarem-se às preferências dos consumidores e das empresas, nomeadamente através de descontos, incentivos e programas de fidelização. Muitas PME, contudo, carecem desses dados ou dos meios financeiros para poderem competir com as plataformas e os seus sistemas de preços. Como resultado, o acesso aos dados, combinado com as suas estratégias de preços, oferece às plataformas uma vantagem competitiva sobre as empresas tradicionais (Mehta, Detroja e Agashe, 2018). Isto pode ameaçar a sustentabilidade das empresas tradicionais e, por sua vez, a estabilidade dos rendimentos dos trabalhadores envolvidos nestas empresas. Estas estratégias de preços não são específicas do setor do retalho, mas estão também bastante disseminadas no setor dos táxis, o que levanta importantes questões do ponto de vista do direito da concorrência (Fountoukakos, Pretorius e Geary, 2018).

A concorrência e as operações comerciais em algumas plataformas são também moldadas pelos acordos de exclusividade (Comissão de Concorrência da Índia, 2020) que também podem conduzir a práticas anticoncorrenciais. Em 2019, a Google foi multada pela Comissão Europeia por abusar da sua posição dominante no mercado de intermediação de pesquisas *online*, ao incluir cláusulas de exclusividade nos seus acordos com sites de terceiros que impediam outros corretores de publicidade *online* de colocar anúncios de pesquisa nesses sites.[12]

Outro desafio para muitos utilizadores empresariais relaciona-se com a violação de direitos de autor ou de propriedade intelectual permitida através das plataformas digitais, o que tem implicações nos lucros e na reputação. Contudo, os quadros regulamentares não são claros quanto à responsabilidade das plataformas digitais nos casos em que os direitos de propriedade intelectual dos utilizadores empresariais são violados. Num caso recente apresentado na Comissão da Concorrência da Índia, uma empresa alegou, entre outras questões, que tinham surgido na Amazon produtos contrafeitos com a sua marca a «preços injustos e discriminatórios», ao que a Comissão respondeu que a questão, embora preocupante, não era uma questão de *antitrust*.[13]

A ascensão das plataformas digitais de trabalho coloca também desafios que ainda não foram adequadamente abordados nem nos regimes de tributação nacionais, nem nos internacionais. Também surgiram problemas em relação à tributação de dados, sobretudo devido ao papel fundamental dos dados na criação de valor (OCDE, 2014). As empresas tradicionais e formais têm obrigações fiscais mais claramente definidas e podem acabar por pagar impostos mais elevados do que muitas plataformas, as quais têm, consequentemente, uma vantagem competitiva. Sobre esta questão, a Comissão Europeia anunciou em 2020 que avançará com um imposto digital caso as negociações a nível da OCDE não produzam resultados imediatos e satisfatórios.[14]

12 Comissão Europeia, Processo Antitrust 40411 - Google Search (Compras). Para consultar o resumo da decisão, ver o comunicado de imprensa: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_19_1770.
13 Para informações mais detalhadas, ver: Comissão de Concorrência da Índia, Processo n.º 09 de 2020, Parágrafos 8 e 28 https://www.medianama.com/ wp-content/uploads/CCI-Amazon.pdf.
14 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.politico.eu/article/gentiloni-eu-ready-to-launch-new-digital-tax-if-us-stalls-global-talks/.

Caixa 3.7 Plataformas comunitárias de código aberto no setor do retalho

A Open Food Network (OFN), uma plataforma global de *software* de código aberto que opera no setor do retalho, é um espaço virtual no qual agricultores, grossistas e comunidades podem criar as suas próprias lojas *online* e colaborar na venda dos seus produtos. Opera em vários países em desenvolvimento e desenvolvidos, incluindo a África do Sul, Austrália, Bélgica, Brasil, Canadá, Colômbia, Costa Rica, Estados Unidos, França, Índia, Noruega e Reino Unido. O objetivo é criar cadeias de abastecimento alimentar mais justas e transparentes e avançar para formas regenerativas de agricultura de modo a construir sistemas naturais resilientes.

A plataforma OFN oferece pacotes de subscrição a lojas ou utilizadores empresariais. Por exemplo, a plataforma OFN do Reino Unido oferece às lojas quatro pacotes de subscrição dependendo da sua dimensão e das suas necessidades de dimensionamento. Estes pacotes são os seguintes: Básico (doação mínima de 1 libra esterlina por mês), Iniciante (2,4 por cento das vendas mensais (incluindo IVA)), Dimensionamento (60 libras esterlinas por mês mais 0,6 por cento das vendas mensais (incluindo IVA)) e Empresarial (preços personalizados). Dependendo do plano, as lojas podem beneficiar de ferramentas digitais adicionais e de assistência, porém, todas obtêm plenos direitos de voto independentemente do plano selecionado.

Fontes: https://www.openfoodnetwork.org/find-your-local-open-food-network/; https://about.openfoodnetwork.org.uk/pricing-and-plans/.

Finalmente, um desafio essencial que muitas empresas enfrentam está relacionado com a resolução de conflitos. Foi invocada a necessidade de assegurar uma resolução justa de conflitos com as plataformas pelos utilizadores empresariais da UE, sobretudo no que diz respeito ao súbito cancelamento das contas (Comissão Europeia, 2017b). Para os utilizadores empresariais como as PME, os mecanismos de reparação rápida e fácil não são apenas cruciais para garantir a equidade e salvaguardar o direito fundamental de realizar negócios em circunstâncias equitativas, mas também para assegurar a continuidade do negócio quando são confrontados com o cancelamento da conta ou o congelamento injustificado de ativos (Comissão Europeia, 2017c). Todas estas questões estão cada vez mais a ser objeto de consideração em diversos países e os Capítulos 5 e 6 discutem algumas das medidas que foram tomadas.



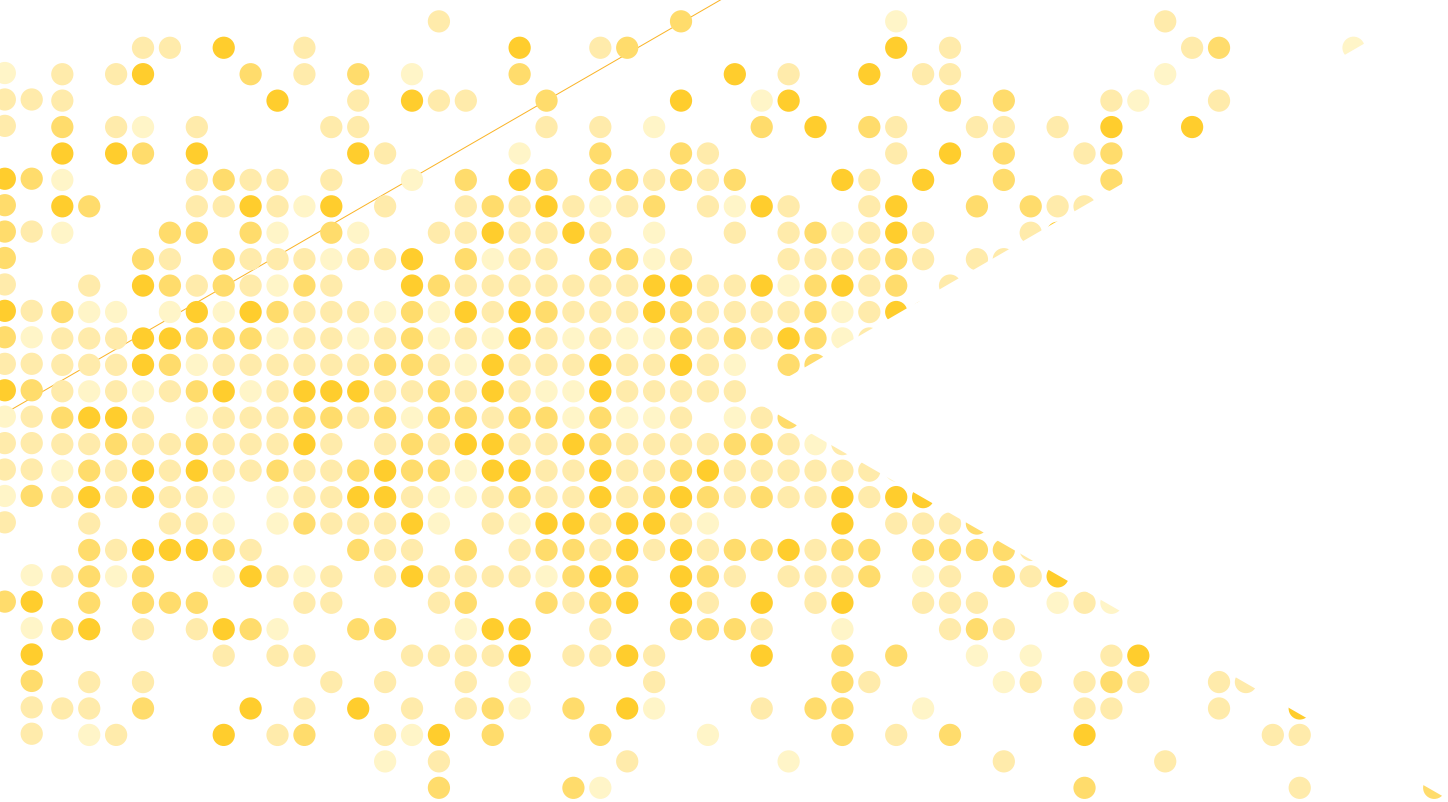
Conclusão

Este capítulo demonstrou que uma ampla variedade de empresas está a utilizar cada vez mais as plataformas digitais de trabalho, tanto baseadas na internet como baseadas na localização, nos seus esforços para alcançar uma maior eficiência e expandir a base de clientes, entre outros fatores. Emergiram várias vantagens para as empresas decorrentes da utilização de plataformas baseadas na internet: as plataformas permitem-lhes racionalizar os processos de recrutamento e adequar melhor os talentos às necessidades, reduzir custos e melhorar o acesso ao conhecimento, e inovar mais rapidamente. O facto de ter acesso a um grande conjunto mundial de trabalhadores com diversas competências acessíveis através das plataformas baseadas na internet pode ser visto como uma contribuição para um melhor desempenho organizacional de muitas empresas. Para várias destas empresas, em particular as PME, a utilização de plataformas de entregas baseadas na localização criou oportunidades para expandir os seus mercados, bem como para aumentar a produtividade e rentabilidade, ao passo que as plataformas de táxis melhoraram a conveniência e acessibilidade do transporte para muitas empresas e consumidores.

Além disso, a ascensão das plataformas digitais criou oportunidades de empreendedorismo e de inovação para as empresas BPO e as *start-ups* digitais. As empresas BPO conseguiram fazer a transição da prestação de serviços baseados na voz para serviços digitais, tendo em vista satisfazer as exigências dos seus clientes. Surgiram igualmente muitas *start-ups* digitais para satisfazer as exigências de serviços automatizados e baseados na IA, por exemplo, em matéria de análise e de rastreio. Todavia, uma vez que a tecnologia de IA está longe de estar plenamente desenvolvida e uma IA completamente autónoma continua a ser uma perspetiva remota, muitas destas *start-ups* recorrem à inteligência humana para realizar tarefas e apoiar a aprendizagem automática com a participação de uma mão-de-obra dispersa por todo o mundo e que está disponível todos os dias e 24 horas por dia (24/7) nas plataformas digitais de trabalho a um custo relativamente baixo. Paralelamente, as plataformas digitais em setores como o retalho também beneficiaram muitas empresas, sobretudo PME, que podem vender cada vez mais produtos a nível mundial através das plataformas de comércio eletrónico.

Ainda que a proliferação de plataformas e a sua utilização pelas empresas tenham proporcionado oportunidades, surgiu também uma multiplicidade de desafios. As empresas BPO enfrentam a concorrência de grandes empresas e a prevalência de tarefas de nível inferior e de baixo valor reduz as suas margens, particularmente no caso das PME. Para as empresas que dependem das plataformas de entregas, uma infraestrutura digital deficiente, bem como as falhas ou atrasos nas plataformas causados pelos estafetas, podem ter um impacto significativo no bom funcionamento do negócio, sendo que as elevadas taxas de comissão podem reduzir os lucros. As empresas tradicionais, sobretudo no setor do retalho, estão a enfrentar perturbações do mercado derivadas das grandes empresas de plataforma de comércio eletrónico. Não obstante algumas empresas tenham recorrido à adesão a plataformas para ter acesso a uma base de clientes mais vasta, enfrentam desafios em termos de concorrência desleal, condições contratuais desfavoráveis, falta de transparência por parte das plataformas (no que respeita a dados e preços), fracos mecanismos de resolução de conflitos e, em termos mais gerais, um campo de atuação desigual. Muitas destas questões estão também a receber cada vez mais atenção regulamentar, particularmente das autoridades para a concorrência de muitos países.

Apesar desses desafios, as plataformas digitais tornaram-se omnipresentes na sociedade e economia de hoje, sobretudo desde o surto da pandemia da COVID-19. Dada a crescente dependência das empresas das plataformas digitais de trabalho e o facto de estas plataformas estarem gradualmente a moldar o mundo do trabalho, torna-se ainda mais relevante e urgente compreender melhor as implicações destes desenvolvimentos para a experiência do trabalhador na economia digital. A este respeito, o capítulo seguinte regista as diferentes experiências dos trabalhadores das plataformas baseadas na internet e baseadas na localização.





4

As plataformas digitais de trabalho e a redefinição do trabalho

Oportunidades e desafios para os trabalhadores



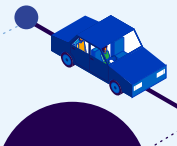
Conceção de uma plataforma

A experiência do trabalhador

Acesso e realização de trabalhos

69% → **70%** destes contraíram um empréstimo

dos motoristas de táxi baseados em aplicações são os proprietários dos veículos



65 horas

é a semana de trabalho média dos motoristas de táxi baseados em aplicações



Recursos necessários

Acesso à plataforma



Condições de serviço



As classificações dos trabalhadores são decisivas para acederem a trabalhos



Plataformas de *freelancers* **82%**

Táxis **72%**

Entregas **65%**

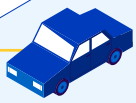
Demonstrar capacidad

Taxas de comissão

Baseadas na internet **3.5%** a **20%**



Táxis **5%** a **25%**

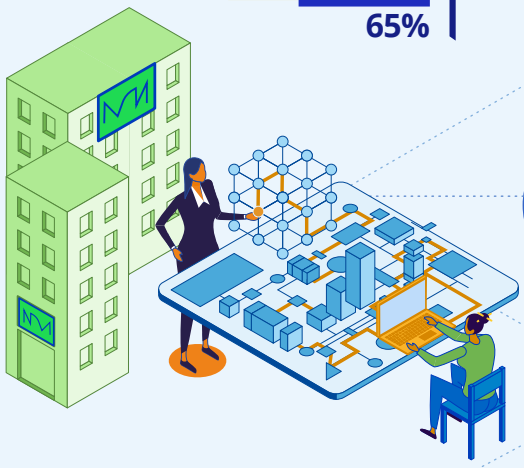


Custos incorridos

Horário de trabalho

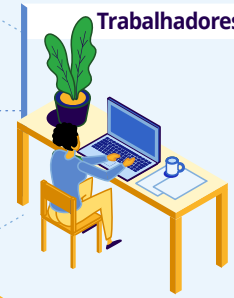


1/3 de cada hora não é pago nas plataformas baseadas na internet



Processo de correspondência algorítmica

Trabalhadores nas plataformas de *freelancers*



47% são monitorizados pelos seus clientes em relação às horas trabalhadas...

46% são obrigados a fazer capturas de ecrã do trabalho...

43% são obrigados a estar disponíveis durante um período de tempo específico...

▸ **Regularmente**

Autonomia e controlo



Trabalhadores cujas contas foram desativadas

Táxis **19%**

Entregas **15%**

Garantia de qualidade do trabalho

Depois de terminarem o trabalho



Mecanismos de resolução de conflitos

Falta de conhecimento sobre os mecanismos de resolução de conflitos

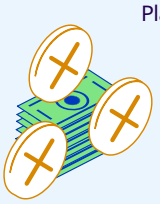
Plataformas de *freelancers* **52%**

Táxi s **42%**

Entregas **32%**

Trabalhadores cujo trabalho foi rejeitado

Plataformas de microtarefas **86%**



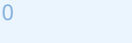
Plataformas de *freelancers* **35%**

Não pagamento

Pagamento

Remunerações horárias (dólares)





Microtarefas **3.3**

Entregas ***freelancers*** **0.9** to **3.5**

7.6

Táxis **1.1** to **8.2**

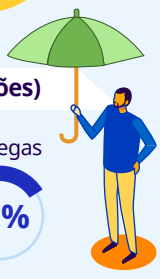
0 10

Proteção social (acesso a pensões)

Baseadas na internet **20%**

Táxis **18%**

Entregas **17%**



> O mundo *online* é complexo e pleno de oportunidades e de esperanças, e claro que também apresenta várias armadilhas e ciladas.
>
> ▶ Inquirido masculino da plataforma de *freelancers* EPWK (China)

▶ Introdução

Os capítulos anteriores apresentaram a emergência das plataformas digitais de trabalho, o seu modelo de negócio e a forma como estão a mudar a organização do trabalho. As plataformas estão cada vez mais a redefinir, através da utilização da tecnologia, a forma como as relações económicas são estabelecidas entre os trabalhadores e os clientes, muitos dos quais estão geograficamente dispersos por todo o mundo.

Simultaneamente, as plataformas digitais de trabalho estão a criar oportunidades de trabalho e a ganhar popularidade a nível mundial entre os decisores políticos e os governos como meio de fomentar o desenvolvimento económico, bem como de melhorar a penetração das tecnologias de informação e de comunicação (TIC) em muitos países (AfDB *et al.*, 2018; Roy, Balamurugan e Gujar, 2013; Narula *et al.*, 2011). Além disso, as plataformas digitais de trabalho estão a atrair trabalhadores de diversos setores e países, uma vez que proporcionam flexibilidade em termos de horários de trabalho, a opção de poder trabalhar a partir de qualquer lugar e em qualquer altura e a capacidade de escolher as tarefas a executar (Berg *et al.*, 2018; AfDB *et al.*, 2018).

Não obstante as oportunidades que surgem através das plataformas digitais de trabalho, estão a ser suscitadas preocupações no que se refere à experiência dos trabalhadores nestas plataformas, particularmente no que respeita às condições de trabalho – desde o acesso limitado ao trabalho e à proteção social até aos baixos rendimentos e à volatilidade destes (Rani e Furrer, a publicar; Federal Reserve Board, 2019; Berg *et al.*, 2018; Farrell e Greig, 2016; Reino Unido, Departamento de Negócios, Energia e Estratégia Industrial, 2018a). Garantir oportunidades de trabalho digno para todos exige uma melhor compreensão da experiência dos trabalhadores de plataformas, bem como das suas motivações, oportunidades e desafios em diversos setores, países e contextos.

O presente capítulo apresenta as conclusões dos inquéritos da OIT realizados a trabalhadores que participam em plataformas baseadas na internet e em plataformas baseadas na localização. Documenta a experiência dos trabalhadores nas plataformas baseadas na internet, tais como as plataformas de programação competitiva, de microtarefas, de *freelancers* ou baseadas em concursos através de inquéritos realizados a nível mundial e a nível nacional na China e na Ucrânia. Apresenta também, através de extensos inquéritos de campo, novas perspetivas sobre a situação dos trabalhadores de serviços de táxi e de entrega nos países em desenvolvimento, que até agora têm permanecido inadequadamente explorados. Com base nas conclusões de inquéritos realizados a cerca de 12 000 inquiridos, o capítulo fornece um primeiro grande quadro abrangente sobre a experiência dos trabalhadores de plataformas digitais de trabalho em diversos setores e países.

O capítulo começa por indicar o perfil demográfico dos trabalhadores de plataformas inquiridos e as suas motivações para realizar trabalho em plataformas na secção 4.1. A secção 4.2 explora a heterogeneidade da experiência dos trabalhadores na navegação em plataformas complexas para obter trabalho, realizar tarefas e receber rendimentos, trazendo assim para primeiro plano as oportunidades e desafios encontrados no que diz respeito ao acesso ao trabalho, rendimentos, tempo de trabalho, proteção social e segurança e saúde no trabalho. A secção 4.3 centra-se na forma como as plataformas digitais de trabalho utilizam algoritmos para gerir e avaliar os trabalhadores e como essa prática está a repercutir-se no grau de autonomia e de controlo que os trabalhadores podem exercer sobre o trabalho. A secção 4.4 investiga a experiência dos trabalhadores no que diz respeito à aquisição e desenvolvimento de competências e ao desajustamento de competências à medida que as plataformas digitais de trabalho redefinem, cada vez mais, a relação entre a educação formal e as tarefas desempenhadas. A secção 4.5 discute o papel da conceção das plataformas na moldagem da experiência dos trabalhadores no contexto de questões em matéria de não discriminação.

4.1 Perfil demográfico dos trabalhadores de plataformas

A OIT realizou vários inquéritos em diferentes países e setores entre 2017 e 2020 (ver tabela 4.1). Nos inquéritos a nível mundial sobre microtarefas (2017), plataformas de programação competitiva e plataformas de *freelancers* (2019-20), participaram cerca de 2900 inquiridos de 100 países. Além disso, em 2019, foram realizados dois inquéritos específicos do país a trabalhadores de plataformas baseadas na internet da China (1107 inquiridos) e da Ucrânia (761 inquiridos). Neste capítulo, o termo «trabalho *online*» inclui os dados combinados dos inquéritos mundiais e específicos de cada país para proporcionar uma ampla panorâmica da experiência dos trabalhadores de plataformas baseadas na internet. Ao referir países «desenvolvidos» ou «em desenvolvimento» em relação a estas plataformas, por razões metodológicas (ver Anexo 4A) apenas são tidos em conta os inquéritos mundiais; os inquéritos específicos por país são excluídos.

Também foram realizados inquéritos a trabalhadores de plataformas baseadas na localização durante 2019 e 2020, com especial destaque para o setor dos táxis baseados em aplicações em nove países e o setor das entregas baseadas em aplicações em 11 países, compreendendo cerca de 5000 inquiridos e abrangendo a América Latina e Caraíbas, Estados Árabes, África, Ásia e Pacífico e Europa de Leste. Este processo foi complementado por um inquérito a mais de 2200 inquiridos nos setores dos táxis tradicionais (nove países) e das entregas (quatro países).

Todos os inquéritos continham perguntas quantitativas e qualitativas, incluindo perguntas abertas, com o objetivo de obter uma perspetiva sobre a experiência dos trabalhadores que participam nestes setores (ver Anexo 4A). Dada a falta de informação estatística oficial sobre os números e as características dos trabalhadores de plataformas (ver secção 1.3), incluindo os que utilizam plataformas baseadas na internet e plataformas baseadas na localização, não existia uma base de amostragem a partir da qual pudesse ser retirada uma amostra aleatória. As estatísticas apresentadas neste capítulo refletem, consequentemente, as conclusões dos inquéritos da OIT e não são necessariamente representativas da população mundial ou a nível dos países.

▶ **Tabela 4.1 Número de inquiridos, por inquérito**

Plataformas baseadas na internet		Principais plataformas abrangidas	Número de inquiridos
Estudos mundiais	Plataformas de *freelancers* e baseadas em concursos	*Freelancer, Upwork*	449
	Programação competitiva	*CodeChef, Codeforces, HackerRank, Iceberg, Topcoder*	62
	Microtarefas	*AMT, Clickworker, CrowdFlower (agora Appen), Microworkers, Prolific*	2350
Inquéritos específicos por país	China	*680, EPWK, ZBJ, k68*	1107
	Ucrânia	*Advego, Freelance, Freelancehunt, Freelancer, Kabanchik, Upwork*	761
Setores baseados na localização		**Países inquiridos**	**Número de inquiridos**
Táxis	Baseados em aplicações	Chile, Gana, Índia, Indonésia, Líbano, Marrocos, México, Quénia, Ucrânia	2077
	Tradicionais	Chile, Gana, Índia, Indonésia, Líbano, Marrocos, México, Quénia, Ucrânia	1864
Entregas	Baseadas em aplicações	Argentina, Chile, China, Gana, Índia, Indonésia, Líbano, Marrocos, México, Quénia, Ucrânia	2965
	Tradicionais	Chile, Índia, Líbano, Quénia	347

Fontes: Inquéritos mundiais da OIT a trabalhadores colaborativos (*crowdworkers*) (2017) e a trabalhadores de plataformas de programação competitiva e de *freelancers* (2019-20); inquéritos da OIT a trabalhadores de plataformas da China (2019) e da Ucrânia (2019); e inquéritos da OIT em países selecionados a motoristas de táxi e a trabalhadores de entregas (2019-20).

4.1.1 Distribuição etária dos trabalhadores de plataformas

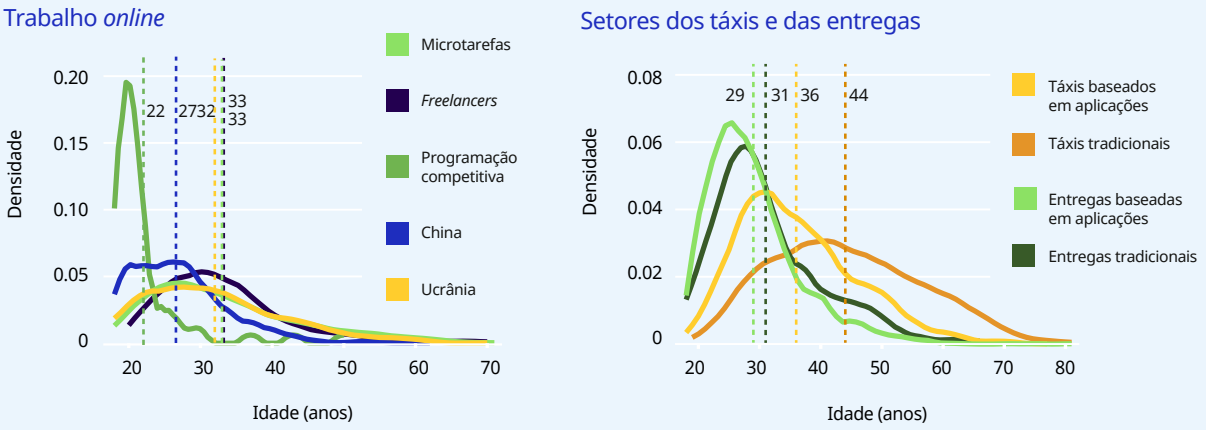
Em todos os setores inquiridos, a maioria dos trabalhadores que participam em plataformas baseadas na internet e em plataformas baseadas na localização têm idades inferiores a 35 anos. A idade média dos trabalhadores em ***plataformas baseadas na internet*** é de cerca de 31 anos e é mais elevada entre os trabalhadores dos países desenvolvidos (35 anos) do que nos países em desenvolvimento (30 anos). Os trabalhadores que participam em programação competitiva tendem a ser os mais jovens (22 anos) (ver figura 4.1.), o que indica que muitos estão a utilizar estas plataformas para aperfeiçoar as suas competências. Nos s***etores dos táxis e das entregas***, os motoristas de aplicações (36 anos) e os trabalhadores de entregas (29 anos) tendem a ser mais jovens do que os que trabalham em ambientes tradicionais (motoristas de táxi: 44 anos; trabalhadores de entregas: 31 anos).

4.1.2 Participação de trabalhadores e trabalhadoras em plataformas

Cerca de quatro em cada dez trabalhadores de ***plataformas baseadas na internet*** são mulheres, ao passo que nos países em desenvolvimento apenas dois em cada dez são mulheres (ver figura 4.2). Estes números sublinham o facto de que, de um modo semelhante ao mercado de trabalho *offline*, o mercado de trabalho *online* coloca obstáculos às mulheres no acesso ao trabalho. Entre os programadores competitivos, apenas 1 em 62 inquiridos era do sexo feminino, o que reflete a segregação profissional no setor das TI (ver também Aleksynska, Bastrakova e Kharchenko, 2018; Shevchuk e Strebkov, a publicar).

Os ***setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações*** são amplamente dominados pelos homens. As mulheres representam menos de 10 por cento dos trabalhadores destes setores e esta percentagem é ainda mais baixa nos setores tradicionais (abaixo de 5 por cento), como mostrado pela figura 4.2. A percentagem de mulheres é consideravelmente mais elevada em alguns países, por exemplo na Indonésia, no setor dos táxis baseados em aplicações (13 por

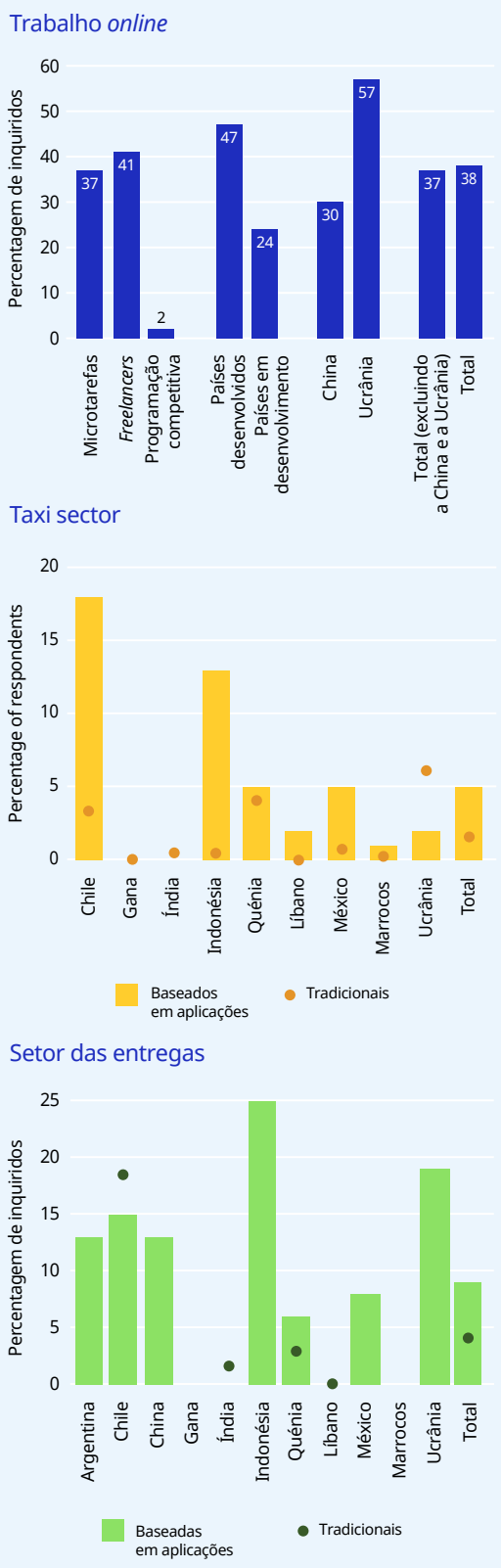
Figura 4.1 Distribuição etária, por profissão



Nota: As linhas verticais tracejadas indicam os valores médios.

Fontes: As mesmas da tabela 4.1.

▶ Figura 4.2 Percentagem de mulheres inquiridas, por profissão e país



Fontes: As mesmas da tabela 4.1.

cento), onde são preferidas xclusivamente motoristas mulheres por algumas clientes do sexo feminino para mitigar os riscos de violência e de assédio (*Straits Times*, 2015). No Quénia, onde apenas 5 por cento dos motoristas de táxi baseados em aplicações são mulheres, algumas plataformas estão a tomar medidas especiais para incentivar uma maior participação, tais como o acesso prioritário ao financiamento de veículos (*Taxify*). Surgiu também uma plataforma de táxis apenas com mulheres (*An-Nisa Taxi*) (Osman, 2019).

4.1.3 Participação de trabalhadores de zonas rurais e urbanas

Esta secção centra-se nos trabalhadores de plataformas baseadas na internet e não em serviços de táxi ou de entregas, uma vez que os inquéritos relativos a estes últimos foram realizados apenas em zonas urbanas. Há uma penetração limitada das ***plataformas baseadas na internet*** nas zonas rurais, sobretudo nos países em desenvolvimento. A grande maioria dos inquiridos (84 por cento) destas plataformas reside em zonas urbanas ou suburbanas. A percentagem de pessoas que realizam trabalho *online* que vivem em zonas rurais ou em pequenas cidades é mais elevada nos países desenvolvidos (23 por cento) do que nos países em desenvolvimento (16 por cento). Com o aumento da conectividade das TIC e a sua disseminação às zonas rurais, existe um potencial de geração de rendimentos para o trabalho *online* nestas zonas, mediante o qual os trabalhadores qualificados poderiam aceder a empregos no mercado de trabalho mundial (Kalleberg e Dunn, 2016).

> **Vivo numa zona onde há poucas oportunidades para este tipo de trabalho. A minha única opção alternativa para trabalhar nesta área seria mudar-me para uma grande cidade, pagar uma renda elevada e diminuir o tempo que passo com a minha família e amigos** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Irlanda)*

4.1.4 Participação de migrantes em plataformas

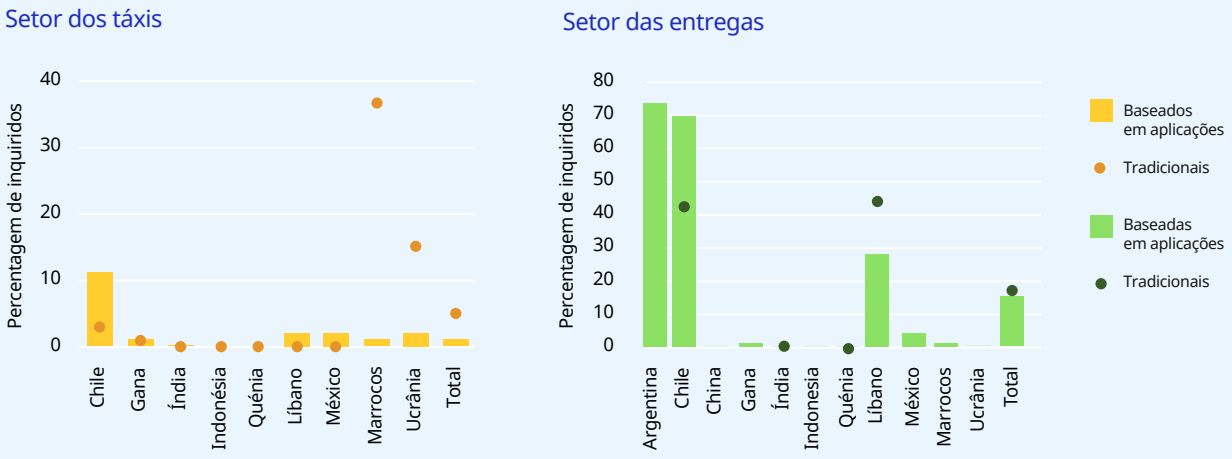
Inscrevi-me na *Upwork* depois de emigrar. Fiz esta inscrição para começar a trabalhar num novo país como *freelancer*. Consegui trabalho *online* muito rapidamente, o que me proporcionou um rendimento para começar *– Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Canadá)*

As plataformas baseadas na internet oferecem algumas oportunidades aos trabalhadores migrantes[1] no acesso ao trabalho, sobretudo nos países desenvolvidos. Os inquéritos da OIT revelam que daqueles que participam em plataformas de *freelancers*, 17 por cento são trabalhadores migrantes. Esta percentagem é mais elevada nos países desenvolvidos (38 por cento) do que nos países em desenvolvimento (7 por cento) e é mais elevada entre as mulheres (39 por cento) do que entre os homens (36 por cento) nos países desenvolvidos, ao passo que é semelhante entre os sexos nos países em desenvolvimento. Tal poderia ser indicativo das barreiras interseccionais (tais como as baseadas no género, no estatuto migratório, na identidade indígena ou tribal, entre outras) no acesso ao trabalho *offline* enfrentado particularmente por muitas mulheres migrantes (King-Dejardin, 2019).

Em alguns países, muitos trabalhadores migrantes dedicam-se ao ***setor das entregas baseadas em aplicações***. A percentagem de trabalhadores migrantes é mais elevada neste setor (15 por cento) do que no setor dos táxis baseados em aplicações (1 por cento) e existem diferenças semelhantes nos setores das entregas e dos táxis. Porém, existem variações consideráveis entre países (ver figura 4.3). A Argentina e o Chile, por exemplo, países com uma elevada percentagem de trabalhadores migrantes no setor das entregas baseadas em aplicações (mais de 70 por cento), assistiram a um grande afluxo de refugiados e migrantes venezuelanos aos seus mercados de trabalho nacionais, que enfrentam perspetivas de emprego incertas, apesar de muitos terem níveis de escolaridade elevados (OIT, 2020c): na Argentina e no Chile, 43 e 47 por cento, respetivamente, dos inquiridos migrantes tinham obtido um nível de ensino universitário. Trabalhar no setor das entregas baseadas em aplicações surge como uma opção para muitos, devido à falta de outros empregos disponíveis correspondentes às suas qualificações, aos reduzidos obstáculos à entrada e à facilidade de acesso a este setor, bem como à discriminação no acesso a empregos noutros locais.

No período imediatamente antes de ter começado a trabalhar como mensageiro, era um trabalhador por conta de outrem. Despedi-me, porque sofria de discriminação e exploração contra os venezuelanos *– Inquirido masculino da aplicação de entregas Uber Eats (Chile)*

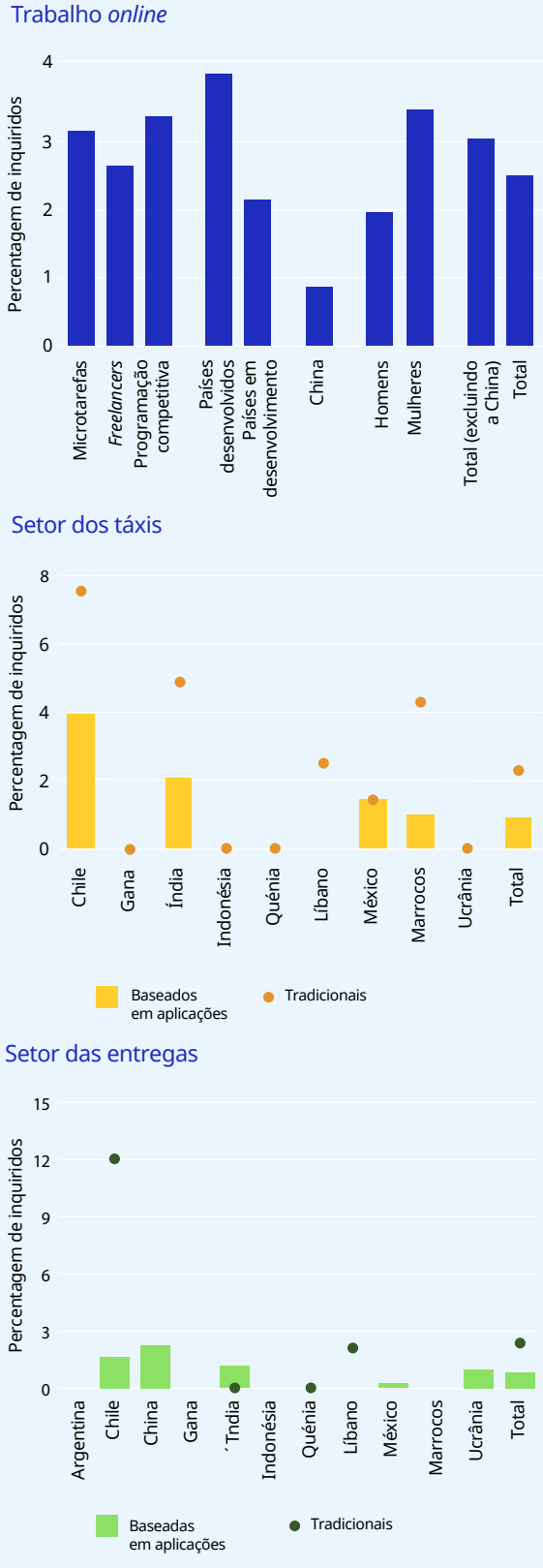
▶ Figura 4.3 Percentagem de inquiridos migrantes nos setores dos táxis e das entregas



Fontes: Inquéritos da OIT em países selecionados a motoristas de táxi e trabalhadores de entregas (2019-20).

1 Neste capítulo, «migrantes» refere-se aos trabalhadores nascidos num país diferente do local onde residiam no momento do inquérito.

Figura 4.4 Percentagem de inquiridos que consideram que a sua saúde é precária ou muito precária, por profissão e país



Fontes: Inquéritos globais da OIT a trabalhadores colaborativos (2017) e trabalhadores de plataformas de programação competitiva e de *freelancers* (2019-20); inquérito da OIT a trabalhadores de plataformas da China (2019); e inquéritos da OIT em países selecionados a motoristas de táxi e trabalhadores de entregas (2019-20).

4.1.5. Estado de saúde dos trabalhadores de plataformas

so uma cadeira de rodas e sinto dores crónicas graves como resultado de uma condição ortopédica congénita. Os meus dias dependem muitas vezes das dores que sinto. Trabalhar como *freelancer* proporciona-me a flexibilidade de definir o meu próprio horário e trabalhar onde e quando necessitar. Posso trabalhar durante períodos de 10 minutos, se for isso que preciso de fazer. E faço isso frequentemente – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Estados Unidos)*



Tornei-me motorista porque a minha saúde não é suficientemente boa para trabalhar noutra área – *Inquirido masculino da aplicação de táxis DiDi (México)*

Algumas pessoas com problemas de saúde ou com deficiência podem encontrar trabalho nas plataformas baseadas na internet e nas plataformas baseadas na localização. Cerca de 2 por cento dos inquiridos de ***plataformas baseadas na internet*** comunicaram ter um estado de saúde precário ou muito precário, não se registando grandes diferenças por sexo (ver figura 4.4.). O trabalho *online* pode também proporcionar oportunidades às pessoas com deficiência, dadas as barreiras adicionais que encontram nos mercados de trabalho (*Fundación ONCE* e a Rede Empresarial para a Deficiência da OIT, 2019). Em particular, alguns inquiridos com problemas de saúde ou com deficiência identificaram a possibilidade de trabalhar a partir de casa como sendo benéfica para encontrar e realizar trabalho. A percentagem de inquiridos que comunicaram ter uma saúde precária ou muito precária nos ***setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações*** variou de país para país. No setor dos táxis baseados em aplicações, variou entre 0 e 4 por cento, enquanto no setor tradicional era ligeiramente superior. A percentagem dos trabalhadores de entregas com saúde precária ou muito precária variava entre 0 e 2 por cento no setor das entregas baseadas em aplicações (ver figura 4.4).

4.1.6 Níveis de escolaridade dos trabalhadores de plataformas

Os trabalhadores das ***plataformas baseadas na internet*** são, no geral, altamente qualificados, sobretudo nos países em desenvolvimento. Mais de 60 por cento dos inquiridos que participam em trabalho *online* - mulheres e homens - são altamente qualificados (têm um grau universitário) (ver figura 4.5). Em comparação com os trabalhadores das plataformas de microtarefas (64 por cento) e das plataformas de programação competitiva (50 por cento), uma maior percentagem de trabalhadores de plataformas de *freelancers* (83 por cento) tem qualificações mais elevadas. Em comparação com os trabalhadores de plataformas de *freelancers* (25 por cento) e de microtarefas (21 por cento), uma maior percentagem de inquiridos de plataformas de programação competitiva (73 por cento) está a estudar para obter uma licenciatura.

Uma maior percentagem de trabalhadores de plataformas baseadas na internet dos países em desenvolvimento (73 por cento) é altamente qualificada em comparação com os dos países desenvolvidos (61 por cento). Esta percentagem é ainda mais elevada entre as mulheres dos países em desenvolvimento (80 por cento). Tal pode dever-se a fatores como a falta de oportunidades nos mercados de trabalho locais *offline*, bem como a barreiras adicionais colocadas às mulheres em particular, que as impedem de aceder ao trabalho fora de casa, incluindo as responsabilidades de cuidados e as normas de género prevalecentes.

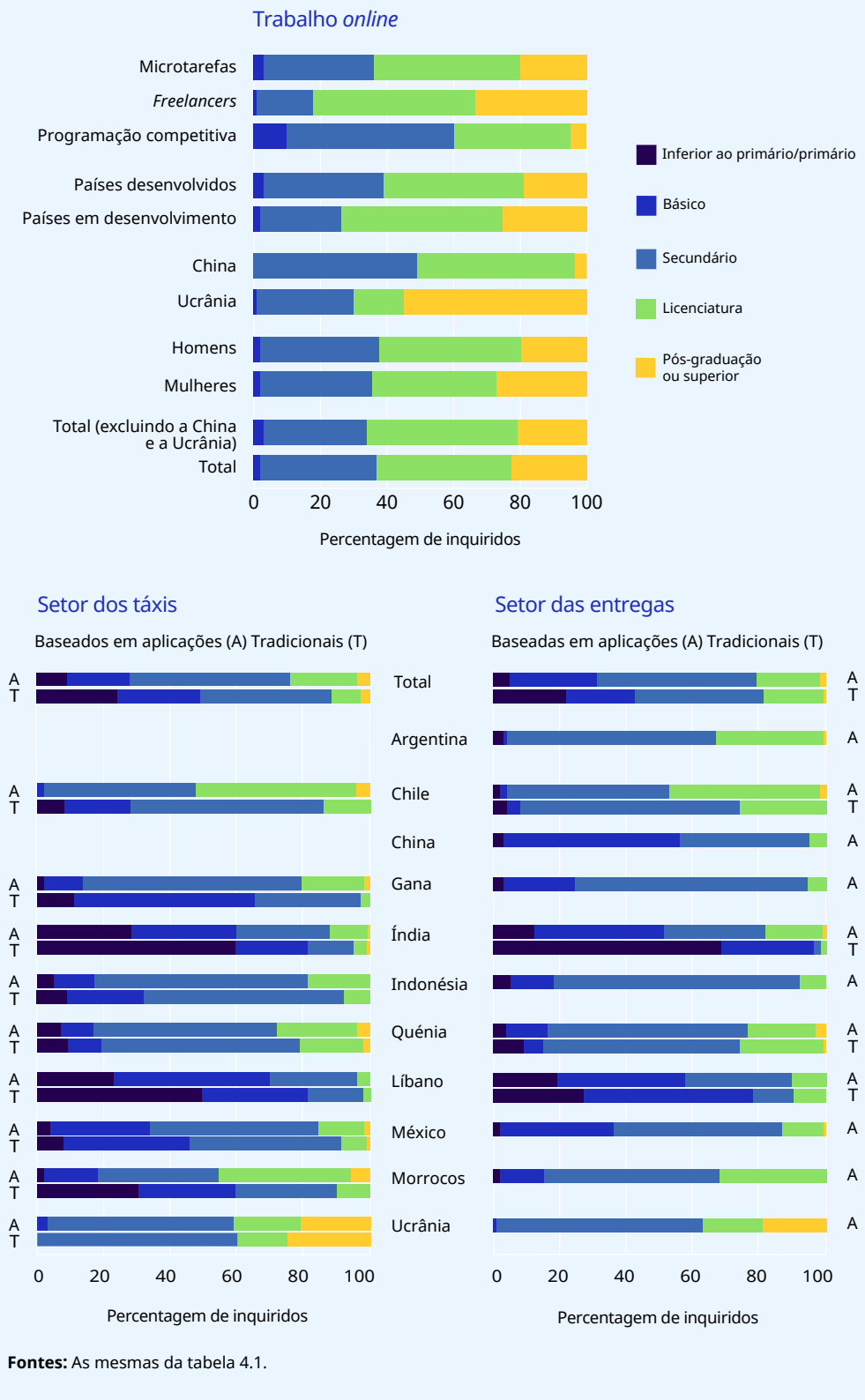
> **Comecei a trabalhar como *freelancer* umas semanas depois de me licenciar na faculdade. Penso que tinha ido a algumas entrevistas anteriormente, mas nenhuma das empresas me voltou a contactar, pelo que decidi tentar trabalhar como *freelancer*** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Filipinas)*

Uma percentagem considerável dos trabalhadores dos ***setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações*** têm níveis de escolaridade elevados, incluindo as mulheres e os jovens. Ainda que estes setores sejam muitas vezes considerados como não necessitando de competências, 24 e 21 por cento dos motoristas de táxis baseados em aplicações e dos trabalhadores de entregas, respetivamente, são altamente qualificados (ver figura 4.5). Estas percentagens são mais baixas nos setores tradicionais. Em alguns países, tais como o Chile e a Índia, uma percentagem consideravelmente mais elevada de motoristas de táxis baseados em aplicações e de trabalhadores de entregas é altamente qualificada em comparação com os dos setores tradicionais.

Além disso, e não obstante haja menos mulheres a trabalhar nos setores dos táxis e das entregas, quando comparadas com os homens (24 e 20 por cento, respetivamente), uma maior percentagem é altamente qualificada (42 e 29 por cento, respetivamente). Os motoristas de táxis e estafetas mais jovens (18-24 anos) tendem a ser altamente qualificados (24 e 17 por cento, respetivamente) em comparação com os trabalhadores dos setores tradicionais (12 e 4 por cento, respetivamente). Tal reflete os desafios no contexto do emprego juvenil, em que os jovens são frequentemente confrontados com oportunidades de emprego precárias (OIT, 2020d e 2020e) e procuram quaisquer possibilidades alternativas de obter um rendimento (Aleksynska, 2021; Anwar e Graham, 2020; Surie e Koduganti, 2016).

> **Fiz um programa de formação na área de mecânica para operar máquinas. A formação terminou, e até encontrar um emprego nessa área, estou a trabalhar como estafeta** – *Inquirido masculino da aplicação de entregas Uber Eats (Índia)*

▶ Figura 4.5 Níveis de escolaridade dos trabalhadores, por profissão e país



Fontes: As mesmas da tabela 4.1.

4.1.7 Motivação dos trabalhadores para realizarem trabalhos em plataformas

A remuneração complementar de outras fontes de rendimento é a principal motivação para realizar tarefas em ***plataformas baseadas na internet*** (39 por cento), seguida da preferência ou necessidade de trabalhar a partir de casa ou por uma questão de flexibilidade no trabalho (29 por cento) e como forma de lazer ou porque é agradável (18 por cento) (ver figura 4.6). A remuneração complementar é um importante fator de motivação, sobretudo entre os trabalhadores mais jovens (48 por cento dos jovens entre os 18 e os 24 anos), quando comparado com os trabalhadores mais velhos.

> **Também queria obter um rendimento extra para dar apoio a algumas obrigações financeiras da minha família. O salário que ganho no meu emprego atual não é suficiente para cobrir as necessidades cada vez maiores da minha família** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de freelancers Upwork (Filipinas)*

> **Queria um segundo rendimento e fiz a tentativa. E fiquei surpreendida por poder ganhar algum dinheiro** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Canadá)*

Nos países em desenvolvimento, os principais fatores motivadores são a preferência ou a necessidade de trabalhar a partir de casa ou a flexibilidade do emprego (36 por cento) e a remuneração complementar (26 por cento), ao passo que nos países desenvolvidos é, maioritariamente, complementar a remuneração (43 por cento). Além disso, não obstante o facto de não conseguir encontrar trabalho tradicional seja também uma motivação para alguns trabalhadores, tanto nos países em desenvolvimento como nos países desenvolvidos (7 e 8 por cento, respetivamente), conseguir obter uma melhor remuneração do que noutros empregos disponíveis é particularmente relevante para os trabalhadores dos países em desenvolvimento (11 por cento).

> **Vivo num país sobrepovoado onde é muito difícil conseguir um bom emprego. A remuneração é melhor do que nos empregos habituais, sou o meu próprio patrão e gosto da liberdade** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de freelancers Upwork (Bangladexe)*

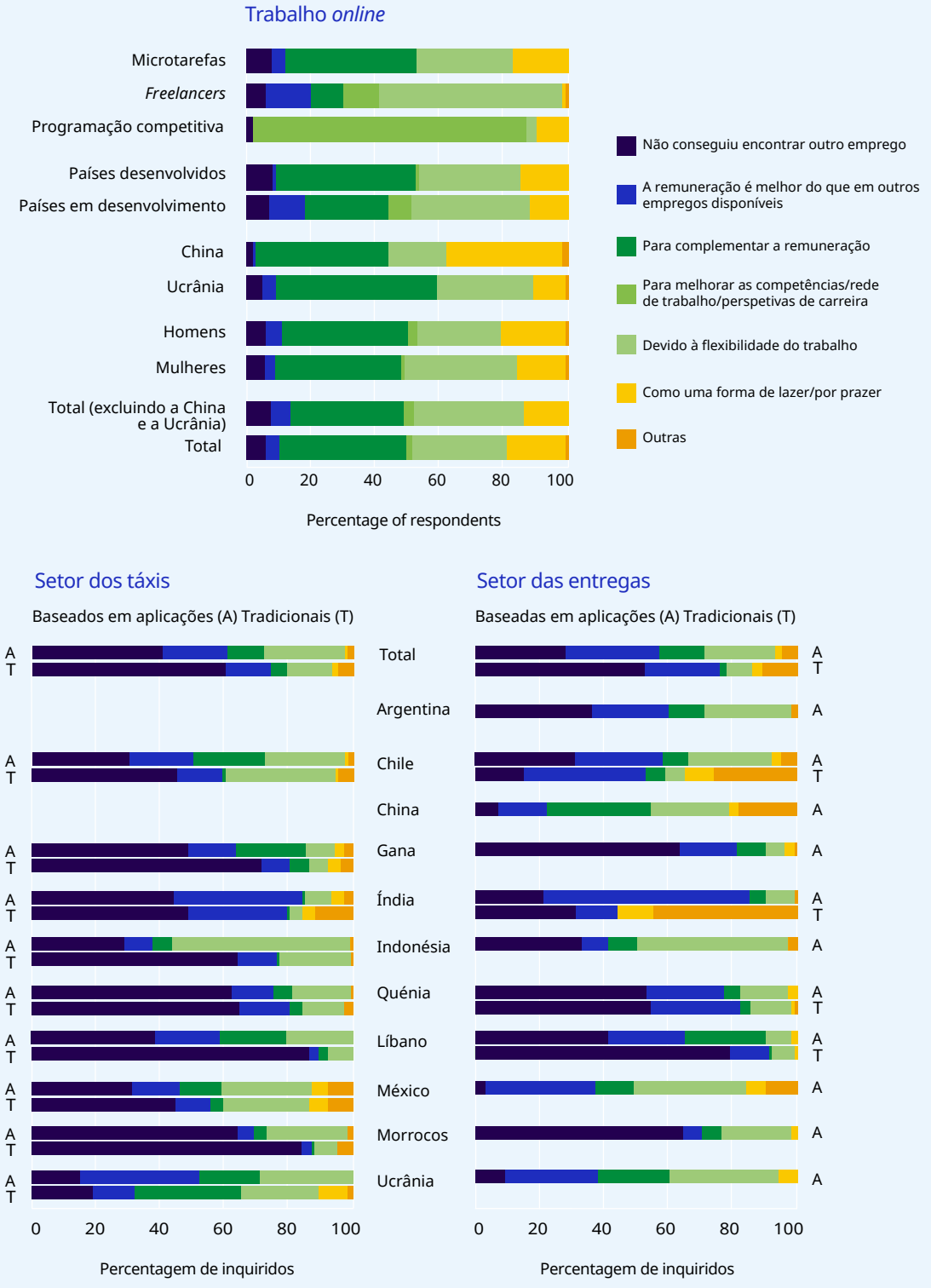
Trabalhar a partir de casa ou ter flexibilidade no trabalho são questões particularmente importantes para as mulheres. Nas plataformas baseadas na internet, verifica-se uma percentagem mais elevada de mulheres (35 por cento) do que de homens (25 por cento) motivada pela preferência ou necessidade de trabalhar a partir de casa ou pela flexibilidade do trabalho, e este é o caso tanto nos países desenvolvidos como nos países em desenvolvimento. Cerca de 23 por cento das mulheres que realizam trabalhos *online* têm filhos com menos de seis anos de idade. Uma vez que as mulheres com filhos pequenos tendem a enfrentar uma «penalização no emprego vinculada à maternidade» e mundialmente representam as mais baixas taxas de emprego (OIT, 2018a; Grimshaw e Rubery, 2015), o trabalho *online* proporciona oportunidades de trabalho enquanto permite simultaneamente gerir as responsabilidades associadas a cuidados.

> **Como mulher, prefiro trabalhar a partir de casa. Ganho melhor do que outros. Tenho um filho. Posso manter a minha família em vez de ter um emprego regular. É esta a razão pela qual prefiro trabalhar a partir de casa** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Bangladexe)*

Os programadores competitivos estão motivados para trabalhar em plataformas tendo em vista aperfeiçoar as suas competências, estabelecer redes de trabalho e melhorar as perspetivas futuras de carreira. Cerca de 85 por cento dos inquiridos foram motivados por este fator, o que representa uma percentagem consideravelmente mais elevada do que a dos inquiridos das plataformas de *freelancers* (12 por cento). Enquanto alguns inquiridos participaram principalmente na *CodeChef* e na *Codeforces*, plataformas utilizadas sobretudo para melhorar as competências, outros participaram na *HackerRank* e na *Topcoder*, com a perspetiva de ganhar prémios, além de melhorar as competências e as perspetivas de emprego.



▶ Figure 4.6 A razão mais importante para realizar trabalhos em plataformas digitais, por profissão e país



Fontes: As mesmas da tabela 4.1.

> **Gosto de fazer programação competitiva, porque nos desafia a ultrapassar os nossos limites e a pensar de forma criativa. Também ajuda a conseguir um emprego em grandes empresas, uma vez que os testes são semelhantes aos concursos de programação competitiva** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de programação competitiva HackerRank (Índia)*

A falta de oportunidades alternativas de emprego é um fator de motivação primordial para muitos trabalhadores de ***plataformas baseadas na localização***. Este é o caso de 40 e 28 por cento dos inquiridos nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações, respetivamente, e também um importante fator de motivação nos setores tradicionais. Outros fatores motivadores fundamentais entre os trabalhadores baseados em aplicações incluem a flexibilidade do trabalho, bem como melhores remunerações (ver figura 4.6). Ao mesmo tempo, contudo, existem algumas diferenças entre os países e também entre subgrupos populacionais em alguns países. Por exemplo, no Chile, ao passo que os trabalhadores de entregas baseados em aplicações nascidos no país são motivados pela flexibilidade (42 por cento), os trabalhadores migrantes, em particular, são motivados pela falta de oportunidades alternativas de emprego (38 por cento).

> **A condução de táxis baseados em aplicações era o único trabalho disponível** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Safe Boda (Quénia)*

> **Comecei a trabalhar como motorista de táxis baseados em aplicações para obter dinheiro instantâneo, uma vez que me encontrava numa situação de emergência económica causada pelo desemprego** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Beat (Chile)*

4.1.8 Satisfação dos trabalhadores em relação ao trabalho em plataformas

A maioria dos trabalhadores de ***plataformas baseadas na internet*** está satisfeita ou muito satisfeita com o seu trabalho, e estes números são semelhantes entre os sexos (ver figura 4.7). É mais provável que seja este o caso dos trabalhadores dos países em desenvolvimento (80 por cento) do que o dos trabalhadores dos países desenvolvidos (71 por cento) e, particularmente, o das mulheres dos países em desenvolvimento (84 por cento).

> **Faço trabalho *freelancer* porque nunca estava tão disponível para os meus filhos quando trabalhava em empresas. Permitiu-me passar a ser mãe, mas ainda assim garantir o sustento da minha família** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Filipinas)*

> **As plataformas *online* são muito boas porque tenho tempo livre para outras atividades e não tenho a pressão do empregador, ao contrário do que acontecia quando trabalhava num escritório** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de freelancers Kabanchik (Ucrânia)*

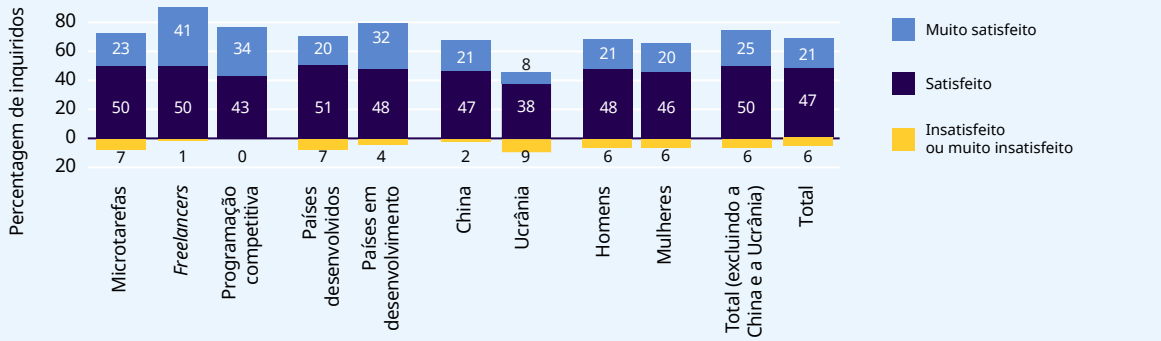
Nos ***setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações***, a maioria dos trabalhadores inquiridos está satisfeita com o trabalho. No que respeita os motoristas de táxi baseados em aplicações, há uma percentagem mais elevada satisfeita ou muito satisfeita em comparação com os motoristas de táxis tradicionais, verificando-se o oposto no setor das entregas (ver figura 4.7). Na ausência de oportunidades de trabalho tradicionais no mercado de trabalho local, o trabalho baseado em aplicações proporciona um rendimento aos trabalhadores. Este contexto pode influenciar os seus níveis de satisfação, não obstante os aspetos negativos do trabalho, tais como os horários de trabalho prolongados e a alta intensidade de trabalho (ver secção 4.2.3; Prabhat, Nanavati e Rangaswamy, 2019; Griesbach *et al*., 2019).

> **Quando não há outra fonte de rendimento e todas as despesas diárias são pagas apenas através deste rendimento, então tenho de estar satisfeito com este** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Safe Boda (Quénia)*

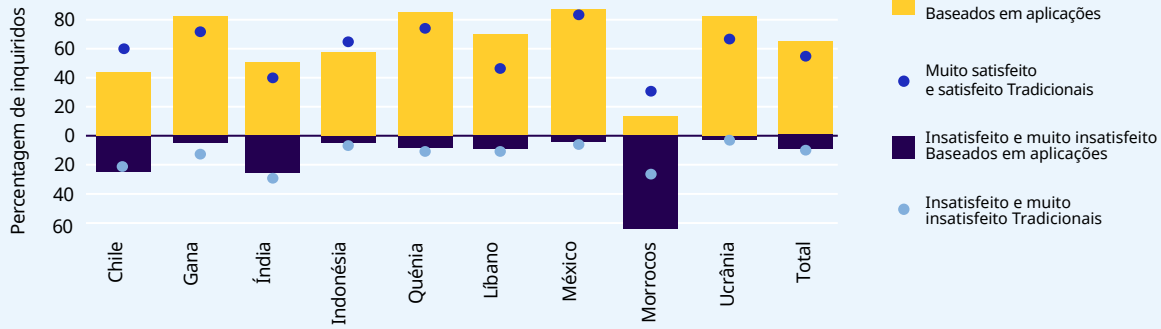
Os motoristas de táxi baseados em aplicações de Marrocos destacam-se de uma forma atípica, com elevados níveis de insatisfação (68 por cento), o que pode estar associado a uma greve ocorrida durante o período de recolha de dados que terá provavelmente criado maiores níveis de sensibilização entre os motoristas sobre as condições de trabalho e a remuneração. Ao mesmo tempo, ainda que um indicador de satisfação profissional de medida única possa fornecer algumas perspetivas, foram levantadas preocupações relativamente à sua fiabilidade e às anomalias predominantes (Brown, Charlwood e Spencer, 2012; Rose, 2003; Oshagbemi, 1999). Foram observadas respostas a perguntas sobre satisfação profissional de medida única para sobrestimar os níveis de satisfação em comparação com as medidas sobre várias questões.

▶ Figura 4.7 Níveis de satisfação dos trabalhadores, por profissão e país

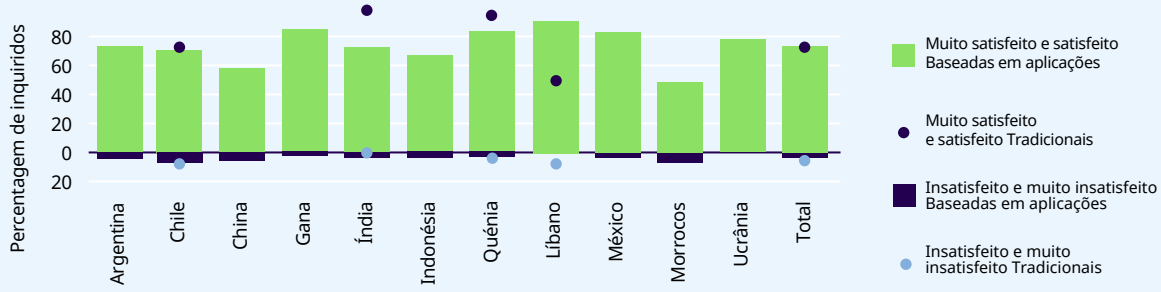
Trabalho *online*



Setor dos táxis



Setor das entregas



Fontes: As mesmas da tabela 4.1.

(Oshagbemi, 1999). Estas respostas são mais determinadas por características «intrínsecas» (tais como a flexibilidade, entre outras), em lugar de características «extrínsecas» (tais como a remuneração, situação contratual ou perspetivas de promoção, entre outras) (Rose, 2003, 526-527). No Quénia, os motoristas de táxis baseados em aplicações comunicaram elevados níveis de satisfação (ver figura 4.7), mas realizaram greves em matéria de remuneração e ausência de concertação (Ochieng, 2019; Nyawira, 2019). Além disso, quando questionados acerca da remuneração ou da regularidade do trabalho, a insatisfação dos inquiridos era evidente tanto nas plataformas baseadas na localização como nas plataformas baseadas na internet. Nomeadamente, 44 por cento dos motoristas de táxi baseados em aplicações e 38 por cento dos trabalhadores de entregas baseadas em aplicações sentiram que eram injustamente pagos.

O trabalho é muito stressante e penso que merecemos uma melhor remuneração – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Yango (Gana)*

Face aos desafios relacionados com o indicador de medida única, a investigação enfatizou a importância de complementá-la com outras dimensões ou com medidas sobre várias questões (Brown, Charlwood e Spencer, 2012; Oshagbemi, 1999). A este respeito, é fundamental compreender a granularidade das condições de trabalho e a forma como o trabalho nas plataformas está a ser organizado para uma melhor apreciação da experiência do trabalhador e das oportunidades e desafios que estão a emergir.

4.1 Experiência do trabalhador e qualidade do trabalho nas plataformas digitais de trabalho

As condições de trabalho e a experiência do trabalhador nas plataformas digitais de trabalho podem variar consideravelmente. Estão ligadas e moldadas pela relação do trabalhador com a plataforma e pela forma como o trabalho é organizado e gerido pela plataforma. Inicialmente, a experiência pode parecer direta, em que as tarefas ou clientes estão ligados aos trabalhadores através da plataforma para receber o pagamento. Navegar através de uma plataforma digital de trabalho e, em última análise, receber um pagamento pelo trabalho realizado pode, contudo, estar repleto de barreiras e desafios. A figura 4.8 capta a experiência do trabalhador de plataformas digitais de trabalho, tanto das plataformas baseadas na internet como das plataformas baseadas em aplicações, desde a obtenção de acesso e a realização do trabalho, até receber *feedback* e a respetiva remuneração. Também demonstra em que grau o trabalhador é responsável pelos recursos necessários (equipamento, veículo, seguro automóvel, *software* e *hardware*), bem como pelos custos incorridos (subscrição e planos de adesão, taxas adicionais de acesso às tarefas, tempo de trabalho, combustível, custos de manutenção e despesas de internet). O restante capítulo relaciona a experiência dos trabalhadores e descreve as condições de trabalho, com base nos novos dados recolhidos para os setores selecionados.

4.2.1 Acesso a um volume suficiente de trabalho

Um grande desafio no mercado de trabalho é fazer corresponder os trabalhos com os trabalhadores que possuem as competências necessárias. A ascensão das plataformas digitais de trabalho tem sido vista como uma forma de ligar diretamente os trabalhadores às oportunidades de trabalho. Porém, a experiência de muitos trabalhadores nas plataformas digitais de trabalho é todavia prejudicada por vários desafios no acesso a um volume suficiente de trabalho.

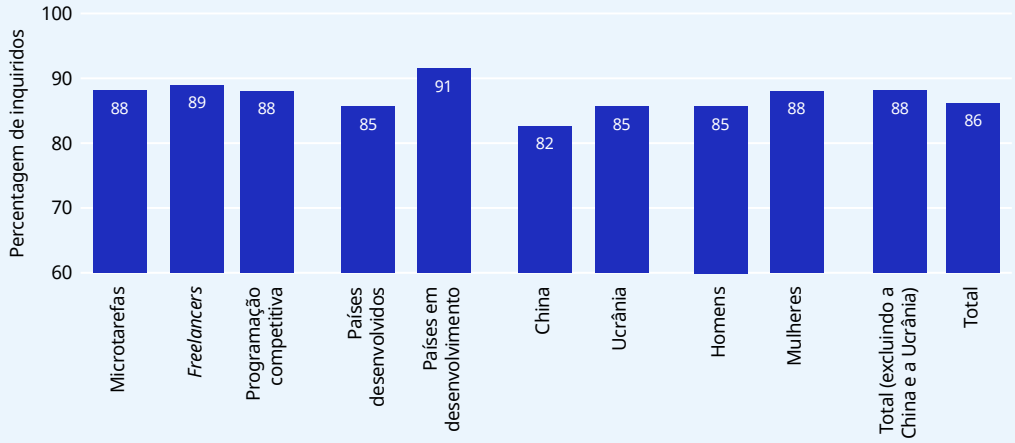
A maioria dos trabalhadores de ***plataformas baseadas na internet***, particularmente nos países em desenvolvimento, gostaria de realizar mais trabalho *online*. Dos inquiridos que realizam trabalhos *online*, 86 por cento expressaram este desejo (ver figura 4.9), registando-se diferenças muito pequenas entre os inquiridos masculinos e femininos. Uma percentagem mais elevada de inquiridos dos países em desenvolvimento (92 por cento) referiu o desejo de realizar mais trabalho *online* em comparação com os dos países desenvolvidos (85 por cento). Este é o caso, não obstante muitos inquiridos terem outro emprego remunerado, nos países desenvolvidos (56 por cento) e em desenvolvimento (41 por cento), e os inquéritos a nível nacional mostram que estas percentagens são bastante elevadas na Ucrânia (68 por cento).

Figura 4.8 Conceção de uma plataforma: a experiência do trabalhador



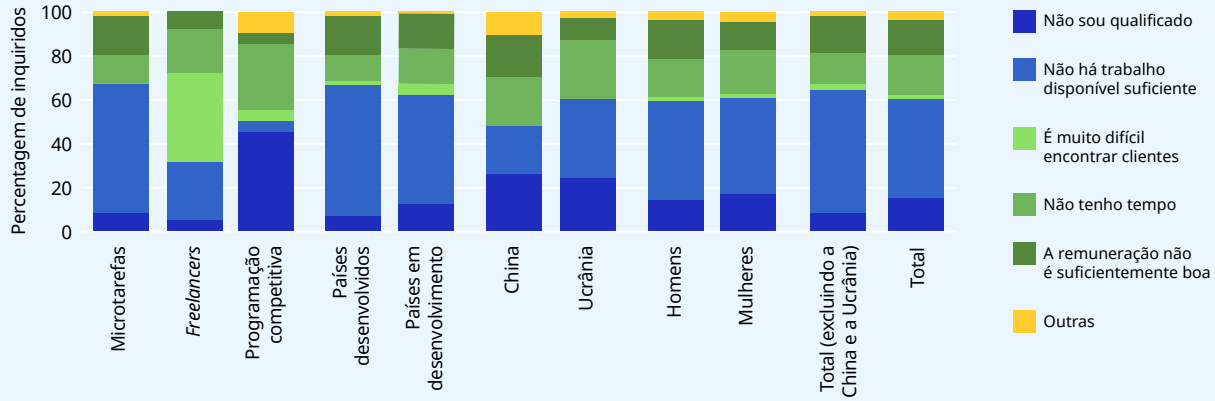
Fonte: Elaboração da OIT com base no Departamento de Negócios, Energia e Estratégia Industrial do Reino Unido (2018a).

▶ Figura 4.9 Percentagem de trabalhadores que gostariam de realizar mais trabalho *online*, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo



Fontes: Inquéritos mundiais da OIT a trabalhadores colaborativos (2017) e a trabalhadores de plataformas de programação competitiva e de *freelancers* (2019-20); inquéritos da OIT a trabalhadores de plataformas da China (2019) e da Ucrânia (2019).

▶ Figura 4.10 As razões mais importantes para não conseguir realizar mais trabalho online, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo



Nota: Os números apresentados referem-se a trabalhadores que comunicaram que gostariam de realizar mais trabalho *online*.

Fontes: As mesmas da figura 4.9.

Um fator essencial que impede as pessoas de realizarem mais trabalhos nas plataformas baseadas na internet é a falta de trabalho suficiente. Cerca de 45 por cento dos inquiridos comunicaram ser este o caso (ver figura 4.10). Foi visível uma tendência semelhante nos países desenvolvidos e em desenvolvimento, e em ambos os sexos. Outras razões para não realizar mais trabalho incluem não encontrar tarefas bem pagas (18 por cento) nas plataformas de microtarefas e dificuldade em encontrar clientes (41 por cento) nas plataformas de *freelancers*. Além disso, a experiência que os trabalhadores têm nas plataformas muitas vezes não se traduz necessariamente em terem um maior volume de trabalho *online*. Independentemente da experiência (menos de um ano a mais de três anos), mais de 40 por cento dos trabalhadores das plataformas baseadas na internet que gostariam de realizar mais trabalho têm dificuldade em aceder a um volume suficiente.

A experiência não é importante, mas a única forma de obter um cliente é se já tiver realizado pedidos – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Freelancehunt (Ucrânia)*

A concorrência nas plataformas pode ser feroz, e uma tarefa ou projeto pode atrair 100, 200 ou mesmo mais trabalhadores, tal como observado na China (Chen, a publicar). Este facto também está enraizado na maior oferta de mão-de-obra (ver secção 1.3), em parte devido a iniciativas empreendidas pelos governos para formar pessoas e promover as plataformas digitais de trabalho como fonte de geração de rendimentos (Galpaya e Senanayake, 2018; Graham, Hjorth e Lehdonvirta, 2017; Graham *et al.*, 2017).

> **Há cada vez mais pessoas a trabalhar em plataformas, em todos os setores, e a concorrência é feroz** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de freelancers ZBJ (China)*

Os trabalhadores das plataformas baseadas na internet podem utilizar várias plataformas numa tentativa de encontrar trabalho suficiente. Os trabalhadores dos países desenvolvidos têm mais tendência a utilizar várias plataformas (52 por cento) em comparação com os trabalhadores dos países em desenvolvimento (44 por cento). Este facto pode dever-se à limitação dos meios financeiros dos trabalhadores dos países em desenvolvimento para o pagamento das taxas ou subscrições das plataformas. No caso das plataformas de *freelancers*, a maioria dos inquiridos utiliza apenas uma plataforma (59 por cento), o que pode dever-se ao custo associado à criação do perfil, reputação e qualificações, bem como de estabelecer uma base de clientes em várias plataformas.

> **Trabalhar em sítios da internet diferentes possibilita obter um rendimento superior ao que as empresas tradicionais oferecem** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Text (Ucrânia)*

As plataformas de *freelancers* muitas vezes não permitem que os trabalhadores aceitem trabalhos fora das plataformas dos clientes com quem estabeleceram contacto nessas plataformas, limitando assim a sua capacidade de criar uma base de clientes (Green et *al.*, 2018). Por exemplo, a maioria dos inquiridos indicou que as plataformas tentaram impedi-los de trabalhar com clientes fora da plataforma (69 por cento), ou que nunca tinham trabalhado fora das plataformas com os clientes com quem tinham estabelecido contacto na plataforma (74 por cento). Embora algumas plataformas ofereçam a opção de pagar uma taxa adicional para trabalhar com os clientes fora da plataforma (ver secção 2.5), os trabalhadores podem enfrentar repercussões (por exemplo, serem bloqueados na plataforma) por realizarem trabalhos fora da plataforma sem a informarem e pagarem as correspondentes taxas.

> **Nunca paguei a taxa para sair da plataforma. Geralmente, não saio da plataforma a não ser que o cliente o solicite, uma vez que a *Upwork* é muito rigorosa a esse respeito** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de freelancers Upwork (Malásia)*

A capacidade de os trabalhadores das plataformas baseadas na internet acederem a um volume de trabalho suficiente é também ditada pela conceção da plataforma. As plataformas proporcionam frequentemente planos de subscrição ou cobram uma taxa adicional para permitir aos trabalhadores ter um melhor acesso a trabalhos. Tal permite que os trabalhadores se candidatem a tarefas mais rapidamente do que os membros que não pagam, que as suas propostas sejam revistas rapidamente e que os seus perfis apareçam no topo da lista quando os potenciais clientes procuram trabalhadores (Reino Unido, Departamento de Negócios, Energia e Estratégia Industrial do Reino Unido, 2018a; ver secção 2.3). Contudo, estas práticas podem também revelar-se um sério obstáculo à entrada, sobretudo para os trabalhadores dos países em desenvolvimento que têm uma capacidade financeira limitada para tais investimentos, e caracterizam um contexto em que não são as competências a definir necessariamente o acesso ao trabalho.

> **Existe a opção de nos tornarmos membros premium, o que proporciona mais vantagens aos *freelancers*** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Albânia)*

Os trabalhadores de determinados países em desenvolvimento, em particular, enfrentam barreiras no acesso às tarefas devido à exclusão pela plataforma ou pelos clientes com base na nacionalidade ou na língua falada (Rani e Furrer, a publicar; Graham, Hjorth e Lehdonvirta, 2017; Beerepoot e Lambregts, 2015; ver secção 4.5). Há também uma perceção que associa a baixa qualidade do trabalho aos trabalhadores dos países em desenvolvimento, o que faz com que estes tenham menos probabilidades de receber tarefas bem remuneradas (Galperin e Greppi, 2017; Lehdonvirta *et al.*, 2014). Para contornar estes obstáculos, os trabalhadores adotaram mecanismos tais como a utilização de redes privadas virtuais (VPN) ou computadores remotos (RDC) para encobrir a sua localização (ver caixa 4.1). As falhas ou ineficiências nas plataformas, as velocidades baixas ou inconsistentes da internet e os custos elevados de acesso à internet são, em alguns países, outras barreiras para os trabalhadores, sobretudo quando os clientes solicitam ficheiros grandes (como vídeos) ou quando as tarefas têm de ser executadas num curto espaço de tempo (Galpaya e Senanayake, 2018; Berg, *et al.*, 2018).

Caixa 4.1 Contornar as barreiras geográficas para aceder ao trabalho

Há uma crença generalizada de que um trabalhador com as competências necessárias pode realizar tarefas a partir de qualquer ponto do planeta e a qualquer momento, nas plataformas baseadas na internet. Porém, algumas plataformas não permitem aos trabalhadores abrir uma conta se residirem em determinados países em desenvolvimento. Mesmo nas situações em que as contas são criadas, persistem dificuldades no acesso ao trabalho, uma vez que estes trabalhadores não conseguem aceder às tarefas mais bem remuneradas, que são normalmente reservadas aos trabalhadores dos países desenvolvidos.

Para contornar as barreiras geográficas introduzidas pelas plataformas, alguns trabalhadores afirmaram que recorreram a meios «inovadores», tais como a utilização de VPN e RDC para encobrir a sua localização real e assim indicar outra mais favorável. Os inquiridos informaram que, utilizando uma VPN, podem abrir contas nas plataformas, obter aprovação nos testes de qualificação, em que de outra forma reprovariam, e também aceder a tarefas de melhor qualidade e mais bem pagas. Por exemplo, uma inquirida com licenciatura em economia e estatística observou que o facto de utilizar o Estado de Connecticut, Estados Unidos, como localização em vez do seu próprio país, permitiu-lhe ter acesso a trabalhos académicos de escrita e a um rendimento médio de cerca de 490 dólares por mês. A inquirida declarou: «penso que eles [clientes] acreditam que eu estou nos Estados Unidos porque, de outra forma, não me dariam trabalho».

Alguns trabalhadores também utilizaram VPN para criar ou abrir contas para as vender a outros trabalhadores através de grupos informais *online* como o Facebook ou o WhatsApp. O preço das contas era determinado pela sua qualidade, que incluía classificações e comentários de clientes, entre outros fatores. Face à exclusão no acesso ao trabalho devido à conceção da plataforma, muitos trabalhadores dos países em desenvolvimento não têm outra opção senão adquirir contas através desses grupos informais. Foram criadas várias contas utilizando documentação e informações falsas, o que suscita preocupações legais e éticas. Podem, por vezes, ser desativadas pela plataforma sem aviso prévio. Nesta situação, os trabalhadores que compraram essas contas tiveram de suportar a totalidade da perda e também renunciar ao acesso ao trabalho.

Fonte: Entrevistas da OIT a trabalhadores de países em desenvolvimento.

Por vezes, posso não conseguir terminar o trabalho devido a um apagão de energia. Por essa razão, alguns clientes preferem contratar pessoas que se encontram em localizações onde isto não acontece – *Inquirida do sexo feminino na plataforma de freelancers Upwork (Quénia)*

O acesso a uma tarefa exige frequentemente a demonstração de competências, especialmente através das classificações anteriores dos clientes, resultados de testes e histórico de trabalhos, e a correspondência algorítmica pode desempenhar aqui um papel crucial. Cerca de 79 por cento dos inquiridos de plataformas de *freelancers* indicaram que os comentários e o *feedback* dos clientes anteriores foram fatores essenciais na obtenção de novos trabalhos; outros fatores incluíam as carteiras de trabalhos anteriores (54 por cento) e o número de trabalhos realizados (53 por cento). Estas circunstâncias podem criar dificuldades, particularmente aos novos participantes, tal como foi observado em plataformas de *freelancers* em diversos países em desenvolvimento, onde os algoritmos da plataforma não lhes deram prioridade devido às suas baixas classificações (Galpaya e Senanayake, 2018). Nas plataformas de microtarefas, os novos participantes podem ter de realizar tarefas não remuneradas para demonstrar competências ou obter qualificações e enfrentar a concorrência de trabalhadores experientes que podem utilizar ferramentas e guiões em algumas plataformas que os notificam sobre a disponibilidade de tarefas para conseguir assumi-las rapidamente (Hanrahan *et al.*, 2019).

Nas plataformas de *freelancers*, os trabalhadores experientes ou com maiores capacidades em termos de despesa podem ter vantagens no acesso ao trabalho. Na *Upwork*, por exemplo, alguns trabalhadores experientes ou com classificações altas podem retirar ou ocultar um certo número de classificações baixas, enquanto outros, incluindo os novos participantes, podem ter de pagar pela arbitragem caso não concordem com as classificações.

A *Upwork* permite aos *freelancers* «Melhor classificados» retirar/ocultar comentários/classificações do perfil. Eu apenas pedi para retirar uma classificação particularmente baixa – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de freelancers Upwork (Paquistão)*

A falta de trabalho suficiente já constituía uma preocupação em 2019 para muitos trabalhadores de ***plataformas baseadas na localização***, uma situação que se agravou para muitos durante a pandemia da COVID-19 (ver caixa 4.2). Em 2019, cerca de 69 por cento dos inquiridos do setor das entregas baseadas em aplicações referiram que gostariam de realizar um maior número de entregas; estes trabalhadores indicaram que a principal razão para não o poderem fazer era a indisponibilidade de trabalho (83 por cento). Tal pode dever-se ao aumento da concorrência e a uma oferta de mão-de-obra reforçada; a maioria dos inquiridos referiu o aumento do número de empresas de plataforma (56 por cento) e de trabalhadores de entregas na área (62 por cento).

Há muitos estafetas e é por essa razão que não recebo muitos pedidos – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de entregas Rappi (México)*

No setor das entregas tradicionais, os trabalhadores que queriam aumentar o número de entregas (58 por cento) indicaram igualmente que não havia trabalho suficiente disponível (90 por cento), em parte devido à concorrência dos trabalhadores de entregas baseadas em aplicações. Muitos motoristas de táxis baseados em aplicações e tradicionais também referiram o aumento no número de empresas de plataforma neste setor (cerca de 72 por cento), o que resultou numa maior concorrência pelo trabalho disponível, pelo que alguns motoristas também se dedicavam ocasionalmente a trabalhos tanto baseados em aplicações como tradicionais.

Costumava trabalhar para uma empresa de táxis tradicional, mas desisti, porque a procura de empresas tradicionais diminuiu – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Uber (Líbano)*

As características da conceção da plataforma afetam a capacidade de os trabalhadores baseados na localização acederem a um número suficiente de trabalhos através das classificações e das taxas de aceitação. A maior parte dos trabalhadores dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações utiliza apenas uma plataforma para aceder aos trabalhos (cerca de 85 por cento cada), sendo esta taxa de quase 100 por cento na Indonésia e em Marrocos. Uma razão significativa para tal pode ser a necessidade de manter as classificações, as quais lhes permitem aceder a trabalhos e obter bónus (ver secções 4.2.2 e 4.3.2). Uma elevada percentagem de inquiridos dos setores dos táxis e das entregas (mais de 70 e 60 por cento, respetivamente) da maioria dos países informou que tanto as classificações como as taxas de aceitação tiveram impacto no volume de trabalho que receberam. Percentagens semelhantes referiram que a taxa de aceitação teve impacto no volume de trabalho recebido. Manter as classificações e uma elevada taxa de aceitação limita a capacidade de os trabalhadores das plataformas baseadas na localização utilizarem várias plataformas («multifornecimento»), visto que só podem cumprir um pedido de cada vez.

Quando recuso um pedido de viagem, a minha taxa de aceitação diminui e a aplicação envia-me menos viagens no futuro – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis DiDi (México)*

As plataformas também podem ter regras rígidas em relação ao multifornecimento. Na China, por exemplo, algumas plataformas de entregas obrigam os trabalhadores a partilhar a localização, a tirar uma fotografia com a roupa de trabalho e a carregar a fotografia em grupos nas redes sociais para demonstrar que estão de serviço, e os trabalhadores podem ser multados no correspondente à remuneração de um dia de trabalho se não responderem num prazo de 15 minutos. Do mesmo modo, na Índia e no Líbano, por exemplo, mais de 90 por cento dos trabalhadores de entregas baseadas em aplicações observaram que lhes foram dados ou que esperavam que comprassem os uniformes e os sacos necessários para trabalhar com as plataformas.Estes têm geralmente insígnias ou logótipos que indicam aos clientes a associação do trabalhador a uma plataforma específica, podendo também ter relevância para aceder às prestações do seguro,



Caixa 4.2 Impacto da COVID-19 na disponibilidade e acesso ao trabalho

Para avaliar o impacto da pandemia da COVID-19 nos trabalhadores dos setores dos táxis e das entregas (baseados em aplicações e tradicionais), a OIT realizou inquéritos de avaliação rápida no Chile, Índia, México e Quénia. As entrevistas foram realizadas por telefone em agosto de 2020 a 182 trabalhadores de entregas e 222 motoristas de táxi que tinham participado no inquérito de 2019 (ver Anexo 4A). Destes trabalhadores, 14 por cento (56 inquiridos) tinham deixado permanentemente de trabalhar no respetivo setor. Entre estes, 32 por cento (18 inquiridos) tinham abandonado o setor por razões relacionadas com a COVID-19 (tais como restrições de trabalho durante o confinamento ou por terem medo do vírus) e os restantes tinham saído por razões não relacionadas com a COVID-19 (encontraram outro emprego; insatisfação com a remuneração ou as condições de trabalho ou, no caso do Chile, a baixa procura e o elevado risco relacionado com a agitação social que teve início em outubro de 2019).

> **Deixei de trabalhar para a Ola porque os rendimentos eram muito baixos e cobravam uma comissão e taxas muito elevadas. Trabalhava 12 horas e mesmo assim não conseguia fazer o pagamento do meu empréstimo mensal** – *Inquirido do sexo masculino que tinha trabalhado anteriormente na aplicação de táxis Ola (Índia)*

As caixas 4.4, 4.5 e 4.6 sobre o impacto da COVID-19 no rendimento, na proteção social e na segurança e saúde no trabalho são baseadas nas conclusões dos inquéritos realizados aos restantes 348 inquiridos que ainda estavam a trabalhar, ou planeavam regressar ao trabalho, nos setores dos táxis (197 inquiridos) e das entregas (151 inquiridos) em agosto de 2020. Destes, 68 por cento dos inquiridos tiveram de fazer uma paragem no trabalho, ao passo que 32 por cento trabalharam durante toda a pandemia devido à necessidade económica, e muitas vezes apesar de se sentirem muito preocupados por correrem o risco de contrair a COVID-19 durante o trabalho. Para alguns destes inquiridos, a paragem durou menos de um mês (24 por cento), enquanto que para a maioria durou dois ou mais meses (59 por cento). As razões que levaram à interrupção do trabalho nos setores dos táxis e das entregas (tanto baseados em aplicações como tradicionais) incluíram a falta de procura, as restrições à circulação e o medo de contrair o vírus, ou, em alguns casos, o facto de os inquiridos ou os seus familiares o terem contraído. Na altura das entrevistas, 26 por cento (89 inquiridos) ainda não tinham voltado ao trabalho, mas planeavam fazê-lo assim que a situação o permitisse.

> **Por ser estrangeiro, se não trabalho, não como, e a minha família precisa de mim** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de entregas PedidosYa (Chile)*

> **É a minha principal fonte de rendimento e eu sustento a minha família** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Uber (Quénia)*

A maioria dos trabalhadores que continuaram a trabalhar durante a pandemia encontrava-se no setor das entregas baseadas em aplicações, onde os níveis de procura eram diversos: alguns indicaram um aumento (13 por cento) ou nenhuma alteração na procura (15 por cento), enquanto muitos indicaram uma diminuição (72 por cento). Alguns trabalhadores de entregas baseadas em aplicações estavam a transportar encomendas e compras de supermercados ou farmácias, sendo que antes da pandemia as entregas eram principalmente comida de restaurantes.

Várias empresas de táxis baseadas em aplicações, tais como a *DiDi*, a *Beat* e a *Uber* (no Chile e no México), adicionaram a entrega de encomendas ou mercadorias aos seus serviços, para além de passageiros, desde que a pandemia começou. Contudo, tanto os motoristas de táxi baseados em aplicações como os tradicionais (76 e 83 por cento, respetivamente) indicaram uma maior probabilidade do que os estafetas (52 e 65 por cento, respetivamente) de terem deixado de trabalhar (ou de terem sido forçados a parar) em algum momento. Entre os motoristas de táxi baseados em aplicações, uma grande maioria (89 por cento) indicou uma diminuição da procura, que pode ter sido devida às restrições na circulação, às limitações na prestação dos serviços durante o confinamento e ao choque no setor do turismo.

Fonte: Inquéritos de avaliação rápida da OIT (2020).

tornando difícil aos trabalhadores trabalhar em diferentes plataformas. Isto conduz frequentemente a uma situação em que o trabalhador apenas tem acesso ao mercado através de uma única plataforma, ou está diretamente vinculado a uma plataforma, suscitando assim preocupações no que diz respeito às relações de trabalho (ver secção 5.3.10).

> **Por vezes, o líder da equipa faz visitas no terreno para verificar os sacos das entregas e o uniforme** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de entregas Zomato (Índia)*

> **Bateram-me com uma mota e fiquei ferido. A empresa Toters não fez nada para me ajudar, apenas porque não estava a usar o uniforme** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de entregas Toters (Líbano)*

4.2.2 Rendimentos dos trabalhadores nas plataformas digitais de trabalho

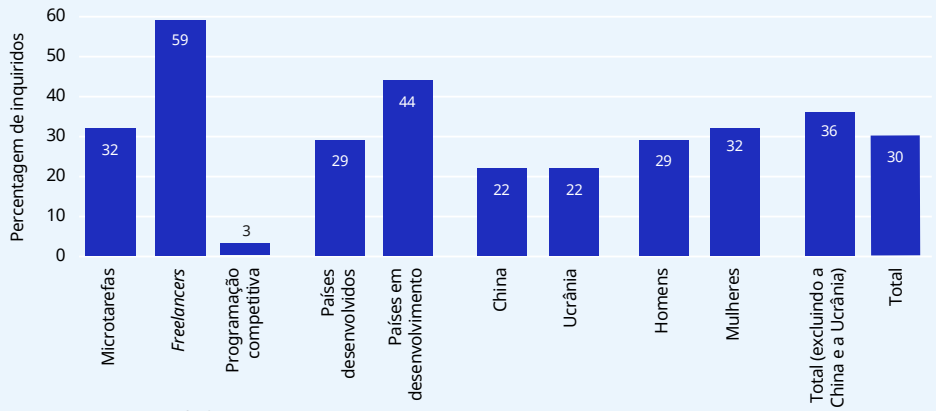
A heterogeneidade do trabalho realizado através das plataformas digitais de trabalho - desde o desenvolvimento de *software* aos serviços de entrega - reflete-se também nos rendimentos dos trabalhadores, que variam consideravelmente do trabalho altamente qualificado para o trabalho pouco qualificado.[2] O trabalho nas ***plataformas baseadas na internet*** é a principal fonte de rendimento de muitos, em particular nos países em desenvolvimento e especialmente para muitas mulheres. Cerca de um terço dos inquiridos referiuque o trabalho *online* era a sua principal fonte de rendimento (ver figura 4.11) e esta percentagem era particularmente elevada entre os que trabalhavam em plataformas de *freelancers* (59 por cento). É também a principal fonte de rendimento de muitos trabalhadores dos países em desenvolvimento (44 por cento), e especialmente entre as mulheres desses países (52 por cento). Porém, os rendimentos baixos e instáveis são uma preocupação para alguns destes trabalhadores.

> **Penso que é ótimo que as pessoas possam obter um rendimento desta forma, apenas gostaria de ter um pouco mais de estabilidade financeira** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Grécia)*

A grande maioria dos inquiridos de plataformas de programação competitiva (97 por cento) não depende da programação competitiva como fonte de rendimento. Apenas 12 por cento dos inquiridos indicaram ter ganho um prémio financeiro de concursos no ano anterior, e destes, na sua maioria, foi o caso de um ou dois concursos. O montante do prémio varia consoante a competição, e os inquiridos indicaram ter participado em concursos onde lhes foi oferecido algo entre alguns dólares e 10 000 dólares.

Os rendimentos nas plataformas baseadas na internet são afetados pelo tempo despendido a realizar tarefas não pagas, e variam entre diferentes tipos de plataformas. O ganho médio horário (pago) numa semana normal dos que trabalham *online* é de 4,9 dólares (ver tabela 4.2),

Figura 4.11 Percentagem de inquiridos que identificam o trabalho *online* como sendo a sua principal fonte de rendimento, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo



Fontes: As mesmas da figura 4.9.

2 A análise dos rendimentos nesta secção exclui os programadores competitivos que ganham prémios.

▶ **Tabela 4.2 Ganhos horários em plataformas baseadas na internet, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo (em dólares)**

	Ganhos horários pagos			Total de ganhos horários (pagos e não pagos)		
	Média	Mediana	Número de observações	Média	Mediana	Número de observações
Freelancers	11.2	7.2	296	7.6	5.3	297
Microtarefas	4.4	3.0	2026	3.3	2.2	2021
Países desenvolvidos	6.1	4.5	1413	4.5	3.3	1405
Países em desenvolvimento	4.1	2.0	908	2.8	1.4	913
China	4.2	2.9	1036	2.7	1.8	1039
Ucrânia	4.7	2.3	651	3.2	1.4	652
Homens	5.0	3.0	2451	3.5	2.2	2452
Mulheres	4.8	2.9	1557	3.4	1.9	1556
Total (excluindo a China e a Ucrânia)	**5.3**	**3.3**	**2322**	**3.9**	**2.5**	**2318**
Total	**4.9**	**3.0**	**4009**	**3.4**	**2.1**	**4009**

Nota: Os dados são reduzidos a 1 e 99 por cento por setor.

Fontes: Inquéritos mundiais da OIT a trabalhadores colaborativos (2017) e a trabalhadores de plataformas de programação competitiva e de *freelancers* (2019-20); inquéritos da OIT a trabalhadores de plataformas da China (2019) e da Ucrânia (2019).

sendo que a maioria dos trabalhadores (66 por cento) ganha menos do que a média. Tal não tem em conta o facto de os trabalhadores despenderem muito tempo a aceder aos trabalhos *online*, sobretudo devido à oferta excessiva de trabalhadores em algumas plataformas (Graham *et al.*, 2017). Se o tempo não pago (ver secção 4.2.3) for tido em conta, o total do ganho médio horário (pago e não pago) diminui para 3,4 dólares, e a maioria dos trabalhadores (66 por cento) ganha menos do que a média (ver figura 4.12).

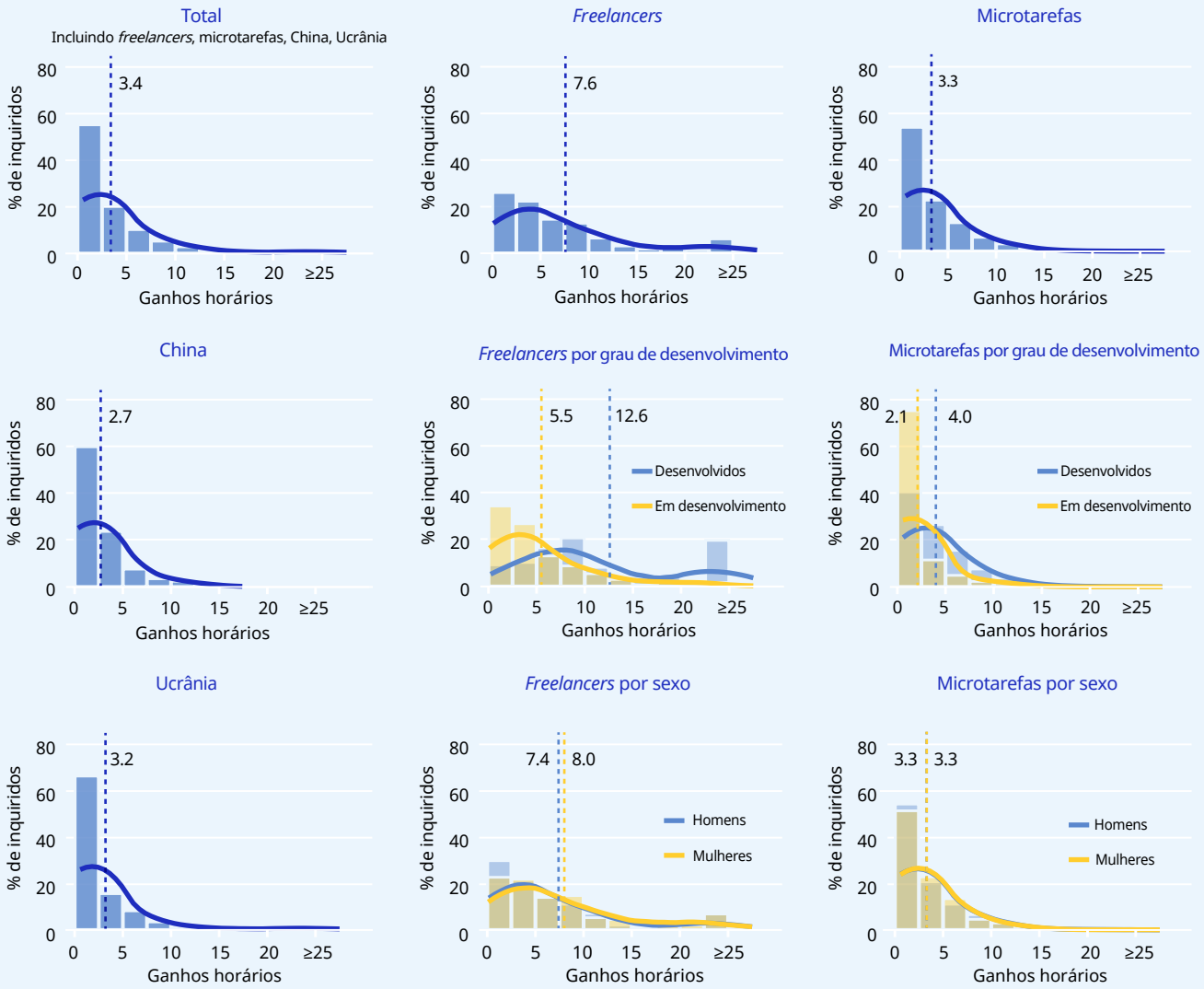
O ganho médio horário (pago) numa semana normal é mais elevado para os trabalhadores de plataformas de *freelancers* (11,2 dólares) do que para os trabalhadores de plataformas de microtarefas (4,4 dólares). Nas plataformas de *freelancers*, quando o tempo não pago é contabilizado, o ganho médio horário total (pago e não pago) desce para 7,6 dólares, com 64 por cento a ganhar abaixo da média. Nas plataformas de microtarefas, quando o tempo não pago é contabilizado, o ganho médio horário total (pago e não pago) diminui para 3,3 dólares, com 63 por cento a ganhar abaixo da média.

Além disso, uma análise estatística mostra que os trabalhadores das plataformas de microtarefas ganham significativamente menos do que os seus homólogos que realizam atividades semelhantes no mercado de trabalho tradicional, após o controlo das características básicas (ver Anexo 4B). Os trabalhadores de microtarefas ganham 64 por cento menos na Índia e 81 por cento menos nos Estados Unidos do que no mercado de trabalho tradicional. Em ambos os países, esta disparidade é maior para as trabalhadoras do que para os trabalhadores (ver figura 4.13).

Existem grandes diferenças entre os ganhos dos trabalhadores das plataformas baseadas na internet nos países desenvolvidos e nos países em desenvolvimento. Para os trabalhadores dos países em desenvolvimento, bem como para os dos inquéritos a nível nacional na China e na Ucrânia, os ganhos médios horários (tanto pagos, bem como pagos e não pagos) são inferiores aos dos países desenvolvidos (ver tabela 4.2).

> **Tem sido muito bom até agora, mas é triste que os nigerianos não consigam empregos bem pagos** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de microtarefas Microworkers (Nigéria)*

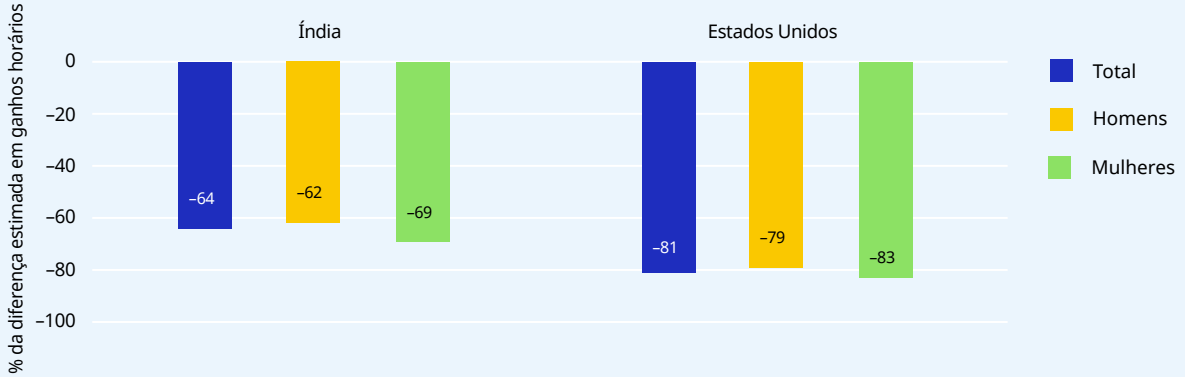
▶ Figura 4.12 Ganhos horários (pagos e não pagos) em plataformas baseadas na internet, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo (em dólares)



Nota: Os dados são reduzidos a 1 e 99 por cento por setor. As linhas verticais tracejadas indicam os valores médios.

Fontes: As mesmas da tabela 4.2.

▶ Figura 4.13 Ganhos horários dos inquiridos de plataformas de microtarefas em comparação com os seus homólogos no mercado de trabalho tradicional, Índia e Estados Unidos, por sexo (diferença percentual estimada)



Fontes: Inquérito mundial da OIT a trabalhadores colaborativos (2017); Índia, NSSO, Inquérito Periódico à força de trabalho, 2017-18; Divisão do Censo dos Estados Unidos, Inquérito à População Atual (Current Population Survey), 2017

Nas plataformas de microtarefas e de *freelancers*, o ganho médio horário (pago e não pago) dos trabalhadores dos países desenvolvidos é também muito mais elevado (4 e 12,6 dólares, respetivamente) do que o dos trabalhadores dos países em desenvolvimento (2,1 e 5,5 dólares, respetivamente). Esta disparidade é bastante elevada nas plataformas de *freelancers*, mesmo após o controlo das características básicas e do tipo de tarefas realizadas; os trabalhadores dos países em desenvolvimento ganham, de uma forma geral, menos 60 por cento do que os seus homólogos nos países desenvolvidos (ver Anexo 4B). A análise também revela que os trabalhadores dos países desenvolvidos ganham tendencialmente mais quando têm clientes regulares do que aqueles que não os têm. Este facto pode indicar que as tarefas mais bem remuneradas estão a ser realizadas pelos que se encontram nos países desenvolvidos. As remunerações mais baixas associadas aos trabalhadores dos países em desenvolvimento podem dever-se à perceção dos clientes e à conceção da plataforma, que impede que estes trabalhadores acedam às tarefas melhor remuneradas (ver secção 4.5).

As conclusões sobre a diferença salarial entre homens e mulheres nas plataformas baseadas na internet são mistas. Estudos anteriores demostraram que as mulheres continuam a ganhar menos do que os homens mesmo no mundo virtual (Aleksynska, Shevchuk e Strebkov, 2021; Liang *et al.*, 2018; Foong *et al.*, 2018; Reino Unido, Departamento de Negócios, Energia e Estratégia Industrial, 2018b; Adams-Prassl e Berg, 2017). Os inquéritos da OIT revelam que quando se observam as médias, pode-se geralmente verificar uma diferença salarial entre homens e mulheres, mas esta nem sempre é significativa quando é realizada uma análise estatística. O ganho médio horário (pago e não pago) das trabalhadoras *online* (3,4 dólares) é ligeiramente inferior ao dos homens (3,5 dólares) e é também mais baixo para as mulheres dos países desenvolvidos (4,2 dólares) do que para os homens (4,8 dólares). Nos países em desenvolvimento, todavia, o ganho médio horário (pago e não pago) das mulheres é mais elevado (3,4 dólares) do que o dos homens (2,6 dólares). Estes ganhos mais elevados entre as mulheres dos países em desenvolvimento podem dever-se aos seus níveis de educação, superiores aos dos homens (ver secção 4.1.6), o que lhes permite desempenhar tarefas mais bem remuneradas.

Contudo, fazendo o controlo de todas as características básicas, a análise estatística mostra que não existe uma diferença significativa entre os ganhos horários (pagos e não pagos) nas plataformas de *freelancers* dos homens e mulheres inquiridos, e isto aplica-se tanto nos países desenvolvidos como nos países em desenvolvimento. A análise dos inquéritos a nível nacional sobre as plataformas de *freelancers* revela uma diferença salarial entre homens e mulheres assinalável, verificando-se que as mulheres ganham menos 26 por cento na Ucrânia, enquanto na China ganham menos 32 por cento na plataforma 680 (essa diferença não é significativa noutras plataformas na China) (ver Anexo 4B).

A concorrência entre trabalhadores nas plataformas baseadas na internet, as elevadas taxas de comissão e o não pagamento de tarefas têm implicações nos ganhos. Nas plataformas de *freelancers* há uma concorrência intensa entre trabalhadores. Para reforçar a exposição e construir os perfis, muitos inquiridos declararam aceitar trabalho mal pago (62 por cento); baixar as propostas para obter trabalho (60 por cento); ou executar tarefas sem cobrar nada (13 por cento). Foram também relatados casos de sublicitação na China e na Ucrânia (44 e 20 por cento, respetivamente). Além disso, durante a pandemia da COVID-19, observou-se um aumento do número de trabalhadores registados em plataformas baseadas na internet (ver secção 1.3), e muitos tiveram de licitar abaixo dos seus honorários alvo de modo a garantir trabalho (Stephany *et al.*, 2020).

> **O problema é a concorrência através da sublicitação, que gera uma cultura de guerra de preços** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (França)*

Os ganhos são também afetados pelos diferentes tipos de taxas (comissões ou taxas de serviço, taxas de subscrição, taxas de licitação, etc.) cobradas pelas plataformas (ver tabela 4.3). Uma percentagem considerável de inquiridos de plataformas de *freelancers* informou ter pago uma taxa de serviço por tarefa, que varia entre 36 por cento (plataformas russas e ucranianas, que não a *Kabanchik*) e 65 por cento (*Upwork*). O montante das comissões ou taxas de serviço cobradas difere entre as plataformas. Por exemplo, as taxas de comissão da *Upwork*, *Freelancer* e *PeoplePerHour* variam entre 3,5 e 20 por cento (ver também secção 2.2.1). Além disso, uma percentagem substancial dos inquiridos (69 por cento) também informou ter pago uma taxa para apresentar e receber propostas na *Upwork*, onde alguns trabalhadores são obrigados a comprar «ligações» para concorrer a projetos.

> **Tentei pagar mensalmente para obter mais ofertas e agora pago para comprar «ligações» para apresentar as ofertas. Dez «ligações» custam 1,50 dólares, mas para algumas ofertas é preciso pagar seis «ligações», para que não durem muito tempo. Por vezes paguei 20 dólares numa ou duas semanas e não consegui os trabalhos** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Estados Unidos)*

▶ **Tabela 4.3 Taxas pagas pelos inquiridos de plataformas de *freelancers*, por plataforma (percentagem de inquiridos)**

Taxas pagas	*Freelancer*	*Upwork*	*Kabanchik*	Outras plataformas russas/ucranianas
Inscrição única	22	4	16	15
Inscrição anual	24	5	2	8
Adesão *premium*	0	5	–	–
Taxas para submeter/receber propostas	22	69	29	27
Taxas para aparecer em primeiro lugar na pesquisa	7	10	6	9
Taxas de serviço por tarefa	48	65	42	36
Taxas de transação/pagamento	24	41	14	21
Taxas de levantamento do pagamento	24	61	21	29
Câmbio de moeda estrangeira	15	24	4	8
Outras	0	2	0	0
Nenhuma	7	0	15	23

Fontes: Inquéritos mundiais da OIT a trabalhadores de plataformas de *freelancers* (2019-20); e inquérito da OIT a trabalhadores de plataformas da Ucrânia (2019).

> **Tenho de pagar à *Upwork* quando me candidato a um trabalho, quando me é pago um trabalho e quando levanto os meus pagamentos** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Filipinas)*

Além disso, os trabalhadores também pagam taxas para levantar dinheiro e para fazer o câmbio de moeda (ver tabela 4.3), o que também tem impacto nos ganhos. Os elevados custos de transação levaram alguns trabalhadores de países em desenvolvimento a contornar a própria plataforma e a utilizar canais de redes sociais, como o LinkedIn ou o Facebook, para aceder a trabalhos e melhorar os seus ganhos (ver caixa 4.3).

O não pagamento de tarefas realizadas, incluindo rejeições injustas, também tem impacto nos rendimentos. Nas plataformas de microtarefas, por exemplo, onde todo o processo de alocação e avaliação dos trabalhos é feito através de algoritmos, as rejeições injustas são comuns, muitas vezes sem qualquer *feedback* (ver secção 4.3.2). Isto não só leva à perda de rendimentos de trabalhos concluídos, como também baixa a classificação dos trabalhadores, limitando assim a sua capacidade de aceder a mais trabalho. Além disso, nas plataformas de *freelancers*, onde os concursos criativos são comuns, as competições são concebidas para permitir aos clientes selecionar um dos vários desenhos desenvolvidos por um certo número de profissionais. Como resultado, o trabalhador que submete o desenho vencedor é pago, ao passo que o trabalho realizado e submetido pelos «perdedores» não é remunerado. Uma situação semelhante pode também ser a dos *freelancers* no mundo *offline*, embora no caso de uma agência o risco não recaísse no trabalhador.

As ***plataformas de táxis e de entregas baseadas em aplicações*** são a principal fonte de rendimento de 84 e 90 por cento dos inquiridos destes setores, respetivamente. Estas percentagens são ligeiramente superiores nos setores tradicionais (cerca de 92 por cento cada). A esmagadora maioria das mulheres dos setores dos táxis (76 por cento) e das entregas (86 por cento) depende também deste trabalho como principal fonte de rendimento.

Caixa 4.3 Ultrapassar as baixas remunerações e as barreiras ao pagamento

Vários trabalhadores de plataformas baseadas na internet de países em desenvolvimento que foram entrevistados estavam preocupados com as baixas remunerações devido às elevadas taxas de comissão, às taxas de levantamento dos pagamentos e casos de não pagamento de tarefas realizadas. Os trabalhadores também enfrentaram barreiras em matéria do pagamento em algumas plataformas devido a bloqueios nas plataformas de pagamento *online* em alguns países.

> **Recebo e-mails sobre oportunidades para fazer traduções, mas não posso aceitar trabalhos porque não há maneira de receber pagamentos** – *Entrevistada do sexo feminino (República Árabe Síria)*

Para ultrapassar estas situações, muitos inquiridos indicaram que procuram alternativamente clientes diretamente através do *Linkedin*, *Facebook* e de outras plataformas de redes sociais, bem como através de canais informais. Alguns utilizam também plataformas de trabalho destinadas às suas regiões específicas e que foram criadas na língua regional, reduzindo assim a concorrência proveniente de outras regiões do mundo. A interação direta com os clientes permitiu a alguns trabalhadores negociar melhores salários, utilizar opções de pagamento que não foram bloqueadas e desenvolver uma relação de confiança com os clientes. Todavia, tal também colocou desafios, uma vez que criar ligações a fim de encontrar trabalho numa base regular pode ser um processo moroso.

> **Pensei em escolher diretamente os clientes. Optei pelo Linkedin e comecei por adicionar pessoas. É necessário um maior esforço mas é conveniente para os clientes e temos a oportunidade de nos conhecermos pessoalmente** – *Inquirida do sexo feminino (Territórios Palestinianos Ocupados)*

Fonte: Entrevistas da OIT.

Os ganhos horários (incluindo os tempos de espera) dos trabalhadores destes setores variam de país para país (ver figura 4.14). Variam entre 1,1 dólares (Índia) e 8,2 dólares (Líbano) para os motoristas de táxi baseados em aplicações e entre 0,9 dólares (Gana) e 3,5 dólares (Ucrânia) para os trabalhadores de entregas baseadas em aplicações. Além disso, em todos os países, a maioria dos trabalhadores ganha menos do que a média nestes setores. Adicionalmente, os rendimentos dos trabalhadores das plataformas baseadas na localização foram gravemente afetados pela pandemia da COVID-19 (ver caixa 4.4).

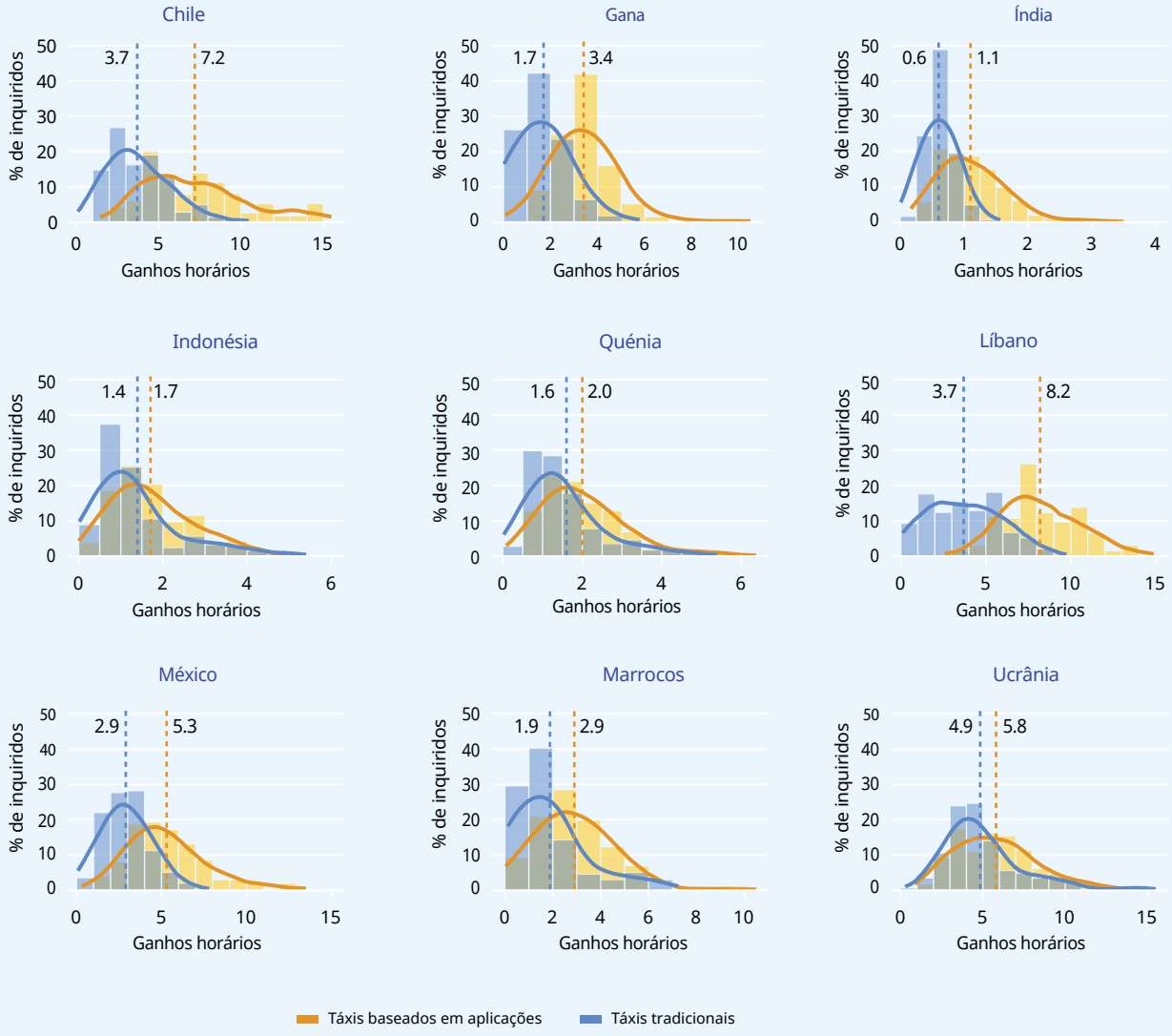
Os ganhos nos setores baseados em aplicações são normalmente mais elevados do que nos setores tradicionais, ainda que as diferenças variem consideravelmente de país para país. Uma análise estatística (ver Anexo 4B) que controla as características básicas demonstra que os motoristas de táxi baseados em aplicações ganham entre 22 por cento (Ucrânia) e 86 por cento (Gana) mais do que os seus homólogos tradicionais (ver figura 4.15). Porém, no setor da distribuição, ao p asso que os trabalhadores baseados em aplicações ganham mais no Quénia (39 por cento mais) e no Líbano (25 por cento mais) do que os seus homólogos tradicionais, ganham menos no Chile (24 por cento menos).[3]

A conceção da plataforma e o modelo de negócio têm implicações nas remunerações tanto nos setores baseados em aplicações como nos tradicionais. Nos setores baseados em aplicações, as remunerações incluem bónus e incentivos. A maioria dos inquiridos dos setores dos táxis e de entregas baseados em aplicações informou terem-lhe sido oferecidos bónus (mais de 76 por cento), bem como tê-los recebido (mais de 60 por cento). Para mais de 85 por cento dos inquiridos, estes bónus constituem uma parte importante dos seus rendimentos. Por conseguinte, as remunerações mais elevadas nos setores baseados em aplicações podem estar relacionados com incentivos económicos ou bónus fornecidos pelas plataformas mais elevados.

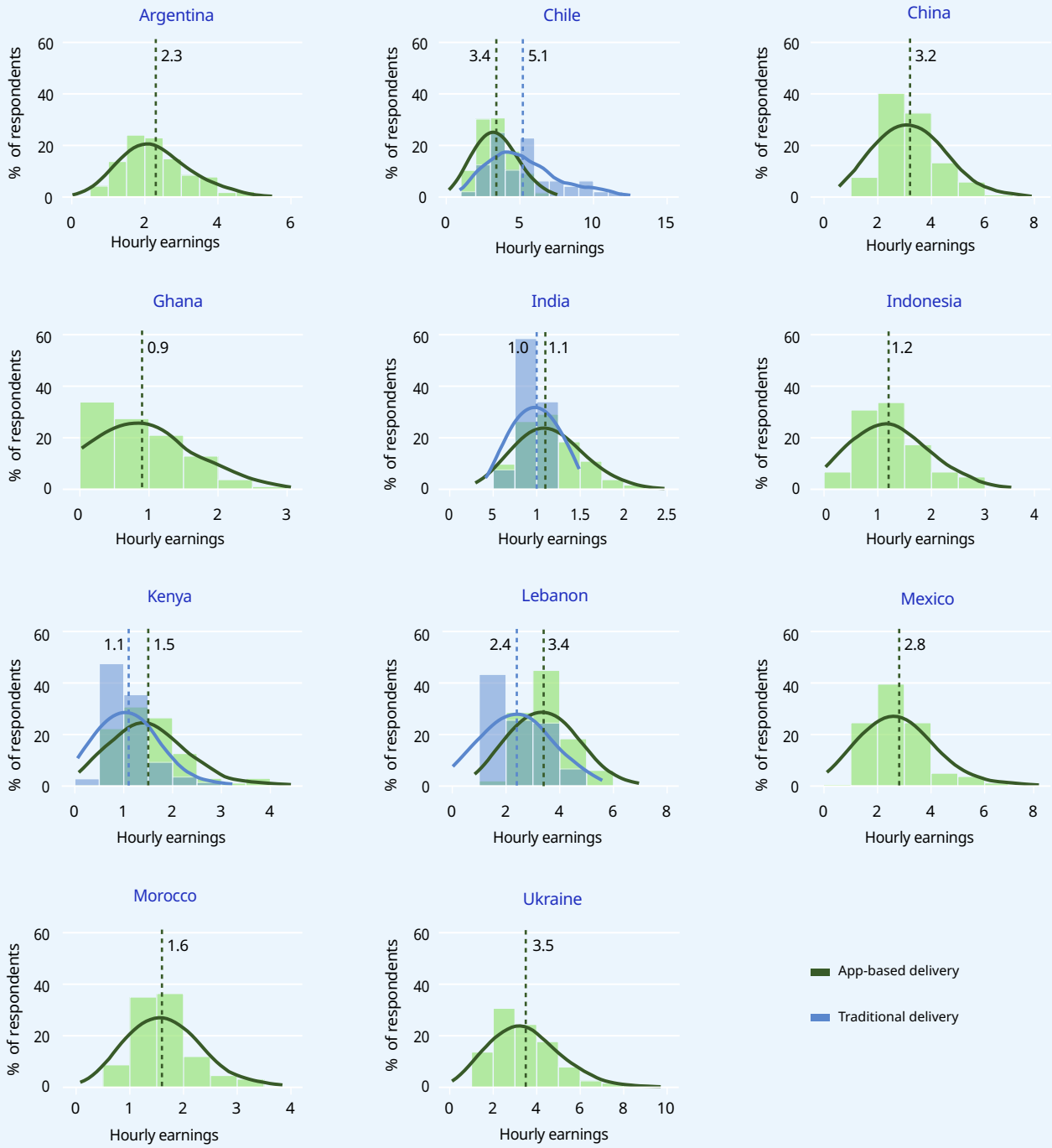
As ofertas de bónus dependem geralmente das empresas de plataforma e dos países onde estas operam. Em Marrocos, por exemplo, apenas 15 por cento dos motoristas de táxi baseados em aplicações comunicaram ter recebido bónus, a maioria dos quais participava na plataforma *Careem*, enquanto na Indonésia quase todos os motoristas de táxi baseados em aplicações (99 por cento) que participavam na *Gojek* ou na *Grab* receberam bónus. Quando existentes, os bónus criam uma forte estrutura de incentivos através do recurso a gamificações que encoraja os trabalhadores a trabalhar longas horas e com muita intensidade.

3 A Índia foi excluída da análise de regressão dos trabalhadores de entregas, dado que o inquérito a trabalhadores de entregas tradicionais foi realizado aos *dabbawalas* (que fazem entregas tradicionais de lancheiras) em Mumbai, ao passo que o inquérito baseado em aplicações foi realizado em Bangalore e Déli, o que limita a comparabilidade dos valores dos rendimentos.

▶ Figura 4.14 Ganhos horários nos setores dos táxis e das entregas, por país (em dólares)

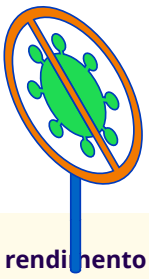


▶ Figure 4.14 (cont'd)



Notes: Data is trimmed at 1 and 99 per cent by sector and country. Vertical dashed lines indicate mean values.

Sources: As for table 4.3.





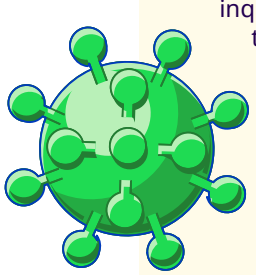
Caixa 4.4 Impacto da COVID-19 no rendimento

Nos países considerados no inquérito de avaliação rápida da COVID-19 e entre os trabalhadores ativos na altura do inquérito, nove em cada dez motoristas de táxi baseados em aplicações e motoristas de táxi tradicionais e um número variável de trabalhadores de entregas (45 por cento no Chile e 85 por cento no Quénia) comunicaram uma diminuição nos rendimentos desde o início da pandemia. Na maioria dos casos, isto deveu-se à desaceleração da procura, ainda que no setor das entregas alguns trabalhadores tenham comunicado um aumento da procura (ver caixa 4.2).

> **Trabalho menos horas do que antes da pandemia porque não há viagens disponíveis. Como não trabalhei durante dois meses, gastei as minhas poupanças**
> *– Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis InDriver (México)*

Para compensar a perda de rendimentos, alguns inquiridos baseados em aplicações também indicaram fornecer serviços adicionais de táxi (31 por cento) ou de entregas (14 por cento) através de contactos privados, para além de realizarem trabalhos baseados em aplicações. Para a maioria, este constituiu um pequeno complemento dos rendimentos obtidos através de trabalho baseado em aplicações, ao passo que, em alguns casos, excedeu os rendimentos habituais. Por exemplo, um motorista baseado em aplicações da Índia comunicou que enquanto não conduzia para a Uber durante o confinamento, teve a possibilidade de conduzir passageiros de Deli para as suas aldeias de origem, ganhando assim cinco vezes mais o montante mensal habitual através da aplicação.

Alguns trabalhadores baseados em aplicações também indicaram fazer outros trabalhos. Alguns tinham iniciado um novo emprego (7 por cento) ou feito pequenas tarefas (4 por cento) desde o início da pandemia, ao passo que outros tinham continuado a trabalhar num emprego existente (8 por cento) ou continuaram a realizar pequenas tarefas para ganhar dinheiro extra (3 por cento). Além disso, 13 por cento dos trabalhadores indicaram que tinham anteriormente outro emprego, mas que o perderam desde o início da pandemia.



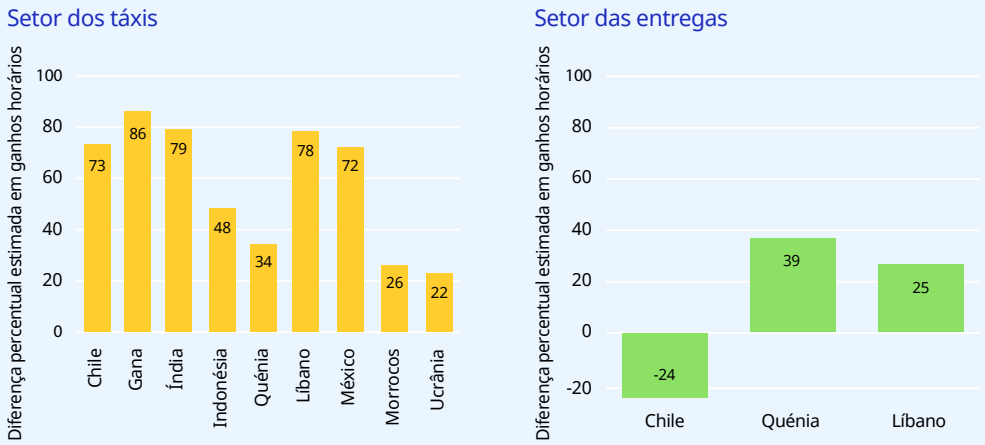
Para mais de 90 por cento dos inquiridos no setor dos táxis e mais de 70 por cento dos inquiridos no setor das entregas (baseados em aplicações e tradicionais), a pandemia teve consequências na situação financeira do agregado familiar. Para gerir a sua capacidade financeira reduzida,

79 por cento dos trabalhadores declararam ter reduzido despesas desnecessárias; 65 por cento tinham utilizado as suas poupanças; 48 por cento tinham adiado o pagamento de contas e 29 por cento tinham contraído um empréstimo de amigos, família ou vizinhos, 13 por cento de um banco e 4 por cento das empresas baseadas em aplicações. Alguns trabalhadores tinham também mudado de casa ou regressado à aldeia natal (11 por cento); vendido bens (10 por cento); começado a criar ou a manter animais (7 por cento); ou tinham tomado outras medidas para reduzir as despesas ou obter rendimentos adicionais (7 por cento). Em particular, para 43 por cento dos motoristas de táxi baseados em aplicações, as prestações dos empréstimos contraídos para a compra do veículo estavam também pendentes. Não obstante cerca de metade tenha conseguido chegar a um acordo para adiar os pagamentos na totalidade ou em parte, a outra metade era ainda obrigada a pagar os mesmos valores de antes da pandemia.

Cerca de um terço dos inquiridos dos vários setores recebeu alguma forma de ajuda do governo ou das suas comunidades. No Chile e na Índia, a maioria dos inquiridos recebeu apoio em espécie do governo e alguns também receberam apoio financeiro. Apenas alguns inquiridos (9 por cento) receberam algum tipo de apoio financeiro ou em espécie da aplicação ou da empresa para a qual trabalharam, com algumas exceções, tais como os trabalhadores de entregas tradicionais do Quénia (53 por cento) e os motoristas de aplicações da Índia (26 por cento).

Fonte: Inquéritos de avaliação rápida da OIT (2020).

Figura 4.15 Ganhos horários dos trabalhadores baseados em aplicações em comparação com os seus homólogos nos setores dos táxis e das entregas tradicionais, por país (diferença percentual estimada)



Fonte: A mesma da figura 4.3.

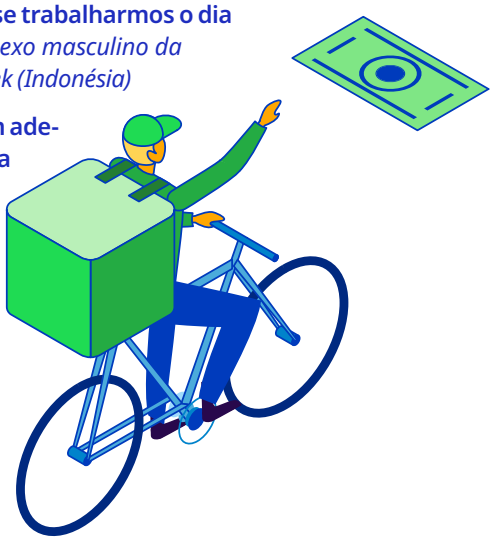
As plataformas baseadas na localização, particularmente no setor dos táxis, fornecem serviços aos clientes a baixo custo, oferecendo bónus e incentivos aos trabalhadores (ver secção 2.3). Esta situação poderá reduzir as oportunidades geradoras de rendimento aos que se encontram nos setores tradicionais. Em todos os países, cerca de metade dos motoristas de táxi tradicionais comunicaram que, desde que começaram a trabalhar, o número de viagens realizadas num dia normal, bem como os ganhos diários, tinham diminuído, enquanto cerca de um terço declarou que estes se tinham mantido estáveis. Em alguns países (Chile, Índia e México), cerca de 70 por cento dos motoristas indicaram uma diminuição do número de viagens e dos ganhos diários.

Além disso, os motoristas de táxi tradicionais indicaram muitas vezes períodos de espera mais longos entre as viagens, em comparação com os motoristas de táxi baseados em aplicações. Na Índia, por exemplo, os motoristas de táxi tradicionais informaram que tinham de esperar em média 93 minutos entre duas viagens, ao passo que para os motoristas de táxi baseados em aplicações a espera era de apenas 16 minutos.

Os bónus oferecidos pelas empresas de plataforma atraíram um grande número de trabalhadores, aumentando assim a oferta de mão-de-obra, que pode superar a procura esperada e provocar uma intensa concorrência. De acordo com 43 por cento dos motoristas de táxi baseados em aplicações, está a tornar-se mais difícil qualificarem-se para os bónus ao longo do tempo devido às alterações introduzidas pelas plataformas. O número de trabalhadores afetados é particularmente elevado em certos países: a Índia é um caso em análise, onde 84 por cento dos inquiridos indicaram que a qualificação para receber bónus se tornou cada vez mais difícil.

As alterações ao regime de incentivos de bónus sobrecarregam os motoristas e ficamos mais cansados se trabalharmos o dia todo – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Gojek (Indonésia)*

Inicialmente, foi bom aderir à Ola, mas agora os bónus são reduzidos, tal como os ganhos – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Ola (Índia)*



Além dos bónus, os rendimentos dos trabalhadores baseados em aplicações são também afetados pelas taxas de comissão cobradas pelas plataformas, sobretudo aos motoristas de táxi, ou pelas despesas adicionais relativas à transferência de dinheiro. As taxas de comissão podem variar dentro da mesma plataforma e entre países (ver tabela 4.4). Por exemplo, as comissões da Uber variam entre 5 por cento (Quénia) e 25 por cento em vários países. Mesmo dentro de um país, a taxa de comissão pode variar, dependendo do veículo e da distância, oscilando entre 5 e 40 por cento.

> **A comissão da *Uber* é elevada, pelo que não ganho muito após as deduções** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Uber (Gana)*

Outros fatores que afetam os rendimentos dos trabalhadores incluem o pagamento de empréstimos ou aluguer de veículos. Não obstante muitos dos motoristas de táxi baseados em aplicações possuam o seu próprio veículo (69 por cento), uma grande maioria (70 por cento) contraiu um empréstimo para a compra. Em alguns casos, os empréstimos foram obtidos nas empresas de plataforma. Este facto pode fazer com que os trabalhadores fiquem presos à plataforma que patrocina o empréstimo, podendo causar problemas financeiros, uma vez que as tarifas podem ser reduzidas ao longo do tempo.

> **Contraí um empréstimo para comprar este automóvel porque, no início, ganhávamos bastante. Mas então a *Ola* e a *Uber* reduziram as taxas e agora não consigo pagar as prestações mensais do empréstimo** – *IInquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Uber (Índia)*

Além disso, o acesso limitado ao seguro em caso de acidente (ver secção 4.2.4) ou danos no veículo, ou em caso de falhas no veículo ou no dispositivo onde está instalada a aplicação, também pode originar encargos financeiros adicionais para os trabalhadores e a perda de acesso ao trabalho.

▶ Tabela 4.4 Comissões pagas pelos motoristas de táxi em aplicações, por país e plataforma (percentagens)

País	*Uber*	*Beat*	*Bolt*	*Cabify*	*Careem*	*DiDi*	*Gojek*	*Grab*	*Ola*
Chile	25 (18–35)	25 (20–30)	–	25 (15–25)	–	–	–	–	–
Gana	25 (15–25)	–	15 (10–25)	–	–	–	–	–	–
Índia	20 (15–44)	–	–	–	–	–	–	–	20 (15–40)
Indonésia	–	–	–	–	–	–	20 (10–33)	20 (5–40)	–
Quénia	5 (5–25)	–	20 (5–22)	–	–	–	–	–	–
Líbano	25	–	–	–	20 (15–25)	–	–	–	–
México	25 (10–37)	25 (15–28)	–	15 (12–20)	–	10 (9–30)	–	–	–
Marrocos	–	–	–	–	25 (10–40)	–	–	–	–
Ucrânia	25 (5–35)	–	15 (10–40)	–	–	–	–	–	–

Nota: Os números apresentados referem-se às taxas de comissão (na altura da investigação) que foram mais frequentemente mencionadas pelos inquiridos por país e por aplicação, seguidos pelo intervalo de respostas entre parênteses.

Fonte: A mesma da figura 4.3.

Há custos associados à manutenção do automóvel que não são considerados e as tarifas são muito baixas, pelo que não conseguimos cobrir esses custos – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Beat (Chile)*

Adicionalmente, se os clientes cancelarem ou devolverem os pedidos, os trabalhadores podem ter de pagar diretamente ou percorrer longas distâncias sem um pagamento adicional. Cerca de 70 por cento dos trabalhadores de entregas baseados em aplicações comunicaram pelo menos um cancelamento numa semana normal. No caso de cancelamentos de última hora, os trabalhadores informaram que poderiam ter de devolver o pedido ao escritório da plataforma (50 por cento) ou ao restaurante ou empresa (42 por cento), pagá-lo do seu próprio bolso (7 por cento), ou que poderiam ficar com o mesmo de forma gratuita (3 por cento).

Por vezes, quando uma encomenda é cancelada, temos de regressar para devolver os produtos, e o tempo e a despesa em gasolina não são devolvidos – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de entregas PedidosYa (Chile)*

Para os trabalhadores do setor das entregas baseadas em aplicações, a natureza dos contratos oferecidos pelas plataformas também tem implicações nos seus ganhos. Dependendo da plataforma, alguns podem receber um rendimento regular, ao passo que outros podem estar mais dependentes de bónus ou do número de pedidos, fazendo com que os rendimentos sejam mais imprevisíveis e voláteis. Na Índia, por exemplo, as plataformas de entregas podem ter trabalhadores a tempo inteiro (a trabalhar 10 a 12 horas por dia) ou a tempo parcial (a trabalhar 4 horas por dia), turnos temporários (2 ou 3 dias de trabalho por semana) ou numa base por entrega. Na *Swiggy* e na *Zomato*, uma percentagem substancial dos inquiridos trabalhava a tempo inteiro (74 e 96 por cento, respetivamente). Estes trabalhadores a tempo inteiro têm um «rendimento mínimo garantido», o que significa que recebem um rendimento garantido se completarem um número mínimo de horas e de pedidos. Podem também ter taxas de bónus mais elevadas em comparação com os trabalhadores a tempo parcial destas plataformas. Cerca de 19 por cento dos entrevistados da *Glovo* na Ucrânia informaram que eram trabalhadores por conta de outrem, 14 por cento que eram trabalhadores temporários e 67 por cento podiam ser classificados como trabalhadores independentes ou prestadores de serviços independentes. Na Argentina, a *PedidosYa* tinha habitualmente trabalhadores por conta de outrem a tempo inteiro, mas agora contrata prestadores de serviços independentes, sobretudo com a crescente concorrência das outras plataformas (López Mourelo, 2020).

Recebo o rendimento mínimo garantido se estiver ligado durante 12 horas, seis dias por semana e realizar 60 pedidos, sem descanso aos fins de semana. Recebo então 6000 rupias (cerca de 85 dólares) por semana – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de entregas Zomato (Índia)*

Em alguns países, verifica-se uma diferença salarial entre homens e mulheres nas plataformas baseadas na localização. Ainda que participem poucas mulheres nos setores dos táxis e dos serviços de entrega (ver secção 4.1.2), podem ser observadas diferenças salariais entre homens e mulheres em alguns países para os quais há dados adequados disponíveis. No setor das entregas baseadas em aplicações, pode observar-se uma diferença salarial entre homens e mulheres significativa na Argentina e no Chile, onde as mulheres ganham cerca de menos 17 por cento do que os homens, enquanto na Ucrânia não existe uma diferença salarial significativa entre homens e mulheres (ver Anexo 4B). São também observadas diferenças salariais entre homens e mulheres em alguns países desenvolvidos. Um estudo no setor dos táxis baseados em aplicações nos Estados Unidos, realizado com base em dados recolhidos de mais de um milhão de motoristas da *Uber*, conclui que os homens ganham cerca de mais 7 por cento do que as mulheres. Esta assimetria de género é atribuída às diferenças em termos de experiência, preferências pela localização do trabalho e velocidade de condução (Cook *et al.*, 2018). A capacidade de as mulheres acederem a mais trabalho pode também ser restrita, uma vez que são cautelosas e menos propensas a trabalhar durante o horário noturno por receio de sofrerem discriminação, assédio ou violência (ver secção 4.5).

4.2.3 Horário de trabalho e equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar

A flexibilidade na definição dos horários de trabalho, num esforço para alcançar o equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar, está entre as principais razões para escolher trabalhar em plataformas. Os resultados dos inquéritos da OIT revelam que os horários de trabalho podem variar consideravelmente entre os diferentes tipos de plataformas, com graves implicações para o equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar.

Os trabalhadores das ***plataformas baseadas na internet*** passam muito tempo a fazer trabalho não remunerado. Em média, trabalham 27 horas numa semana normal, incluindo trabalho remunerado e não remunerado (ver figura 4.16), sendo que cerca de um terço do tempo, ou oito horas, é despendido em trabalho não remunerado. Por cada hora de tarefas pagas, os trabalhadores passam cerca de 23 minutos em plataformas de *freelancers* e 20 minutos em plataformas de microtarefas a fazer trabalho não remunerado. Ainda que metade dos trabalhadores das plataformas baseadas na internet trabalhem 20 horas por semana ou menos, um em cada cinco inquiridos comunicou trabalhar mais de 40 horas por semana. Nas plataformas de *freelancers*, o número médio de horas trabalhadas foi de 30, sendo que quase um quarto dos trabalhadores trabalham mais de 40 horas. As médias de horas trabalhadas são comparativamente baixas na programação competitiva (18 horas) e nas plataformas de microtarefas (24 horas). Contudo, enquanto metade dos trabalhadores das plataformas de microtarefas trabalha 16 horas ou menos, 20 por cento dos inquiridos trabalhavam mais de 40 horas, o que indica a existência de variações consideráveis.

Os trabalhadores das plataformas baseadas na internet consomem o seu tempo a fazer trabalho *online* e outros trabalhos remunerados. Cerca de metade dos trabalhadores das plataformas baseadas na internet têm outros empregos remunerados, incluindo sobretudo trabalhadores por conta de outrem (45 por cento), trabalhadores que trabalham por um salário por hora ou diário (23 por cento) e *freelancers* (21 por cento). Despendem em média 28 horas, numa semana normal, nesses empregos. Além disso, trabalham em média 26 horas em plataformas *online*, o que pode tornar a semana de trabalho mais longa. A necessidade de horários de trabalho tão longos é indicativa das baixas remunerações, tanto no mercado de trabalho *online* como no *offline*. Nas plataformas de microtarefas, a maioria dos trabalhadores tem outros empregos remunerados (52 por cento) e, em média, trabalha 30 horas nesse emprego. A percentagem de trabalhadores que têm outros empregos remunerados é mais baixa no caso das plataformas de *freelancers* (42 por cento) e de programação competitiva (23 por cento), onde trabalham em média 22 e 27 horas por semana, respetivamente.

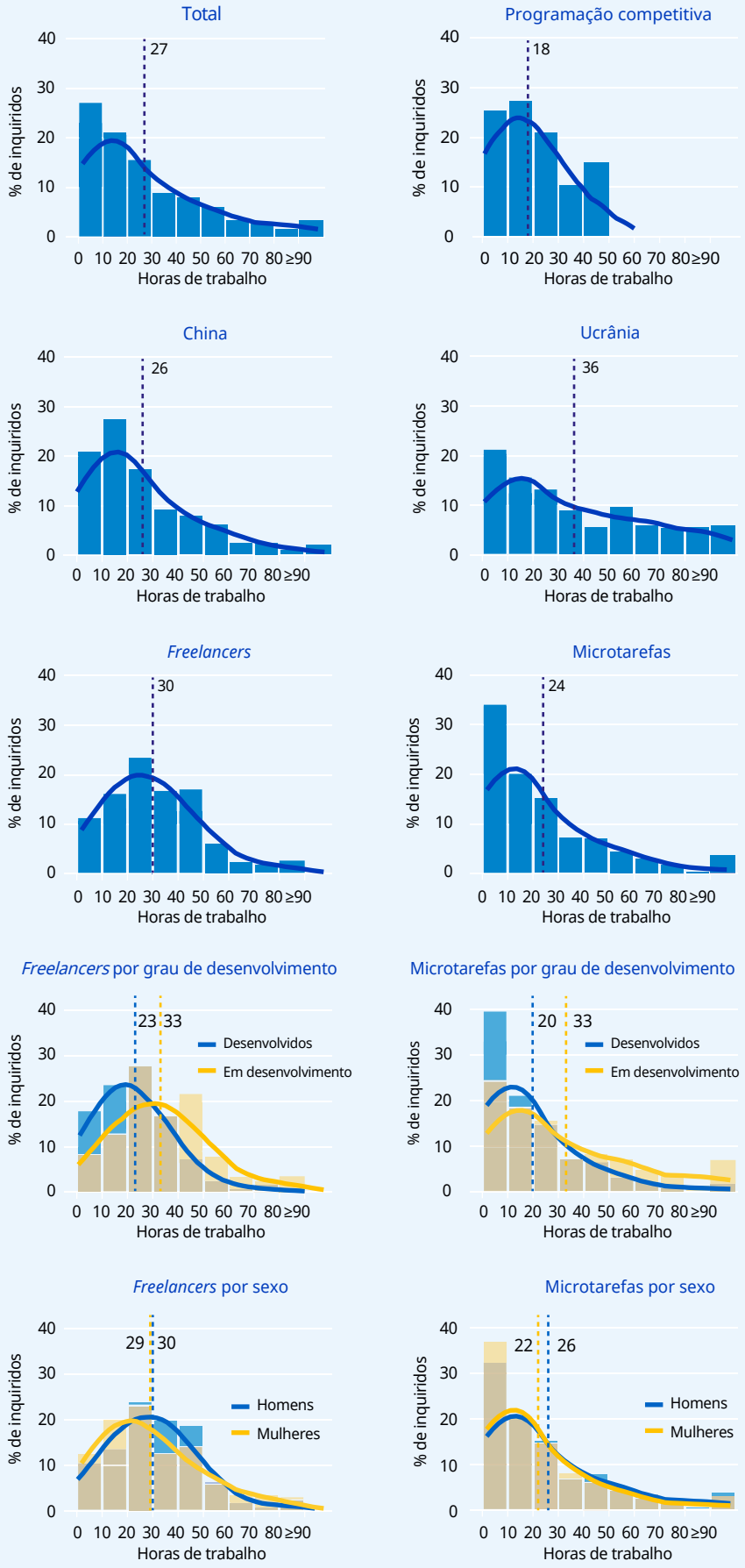
> Por cada hora de tarefas pagas, os trabalhadores passam cerca de 23 minutos em plataformas de *freelancers* e 20 minutos em plataformas de microtarefas a fazer trabalho não remunerado.

> **Costumava trabalhar 40 horas por semana numa empresa e 20 horas por semana como *freelancer*** – *Entrevistado do sexo masculino (Colômbia)*

Os trabalhadores dos países em desenvolvimento trabalham mais horas nas plataformas baseadas na internet. Em média, os inquiridos dos países em desenvolvimento trabalham muito mais (32 horas) numa semana normal (incluindo trabalho remunerado e não remunerado) do que os seus homólogos nos países desenvolvidos (20 horas). Tal pode ser atribuído à sua maior dependência do trabalho *online* como fonte principal de rendimento (ver secção 4.2.2). Além disso, os trabalhadores dos países em desenvolvimento despendem mais tempo durante a semana a realizar trabalho não remunerado (9 horas) do que os dos países desenvolvidos (5 horas). Esta discrepância pode dever-se às restrições que os trabalhadores dos países em desenvolvimento podem encontrar nas plataformas, tais como a exclusão de certas tarefas (ver secção 4.5).

Alguns trabalhadores das plataformas baseadas na internet enfrentam horários de trabalho imprevisíveis e não sociais, especialmente nos países em desenvolvimento. Não obstante as plataformas promovam a flexibilidade e a liberdade para trabalhar a qualquer momento, os inquéritos da OIT revelam que os trabalhadores enfrentam, de facto, limitações na escolha dos horários de trabalho. Nas plataformas de *freelancers*, cerca de 82 por cento dos inquiridos indicaram que os clientes solicitam a sua disponibilidade fora do horário normal, por vezes ou regularmente (ver também a secção 4.3.1). Estes pedidos dos clientes são mais comuns nos países em desenvolvimento (85 por cento) do que nos países desenvolvidos (76 por cento). Cerca de 63 por cento dos inquiridos da China e 31 por cento da Ucrânia informaram receber estes tipos de pedidos. Tal pode dever-se ao facto de a maioria dos clientes estar geralmente situada em países desenvolvidos (ver secção 1.3), com as diferenças horárias associadas.

▶ Figura 4.16 Horas trabalhadas numa semana normal (pagas e não pagas), por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo



Nota: As linhas verticais tracejadas indicam os valores médios.

Fontes: As mesmas da figura 4.9.

Sou mãe a tempo inteiro durante o dia e *freelancer* a tempo inteiro durante a noite. A minha «noite» é «dia» nos EUA, e por essa razão, além do facto de precisar de dormir um pouco, tudo funciona bem para mim – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Roménia)*

De igual modo, nas plataformas de microtarefas, a maioria dos trabalhadores dos países em desenvolvimento (53 por cento) trabalha durante a noite (22h00 às 05h00), pois tem de se adaptar à distribuição temporal dos trabalhos, uma vez que estes são muitas vezes publicados durante o horário de trabalho dos EUA - fim de tarde ou noite para os trabalhadores da África e da Ásia (Rani e Furrer, a publicar; O'Neill, 2018).

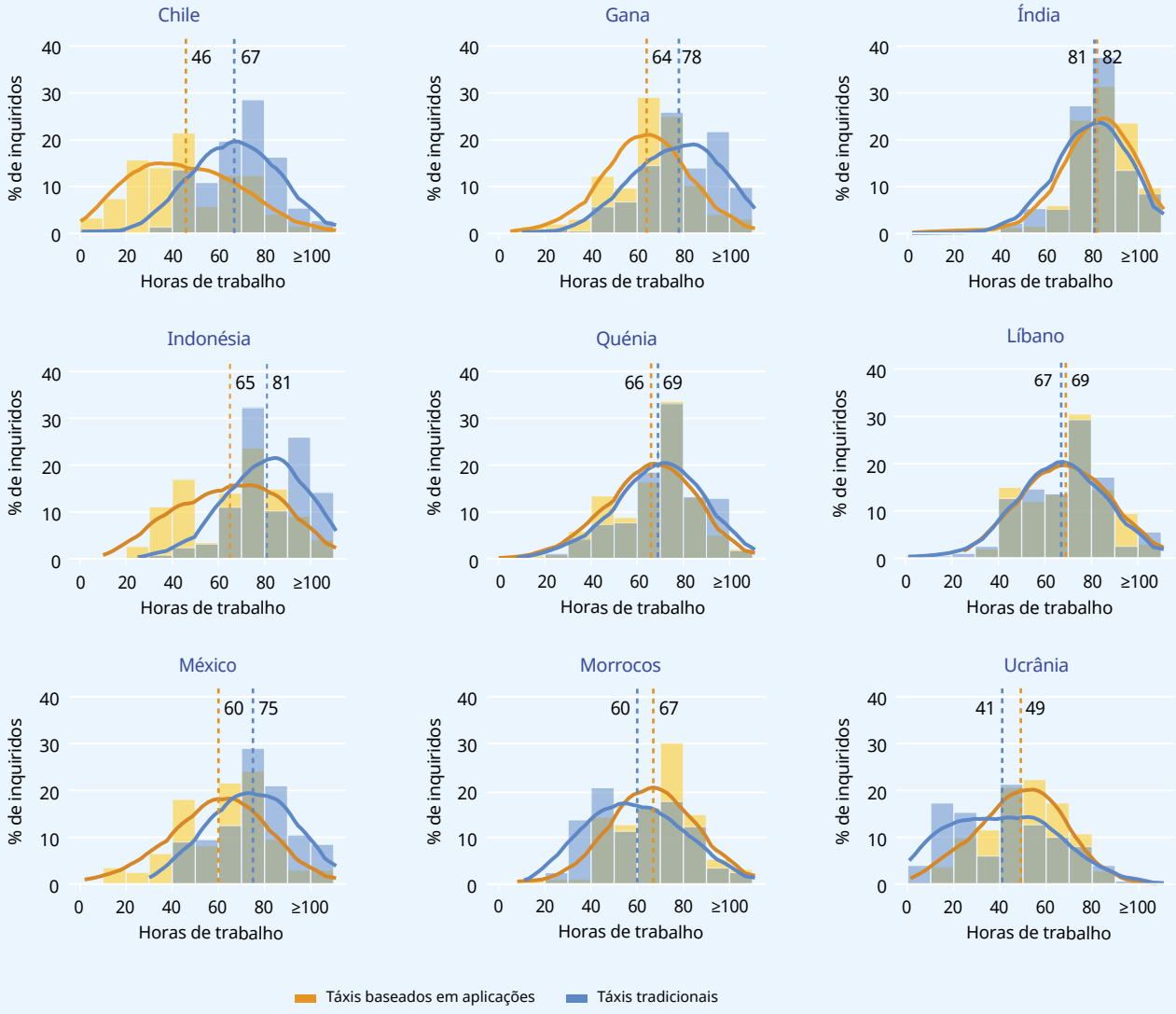
A maioria dos trabalhadores nos ***setores dos táxis e das entregas*** tem horários de trabalho prolongados e uma elevada intensidade de trabalho. Os horários de trabalho prolongados no setor dos transportes, particularmente nos serviços de táxi tradicionais (Gwilliam, 2005), têm sido uma preocupação persistente nos países em desenvolvimento. Esta situação também penetrou nas plataformas baseadas em aplicações. Enquanto nos setores tradicionais dos táxis e das entregas a média de horas de trabalho é de 70 e 57 horas por semana, respetivamente, nos setores baseados em aplicações é de 65 e 59 horas, respetivamente, sendo que mais de metade dos inquiridos trabalham mais horas do que estas médias.

Em alguns países, a média semanal é de 82 horas (Índia, táxis baseados em aplicações) e 63 horas por semana (Líbano e Quénia, entregas baseadas em aplicações) (ver figura 4.17).

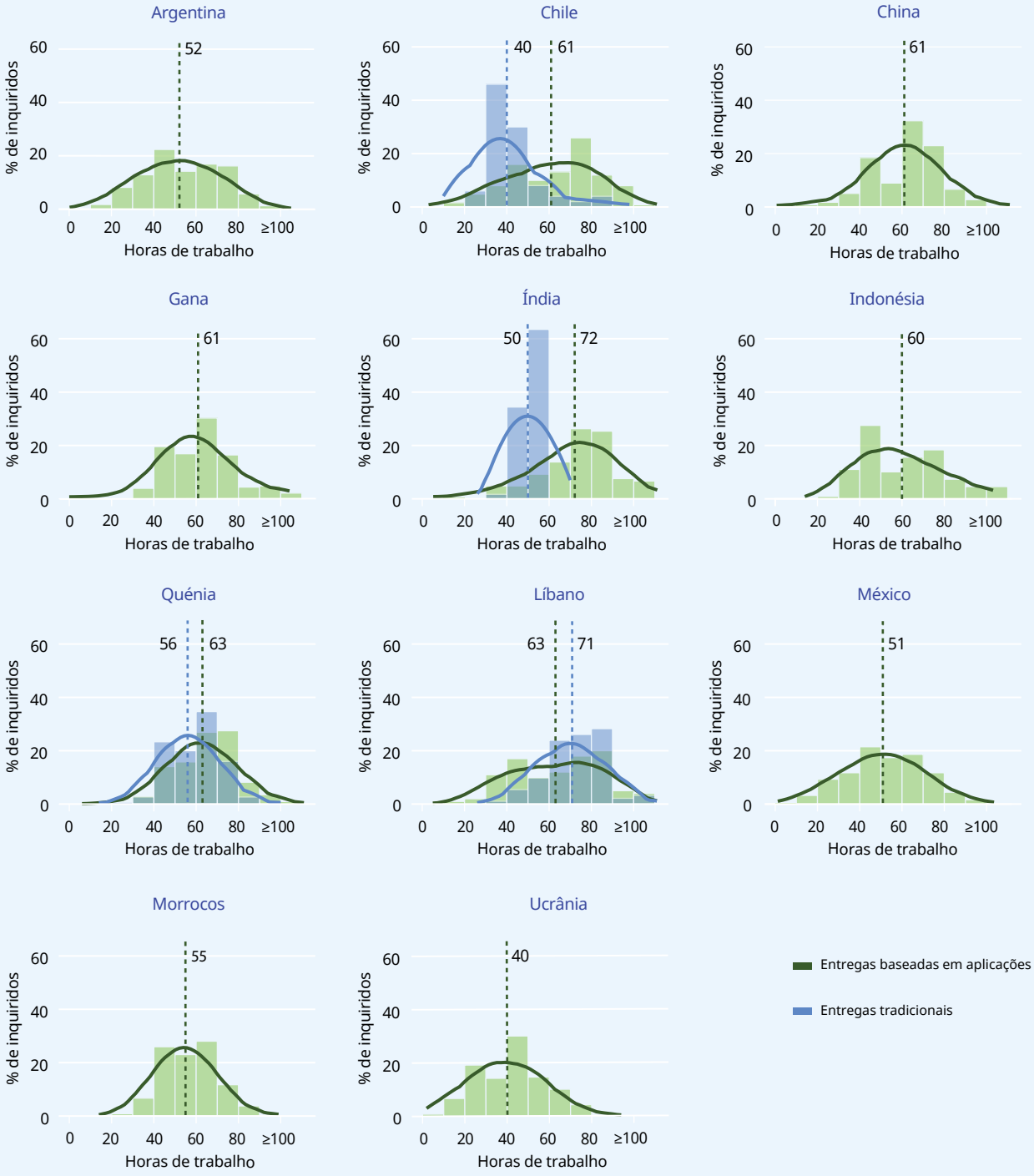
Temos de trabalhar 12 horas e por vezes mais, mas não somos pagos em conformidade – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Ola (Índia)*

Uma percentagem considerável de trabalhadores do setor dos táxis (41 por cento) e do setor das entregas (38 por cento) trabalha sete dias por semana. Cerca de 28 por cento dos inquiridos do setor dos táxis baseados em aplicações comunicaram trabalhar mais de 12 horas, enquanto metade dos inquiridos do setor das entregas baseadas em aplicações declarou trabalhar mais de 10 horas em três ou mais dias por semana. Através do recurso a jogos, as plataformas criaram oportunidades de acesso a remunerações ou bónus mais elevados, que incentivam os trabalhadores a fazer horários de trabalho prolongados. Tal pode também ter como consequência uma elevada intensidade de trabalho, uma vez que os trabalhadores muitas vezes não fazem pausas por recearem não cumprir os objetivos ou perderem clientes ou pedidos. Em algumas plataformas, os tempos de pausa dos trabalhadores são controlados pelo algoritmo, por vezes ao segundo, e os trabalhadores podem ser multados por permanecerem demasiado tempo *offline*.

▶ Figura 4.17 Horas trabalhadas numa semana normal nos setores dos táxis e das entregas, por país



▶ **Figura 4.17 (cont.)**



Note: As linhas verticais indicam os valores médios.

Source: A mesma da figura 4.3.

4.2.4 Segurança e saúde no trabalho

Nas ***plataformas baseadas na internet***, a necessidade de trabalhar em horários não sociais não só limita a capacidade de os trabalhadores de plataformas serem flexíveis na escolha dos seus próprios horários de trabalho, como também tem impacto no equilíbrio entre a vida profissional e f amiliar, podendo por vezes também originar isolamento social (Anwar e Graham, 2020; Dedeoglu, a publicar). O inquérito às plataformas de *freelancers* da Ucrânia mostra que, para muitos inquiridos, o equilíbrio entre a vida profissional e a vida familiar não melhorou, ou permaneceu igual, em comparação com a situação profissional anterior (61 por cento). Além disso, 23 por cento indicaram que ou estavam muitas vezes ou sempre stressados, e a maioria (58 por cento) estava preocupada em ter trabalho suficiente no futuro. Tais situações têm implicações na saúde destes trabalhadores, muitos dos quais já são confrontados com horários de trabalho prolongados em frente a um ecrã.

> **O trabalho *freelancer* é feito à noite, e este é um grande problema. Sou um trabalhador esforçado e trabalho mais de 16 horas por dia. Isto tem um impacto na minha saúde e *stress* mental. A minha família depende dos meus rendimentos** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de freelancers Upwork (Bangladexe)*

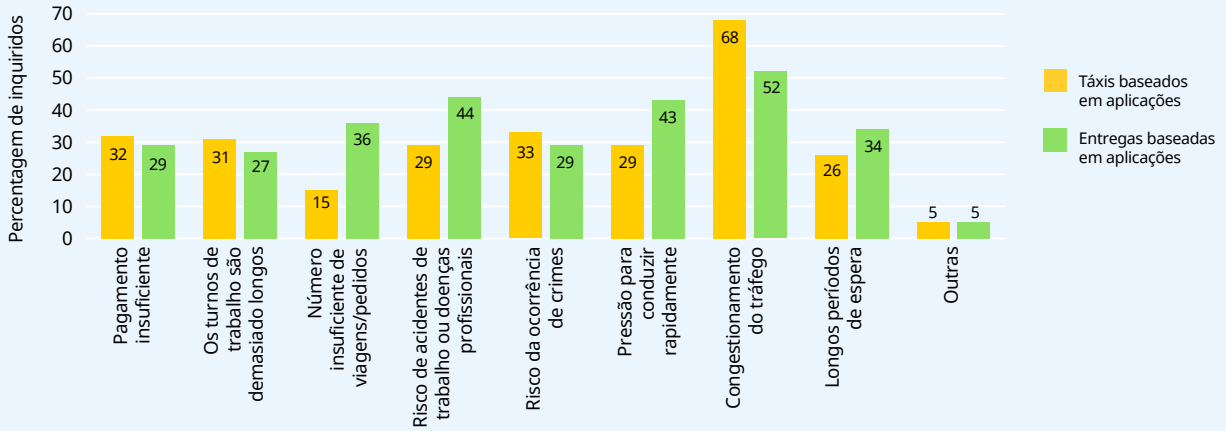
Nas ***plataformas de táxis e de entregas baseadas em aplicações***, uma elevada percentagem de inquiridos (79 e 74 por cento, respetivamente) indicaram sentir-se stressados devido ao trabalho e às condições de trabalho. Este facto deve-se muitas vezes ao congestionamento do tráfego, ao insuficiente pagamento, à falta de empregos, aos horários de trabalho prolongados, ao risco de acidentes relacionados com o trabalho e à pressão para conduzir rapidamente (ver figura 4.18). O movimento dos trabalhadores é monitorizado de perto pelas plataformas e pode ser acompanhado pelos clientes em tempo real, o que aumenta ainda mais a pressão para chegar mais rapidamente aos destinos, de modo a assegurar futuros pedidos ou viagens, que podem ser cancelados na sequência de atrasos, mesmo ligeiros. Isto também pode ter graves implicações na segurança e saúde no trabalho dos trabalhadores, nomeadamente porque os trabalhadores não têm uma grande parte das vezes acesso à cobertura da proteção social (ver secção 4.2.5) e pode também colocar em risco a segurança do cliente.

> **Tive um acidente numa ocasião em que trabalhei 48 horas seguidas** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Cabify (Chile)*

> **Os clientes recusam-se a aceitar a encomenda se houver atrasos** – *Inquirido masculino da aplicação de entregas Deliveroo (Quénia)*

Os trabalhadores dos setores dos táxis e dos serviços de entrega, sobretudo as mulheres, também enfrentam vários riscos relacionados com a segurança e a saúde no trabalho. Cerca de 83 por cento dos trabalhadores que participam no setor dos táxis baseados em aplicações e 89 por cento no setor das entregas baseadas em aplicações declararam ter preocupações acerca da segurança no trabalho, frequentemente relacionadas com a segurança rodoviária, roubo e agressão física (ver figura 4.19). Em países com mulheres na amostra, a percentagem de mulheres com preocupações relativas a agressões físicas no setor dos táxis baseados em aplicações é mais elevada, o que indica que as preocupações de segurança, juntamente com a violência e o assédio no trabalho, continuam a ser questões a abordar.

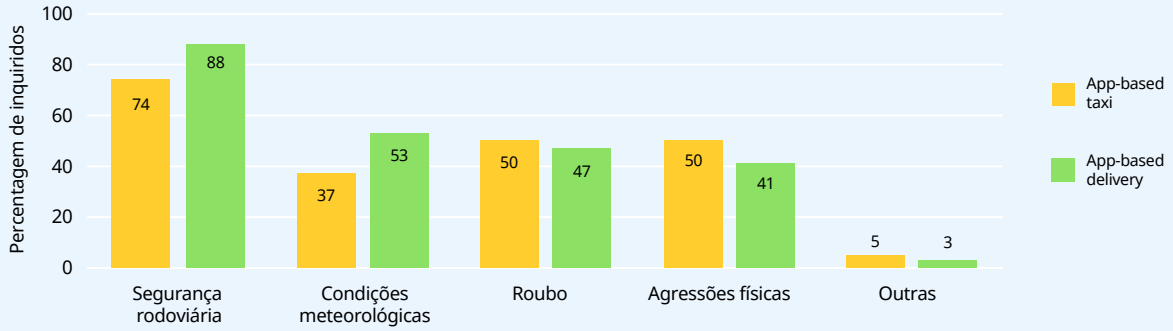
Figura 4.18 Principais razões de *stress* nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações



Nota: Os números apresentados referem-se a trabalhadores que indicaram que o seu nível de *stress* relacionado com o trabalho é de 5 ou mais, numa escala de 0 a 10.

Fonte: A mesma da figura 4.3.

Figura 4.19 Principais preocupações relativas à segurança pessoal e física nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações



Nota: Os números apresentados referem-se a trabalhadores que indicaram que a segurança pessoal e física relacionada com o trabalho era 8 ou inferior numa escala de 0 a 10, em que 0 refere-se a não ser seguro e 10 refere-se a ser completamente seguro.

Fonte: A mesma da figura 4.3.

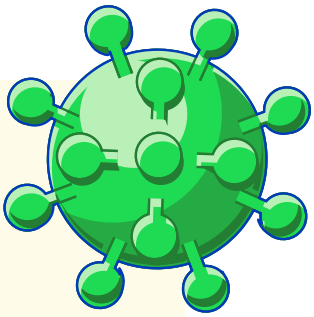
> **Vi-me envolvida numa situação de assédio grave: um homem começou a ver um filme pornográfico no telemóvel e propôs-me vermos o filme juntos, tendo-me oferecido dinheiro** – *Inquirida do sexo feminino da aplicação de táxis Beat (Chile)*

> **Fui atingido por outro veículo. Fiquei internado no hospital e não pude trabalhar durante duas semanas** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Bolt (Gana)*

Cerca de 10 por cento dos trabalhadores que participam no setor dos táxis baseados em aplicações e 21 por cento no setor das entregas baseadas em aplicações declararam ter sido vítimas de acidentes de trabalho ou de um acidente de trânsito. Estas percentagens foram elevadas em Marrocos (34 por cento dos motoristas de táxi baseados em aplicações) e no México (47 por cento dos trabalhadores de entregas baseadas em aplicações). A maioria dos inquiridos (mais de 80 por cento) indicou que as plataformas não tomaram quaisquer medidas para evitar riscos no local de trabalho, o que afetou a sua capacidade de trabalhar e obter um rendimento.

> **Tive um acidente. Quero que a Swiggy assuma a responsabilidade e me dê apoio. Ninguém atende telefonemas no centro de atendimento. Deviam ajudar-me em situações de emergência** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de entregas Swiggy (Índia)*

Além disso, os riscos em matéria de segurança e saúde no trabalho associados à COVID-19 são ainda exacerbados no que se refere às ameaças ao bem-estar dos trabalhadores, sobretudo os dos setores dos táxis e das entregas (ver caixa 4.5). No Reino Unido, a profissão de motorista de táxi ou de *chauffeur* constava entre as que apresentavam as taxas de mortalidade mais elevadas devido à COVID-19 (Reino Unido, Gabinete Nacional de Estatística, 2021).



Caixa 4.5 Impacto da COVID-19 na segurança e saúde no trabalho

A maioria dos trabalhadores baseados em aplicações (71 por cento) que estavam a trabalhar na altura do inquérito (ver caixa 4.2) relatou que as plataformas tinham implementado medidas para reduzir os riscos relacionados com a saúde durante a pandemia da COVID-19, ainda que as percentagens variassem consoante o país e a plataforma. Entre os motoristas de táxi baseados em aplicações, variaram entre 24 por cento (Quénia) e 81 por cento (Índia), e entre os trabalhadores de entregas, entre 48 por cento (Chile) e 92 por cento (Quénia). Estas medidas incluíam o uso obrigatório de máscara, a entrega sem contacto e sem numerário, a limitação do número de passageiros, e a higienização das mãos, equipamentos e veículos, entre outros. Algumas das plataformas de táxis também exigiram que o automóvel fosse equipado com uma separação entre o condutor e os passageiros, ou ofereceram-se para fazer as modificações necessárias. Embora em certos casos este equipamento tenha sido fornecido gratuitamente, algumas empresas cobraram o material ao trabalhador.

> **Tenho de iniciar sessão e carregar uma fotografia duas ou três vezes por dia, a usar máscara. Também tenho de ter a aplicação de identificação de contactos a funcionar** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de táxis Uber (Índia)*

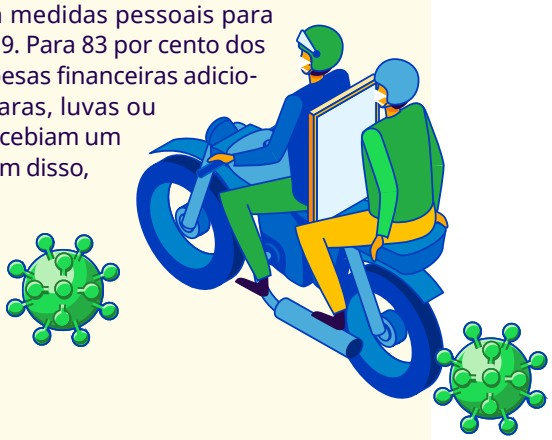
> **Tenho de usar máscara, transportar sempre o higienizador, usar luvas e manter a distância nas entregas** – *Inquirido do sexo masculino da aplicação de entregas Jumia (Quénia)*

Cerca de metade dos motoristas de táxi e 81 por cento dos trabalhadores de entregas baseadas em aplicações informaram ainda que a aplicação partilhava informações ou proporcionava formação em matéria de segurança em resposta à COVID-19, o que foi considerado útil pela grande maioria (89 por cento) dos trabalhadores a quem foi ministrada. As empresas de plataforma também forneceram equipamento de proteção individual (EPI), tais como máscaras, luvas ou higienizador de mãos aos trabalhadores, conforme indicado por 31 por cento e 67 por cento dos motoristas de táxi e dos trabalhadores de entregas, respetivamente. Destes, cerca de metade dos trabalhadores indicaram que a quantidade de EPI foi insuficiente, e um terço referiu ser de baixa qualidade. Além disso, 14 por cento dos trabalhadores que receberam este equipamento não conseguiram utilizá-lo e outros 11 por cento comunicaram que era difícil aceder ao material, pois muitas vezes tinha de ser levantado em certos locais e durante certos períodos que podiam ser inconvenientes para os trabalhadores.

> **Para evitar as multidões no escritório onde distribuíam os EPI, comecei eu próprio a comprá-lo** – *Male respondent on app-based taxi platform DiDi (Mexico)*

> **Recebo todos os meses uma máscara descartável, um frasco de 50 ml de desinfetante e um par de luvas. Um par de luvas e uma máscara não são suficientes para um mês, uma vez que se rasgam facilmente** – *Male respondent on app-based delivery platform Dunzo (India)*

Quase todos os inquiridos, tanto no setor dos táxis e das entregas baseados em aplicações, como nos tradicionais (94 por cento), também tomaram medidas pessoais para reduzir o risco profissional de se infetarem com a COVID-19. Para 83 por cento dos trabalhadores baseados em aplicações, isto implicou despesas financeiras adicionais, particularmente quando tinham de comprar máscaras, luvas ou higienizador, uma vez que não lhes eram fornecidos, ou recebiam um número insuficiente de EPI da empresa de plataforma. Além disso, embora a grande maioria dos trabalhadores dos táxis (88 por cento) e das entregas (96 por cento) baseados em aplicações que trabalhavam na altura do inquérito acreditassem ser trabalhadores essenciais durante a pandemia, muitos deles também indicaram estar insatisfeitos (24 por cento de certa forma insatisfeitos, 33 por cento muito insatisfeitos) com o que a plataforma estava a fazer para os proteger da COVID-19.



Source: Inquéritos de avaliação rápida da OIT (2020).

4.2.5 Acesso à proteção social

A proteção social, ou segurança social, é um direito humano e inclui prestações de desemprego, prestações de acidente de trabalho ou doença profissional, de doença, de velhice, de deficiência, sobrevivência, proteção da saúde, bem como de maternidade, por crianças a cargo e familiares (OIT, 2017a). A organização do trabalho nas plataformas digitais de trabalho suscitou preocupações consideráveis relativamente à cobertura adequada da proteção social dos trabalhadores que participam nestas plataformas (Behrendt, Nguyen e Rani, 2019; Wood *et al.*, 2019a; OCDE, 2018). Estas preocupações foram ampliadas com a pandemia da COVID-19, uma vez que muitos trabalhadores da plataforma têm acesso limitado ou não têm qualquer acesso a licença por doença remunerada e prestações de doença ou prestações de desemprego (OIT, 2020a e 2020b; Ustek-Spilda *et al.*, 2020; McGee, 2020; ver também caixa 4.6).

Apenas uma pequena percentagem de trabalhadores das ***plataformas baseadas na internet*** tem cobertura de segurança social. Cerca de 40 por cento dos inquiridos relataram que tinham seguro de saúde[4] (ver tabela 4.5), com pequenas diferenças por sexo. Uma percentagem mais elevada de inquiridos de plataformas de microtarefas (61 por cento) referiu que tinha seguro de saúde, o que pode significar que estavam cobertos através do emprego principal[5] ou através do cônjuge; contudo, as percentagens eram bastante baixas entre os inquiridos das plataformas de *freelancers* (16 por cento) e de programação competitiva (9 por cento). Uma percentagem muito pequena de inquiridos (menos de 20 por cento) de plataformas baseadas na internet comunicou estarem cobertos por seguro de acidentes de trabalho e doença profissional, desemprego e invalidez, ou por pensões de velhice ou de reforma (tanto planos de pensões públicos como privados), sendo que a cobertura é baixa nos diferentes tipos de plata-

▶ **Tabela 4.5 Percentagem de inquiridos de plataformas baseadas na internet cobertos por prestações de proteção social, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo**

	Seguro de saúde	Acidentes de trabalho e doenças profissionais	Seguro de desemprego	Seguro de invalidez	Pensão
Freelancers	16	1	2	2	6
Programação competitiva	9	6	4	2	6
Microtarefas	61	21	16	13	35
Países desenvolvidos	61	17	17	15	35
Países em desenvolvimento	43	18	9	7	23
China	30			18	6
Ucrânia	12	5	5	4	4
Homens	42	18	13	12	21
Mulheres	39	11	10	11	18
Tem outro trabalho	45	17	14	13	26
Não tem outro trabalho	37	12	10	10	14
Total (excluindo a China e a Ucrânia)	**53**	**17**	**14**	**11**	**30**
Total	**41**	**15**	**12**	**12**	**20**

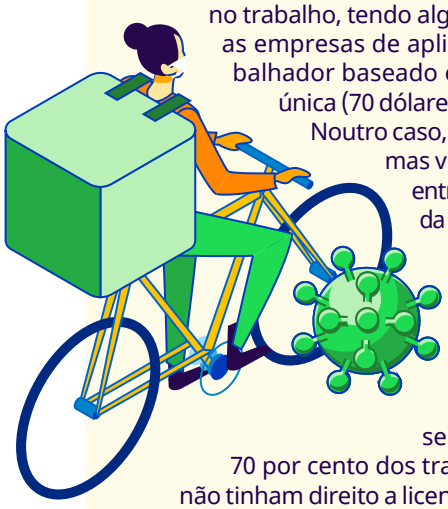
Fontes: As mesmas da figura 4.9.

4 A pergunta do inquérito diz respeito ao seguro de saúde, que pode ser um seguro de saúde social público ou um seguro privado. Importa salientar que as normas da OIT relativas à segurança social promovem mecanismos de segurança social para assegurar uma cobertura de saúde eficaz, sem dificuldades financeiras, através de mecanismos financiados coletivamente baseados no princípio da solidariedade, em seguros de saúde social específicos e prestações financiadas por impostos.
5 Quando a cobertura da proteção social está relacionada com um emprego na economia «tradicional», surgem preocupações relativamente ao parasitismo das plataformas baseadas em aplicações no que concerne ao financiamento da segurança social à custa da economia «tradicional», com implicações para a concorrência leal, bem como para o financiamento equitativo e sustentável dos sistemas de proteção social (Behrendt, Nguyen e Rani, 2019).

Caixa 4.6 COVID-19 e proteção social

O acesso a licença por doença remunerada e a prestações por doença ou de desemprego é bastante limitado para os trabalhadores baseados na internet e na localização, tendo criado assim riscos únicos durante a pandemia da COVID-19. Uma vez que muitos trabalhadores dependem integralmente do trabalho baseado em tarefas para obterem rendimentos, sem licença por doença remunerada ou prestações por doença (OIT, 2020b), não tinham meios para ficar em quarentena, mesmo na presença de sintomas da COVID-19, representando riscos tanto para si próprios como para os outros. Ao mesmo tempo, dados os custos associados aos cuidados de saúde em alguns países e à falta de cobertura de seguro de saúde dos trabalhadores de plataformas, ser testado e tratado da COVID-19 pode constituir um desafio.

Os inquéritos de avaliação rápida da OIT sobre a COVID-19 revelam que, dos inquiridos que permaneceram nos setores dos táxis e das entregas (baseados em aplicações e tradicionais; ver caixa 4.2), 8 por cento indicaram que ou eles próprios ou um membro do agregado familiar tinham testado positivo ou tinham tido sintomas relacionados com a COVID-19. Não obstante a maioria tenha feito uma interrupção no trabalho, tendo alguns trabalhadores baseados em aplicações informado as empresas de aplicações relativamente à sua situação, apenas um trabalhador baseado em aplicações recebeu uma compensação financeira única (70 dólares, ou o equivalente a dois dias de trabalho na aplicação). Noutro caso, o trabalhador de uma aplicação que não tinha sintomas mas vivia com alguém que tinha testado positivo foi forçado a entrar em licença não remunerada, sendo a sua conta desativada um mês depois de informar a empresa sobre a sua situação.



Algumas plataformas de táxis e de entregas baseadas em aplicações implementaram medidas específicas para mitigar os riscos financeiros e de segurança e saúde no trabalho dos trabalhadores (ver caixa 4.6), por exemplo, prestando assistência financeira ou apoio até duas semanas no caso dos trabalhadores serem diagnosticados com COVID-19. Contudo, cerca de 70 por cento dos trabalhadores baseados em aplicações informaram que não tinham direito a licença por doença remunerada ou a receber uma compensação, no caso de testarem positivo para a COVID-19. Tal pode dever-se à falta ou ao conhecimento limitado relativamente a estas disposições, ou a uma implementação deficiente, tal como foi também observado noutros estudos (Fairwork Project, 2020).

Ainda que os riscos de contrair COVID-19 possam ser menores para os trabalhadores das plataformas baseadas na internet do que para os trabalhadores das plataformas baseadas na localização, o acesso limitado à proteção da saúde cria igualmente problemas nesta circunstância. Os trabalhadores de plataformas baseadas na internet que apresentam sintomas têm muitas vezes dificuldade em aceder a cuidados de saúde adequados devido à falta de cobertura de saúde, ou têm de suportar eles próprios os custos associados aos cuidados de saúde. Além disso, a ausência de prestações de doença desincentiva-os a ausentar-se do trabalho. Esta situação, por sua vez, cria vulnerabilidades aos trabalhadores e aos que deles dependem, podendo comprometer os esforços de saúde pública para conter o vírus.

Alguns governos introduziram medidas temporárias para atenuar o impacto adverso da pandemia nos trabalhadores, tais como garantir o acesso a cuidados de saúde de qualidade, melhorar a segurança de rendimento através do aumento dos níveis das prestações, e alargar a cobertura a grupos de trabalhadores que anteriormente não estavam cobertos através de programas em vigor ou de novos programas. Ainda que muitos países tenham alargado a cobertura dos programas ou regimes em vigor aos trabalhadores independentes, alguns países destacaram especificamente os trabalhadores de plataformas como um grupo-alvo para estas medidas. Na Irlanda, por exemplo, as prestações por doença foram alargadas a todos os trabalhadores, e nos Estados Unidos e na Finlândia as prestações de desemprego temporárias foram alargadas de modo a incluir os trabalhadores não cobertos pelo seguro de desemprego, nomeadamente os trabalhadores independentes da economia de plataformas (OIT, 2020a; AISS, 2020).

Fonte: Inquéritos de avaliação rápida da OIT (2020).

formas. Não há qualquer diferença no que diz respeito à cobertura da proteção social entre os diferentes grupos etários, deixando tanto os trabalhadores mais jovens como os mais velhos vulneráveis a choques socioeconómicos e relacionados com a saúde.

Os trabalhadores das plataformas baseadas na internet têm uma menor probabilidade de beneficiar de cobertura de proteção social nos países em desenvolvimento do que nos países desenvolvidos. Apenas uma pequena percentagem de trabalhadores de países em desenvolvimento que realizam trabalho *online* declarou ter seguro de saúde (43 por cento), prestações de velhice/reforma (23 por cento), proteção em caso de desemprego (9 por cento), seguro de invalidez (7 por cento) ou proteção em caso de acidentes de trabalho ou doenças profissionais (18 por cento). Menos de 10 por cento dos inquiridos dos inquéritos realizados a nível nacional na China e na Ucrânia comunicaram estarem cobertos por pensões de velhice ou prestações de reforma. Estas percentagens são comparativamente mais elevadas nos países desenvolvidos, por exemplo para a cobertura do seguro de saúde (61 por cento) ou pensão de velhice ou prestações de reforma (35 por cento) (ver tabela 4.5). As conclusões sublinham claramente que a cobertura inadequada da proteção social dos trabalhadores das plataformas baseadas na internet é uma preocupação tanto nos países em desenvolvimento como nos desenvolvidos, embora os trabalhadores dos países desenvolvidos tenham uma cobertura ligeiramente melhor devido a certas estruturas institucionais consolidadas (OIT, 2017a).

Nos países onde foi realizado o inquérito, a maioria dos inquiridos que participam nos ***setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações*** não tem cobertura de proteção social. Apenas uma pequena percentagem dos inquiridos dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações está coberta pela proteção no desemprego, seguro de invalidez (menos de 10 por cento) e pensões de velhice ou prestações de reforma (tanto nos planos públicos como nos privados) (menos de 20 por cento) (ver tabela 4.6). Não obstante a maioria destes trabalhadores tenha indicado ter acesso a cuidados de saúde na eventualidade de problemas graves de saúde (94 e 80 por cento, respetivamente), apenas cerca de metade estavam cobertos por seguros de saúde.

> Apesar da sua exposição a elevados riscos de segurança e saúde no trabalho, apenas cerca de 30 por cento dos inquiridos dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações informaram que estavam cobertos em caso de acidentes de trabalho e doenças profissionais.

Devíamos ter um seguro de acidentes de trabalho e prestações sociais – *Inquirido do sexo masculino na plataforma de entregas iVoy (México)*

Apesar da sua exposição a elevados riscos de segurança e saúde no trabalho, apenas cerca de 30 por cento dos inquiridos dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações informaram que estavam cobertos em caso de acidentes de trabalho e doenças profissionais (ver tabela 4.6). Trabalhadores de vários países em desenvolvimento indicaram ter subscrito um seguro privado adequado na ausência de apoio da empresa ou de proteção adequada através dos sistemas públicos. No México, por exemplo, 70 por cento dos motoristas de táxi baseados em aplicações declararam estar cobertos em caso de acidentes de trabalho e doenças profissionais, dos quais mais de 91 por cento tinham seguro privado. Ainda que algumas empresas de plataforma, como a *Swiggy* na Índia ou a *Grab* na Indonésia, concedam uma cobertura de seguro em caso de acidente (*SwiggyBytes*, 2017; *Grab*, 2017), vários inquiridos que tinham sofrido um acidente indicaram não ter recebido qualquer apoio por parte destas empresas. Além disso, estas medidas podem também criar problemas em termos da portabilidade dos direitos de proteção social entre empregos.

▶ Tabela 4.6 Percentagem de inquiridos nos setores dos táxis e das entregas cobertos por prestações de proteção social

	Seguro de saúde	Acidentes de trabalho e doenças profissionais	Seguro de desemprego	Seguro de invalidez	Pensão
Táxis baseados em aplicações	51	27	5	4	18
Táxis tradicionais	52	23	3	3	14
Entregas baseadas em aplicações	53	31	7	6	17
Entregas tradicionais	40	31	16	4	23

Fonte: A mesma da figura 4.3.

4.3 Autonomia e controlo do trabalhador mediante gestão algorítmica

O trabalho de plataforma é muitas vezes associado pelos seus defensores a uma maior autonomia do trabalhador e controlo sobre a forma como o trabalho é realizado (Mulcahy, 2016; MGI, 2016). Porém, estão a emergir preocupações relativamente às novas formas de controlo dos trabalhadores, que resultam na perda de autonomia, facilitada pela conceção das plataformas e os seus algoritmos (Pichault e McKeown, 2019; Wood *et al.*, 2019b; Schorpf, Flecker e Schonauer, 2017). Estes algoritmos dependem dos dados gerados pelos trabalhadores sobre vários aspetos do trabalho realizado, e muitas vezes os trabalhadores não têm qualquer acesso ou controlo sobre os seus dados (ver secção 1.4). Tal resulta numa assimetria de informação, em que a plataforma tem grandes quantidades de dados sobre os trabalhadores e o trabalho a ser realizado pelo trabalhador, enquanto o trabalhador tem pouca informação sobre como esses dados estão a ser utilizados pela plataforma.

A gestão algorítmica está a definir a experiência quotidiana do trabalho, desempenho e realização dos trabalhadores, utilizando os dados gerados pelos trabalhadores enquanto trabalham na plataforma (Duggan *et al.*, 2020; Jarrahi *et al.*, 2019; Rosenblat e Stark, 2016). Tem também implicações na forma como os trabalhadores recebem *feedback* e classificações, resolvem conflitos, e navegam entre o pagamento ou o não pagamento de trabalhos realizados.

4.3.1 Autonomia e controlo sobre o trabalho

A monitorização do trabalho e a determinação dos métodos de trabalho são comuns nas ***plataformas baseadas na internet***. As plataformas fornecem aos clientes e trabalhadores várias ferramentas que são utilizadas para comunicar, gerir e monitorizar os trabalhos em curso, sobretudo nas plataformas de *freelancers* (ver secção 2.5). Os inquéritos da OIT mostram que as plataformas ou os clientes exigem a uma percentagem significativa dos inquiridos que instalem *software* específico, ou cumpram certos requisitos em termos de *hardware* e *software*;[6] os horários de trabalho são monitorizados pelos clientes; é-lhes solicitado pelos clientes que estejam disponíveis durante horários específicos; e é-lhes pedido que utilizem um sistema de monitorização para apresentarem capturas de ecrã do trabalho realizado (ver tabela 4.7). Estes mecanismos de monitorização e controlo são geralmente mais frequentes para os trabalhadores de plataforma dos países em desenvolvimento e para as mulheres. Em alguns casos, os trabalhadores de plataformas também comunicaram ter de assinar acordos de confidencialidade que os impedem de trabalhar com outros clientes fora da plataforma, e que incluem instruções detalhadas sobre os instrumentos a utilizar para o trabalho, bem como os requisitos para renunciar a qualquer reivindicação de propriedade intelectual pelo trabalho que realizaram (Darkwah e Tsikata, a publicar).

> **Tive de instalar a aplicação para controlar o tempo, uma aplicação bastante intrusiva. Faz capturas de ecrã, tira fotografias utilizando a câmara, e controla os cliques do rato e a utilização do teclado** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de freelancers Upwork (Argentina)*

A autonomia e o controlo sobre o trabalho são limitados para os trabalhadores dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações. Um aspeto essencial da autonomia e do controlo sobre o trabalho está relacionado com a capacidade de escolher as horas de trabalho e os tempos de pausa, bem como de recusar certos pedidos, por razões tal como a exaustão ou preocupações em matéria de segurança. Os horários e destinos podem, todavia, ser moldados pelas classificações e «níveis», bem como por outras estruturas de incentivo das plataformas, tais como os preços de pico. Uma percentagem considerável de trabalhadores dos setores dos táxis (37 por cento) e das entregas (48 por cento) baseados em aplicações não pode recusar ou cancelar trabalho, uma vez que tal recusa ou cancelamento é suscetível de ter implicações negativas nas classificações. Isto pode resultar num menor acesso a trabalhos, perda de bónus, penalizações financeiras e até mesmo na desativação da conta do trabalhador da plataforma (ver figura 4.20).

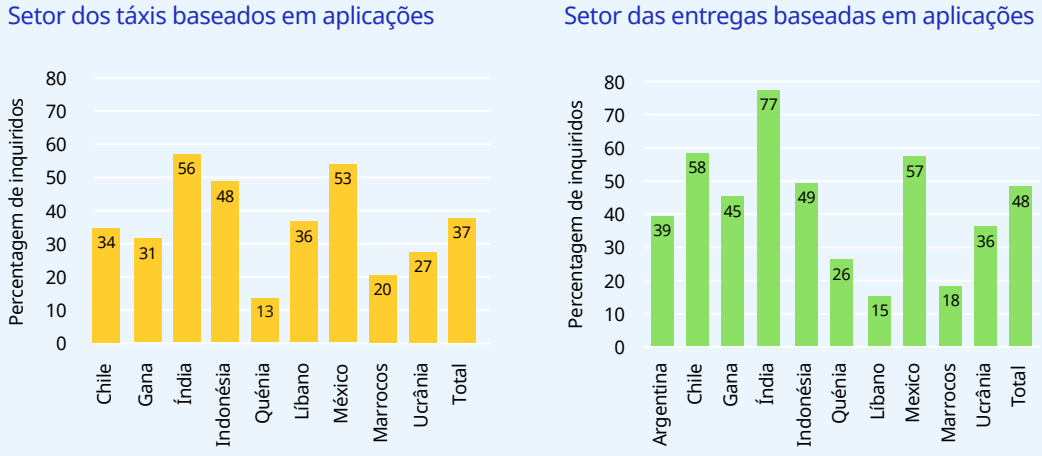
6 Os requisitos de *hardware* relacionam-se com a velocidade da unidade central de processamento, com a velocidade da ligação à internet, a câmara, o microfone, etc. Os requisitos de *software* estão relacionados com os sistemas operativos, *software* para tarefas específicas (como transcrição ou edição fotográfica) e *software* de controlo do tempo, entre outros.

▶ **Tabela 4.7 Monitorização e organização do trabalho em plataformas de *freelancers*, por grau de desenvolvimento e sexo (percentagem de inquiridos)**

		Exigido pela plataforma		Exigido pelo cliente		Monitorização pelos clientes das horas trabalhadas		Capturas de ecrã do trabalho		Disponibilidade solicitada durante períodos específicos	
		Requisitos de ***hardware*** ou ***software***	Instalação de ***software*** específico	Requisitos de ***hardware*** ou ***software***	Instalação de ***software*** específico	Habitualmente	Ocasionalmente	Habitualmente	Ocasionalmente	Habitualmente	Ocasionalmente
	Freelancers	22	41	46	47	47	38	46	37	43	47
Desenvolvidos	Total	17	27	41	48	34	42	34	40	31	51
Desenvolvidos	Homens	17	27	35	44	26	46	30	36	34	48
Desenvolvidos	Mulheres	18	27	47	52	40	39	38	43	29	53
Em desenvolvimento	Total	24	48	48	47	53	36	51	36	49	46
Em desenvolvimento	Homens	23	47	43	46	52	37	53	34	50	44
Em desenvolvimento	Mulheres	28	48	55	49	55	34	47	39	46	50
	China	–	–	–	–	4	48	–	–	–	–
	Ucrânia	–	–	–	–	7	17	12	28	13	32
	Total	**22**	**41**	**46**	**47**	**13**	**36**	**24**	**31**	**24**	**38**

Fontes: Inquérito mundial da OIT a trabalhadores de plataformas de *freelancers* (2019-20) e inquéritos da OIT a trabalhadores de plataformas da China (2019) e da Ucrânia (2019).

▶ **Figura 4.20 Percentagem de inquiridos nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações que não podem recusar ou cancelar trabalhos sem repercussões, por país**



Fonte: A mesma da figura 4.3.

Se recusar pedidos, não posso escolher o horário de turno que quero – *Inquirido do sexo masculino na plataforma de entregas Glovo (Ucrânia)*

Se recusar trabalho, a taxa de aceitação diminui e, consequentemente, o número de pedidos diminui – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de entregas Cornershop (Chile)*

Cancelei três viagens e fui desativado durante uma hora – *Inquirido não binário da plataforma de táxis DiDi (México)*

No Chile, a *PedidosYa* permite que os trabalhadores de entregas façam a marcação prévia dos turnos, e os horários de trabalho são selecionados com base no «nível» atribuído a cada trabalhador, o que, por sua vez, depende do número de horas trabalhadas e dos pedidos aceites durante dias ou horários específicos. Se os trabalhadores trabalharem menos horas ou rejeitarem pedidos, podem não obter o horário da sua escolha e também receber menos pedidos. Nas plataformas de táxis, visando assegurar o número necessário de motoristas para os clientes durante as horas de ponta, as empresas de plataforma recorrem ao aumento de preços nessas horas, o que lhes permite resolver os problemas associados à oferta e à procura (Liu *et al.*, 2019; Rosenblat e Stark, 2016). Muitos trabalhadores indicaram que contavam com estes aumentos de preços para aumentar o rendimento. Uma vez que as tarifas são mais elevadas durante as horas de ponta em certas zonas, são incentivados a conduzir até essas zonas durante horários específicos e a aceitar um número mínimo de viagens para tirarem partido dos benefícios.

Para aumentar o rendimento, vou trabalhar para áreas com preços dinâmicos, trabalho durante as horas de ponta, evito estradas com tráfego intenso – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de táxis DiDi (México)*

Não podemos recusar mais de 10 por cento dos pedidos diários, caso contrário, descemos de lugar na lista – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de entregas PedidosYa (Chile)*

Tanto no setor dos táxis como no setor das entregas baseados em aplicações, os trabalhadores são muitas vezes também monitorizados de perto pela plataforma e pelos clientes com a ajuda dos sistemas de GPS, e os trabalhadores podem ser contactados a qualquer momento assim que o pedido for efetuado. Este acompanhamento também permite às plataformas definir as rotas que os trabalhadores seguem para realizarem os pedidos e monitorizar cuidadosamente o tempo despendido. Além disso, os inquiridos também indicaram que têm normalmente muito pouco tempo para decidir se aceitam ou recusam um pedido; na *Uber*, os motoristas recebem um pedido e têm entre 15 e 40 segundos para decidir, com base em informações limitadas.

4.3.2 Classificações, avaliação e resolução de conflitos

As principais utilizações de algoritmos nas plataformas incluem a correspondência de trabalhadores e clientes, a avaliação do trabalho realizado e as classificações (Duggan *et al.*, 2020; Wood *et al.*, 2019b; ver também o Capítulo 2). As plataformas também rejeitam trabalho ou «desativam» trabalhadores se as classificações forem inferiores a um certo limiar e estas rejeições e desativações são muitas vezes geridas por algoritmos.

As classificações desempenham um papel decisivo no acesso ao trabalho nas ***plataformas baseadas na internet***. Foi indicado por 83 por cento dos inquiridos de plataformas de *freelancers* que uma classificação elevada é o fator chave na obtenção de novos trabalhos. Uma elevada percentagem de inquiridos (87 por cento) do inquérito realizado a nível nacional na Ucrânia também indicou que a classificação era para eles muito ou algo importante. Quase metade dos inquiridos de plataformas de programação competitiva indicaram que ter uma classificação elevada era uma vantagem quando procuravam trabalhos. Ainda que as classificações mais elevadas desempenhem um papel na facilitação do acesso ao trabalho, as classificações mais baixas podem por vezes levar à desativação das contas dos trabalhadores. Alguns trabalhadores de plataformas baseadas na internet da China (6 por cento) e da Ucrânia (11 por cento) indicaram situações em que as contas foram desativadas. Tal pode ocorrer sem que seja dada qualquer explicação aos trabalhadores e são poucas as oportunidades para comunicar ou contestar.



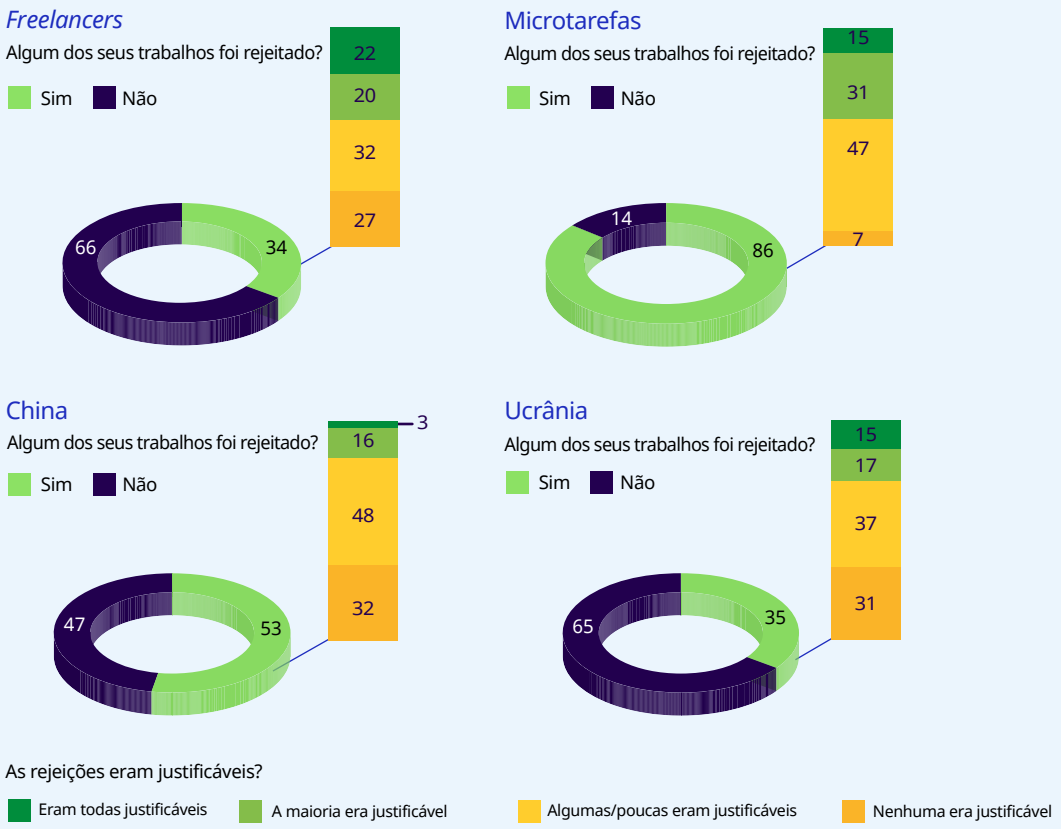
O trabalho na *Upwork* depende muito das classificações dos clientes. Se não receber feedback de um cliente ou se já não conseguir contactar um cliente, a *Upwork* pensa que não fiz o trabalho. Por conseguinte, a classificação de sucesso é afetada. E a menos que já esteja no topo da classificação, não posso contestar *– Inquirido do sexo masculino da plataforma de entregas PedidosYa (Chile)*

Mais de 60 por cento dos inquiridos de plataformas de *freelancers*, bem como no inquérito realizado a nível nacional na Ucrânia, indicaram que não receberam qualquer outra forma de avaliação para além das classificações. É este o caso mesmo que sejam mal classificados, o que limita a capacidade de aprender e ter um melhor desempenho no futuro. Uma percentagem mais elevada de trabalhadores de países desenvolvidos (68 por cento) e sobretudo mulheres (71 por cento) não recebeu qualquer forma de avaliação dos trabalhos.

As classificações dos trabalhadores são influenciadas pelos clientes e pelos algoritmos das plataformas. Por exemplo, uma baixa classificação ou a rejeição de trabalho por um cliente, que pode ser injusta ou fraudulenta, mas que será, contudo, tomada em consideração nos algoritmos, pode afetar a classificação geral dos trabalhadores. Na China, 62 por cento dos inquiridos de plata-formas de *freelancers* indicaram que foram expostos a enganos ou a tratamento fraudulento pelo menos algumas vezes por clientes ou pelas plataformas.

A rejeição de trabalho é comum nas plataformas baseadas na internet, ainda que nem todas as rejeições sejam justificáveis, particularmente nas plataformas de microtarefas. Os inquiridos de plataformas de microtarefas (86 por cento) e de freelancers (34 por cento) indicaram que os clientes já tinham rejeitado trabalhos e apenas uma minoria indicou que as rejeições eram justificáveis (ver figura 4.21). As elevadas taxas de rejeições injustas, sobretudo nas plataformas de microtarefas, refletem o facto de que o trabalho é geralmente supervisionado por algoritmos e não por humanos. Estes algoritmos podem ser concebidos de forma a aprovar tarefas realizadas por diversos trabalhadores com base na maioria das respostas, independentemente de a resposta estar correta, uma prática que pode ter como consequência

▶ Figura 4.21 Rejeição de trabalho *online*, por tipo de plataforma e país (percentagem de inquiridos)



Fontes: As mesmas da tabela 4.2.

rejeições injustas de trabalhos. Além disso, estas rejeições injustas e a consequente recusa de pagamento pelo trabalho realizado podem resultar em classificações mais baixas para os trabalhadores, com implicações nas futuras oportunidades de trabalho, podendo também ter como consequência a desativação das respetivas contas (Berg *et al.*, 2018).

> **Os clientes não aceitaram o trabalho por razões que não constavam nos requisitos iniciais. Na minha opinião, só queriam que fosse feito de forma gratuita** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Bielorrússia)*

> **Alguns requisitantes rejeitam os trabalhos aleatoriamente sem razões convincentes, talvez para os conseguir sem pagar a devida remuneração** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de microtarefas AMT (Índia)*

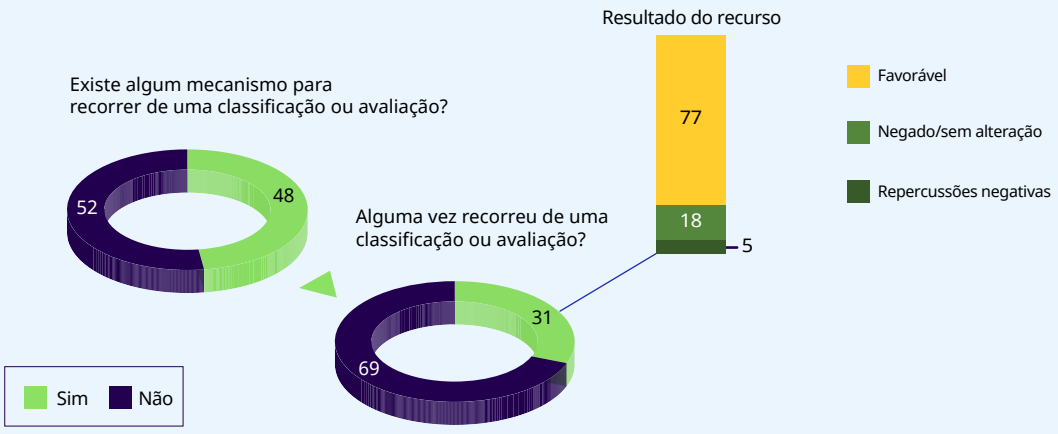
Cerca de metade dos inquiridos de plataformas de *freelancers* indicaram que não tinham conhecimento de qualquer processo formal que estivesse disponível para apresentar reclamações ou procurar ajuda (ver figura 4.22). Entre os inquiridos que tinham conhecimento destes processos, 31 por cento indicaram que já tinham contestado ou recorrido de uma classificação ou avaliação. Destes, 77 por cento indicaram um resultado favorável, 18 por cento indicaram que o recurso foi recusado e não foi feita qualquer alteração à classificação ou avaliação e 5 por cento indicaram que a classificação ou avaliação piorou ou que foram confrontados com alguma forma de represália. Verificaram-se resultados favoráveis numa percentagem mais elevada de homens (79 por cento) do que de mulheres (73 por cento).

As classificações são essenciais para a maioria dos trabalhadores dos ***setores das entregas e dos táxis baseados em aplicações***. A maioria dos inquiridos dos setores das entregas e dos táxis baseados em aplicações indicou que as classificações tiveram impacto no volume de trabalho (72 e 65 por cento, respetivamente) e no tipo de trabalho (por exemplo, em termos de remuneração ou de distância: 58 e 47 por cento, respetivamente). Cerca de um em cada quatro trabalhadores que participam nestes setores considerava que a sua classificação atual não era um reflexo exato do seu desempenho. Esta perceção foi particularmente elevada no Líbano, entre os motoristas de táxi baseados em aplicações (47 por cento), e na Índia, entre os trabalhadores de entregas baseadas em aplicações (43 por cento). Por vezes estas classificações foram influenciadas por fatores fora do controlo dos trabalhadores, tais como atrasos na receção de um pedido de comida num restaurante ou congestionamento do trânsito.

> **Baixaram-me a classificação e a culpa não foi minha: o utilizador não quis pagar a viagem e não me pagaram a viagem. A minha conta foi suspensa durante três dias** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de táxis Bolt (México)*

Uma percentagem considerável de trabalhadores dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações também não tem conhecimento de qualquer processo formal para apresentar reclamações ou solicitar ajuda, o que foi indicado por 42 e 32 por cento dos motoristas de táxi e dos estafetas baseados em aplicações, respetivamente. Além disso, esta foi também a informação prestada pela maioria dos inquiridos de ambos os setores na Indonésia e em Marrocos. Tal como discutido no Capítulo 2, os mecanismos de resolução

Figura 4.22 Conhecimento e utilização de mecanismos de recurso em plataformas de *freelancers* (percentagem de inquiridos)



Fonte: Inquérito mundial da OIT aos trabalhadores de plataformas de *freelancers* (2019-20).

de conflitos são geralmente especificados nos condições de serviço das plataformas. Contudo, muitos trabalhadores dos setores dos táxis (58 por cento) e das entregas (49 por cento) indicaram não ter visto os termos e condições nas suas plataformas. Dos que tinham visto os condições de serviço que lhes eram aplicáveis, quase um terço referiu não os ter lido, não se lembrar ou não os ter compreendido.

Alguns trabalhadores de ambos os setores tinham reclamado ou solicitado assistência à empresa de plataforma: 28 por cento no setor dos táxis e 36 por cento no setor das entregas. Estas reclamações estavam principalmente relacionadas com questões associadas ao pagamento (48 e 41 por cento, respetivamente); conflito com os clientes (35 e 24 por cento, respetivamente); problemas técnicos com a aplicação (23 e 31 por cento, respetivamente); e viagens ou pedidos cancelados (12 e 36 por cento, respetivamente). Quando os trabalhadores procuram assistência ou apresentam reclamações, uma percentagem considerável, tanto no setor dos táxis baseados em aplicações (49 por cento) como no setor das entregas (37 por cento) indicou não estar satisfeita com o resultado, sendo que alguns informaram inclusivamente terem sido punidos, através da imposição de multas, por exemplo.

> **Eles respondem, mas no final nós somos sempre afetados negativamente. Cobram-nos tudo, mesmo as taxas de envio** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de entregas SinDelantal (México)*

> **Não fiquei satisfeita com a resposta da plataforma à minha reclamação. Puniram-me e tive de pagar a multa** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de táxis Beat (Chile)*

As contas de alguns trabalhadores dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações foram desativadas: foi o caso de cerca de 19 e 15 por cento dos trabalhadores dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações, respetivamente (ver figura 4.23). Estas percentagens foram elevadas no Gana e em Marrocos (37 por cento dos motoristas de táxi baseados em aplicações) e no México (45 por cento dos trabalhadores de entregas baseadas em aplicações). As razões para a desativação incluíam as baixas classificações, a não aceitação de trabalhos, tirar férias e reclamações dos clientes. Entre os trabalhadores que indicaram estas ocorrências, a desativação durou até sete dias para a maioria, tanto no setor dos táxis (73 por cento) como no das entregas (69 por cento), ao passo que foi permanente para alguns (7 por cento e 15 por cento, respetivamente).[7] Assim, os trabalhadores foram efetivamente bloqueados e impedidos de aceder a qualquer trabalho através da plataforma, por vezes permanentemente.

> Cerca de 19 e 15 por cento dos trabalhadores dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações, respetivamente, indicaram que as suas contas tinham sido desativadas.

> **A Uber Eats desativou a minha conta durante três dias porque cancelei um pedido, pois estava muito longe** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de entregas Uber Eats (México)*

> **A minha conta foi desativada permanentemente porque regressei à minha aldeia natal** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de táxis Gojek (Indonésia)*

Cerca de 65 por cento dos trabalhadores dos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações que indicaram a desativação da conta, consideraram-na injustificada, e uma percentagem substancial (69 e 83 por cento, respetivamente) tinha recorrido dessa decisão. Destes, 48 e 59 por cento, respetivamente, indicaram terem ficado insatisfeitos com o resultado. Esta percentagem foi bastante elevada (mais de 60 por cento) entre os motoristas de táxi baseados em aplicações do México e de Marrocos.

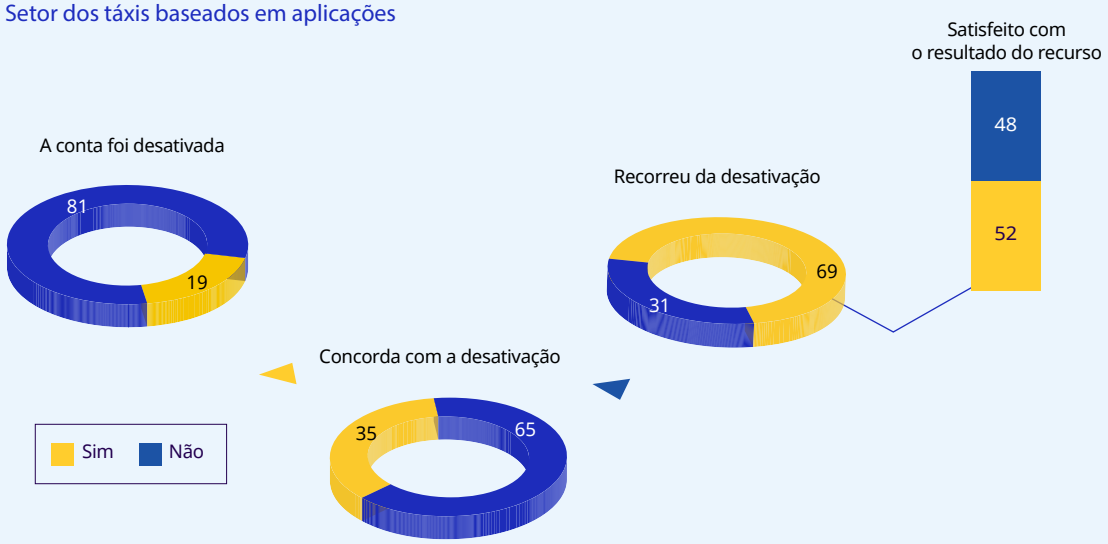
> **Desativaram-me a conta durante um ano. Quando fui aos escritórios da aplicação, ignoraram-me. Porque, quando há um problema, a aplicação só acredita no cliente e ignora o motorista** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de táxis Uber (México)*

> **Não sei por que razão a conta foi desativada. Recorri, mas não obtive resultados. O meu problema só foi resolvido depois de a nossa associação ter intervindo** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de táxis Careem (Marrocos)*

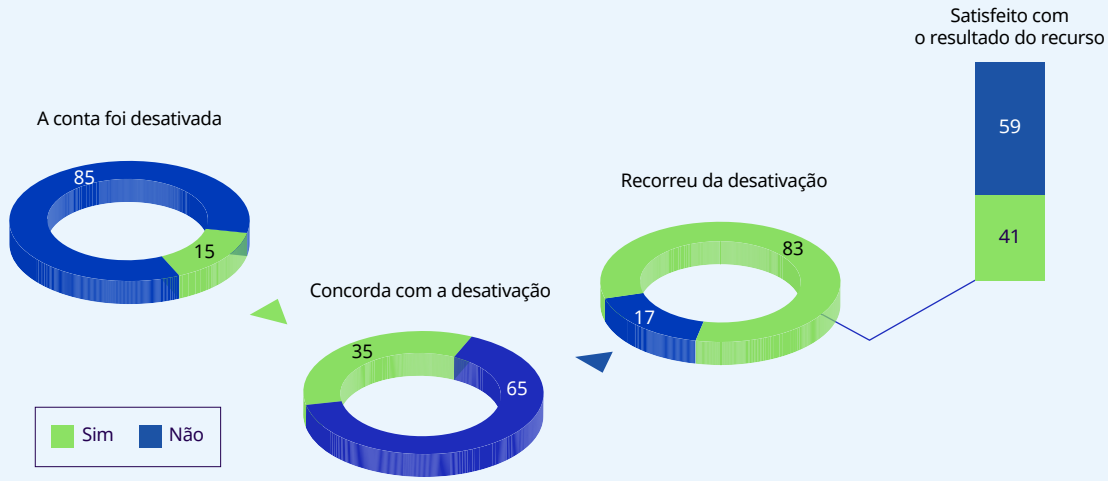
7 Os trabalhadores cujas contas tinham sido permanentemente desativadas numa plataforma estavam a utilizar outra plataforma na altura do inquérito.

Figura 4.23 Desativação de contas nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações (percentagem de inquiridos)

Setor dos táxis baseados em aplicações



Setor das entregas baseadas em aplicações



Fonte: A mesma da figura 4.3.

4.4 Aquisição e desajustamento de competências

As plataformas digitais de trabalho proporcionam oportunidades de trabalho, desde tarefas pouco qualificadas, de curto prazo, repetitivas ou de entrega de bens, até ao desenvolvimento de sites ou análises de dados altamente qualificados. Não obstante a diversidade de tarefas disponíveis, existem alguns problemas no que diz respeito ao desajustamento de competências, necessidades de formação ou acumulação de competências nas plataformas.

As plataformas estão a redefinir a relação entre a educação formal e o acesso ao trabalho (Teubner, Adam e Hawlitschek, 2019; ver secção 4.3.2). A relevância das competências e das qualificações adquiridas através do ensino formal é variável nas ***plataformas baseadas na internet***. Os trabalhadores muitas vezes não têm de apresentar as suas qualificações académicas nas plataformas *online*, pois os perfis, as classificações ou a reputação é que são essenciais para aceder a tarefas bem remuneradas.

Dito isto, uma análise estatística mostra que existe alguma correlação entre as qualificações académicas e os ganhos (ver Anexo 4B). Os trabalhadores das plataformas de *freelancers* com pós-graduação ou um grau superior nos países desenvolvidos ganham, de uma forma geral, mais 70 por cento do que os seus homólogos sem um diploma universitário, quando se faz o controlo das características básicas. Nos países em desenvolvimento, não há diferença significativa entre os trabalhadores com diferentes níveis de educação. A análise estatística também mostra que os inquiridos com uma licenciatura não estão associados a ganhos horários significativamente diferentes dos que não têm um diploma universitário, e isto é verdade tanto nos países desenvolvidos como nos países em desenvolvimento. Outros estudos indicaram também que a educação dos trabalhadores não está necessariamente correlacionada com os respetivos níveis de rendimento nas plataformas; pelo contrário, os ganhos são influenciados pela experiência de trabalho anterior e pelos comentários dos clientes (Herrmann *et al.*, 2019a e 2019b).

Além disso, os trabalhadores dos países em desenvolvimento com uma pós-graduação ou nível superior têm geralmente rendimentos horários médios mais baixos do que os trabalhadores dos países desenvolvidos com apenas o ensino secundário ou inferior (ver tabela 4.8). Esta diferença é mais pronunciada quando se olha para os rendimentos medianos.

Adicionalmente, em algumas plataformas, tais como a *PeoplePerHour* ou a *Freelancer*, os trabalhadores podem melhorar o acesso ao trabalho

Tabela 4.8 Ganhos horários (pagos e não pagos) com diferentes níveis de escolaridade em plataformas baseadas na internet, por tipo de plataforma, grau de desenvolvimento e sexo (em dólares)

	Média				Mediana			
	Básico e inferior	Secundário	Licenciatura	Pós-graduação e superior	Básico e inferior	Secundário	Licenciatura	Pós-graduação e superior
Freelancers	–	7.8	7.3	8.1	–	5.8	4.7	6.5
Microtarefas	3.4	3.1	3.6	2.9	1.7	2.2	2.5	1.9
Desenvolvidos	3.8	3.8	5.1	4.5	2.3	2.9	3.9	2.7
Em Desenvolvimento	2.7	2.1	2.8	3.5	1.0	1.1	1.6	1.9
China	–	2.6	2.7	3.4	–	1.6	1.8	3.0
Ucrânia	–	2.2	3.0	3.7	–	1.2	1.5	1.5
Homens	–	3.0	3.7	4.0	–	2.0	2.3	2.3
Mulheres	2.6	2.8	3.6	3.7	2.1	1.7	2.3	1.7
Total (excluindo a China e a Ucrânia)	3.5	3.4	4.1	4.0	1.7	2.3	2.6	2.3
Total	**3.5**	**2.9**	**3.6**	**3.9**	**1.7**	**1.9**	**2.3**	**2.0**

– indica que não houve observações suficientes para produzir qualquer análise significativa.
Nota: Os dados são reduzidos a 1 e 99 por cento por setor.
Fontes: As mesmas da tabela 4.2.

através do pagamento de serviços adicionais e uma maior visibilidade (ver secções 2.3 e 4.2.1), em lugar das competências e qualificações que adquiriram através da educação formal.

Para permitir aos trabalhadores melhorar as suas competências e perfis, várias plataformas estão a proporcionar cada vez mais oportunidades mediante sistemas de certificação de competências (ver secção 2.3.3). Cerca de 20 por cento dos inquiridos de plataformas de *freelancers* informaram que tinham frequentado aulas ou formação para obter essa certificação. Estas certificações têm demonstrado algum impacto positivo nos ganhos, sobretudo nos trabalhadores relativamente novos, embora o histórico de trabalhos verificado e as classificações tenham normalmente um maior impacto para os trabalhadores experientes (Kässi e Lehdonvirta, 2019).

As plataformas de programação competitiva, em particular, proporcionam uma oportunidade aos trabalhadores para aprenderem novas competências ou atualizarem os seus atuais conjuntos de competências, estabelecer redes e melhorar a empregabilidade. Cerca de 76 por cento dos inquiridos de plataformas de programação competitiva indicaram que concorriam regularmente (mais de uma vez por mês) em concursos de programação. Os concursos também ajudam estes trabalhadores a resolver os interessantes desafios que as plataformas estejam a enfrentar. Além disso, muitas vezes complementam e ajudam a ultrapassar limitações da formação académica formal e ajudam os trabalhadores a adaptar-se às necessidades em mudança do mercado (Brito e Gonçalves, 2019). Algumas plataformas, tais como a *CodeChef*, a *Kaggle*, a *HackerEarth* e a *HackerRank*, também oferecem concursos de resolução de problemas em tempo real ou desafios às universidades como parte dos seus currículos académicos. Os trabalhadores estão ainda mais motivados a participar nestas plataformas para melhorar as classificações, que refletem as suas capacidades de programação, em muitas plataformas como a *HackerRank*, a *Topcoder* e outras que prestam serviços de recrutamento a grandes empresas (Grooms, 2017; ver secção 3.1.1).

> **A programação competitiva ajuda-me a preparar-me para perguntas desafiantes e estas são muitas vezes colocadas nas entrevistas em grandes empresas, pelo que serve como um valioso instrumento de preparação** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de programação competitiva HackerRank (Índia)*

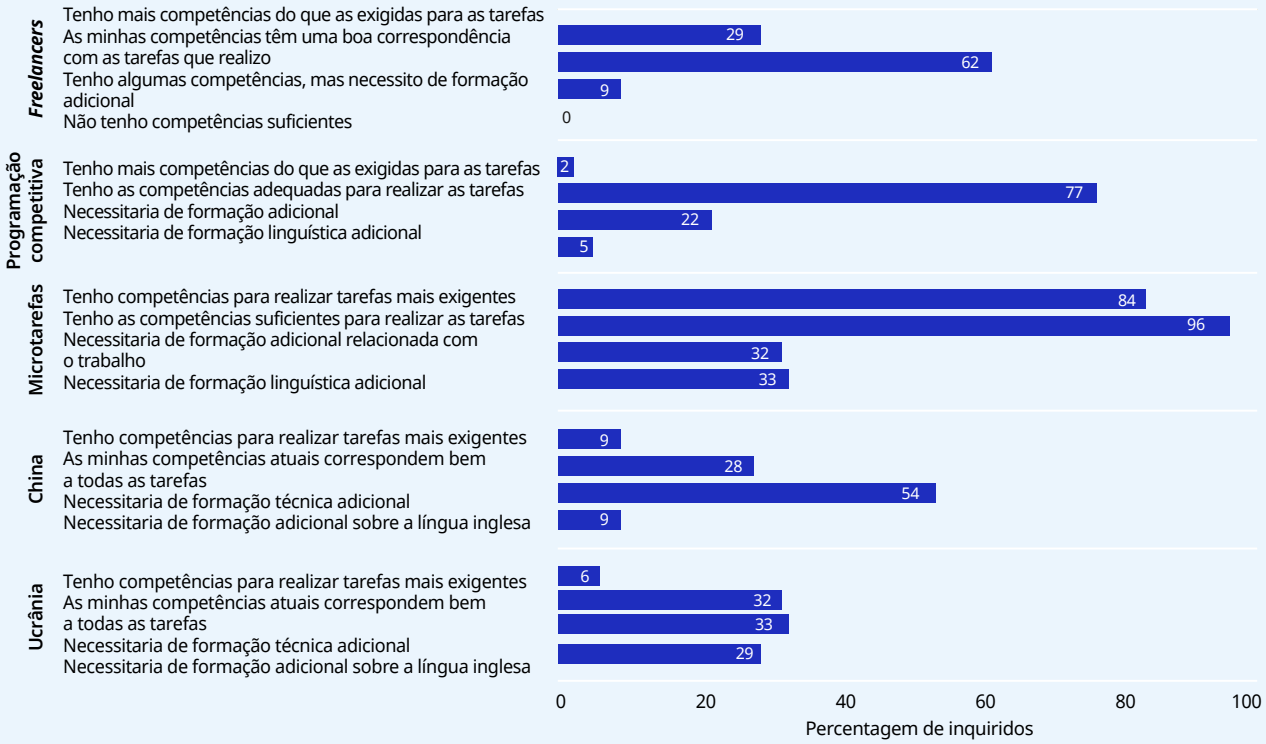
> **Participo em programação competitiva para trabalhar em problemas interessantes enquanto aprendo novas competências ao longo deste caminho** – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de programação competitiva HackerRank (Estados Unidos)*

Podem ser observados graus variáveis de desajustamento vertical e horizontal de competências nas plataformas baseadas na internet. Os trabalhadores com níveis de escolaridade mais altos não estão necessariamente a encontrar trabalho compatível com as suas competências. Muitos dos inquiridos de plataformas baseadas na internet indicaram que têm mais competências do que as exigidas para as tarefas (ver figura 4.24), com pequenas diferenças por sexo. O desajustamento de competências é bastante pronunciado nos trabalhadores que participam nas plataformas de microtarefas, onde muitos (57 por cento) têm um diploma universitário, dos quais a maioria tem uma especialização em STEM (ciência, tecnologia, engenharia e matemática), mas realizam tarefas tais como responder a inquéritos e experiências, acesso a conteúdos, recolha de dados, etc., que de uma forma geral exigem poucas ou nenhumas competências específicas. Nas plataformas de *freelancers*, uma percentagem considerável de inquiridos (29 por cento) indicou ter mais competências do que as exigidas para a tarefa. Uma percentagem mais elevada de mulheres (68 por cento) do que de homens (59 por cento) indicou que as suas competências eram uma boa correspondência. Nas plataformas de programação competitiva, a esmagadora maioria dos inquiridos (77 por cento) indicou que as suas competências eram adequadas para terem um bom desempenho na plataforma. A necessidade de mais formação técnica foi relevante entre os inquiridos de plataformas baseadas na internet da China (54 por cento) e da Ucrânia (33 por cento).

> **Tenho as competências necessárias para os trabalhos que faço, mas as competências adicionais permitir-me-ão definitivamente ser mais bem-sucedida** – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Ucrânia)*

Em algumas plataformas baseadas na internet, não prevalece o desajustamento horizontal de competências. Nas plataformas de *freelancers*, muitos inquiridos realizaram tarefas potencialmente relacionadas com as respetivas áreas de estudo (ver tabela 4.9). Por exemplo, 60 por cento dos inquiridos com um diploma universitário em artes realizaram um trabalho criativo e 61 por cento dos que tinham uma licenciatura em tecnologias de informação e informática realizaram tarefas relacionadas com tecnologia. Porém, podem ser observados vários casos de desajustamento

▶ Figura 4.24 Competências em relação a tarefas nas plataformas baseadas na internet, por tipo de plataforma (percentagem de inquiridos)



Nota: As respostas relativas aos requisitos em termos de competências para a realização de tarefas variam entre as diferentes plataformas, uma vez que as perguntas foram formuladas de um modo diferente. Além disso, foi pedido aos inquiridos das plataformas de microtarefas e de programação competitiva que selecionassem várias respostas, ao passo que no caso das plataformas de *freelancers* e dos inquéritos realizados a nível nacional na China e na Ucrânia, foi pedido aos inquiridos que selecionassem apenas uma resposta.

Fontes: As mesmas da figura 4.9.

▶ Tabela 4.9 Tipos de tarefas realizadas pelos inquiridos de plataformas de *freelancers*, por área de estudo

Área de estudo	Número de inquiridos	Tipos de tarefas realizadas (%)						
		Serviços empresariais	Relacionadas com tecnologia	Análise de dados	Criativas	Vendas e marketing	Serviços profissionais	Outras
Artes	25	40	16	20	60	20	68	4
Comunicação e meios de comunicação	15	20	7	13	47	13	80	27
Economia, finanças e contabilidade	85	64	14	36	26	25	59	20
Engenharia	35	34	31	20	51	17	74	26
Ciências formais e naturais	30	47	23	43	17	33	77	17
TI e computadores	61	31	61	28	41	21	36	10
Direito	11	55	9	9	0	18	100	9
Medicina e saúde	18	50	11	28	22	28	83	33
Ciências sociais	84	57	7	21	25	21	77	33
Total	**364**	**48**	**22**	**27**	**32**	**23**	**66**	**21**

Nota: Os números apresentados referem-se a trabalhadores com um diploma universitário. Os tipos de tarefas incluem: Serviços empresariais: contabilidade, apoio administrativo, serviço ao cliente, consultoria empresarial; Serviços relacionados com tecnologia: administração de TI e de redes, desenvolvimento móvel, programação geral, desenvolvimento de *software*, desenvolvimento de redes, desenvolvimento de sites; Análise de dados: análise, ciência de dados, gestão de bases de dados; Criativas: *design*, grafismo, música e áudio, vídeo e animação, outras atividades criativas; Vendas e marketing: vendas gerais e marketing, marketing digital; Serviços profissionais: arquitetura, jurídicos, tradução, transcrição, escrita, edição, consultoria geral.

Fonte: Inquérito mundial da OIT a trabalhadores de plataformas de *freelancers* (2019-20).

horizontal de competências, em que os trabalhadores desempenhavam tarefas que não estavam relacionadas com a sua área de especialização. Por exemplo, 22 por cento dos inquiridos com um diploma universitário em medicina e saúde realizavam tarefas criativas. Um inquérito a trabalhadores de plataformas de *freelancers* em língua russa mostra também que cerca de um terço dos trabalhadores (36 por cento) participava em tarefas que não tinham qualquer relação com a sua área de estudo (Shevchuk e Strebkov, a publicar). O desajustamento horizontal de competências era particularmente prevalecente nos países em desenvolvimento (ver também a caixa 4.7).

Há muito poucas tarefas que correspondem às minhas competências, sobretudo tarefas relacionadas com trabalhos de engenharia civil e trabalhos de civil em 3D – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de freelancers Upwork (Paquistão)*

A segregação profissional de tarefas com base no género é comum nas plataformas de *freelancers*. A percentagem de inquiridas do sexo feminino das plataformas de *freelancers* que realizam tarefas relacionadas com a tecnologia e a análise de dados (8 e 22 por cento, respetivamente) é inferior à dos homens (32 e 29 por cento, respetivamente). Uma percentagem mais elevada de mulheres desempenhou tarefas relacionadas com serviços empresariais, sobretudo nos países em desenvolvimento (70 por cento). As mulheres também participaram mais do que os homens em serviços profissionais, tais como no âmbito jurídico, tradução, escrita e edição ou vendas e marketing. Na China e na Ucrânia, 50 e 52 por cento das inquiridas do sexo feminino, respetivamente, realizaram trabalhos em serviços profissionais, uma percentagem consideravelmente superior à dos inquiridos do sexo masculino (34 e 29 por cento, respetivamente). A percentagem de mulheres que participam em tarefas relacionadas com a tecnologia é muito mais baixa

Caixa 4.7 Subutilização de competências

Muitos trabalhadores de plataformas dos países em desenvolvimento não têm acesso a oportunidades alinhadas com os seus conjuntos de competências. Como resultado, uma série de trabalhadores de plataformas altamente qualificados destes países estão a realizar tarefas de escrita académica em plataformas baseadas na internet para ajudar os estudantes nas suas tarefas e teses, uma situação que também levanta, de facto, preocupações legais e éticas. Um inquirido com uma licenciatura em contabilidade, por exemplo, estava a fazer trabalhos para estudantes por 50 dólares e também participava por vezes na redação de teses de mestrado e de doutoramento. Muitas vezes publicados por estudantes anónimos baseados em países desenvolvidos, os temas destas teses variavam desde as ciências sociais às ciências biológicas, e podiam também ser extremamente específicos. Os trabalhadores de plataformas tinham de executar estas tarefas rapidamente e de se esforçar para dominar as matérias, como se pode apreciar num comentário: «Não domino um assunto. Então, como jornalista, adapto-o.»

Os trabalhadores também despendem muitas horas a realizar estas tarefas de escrita. Um inquirido salientou que escrever dez páginas para uma tese de mestrado pode demorar cerca de dez horas, enquanto sete páginas para uma tese de doutoramento pode demorar cerca de nove horas. A este respeito, surgiram preocupações sobre as rejeições, tendo sido comunicados casos em que os trabalhos foram rejeitados sem que fossem apresentados os fundamentos e sem que fosse solicitada qualquer revisão, o que resulta numa perda de tempo e de esforço para o trabalhador sem qualquer ganho decorrente do trabalho realizado.

O meu trabalho foi rejeitado um grande número de vezes. Depois do trabalho terminado, rejeitam-no e enviam-nos o aviso de rejeição e não voltam a publicar o trabalho – *Inquirido do sexo masculino (Quénia)*

No caso da moderação de conteúdos, as entrevistas a trabalhadores em centros de atendimento telefónico revelaram que mais de 95 por cento dos contratados são profissionais de TI com um diploma universitário em engenharia ou ciências informáticas. Estes trabalhadores são principalmente responsáveis pela monitorização e remoção de conteúdos ofensivos, obscenos, falsos ou ilegais das plataformas baseadas na internet. Estas tarefas não têm qualquer relação com as suas qualificações, e os trabalhadores não constataram qualquer aprendizagem ou progressão na carreira nestes empregos. A principal razão para fazer este tipo de trabalho foi a falta de oportunidades de emprego alternativas. Ainda que sejam recrutados profissionais de TI para desempenhar estas tarefas, a investigação mostrou que vários setores, incluindo o setor das TIC, enfrentam uma escassez destes trabalhadores (OIT, 2020g). Tal demonstra claramente a necessidade de abordar o desajustamento de competências e assegurar que a especialização dos profissionais de TI é utilizada de modo eficiente.

Fonte: Entrevistas da OIT a trabalhadores de países em desenvolvimento.

na China (5 por cento) e na Ucrânia (2 por cento), tendo quase um quarto dos inquiridos do sexo masculino indicado que realizaram este tipo de tarefas.

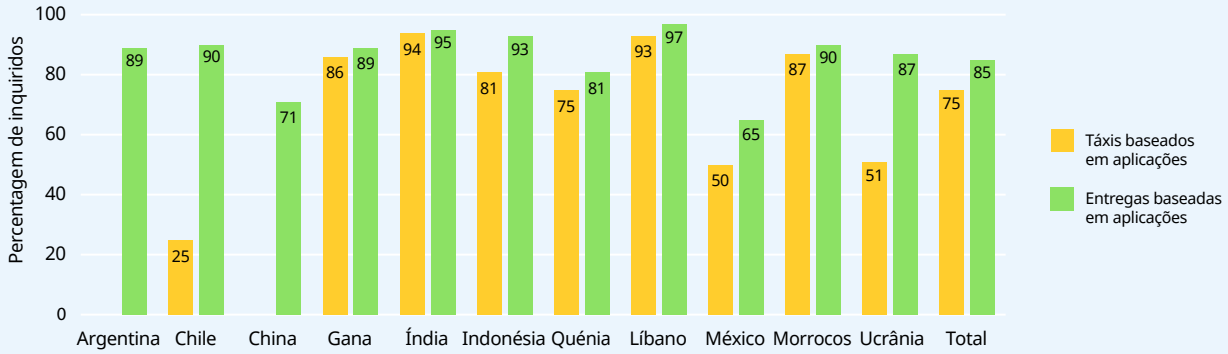
A maioria dos trabalhadores dos ***setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações*** tem acesso a alguma formação específica do setor, não obstante a qualidade tenha sido questionada por alguns. Os elevados níveis de escolaridade entre os trabalhadores destes setores (ver secção 4.1.6) podem ser indicativos de um desajustamento de competências, dado que são considerados pouco qualificados. Todavia, a formação específica pode ser benéfica para o bom desempenho do trabalho nestes setores. A este respeito, a grande maioria dos inquiridos, tanto nos setores dos táxis baseados em aplicações (75 por cento) como nos de entregas (85 por cento) - indicou ter recebido uma certa formação, verificando-se variações significativas a nível dos países (ver figura 4.25).

A formação ministrada incluiu informações sobre como utilizar a aplicação, seguida pelo serviço ao cliente e diretrizes de segurança (ver figura 4.26). Alguns inquiridos foram críticos quanto à qualidade da formação oferecida pelas plataformas, que não consideraram ser muito útil para o seu trabalho. Com a propagação da pandemia da COVID-19, muitas plataformas começaram também a sensibilizar e a dar formação em segurança e saúde no trabalho, inclusivamente através de meios digitais (Fairwork Project, 2020; ver caixa 4.6).

A formação é inútil e a maioria dos trabalhadores que terminam a formação não sabem o que fazer – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de entregas Rappi (Chile)*

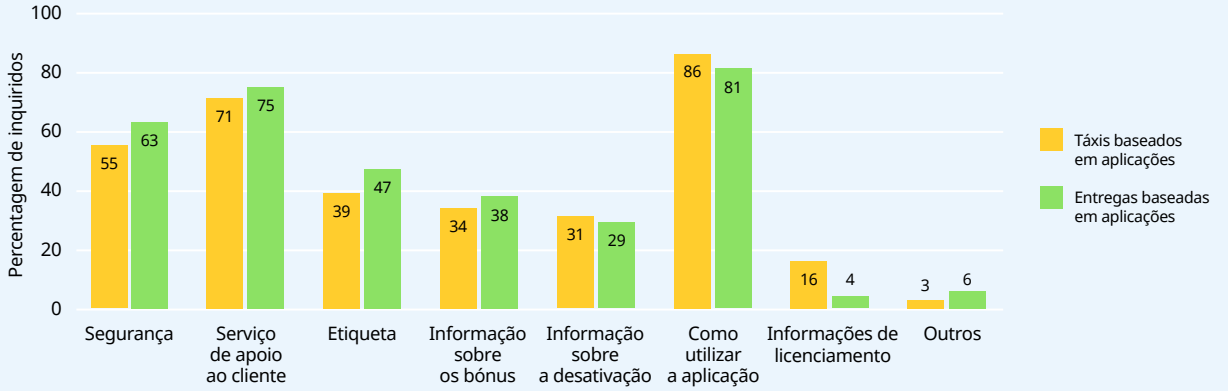
Para fazer a formação, recebo vídeos sobre a aplicação. Só aprendo através destes – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de táxis Uber (Índia)*

Figura 4.25 Percentagem de inquiridos que receberam formação nas plataformas de táxis e de entregas baseadas em aplicações, por país



Fonte: A mesma da figura 4.3.

Figura 4.26 Tipos de formação proporcionada por plataformas de táxis e de entregas baseadas em aplicações



Nota: Os números apresentados referem-se a trabalhadores que indicaram ter recebido formação de plataformas baseadas na localização.

Fonte: A mesma da figura 4.3.

4.5 Conceção da plataforma e discriminação

Uma percentagem considerável de trabalhadores de ***plataformas baseadas na internet*** já foi vítima de discriminação, sobretudo mulheres e trabalhadores de países em desenvolvimento. Cerca de 19 por cento dos inquiridos de plataformas de *freelancers* indicaram que tinham sofrido discriminação. Esta percentagem é mais baixa nos países desenvolvidos (12 por cento) do que nos países em desenvolvimento (22 por cento), onde é também particularmente elevada entre as mulheres inquiridas (25 por cento) (ver figura 4.27).

As respostas qualitativas dos inquiridos dos países em desenvolvimento refletem ainda mais o facto de que a discriminação assume frequentemente a forma de exclusão das oportunidades de trabalho ou de baixos salários. Tal foi observado em várias plataformas, onde determinadas tarefas mais bem remuneradas foram atribuídas a trabalhadores de países desenvolvidos através da conceção da plataforma. A discriminação baseada noutros fatores, tais como o sexo, etnia, idade ou língua falada, também foi comunicada.

Algumas publicações de trabalhos especificam que quem não for nativo de determinada língua não se pode candidatar, mesmo que seja qualificado – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Nicarágua)*

Um cliente do sexo masculino deu-me a entender que posso perder determinadas tarefas por ser mulher – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (África do Sul)*

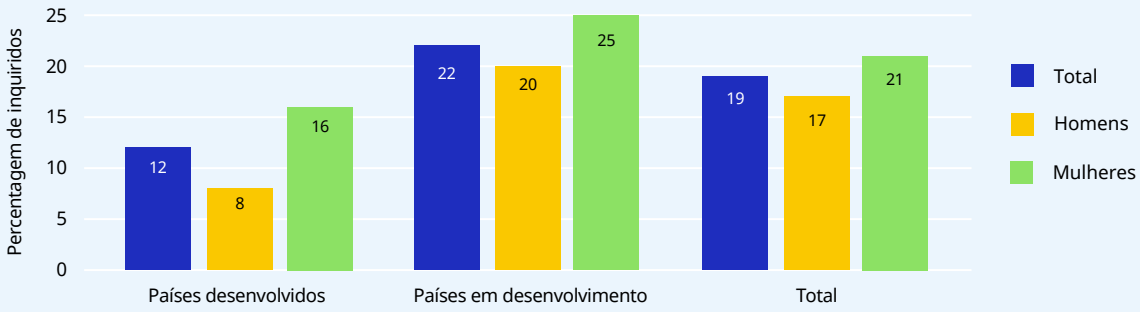
Ao serem entrevistados para o trabalho, alguns clientes afirmam claramente uma preferência por algumas localidades em detrimento de outras. Estes são sobretudo trabalhos em que poderia ter concorrido abertamente – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de freelancers Upwork (Maláui)*

Uma percentagem considerável de trabalhadores nos ***setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações*** também foram vítimas de discriminação ou de assédio.

Cerca de 20 e 29 por cento dos inquiridos nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações, respetivamente, declararam terem sido sujeitos a discriminação ou assédio, ou tinham conhecimento de casos desta natureza enfrentados pelos seus pares durante o trabalho (ver figura 4.28). Uma percentagem mais elevada de mulheres (quando presentes na amostra) do que de homens indicaram ser este o caso no setor dos táxis baseados em aplicações. No setor das entregas baseadas em aplicações, uma percentagem particularmente elevada de inquiridos da Índia, Marrocos e México (predominantemente do sexo masculino, uma vez que há poucas mulheres neste setor nestes países) indicou enfrentar discriminação ou assédio.

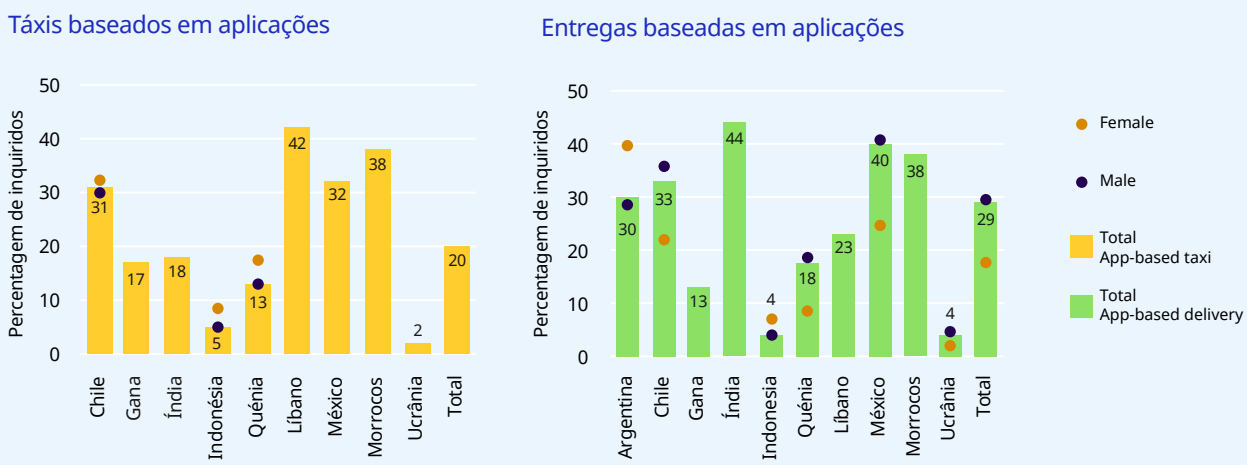


Figura 4.27 Percentagem de inquiridos de plataformas de *freelancers* que sofreram discriminação, por grau de desenvolvimento e sexo



Fonte: Inquérito mundial da OIT a trabalhadores de plataformas de *freelancers* (2019-20).

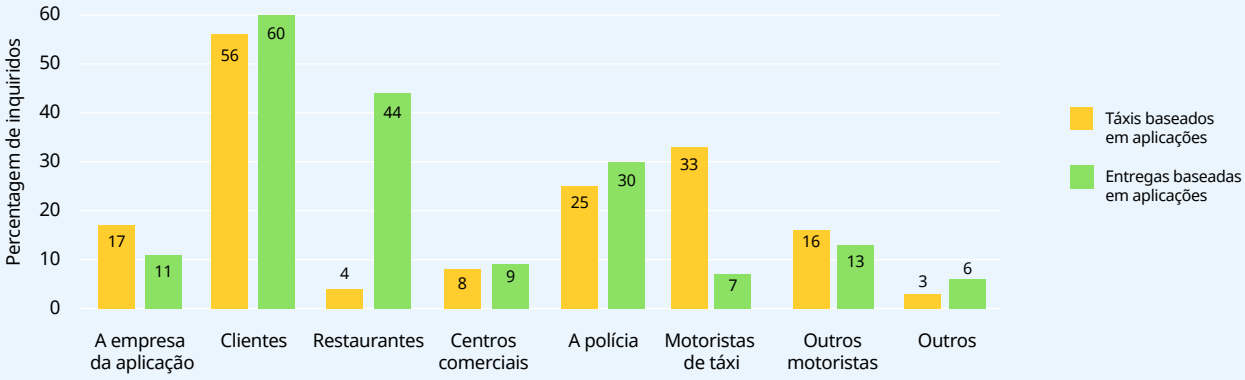
Figura 4.28 Percentagem de inquiridos de plataformas de táxis e de entregas baseadas em aplicações que sofreram ou testemunharam discriminação ou assédio, por sexo e país



Nota: A desagregação por sexo é apresentada apenas para os países onde a amostra continha pelo menos dez inquiridos do sexo feminino.

Fonte: A mesma da figura 4.3.

Figura 4.29 Motoristas de táxi e trabalhadores de entregas baseados em aplicações que enfrentaram ou testemunharam discriminação ou assédio de diferentes entidades



Nota: Os números apresentados referem-se a trabalhadores que indicaram que eles ou um dos seus colegas tinham sofrido discriminação ou assédio durante o trabalho.

Source: A mesma da figura 4.3.

Há muita discriminação, sobretudo por parte dos restaurantes e de alguns clientes. Somos discriminados por causa da roupa que usamos e pelo trabalho que fazemos – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de entregas Rappi (México)*

Vi-me envolvida numa situação de assédio sexual por parte de um passageiro, que me ofereceu dinheiro em troca de sexo – *Inquirida do sexo feminino da plataforma de táxis Uber (Chile)*

Entre os que foram sujeitos a estas situações ou que testemunharam estes casos, uma maioria em ambos os setores denunciou discriminação ou assédio por parte dos clientes (ver figura 4.29). Muitas plataformas fornecem os nomes e as fotografias dos trabalhadores aos clientes, o que pode permitir um comportamento discriminatório por parte destes. Isto também foi observado durante a pandemia da COVID-19, quando os clientes cancelavam os motoristas que faziam parte de certas comunidades (Chapman e Frier, 2020). Alguns trabalhadores comunicaram ainda casos de discriminação também por parte das plataformas, tanto no setor dos táxis (17 por cento) como no das entregas (11 por cento) baseados em aplicações. Além disso, no setor das entregas, 44 por cento dos inquiridos indicaram ter enfrentado ou testemunhado discriminação ou assédio por parte dos restaurantes ou das empresas onde iam recolher alimentos ou bens (ver figura 4.29). No setor dos táxis, 33 por cento indicaram ter enfrentado ou testemunhado discriminação ou assédio por parte de outros motoristas de táxi.

Fico stressado devido ao assédio dos taxistas tradicionais que nos acusam de os reduzir à pobreza – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de táxis Uber (Líbano)*

Enfrentamos discriminação nos restaurantes, não nos deixam sentar no interior e nem sequer nos deixam utilizar as casas de banho ou beber água – *Inquirido do sexo masculino da plataforma de entregas Uber Eats (Índia)*

Conclusão

Este capítulo, elaborado com base nos dados de cerca de 12 000 trabalhadores, mostrou que as plataformas digitais de trabalho (baseadas na internet e baseadas na localização) são a principal fonte de rendimento para muitos trabalhadores. A maioria dos trabalhadores destas plataformas são jovens (35 anos ou menos) e altamente qualificados. Ainda que as mulheres, incluindo as que têm responsabilidades de cuidados, também encontrem trabalho nas plataformas digitais de trabalho, participam menos nessas plataformas do que os homens, sobretudo nos países em desenvolvimento. Além disso, as plataformas baseadas na localização, particularmente no setor das entregas, constituem uma importante fonte de oportunidades de trabalho para os migrantes em alguns países. As motivações dos trabalhadores para realizarem tarefas nas plataformas baseadas na internet são, de uma forma geral, complementar a remuneração proveniente de outras fontes de rendimento, ter flexibilidade no trabalho ou preferir trabalhar a partir de casa, ao passo que as dos trabalhadores das plataformas baseadas na localização devem-se à falta de oportunidades de emprego alternativas, bem como de melhores remunerações em comparação com outros empregos disponíveis.

Embora as plataformas digitais de trabalho proporcionem oportunidades aos trabalhadores, uma atenção pormenorizada às condições de trabalho e à organização do trabalho nas plataformas revela que estas apresentam muitos obstáculos ao bem-estar dos trabalhadores. Muitos trabalhadores, tanto de plataformas baseadas na internet como de plataformas baseadas na localização, indicaram que gostariam de trabalhar mais, mas que fatores como a oferta excessiva de mão-de-obra e a indisponibilidade de trabalho suficiente ou de tarefas bem remuneradas impedem uma maior participação. Além disso, os trabalhadores dos países em desenvolvimento enfrentam muitas vezes barreiras adicionais devido à exclusão por parte das plataformas ou dos clientes, ou às taxas que excedem as suas capacidades financeiras.

Os ganhos nas plataformas baseadas na internet são influenciados pelo tempo despendido em tarefas não pagas. Os trabalhadores destas plataformas trabalham, em média, 27 horas numa semana normal (incluindo trabalho remunerado e não remunerado), sendo que um terço do tempo, ou oito horas, é despendido em trabalho não r emunerado. Os ganhos médios horários (tempo pago e não pago) nestas plataformas é de 3,4 dólares e metade destes trabalhadores ganha menos de 2,1 dólares por hora. Não obstante as conclusões sobre a existência de uma diferença salarial entre homens e mulheres sejam mistas, existe uma clara diferença entre os rendimentos dos trabalhadores dos países em desenvolvimento e dos países desenvolvidos. Os ganhos nestas plataformas são também afetados pela intensa concorrência, pelos elevados encargos das comissões e pelo não pagamento de tarefas realizadas.

Os ganhos horários (incluindo os tempos de espera) variam entre países nos setores dos táxis e das entregas baseados em aplicações, e tendem a ser mais elevados do que nos setores tradicionais. Os bónus e incentivos oferecidos pelas plataformas atraem um grande número de trabalhadores. Este facto originou uma oferta excessiva de trabalhadores, o que tem implicações nos ganhos do setor baseado em aplicações, bem como no setor tradicional. Os ganhos são também afetados pelo cancelamento de pedidos e, em particular no setor dos táxis, pelos reembolsos dos empréstimos, redução dos bónus e pelos encargos com comissões. A maioria dos trabalhadores nos setores dos táxis e das entregas tem horários de trabalho prolongados e enfrenta uma elevada intensidade de trabalho para satisfazer as suas necessidades em termos de rendimento e de objetivos para conseguir bónus.

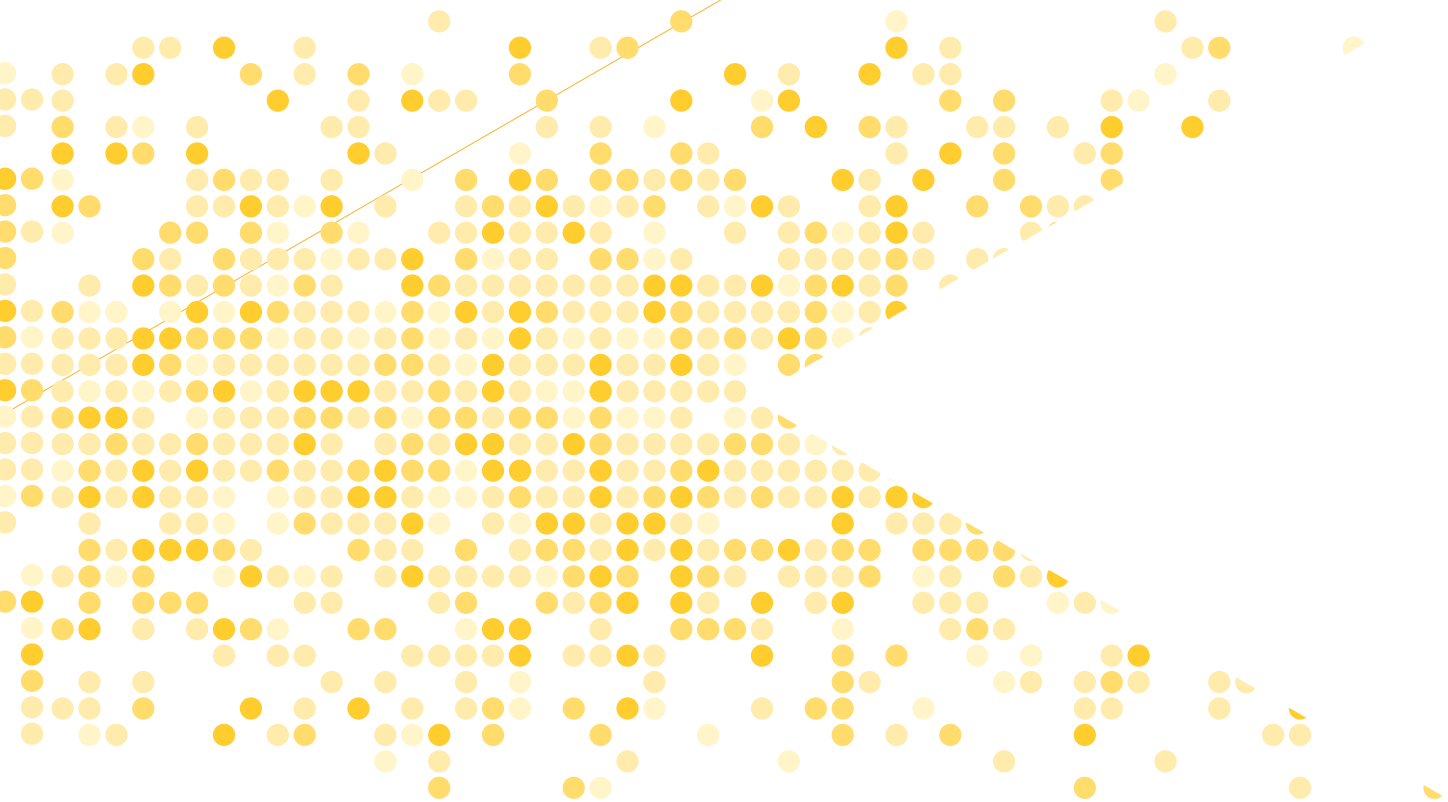
A proteção social destaca-se como uma grande preocupação, verificando-se que a maioria dos trabalhadores das plataformas digitais de trabalho não tem cobertura. Este facto tem graves implicações para os trabalhadores, sobretudo para os trabalhadores de plataformas baseadas na localização que estão expostos a riscos em matéria de segurança e saúde no trabalho. Esta situação agravou-se ainda mais desde o surto da pandemia da COVID-19.

A experiência quotidiana dos trabalhadores é definida pela conceção da plataforma e pela gestão algorítmica. As plataformas utilizam algoritmos para fazer corresponder trabalhadores com os clientes, pelo que as classificações dos trabalhadores são decisivas. Estas classificações são também determinadas por algoritmos, utilizando um conjunto de métricas que incluem as taxas de aceitação e de rejeição. Esta prática acaba por limitar a liberdade e a capacidade de os trabalhadores tomarem decisões relacionadas com o trabalho e, particularmente, de rejeitarem o trabalho atribuído. Aliás, as classificações e avaliações dos clientes nem sempre são justas ou transparentes, e as classificações negativas podem ter como consequência a desativação das contas dos trabalhadores. Não obstante estas tão graves implicações para os trabalhadores, estes têm um conhecimento limitado sobre as opções disponíveis para a negociação ou resolução de conflitos. Além disso, as novas formas de monitorização e de controlo por parte das plataformas e dos clientes limitam a flexibilidade e autonomia dos trabalhadores. Os trabalhadores das plataformas baseadas na internet também indicaram que as plataformas ou os clientes exigem que estejam disponíveis em horários específicos ou que instalem *software* que registe os seus hábitos e horários de trabalho. Para os trabalhadores das plataformas baseadas na localização, a gestão algorítmica está a moldar a programação, os horários de trabalho e o acesso a trabalhos futuros, ao passo que os trabalhadores são penalizados em caso de cancelamento das tarefas.

As plataformas estão a redefinir a relação entre o ensino formal e o acesso ao trabalho, uma vez que os perfis dos trabalhadores, as classificações e a reputação são agora cruciais para o acesso ao trabalho. Podem ser observados graus variáveis de desajustamento vertical e horizontal de competências nas plataformas digitais de trabalho. Uma elevada percentagem dos trabalhadores de plataformas de *freelancers* e de programação competitiva indicou que as suas competências correspondiam adequadamente às tarefas que realizavam, e muitos estavam a realizar tarefas potencialmente relacionadas com a sua área de estudo. O desajustamento de competências é, contudo, bastante prevalecente para os que participam em plataformas de microtarefas, onde uma mão-de-obra altamente qualificada realiza tarefas que tendem a exigir poucas ou nenhumas competências específicas. Do mesmo modo, uma percentagem considerável de trabalhadores de plataformas dos setores dos táxis e das entregas é altamente qualificada. Isto aponta para um grande desafio relacionado com o desajustamento de competências e a subutilização das competências dos trabalhadores, sobretudo nos países em desenvolvimento.

As conclusões revelam também que uma percentagem considerável de trabalhadores das plataformas digitais de trabalho é vítima de discriminação ou assédio. Em alguns casos, a conceção das plataformas acentua a exclusão, em particular de trabalhadores de certos países em desenvolvimento, ao impedir os trabalhadores de acederem a tarefas mais bem pagas nas plataformas baseadas na internet, ou através de características nas plataformas baseadas na localização que permitem um comportamento discriminatório por parte dos clientes. Esta situação é intensificada por problemas estruturais inerentes, sobretudo para as trabalhadoras das plataformas baseadas na localização, onde podem estar expostas à insegurança, violência e assédio.

Os desafios relacionados com as plataformas digitais de trabalho, postos em evidência graças à exploração detalhada da experiência dos trabalhadores de plataformas, mostram que é urgente reavaliar o trabalho em plataformas enquanto este ainda se encontra numa fase inicial. O potencial para criar oportunidades de trabalho digno para os trabalhadores, incluindo mulheres, pessoas com deficiência, trabalhadores migrantes e povos indígenas e tribais, entre outros, é significativo. A abordagem dos desafios destacados neste relatório será crucial para a transformação das plataformas digitais de trabalho, visando assegurar que se tornem e continuem a evoluir como vias sustentáveis e inclusivas para a criação de oportunidades de trabalho digno.




12:36 PM
Pickup
Islamabad
- G-9/3
Estimated time of arrival
1mi 24s
ON MY WAY

5

Essegurar o trabalho digno nas plataformas digitais de trabalho

Introdução

As plataformas digitais de trabalho proporcionam novas oportunidades para o crescimento económico e a criação de emprego e têm o potencial de contribuir para a realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, particularmente o Objetivo 8, que visa «promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos». Estas plataformas também facilitaram a inclusão de muitas empresas, incluindo pequenas e médias empresas, na economia digital, melhorando assim a sua produtividade e aumentando a sua participação no mercado.

Tal como os capítulos anteriores demonstraram, as condições de trabalho são determinadas unilateralmente pelas plataformas, o que levanta uma série de desafios. O amplo poder discricionário sobre as condições de trabalho exercido por muitas plataformas parece ainda não ser adequadamente contrabalançado por iniciativas de governos e de outras partes interessadas (Kapczynski, 2020; Berg *et al.*, 2018; Agrawal *et al.*, 2013). A capacidade de regulação das plataformas, mediada através de acordos de serviço, é reforçada pela capacidade das plataformas de recolher rapidamente dados extensivos sobre os trabalhadores e o seu desempenho a baixo custo. Estas informações podem ser aproveitadas tanto para elaborar as regras que melhor beneficiem as plataformas como para as por em prática.

O extenso poder das plataformas para monitorizar e controlar as relações de trabalho pode, pelo menos em princípio, ser exercido de modo a criar mais e melhores empregos. Por exemplo, os dados individuais e os dados agregados dos trabalhadores podem ser utilizados para reduzir horários de trabalho excessivos, melhorar a segurança e saúde no trabalho, identificar padrões de contratação discriminatórios ou manter sistemas de pagamento eficientes e precisos (Rogers, 2018). Contudo, as observações nos capítulos anteriores sugerem que este ainda não é, de uma forma geral, o caso.

Este capítulo examina a regulação das plataformas digitais, centrando-se no trabalho e na proteção social. Abrange não só a regulamentação emanada das próprias plataformas, mas também iniciativas dos governos e dos parceiros sociais - organizações de empregadores e de trabalhadores. O conteúdo deste capítulo apoia-se nos principais instrumentos e declarações da OIT, incluindo a Declaração do Centenário da OIT para o Futuro do Trabalho, que apela aos Estados-membros da OIT para: «Promover o crescimento económico sustentado, inclusivo e sustentável, o pleno emprego produtivo e livremente escolhido e o trabalho digno[1] para todos através de [...] políticas e medidas que [...] respondam a desafios e oportunidades no mundo do trabalho decorrentes da transformação digital do trabalho, incluindo o trabalho em plataformas» (OIT, 2019a, III C (v)).

Este capítulo considera, em primeiro lugar, o modo como as plataformas digitais de trabalho utilizam as condições de serviço para estabelecer as regras do trabalho mediado através destas (secção 5.1). Na secção 5.2, o debate volta-se para o significado de «trabalho digno» para os trabalhadores de plataformas, fundamentando a análise nas Convenções e Recomendações da OIT. Uma vez que se verificam com frequência lacunas entre as normas atuais para o trabalho em plataformas digitais e as que de facto deveriam ser de uma perspetiva de trabalho digno, a secção 5.3 procede à análise de iniciativas dos governos e dos parceiros sociais que tentam colmatar essas lacunas.

Antes de passar para uma discussão de fundo, deve salientar-se um ponto importante relativamente ao alcance. O capítulo baseia-se num conceito amplo de «regulação» e não se limita apenas à legislação e às decisões judiciais. «Regulação» não se refere aqui simplesmente a uma norma estabelecida por um governo (Black, 2002, 28; ver também Black, 2001). O inquérito estende-se para além das normas e processos estatais, às intervenções dos parceiros sociais e de outros atores não estatais que «influenciam o curso dos acontecimentos» (Parker e Braithwaite, 2003, 119). Assim, a regulação no sentido aqui utilizado engloba não só legislação, sentenças judiciais, decisões de entidades administrativas e declarações de políticas dos governos, mas também acordos coletivos, acordos multilaterais, códigos de conduta, contratos e inclusivamente acordos informais. Todos estes influenciam, ou pelo menos potencialmente influenciam, o «espaço de regulação» (Hancher e Moran, 1998; Scott, 2001) no qual as plataformas digitais de trabalho operam.

Naturalmente, isto não quer dizer que estas diferentes formas de regulação sejam equivalentes, uma vez que têm diferentes níveis de autori-

1 Ver também a Declaração da OIT sobre Justiça Social para uma Globalização Justa, adotada pela Conferência Internacional do Trabalho na sua 97.ª sessão, Genebra, 10 de junho de 2008.

dade e diferentes modos de aplicação. Os regulamentos emanados de instituições governamentais, incluindo legislaturas, entidades administrativas e tribunais, prevalecem sobre a regulamentação privada através de contratos. Os acordos coletivos prevalecem igualmente, de uma forma geral, sobre os contratos individuais, não obstante a natureza jurídica precisa dos acordos coletivos varie de jurisdição para jurisdição. E, dependendo da jurisdição, todos estes podem ter efeitos jurídicos vinculativos, ao passo que os códigos de conduta e os acordos informais não podem.

Há duas grandes vantagens em examinar a regulamentação num sentido lato, em lugar de fazer essa análise com base apenas na legislação estatal. Em primeiro lugar, o papel significativo das plataformas digitais de trabalho na definição das regras através de termos de serviço torna-se evidente, uma vez que tais termos são uma forma de regulamentação (contratual). Este papel é analisado na secção 5.1 com base numa análise dos termos de serviço de 31 grandes plataformas digitais de trabalho (ver Anexo 2). Em segundo lugar, a análise revela o importante papel que as organizações de trabalhadores e de empregadores têm desempenhado, por vezes em conjunto com os governos, no desenvolvimento de respostas ao trabalho em plataformas através do diálogo social e do tripartismo.[2] Estas respostas assumiram a forma, por exemplo, de acordos coletivos inovadores e de iniciativas de reformas da legislação laboral. Estas iniciativas são analisadas nas secções 5.2 e 5.3.

5.1 Regulamentação pelas plataformas digitais de trabalho: termos e condições de serviço

Como descrito no Capítulo 2, a forma como as plataformas digitais de trabalho redigem as condiçõesde serviço e os implementam através da tecnologia, determina as condições de trabalho dos trabalhadores que contratam e medeiam (Berg *et al.*, 2018; De Stefano, 2016; Pasquale, 2015). Esta secção examina o efeito desses termos, baseando-se numa amostra de 31 grandes plataformas digitais de trabalho (baseadas na internet e baseadas na localização) que foi compilada e analisada pela OIT (Anexo 2B).

5.1.1 Os termos e condições de serviço das plataformas

Na maior parte das plataformas digitais de trabalho, os termos e condições de serviço servem como o primeiro grande ponto de compromisso regulamentar entre os trabalhadores e a plataforma. Os acordos invocam a lei do contrato para conferir efeito legal às suas estipulações (Berg *et al.*, 2018).

Na maioria das plataformas digitais de trabalho, as condições de serviço são geralmente «contratos de adesão».

Isto significa que o conteúdo é determinado unilateralmente pela plataforma; a outra parte só pode aceitar ou recusar. Há pouca ou nenhuma negociação (Berg *et al.*, 2018). Os utilizadores, tanto trabalhadores como clientes, têm de aceitar as condições de serviço antes de acederem à plataforma ou criarem os perfis na mesma (Pasquale, 2015). Ainda que os contratos de adesão ofereçam grande eficiência e poupança através da redução dos custos de transação, a frequente desigualdade do poder de negociação pode conduzir a cláusulas abusivas (Kessler, 1943; Hillman e Rachlinski, 2002). Além disso, tal como o Capítulo 2 demonstra, as obrigações estabelecidas nos termos de serviço são muitas vezes monitorizadas e avaliadas através de gestão algorítmica e ferramentas de fluxo de trabalho fornecidas pelas plataformas (ver também Duggan *et al.*, 2020; Rosenblat e Stark, 2016).

Embora a redação dos termos e condições de serviço difira frequentemente de plataforma para plataforma e de jurisdição para jurisdição, existe uma lógica empresarial subjacente (Sanders e Pattison, 2016). Os aspetos de organização empresarial dos acordos (incluindo as classificações) foram analisados no Capítulo 2. Esta secção do relatório tem por base essa análise,

2 Sobre o significado do tripartismo na teoria da regulamentação, ver o trabalho pioneiro de Ayres e Braithwaite (1992, 54-100).

Os termos e condições de serviço são geralmente «contratos de adesão».

considerando a forma como os acordos procuram definir a natureza da relação entre as plataformas e os trabalhadores, construir métodos de controlo e moldar o processo de resolução de litígios a favor das plataformas.

Em primeiro lugar, a caracterização da relação contratual entre a plataforma e o trabalhador como sendo distinta da relação de trabalho é uma característica marcante de muitos dos termos de serviço. A análise da OIT constante no anexo 2, tabela A2.3, revela as várias expressões utilizadas para evitar a criação de relações de trabalho. Os trabalhadores que participam nas plataformas são descritos como «prestadores de serviços independentes», «prestadores de serviços terceiros», «motoristas», «capitães», «parceiros de entrega», «parceiros motoristas», «freelancers», «trabalhadores pagos por cliques», «hackers», etc. (ver também Malin, 2018; Xie, 2018; Rodríguez Fernández, 2017; Pinsof, 2016; De Stefano, 2016; Aloisi, 2016).

> **Reconhece e concorda que este Acordo não é um contrato de trabalho (ao abrigo da legislação laboral, legislação fiscal e/ou perspetivas de segurança social). Por conseguinte, compreende que o presente Acordo não deve, de forma alguma, ser interpretado como uma relação laboral entre si e a Grab** *– Termos de Utilização, Grab (Indonésia), versão inglesa a partir de 30 de novembro de 2020*

Porém, os inquéritos da OIT a motoristas de táxi e trabalhadores de entregas baseados em aplicações mostram que alguns trabalhadores de plataformas não compreendem o seu trabalho nestes termos. A consequência desta caracterização é que, assumindo que é mantida como válida nos processos judiciais, são negados aos trabalhadores de plataformas muitos direitos inerentes aos trabalhadores por conta de outrem. Estes direitos podem incluir o salário mínimo, duração máxima do trabalho, férias e alguns direitos à segurança social, podendo todos estes estar (dependendo da jurisdição) relacionados com o estabelecimento de uma relação de trabalho (Berg *et al.*, 2018; De Stefano, 2016).

Em segundo lugar, com base no facto de terem excluído a aplicação destes direitos através dos termos de serviço, na regulamentação das condições relativas à remuneração, horas de trabalho e outras questões, as plataformas praticamente não são condicionadas pela legislação de proteção laboral. E, não obstante a negação de uma relação de trabalho, as condições impostas aos trabalhadores por muitos acordos de serviço implicam muitas vezes restrições à autonomia e flexibilidade destes. Estas restrições são aplicáveis através da potencial desativação da conta (Lobel, 2016) e foram aprofundadamente discutidas no capítulo 2 e na secção 4.3.1.



Por exemplo, a análise da OIT mostra que muitas plataformas baseadas na internet incluem nos seus termos cláusulas de exclusividade ou de «não evasão» que vinculam os trabalhadores e os clientes à plataforma durante um período até dois anos (ver também secção 2.5). Algumas plataformas de microtarefas também limitam a utilização de processos automatizados para realizar as tarefas (ver secção 2.4). As plataformas baseadas na localização estipulam aspetos tais como instruções relativas aos percursos, tempo de trabalho e localização por GPS. Tanto as plataformas baseadas na internet como as baseadas na localização têm geralmente termos que regulam a aceitação e rejeição do trabalho e a forma de comunicação entre os trabalhadores e os clientes, bem como a etiqueta de serviço ao cliente (ver Capítulo 2, Anexo 2B). Estas regras são monitorizadas através de dados recebidos pelas plataformas e processados por algoritmos. Por exemplo, nos acordos de serviço das entregas, pode ser exigido aos trabalhadores que estejam contactáveis pelos clientes em qualquer altura durante a entrega e podem ter de se sujeitar a um seguimento em tempo real.

Alguns destes termos são bastante explicáveis (tais como o protocolo de serviço ao cliente e as limitações a horários de trabalho excessivos) ou mesmo essenciais (como nos termos destinados a garantir a segurança dos clientes ou a evitar práticas discriminatórias por parte dos trabalhadores), mas outros podem ser indevidamente restritivos.

> As plataformas praticamente não são condicionadas pela legislação de proteção laboral.

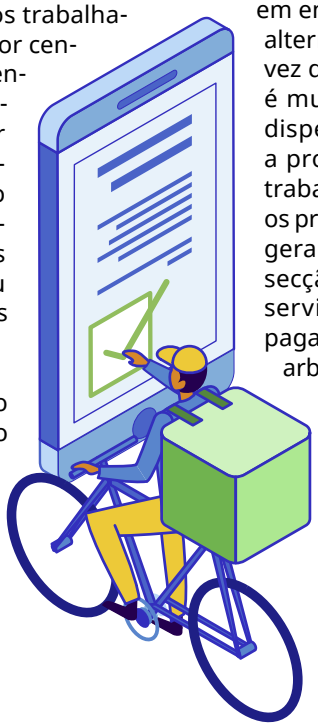
Em terceiro lugar, muitos acordos inibem a capacidade de os trabalhadores contestarem as decisões das plataformas, nomeadamente as decisões automatizadas. Muitos termos e condições de serviço não são totalmente acessíveis ou facilmente compreensíveis para os trabalhadores. Tal significa que estes podem não estar cientes dos seus direitos e obrigações. Por exemplo, algumas plataformas não ligam sistematicamente a documentação dos termos e condições de serviço à página inicial ou às secções das FAQ (perguntas frequentes), ligando-a apenas no processo de inscrição (Berg *et al.*, 2018). A análise da OIT mostra que os termos e condições de serviço são geralmente longos, por vezes com mais de 10 000 palavras, e que são complicados e legalistas (ver também Venturini et al., 2016; Bygrave, 2015; Bakos, Marotta-Wurgler e Trossen, 2014).

A medida em que estas complexidades dão origem a uma falta de compreensão entre os trabalhadores de plataformas varia de acordo com a plataforma, o setor e o nível de escolaridade dos trabalhadores. Alguns termos de serviço são relativamente confusos; outros são estabelecidos numa linguagem relativamente acessível e clara. Consequentemente, a investigação empírica pode produzir resultados muito divergentes. Nos inquéritos mundiais e por país da OIT a trabalhadores de plataformas baseadas na internet, 80 por cento dos trabalhadores leram os termos e condições de serviço, e destes, cerca de 79 por cento indicaram que compreendiam o conteúdo. Cerca de 48 por cento dos trabalhadores baseados na localização (42 por cento dos motoristas de táxi e 51 por cento dos trabalhadores de entregas baseadas em aplicações) declararam ter visto uma cópia dos termos e condições de serviço. Destes, 70 por cento declararam que os termos e condições eram claros, ao passo que outros disseram que não eram claros, ou que não se lembravam ou que não os tinham lido.

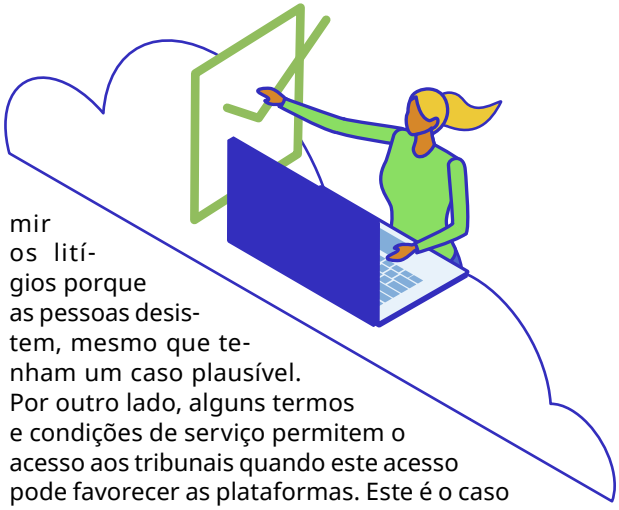
Os termos e condições de serviço não são estáticos; o respetivo conteúdo pode variar ao longo do tempo, uma vez que as plataformas fazem alterações unilaterais no âmbito do contrato. A maioria dos termos e condições de serviço analisados pela OIT estipula que as plataformas se reservam o direito de os alterar a qualquer momento, tornando-se as alterações efetivas no momento da publicação *online*. Manter um registo destas alterações não é muitas vezes uma tarefa fácil para os trabalhadores de plataformas.

Além disso, uma característica proeminente dos contratos analisados pela OIT é que os métodos de resolução de litígios são, na medida legalmente possível, escolhidos pelas plataformas. Estes são métodos eficazes em termos de custos para as plataformas e/ou maximizam as suas perspetivas de sucesso. Uma vez que as condições serviço são contratos de adesão, de nada serve aos trabalhadores de plataformas procurar aconselhamento jurídico numa proposta para negociar um acordo diferente que possa refletir melhor as preferências de ambas as partes.

Quais são estes métodos de resolução de litígios? Um deles é que, sempre que a jurisdição o permitir, é geralmente preferida a arbitragem aos processos judiciais para questões que envolvam litígios contratuais, reclamações de direitos legais, queixas de discriminação e incidentes de segurança e saúde no trabalho. Por exemplo, de serviço da *Upwork* examinados na análise da OIT referem-se a litígios nos Serviços de Arbitragem Judicial e Mediação (JAMS), um fornecedor privado de arbitragem, com respeito a utilizadores localizados nos Estados Unidos. As condiçõesde serviço da *Amazon Mechanical Turk* e da *HackerEarth* remetem normalmente os litígios para árbitros selecionados pela Associação Americana de Arbitragem, enquanto a Uber os remete geralmente à Câmara do Comércio Internacional.



Não há nada de intrinsecamente impróprio em encaminhar os litígios para processos alternativos de resolução de litígios, uma vez que a arbitragem por mútuo acordo é muitas vezes mais eficiente e menos dispendiosa do que o acesso imediato a processos judiciais. De facto, para os trabalhadores em algumas plataformas, os processos internos de queixa fornecem geralmente resultados satisfatórios (ver secção 4.3.2). Em vários dos acordos de serviço, as plataformas concordam em pagar parte ou a totalidade das taxas de arbitragem. Isto pode acontecer porque a arbitragem laboral obrigatória deve obedecer a determinados critérios, de modo a permitir a aplicação dos direitos legais (Halegua, 2016).



Todavia, alguns termos e condições de serviço pretendem exigir que os trabalhadores utilizem uma instituição (arbitragem ou tribunal) sediada noutro país. E, em algumas jurisdições, nomeadamente nos Estados Unidos, os processos judiciais que examinam as reclamações substantivas podem muitas vezes ser totalmente excluídos através das cláusulas dos acordos, desde que certos procedimentos sejam cumpridos. Isto é altamente problemático: Estlund (2018) mostra que os trabalhadores dos Estados Unidos têm muito mais probabilidades de serem dissuadidos de prosseguir com as reclamações através de cláusulas de arbitragem obrigatórias do que se o sistema de tribunais comuns estivesse à sua disposição (ver também Colvin, 2019; Halegua, 2016). Ao analisar as evidências empíricas, Estlund (2018, 707) comenta: «Parece agora que, ao impor a arbitragem obrigatória aos seus trabalhadores, os empregadores conseguem garantir que enfrentarão apenas uma minúscula hipótese de alguma vez terem de responder por uma futura má conduta legal contra os trabalhadores».[3]

Além disso, a arbitragem privada não contribui para o desenvolvimento da legislação do mesmo modo que as decisões judiciais geralmente o fazem (através de precedentes vinculativos, processos orientadores ou outras sentenças influentes). Este desenvolvimento é particularmente importante dado que a regulamentação estatal das plataformas digitais é incipiente. Além disso, a arbitragem privada pode carecer de transparência; não está geralmente aberta ao público da forma como os processos judiciais normalmente estão.

Outro método utilizado nos acordos de serviço para moldar a resolução de litígios é impedir ações «coletivas» ou «representativas», quando estas estão previstas na legislação nacional. Estas são ações em que vários autores (por exemplo, trabalhadores de plataformas) com um interesse semelhante relativamente à questão de um processo judicial estão representados coletivamente contra um réu comum (por exemplo, uma plataforma). Isto cria economias de escala aos autores, ao permitir que vários queixosos reúnam recursos e instaurem processos que podem ser demasiado complexos ou dispendiosos para apenas uma pessoa. Proibir ações coletivas, embora economicamente racional do ponto de vista das plataformas, pode ter o efeito de suprimir os litígios porque as pessoas desistem, mesmo que tenham um caso plausível. Por outro lado, alguns termos e condições de serviço permitem o acesso aos tribunais quando este acesso pode favorecer as plataformas. Este é o caso das ações que envolvem direitos de propriedade intelectual. O acesso aos tribunais em casos de propriedade intelectual permite às plataformas aceder a poderosos recursos judiciais (tais como injunções) que estão para além dos poderes dos árbitros privados.

A medida em que as plataformas digitais de trabalho moldam regras e processos depende, consequentemente, do espaço regulamentar que os governos e juízes estão dispostos a conceder-lhes. As respostas das legislaturas, tribunais e partes interessadas ao impacto destas cláusulas de resolução de litígios são consideradas aprofundadamente na secção 5.3.9.

5.1.2 As plataformas digitais de trabalho irão melhorar as condições de serviço por si próprias?

Antes de considerar a regulamentação externa às plataformas, é importante considerar primeiro os meios pelos quais as próprias plataformas têm procurado resolver muitos dos problemas que afetam atualmente as suas práticas empresariais, incluindo os acordos de serviço. Em janeiro de 2020, muitas das mais destacadas plataformas digitais de trabalho, incluindo a Uber, a Deliveroo e a Grab, assinaram a Carta de Princípios para um Bom Trabalho em Plataformas do Fórum Económico Mundial (FEM, 2020). A Carta de Princípios compromete as plataformas com a diversidade e inclusão; segurança e bem-estar; flexibilidade e condições justas; remuneração e taxas razoáveis; proteção social; aprendizagem e desenvolvimento; voz e participação; e gestão de dados.

3 Ainda que este compromisso se aplique aos trabalhadores por conta de outrem, a fundamentação aplica-se a qualquer trabalhador, incluindo os trabalhadores independentes, uma vez que lhes é igualmente negado o acesso aos tribunais mediante as cláusulas de arbitragem obrigatórias.

A Carta também prevê que «os termos e condições devem ser transparentes, claramente enunciados, facilmente compreensíveis e disponibilizados aos trabalhadores de forma acessível» (Cláusula 3.1) e que «as plataformas devem promover uma cultura de transparência e responsabilização humana através da utilização de algoritmos e assegurar que a equidade e a não discriminação são uma prioridade na conceção dos algoritmos» (Cláusula 3.4). Estas declarações refletem um reconhecimento significativo dos problemas e sugerem uma preparação para os resolver.

Muitos destes compromissos da Carta poderiam ser mais elaborados ou adaptados. Por exemplo, para regular através do diálogo social em lugar de proceder unilateralmente, outras partes afetadas (tais como as organizações de trabalhadores) poderiam também estar representadas entre os signatários da redação. A Carta apela à «cooperação das diferentes partes interessadas», mas no momento da redação da Carta, ainda não estavam representadas as outras partes afetadas entre os signatários da redação. A análise na secção que se segue sugere que não basta deixar as plataformas agir com independência no espaço regulamentar. É também necessária a intervenção de outros atores para a moldar.

5.2 Regular as plataformas digitais para o trabalho e a proteção social: quais devem ser os objetivos?

Se as regras estabelecidas pelas plataformas necessitam de ser complementadas e contrabalançadas por outras iniciativas regulamentares, que tipo de intervenções são adequadas? O restante do presente capítulo explora esta questão do ponto de vista normativo e do ponto de vista descritivo. Examina os princípios e as normas que devem moldar as intervenções e analisa posteriormente exemplos do mundo real, baseando-se em inovações de governos, tribunais e parceiros sociais de muitas jurisdições diferentes.

O debate concentra-se na regulção do trabalho. Há, naturalmente, muitos outros campos relevantes - por exemplo, a concorrência (antitrust), impostos, propriedade intelectual, governação empresarial, privacidade, dados e, cada vez mais, a legislação em matéria da internet e dos algoritmos. Não é possível, dentro dos limites deste relatório, proporcionar uma descrição abrangente relativamente a estas questões; na secção 6.3.2 é fornecida uma visão geral da sua aplicação nas plataformas digitais.

Foi inquirida uma ampla variedade de jurisdições, identificando iniciativas de vários contextos económicos, institucionais e sociais. Dada esta diversidade, não se alega que qualquer iniciativa - mesmo quando é particularmente bem-sucedida - pode ser «transplantada» para um contexto diferente e funcionar de forma semelhante. Estas transplantações podem muitas vezes sofrer reviravoltas inesperadas (Teubner, 1998), pelo menos se não se proceder a uma adaptação cuidadosa às circunstâncias locais (Berkowitz, Pistor e Richard, 2003).

Não é também possível explicar aprofundadamente os cenários particulares em que cada iniciativa produziu efeitos; isso iria atolar o debate nos pormenores de muitas peculiaridades nacionais. O objetivo do inquérito é indicar os desenvolvimentos como estímulos potenciais para ações futuras e não como modelos a replicar ou impor. Estas ações futuras devem ser moldadas pelos seus contextos nacionais e multilaterais e pelo envolvimento dos parceiros sociais relevantes. Terão também de abordar as limitações em muitas das iniciativas que serão identificadas, pois, como se verá, algumas ainda não tiveram um impacto claro ou duradouro.

Trabalhador

O termo «trabalhador» tem um significado jurídico diferente nas diferentes jurisdições. Tal como mencionado no Capítulo 1, o termo é utilizado no sentido lato contemplado pelos instrumentos da OIT debatidos, à luz dos comentários dos órgãos de supervisão da OIT. Salvo especificação em contrário, o termo inclui os trabalhadores por conta de outrem e os trabalhadores independentes (incluindo os prestadores de serviços independentes).

Grande parte da literatura relativa à proteção laboral e às plataformas digitais de trabalho aborda a questão de se os trabalhadores são empregados pelas plataformas, se são independentes, ou se, em algumas jurisdições, se enquadram numa categoria intermédia (Cherry e Aloisi, 2017; Waas *et al.*, 2017). Isto porque os termos e condições de serviço negam geralmente que os trabalhadores de plataformas sejam trabalhadores por conta de outrem, impedindo o acesso a direitos obrigatórios como o salário mínimo e algumas formas de segurança social. Tal dá origem ao que é geralmente descrito como uma «questão de classificação errada».

A questão de classificação errada é uma questão essencial, frequentemente discutida logo de início em publicações sobre a regulamentação do trabalho em plataformas. Porém, a análise deste capítulo adiará esse debate porque se vai centrar em primeiro lugar nas normas que, na perspetiva da Constituição da OIT e dos instrumentos da OIT, são aplicáveis a todos os trabalhadores, independentemente do seu vínculo laboral contratual. Estes são princípios para os quais a pedra angular é simplesmente *trabalhar* (Countouris, 2019). Por outras palavras, tal como a expressão «trabalho digno» sugere, os princípios aplicam-se não só às relações de trabalho, mas a todas as modalidades de trabalho, incluindo o trabalho mediado através das plataformas digitais de trabalho e realizado na qualidade de trabalhador independente.

Têm sido realizados esforços académicos e das partes interessadas para identificar quais as proteções laborais e de segurança social que se devem aplicar a todos os trabalhadores (ver, por exemplo, Risak e Lutz, 2020; Rodríguez Fernández, 2019; Xie, 2018; Davidov, 2014; Fudge, McCrystal e Sankaran, 2012; Freedland e Countouris, 2011; Supiot, 2001; e a Declaração de Frankfurt sobre o Trabalho Baseado em Plataformas[4]). Estes esforços proporcionam informações a este capítulo; contudo, a análise baseia-se sobretudo no conceito de «trabalho digno», tal como referido na Declaração do Centenário da OIT para o Futuro do Trabalho e na Declaração da OIT sobre a Justiça Social para uma Globalização Justa, bem como no Objetivo 8 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Outros instrumentos internacionais são também diretamente relevantes, mas o exame adequado dos mesmos extravasa o âmbito deste capítulo.

> Os princípios do «trabalho digno» aplicam-se não só às relações de trabalho, mas a todas as modalidades de trabalho, incluindo o trabalho mediado através das plataformas digitais de trabalho.

5.2.1 Normas de trabalho para todos os trabalhadores: instrumentos da OIT

Os objetivos de trabalho digno que constam nas principais declarações da OIT estão relacionados com as Convenções e Recomendações da OIT, bem como com a sua Constituição. Deixam claro que certos princípios e direitos fundamentais se aplicam a todas as pessoas que trabalham. Em particular, está bem estabelecido que os princípios e direitos apresentados nas tabelas 5.1 e 5.2 se aplicam a todos os trabalhadores. Isto incluiria os trabalhadores, seja qual for o seu estatuto, contratados através das plataformas digitais de trabalho (De Stefano e Aloisi, 2019).

A tabela 5.1 enumera os princípios e direitos fundamentais no trabalho da OIT, consistindo em oito Convenções fundamentais. Para citar uma recente declaração do Comité de Peritos da OIT para a Aplicação das Convenções e Recomendações (CEACR): «todos os princípios e direitos fundamentais no trabalho são aplicáveis aos trabalhadores de plataformas da mesma forma que a todos os outros trabalhadores, independentemente da sua situação profissional» (OIT, 2020h, par. 327).

As normas do trabalho constantes na tabela 5.2, ainda que não se encontrem incluídas nos princípios e direitos fundamentais no trabalho, são também fundamentais para a prestação de trabalho digno; os órgãos de supervisão da OIT declararam que também estas se aplicam a todos os trabalhadores.

4 http://faircrowd.work/unions-for-crowdworkers/frankfurt-declaration/.

▶ Tabela 5.1 Trabalho digno para os trabalhadores de plataformas: princípios e direitos fundamentais no trabalho aplicáveis a todos os trabalhadores, independentemente do vínculo laboral

Princípios e direitos fundamentais	Âmbito de aplicação das Convenções e Recomendações
Liberdade sindical e reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	A Convenção (N.º 87) sobre a Liberdade Sindical e a Proteção do Direito Sindical, 1948, prevê que «os trabalhadores [...] sem distinção de qualquer espécie, têm o direito, sem autorização prévia, de constituírem organizações da sua escolha, assim como o de se filiarem nessas organizações, com a única condição de se conformarem com os estatutos destas últimas» (art.º 2.º). Isto inclui os trabalhadores independentes (ver OIT, 2012, par. 53; OIT, 2018b, par. 328-330, 387-389). A Convenção (N.º 98) sobre o Direito de Organização e de Negociação Coletiva, 1949, prevê que todos os trabalhadores devem beneficiar de proteção contra a discriminação (incluindo a vitimização e a retaliação) com base nas suas atividades sindicais e na interferência dos empregadores nas suas organizações. Todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores de plataformas, devem também gozar do direito de negociar coletivamente.[1]
Não discriminação e igualdade de remuneração	Tanto a Convenção (N.º 100) sobre a Igualdade de Remuneração, 1951, como a Convenção (N.º 111) sobre a Discriminação (Emprego e Profissão), 1958 (que se aplica ao «emprego e profissão») aplicam-se a «todos os trabalhadores, nacionais e não nacionais, de todos os setores de atividade, nos setores público e privado e na economia formal e informal» (ver OIT, 2012, par. 658, 733).
Eliminação do trabalho forçado	A Convenção (N.º 29) sobre o Trabalho Forçado ou Obrigatório, 1930, e o respetivo Protocolo de 2014, bem como a Convenção (N.º 105) sobre a Abolição do Trabalho Forçado, 1957, são aplicáveis a «todos os trabalhadores dos setores público e privado, trabalhadores migrantes, trabalhadores domésticos e trabalhadores da economia informal» (ver OIT, 2012, par. 262).
Eliminação do trabalho infantil	A Convenção (N.º 138) sobre a Idade Mínima de Admissão ao Emprego, 1973 e a Convenção (N.º 182) sobre as Piores Formas de Trabalho das Crianças, 1999, abrangem todos os setores da atividade económica e todos os tipos de emprego ou trabalho, independentemente da situação profissional (que inclui o trabalho independente), bem como o emprego informal, tanto na economia formal como informal (ver OIT, 2012, par. 339).

[1] Os artigos 5.º e 6.º contêm qualificações relativas às forças armadas e à polícia, bem como aos funcionários públicos que participam na administração do Estado. Ver também OIT, 2012, par. 168; OIT 2018b, par. 1285; e a solicitação direta (CEACR) - adotada em 2019, publicada na 109.ª sessão da CIT (2021), Convenção (N.º 98) sobre o Direito de Organização e de Negociação Coletiva, 1949 - Bélgica (Ratificação: 1953) (que se refere especificamente aos trabalhadores de plataformas). A CEACR manteve um debate e discussão diferentes sobre os direitos de negociação coletiva dos trabalhadores independentes em 2016 relativamente à Irlanda. Na sua conclusão consensual, a «comissão sugeriu que o Governo e os parceiros sociais identificassem os tipos de disposições contratuais que teriam influência nos mecanismos de negociação coletiva» Individual Case (CAS) – Discussion: 2016, Publication: 105th ILC session (2016).

A Constituição[5] e as Convenções da OIT impõem obrigações vinculativas aos Estados-membros que as ratificam. Não vinculam diretamente empresas individuais ou trabalhadores, embora muitas destas ainda esclareçam as boas práticas. As Recomendações proporcionam orientações não vinculativas. São dirigidas sobretudo aos Estados-membros, não obstante possam conter também disposições relevantes para os empregadores, os trabalhadores e as respetivas organizações. Os Estados-membros, em colaboração com organizações de empregadores e de trabalhadores, integram os princípios e obrigações na legislação nacional, adaptando-os às condições nacionais. Por exemplo, podem aprovar uma lei antidiscriminação compatível com as

5 Na Declaração sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho de 1998, a Conferência Internacional do Trabalho declarou que «todos os Membros, mesmo que não tenham ratificado as convenções em questão, têm o dever, que resulta simplesmente de pertencerem à Organização, de respeitar, promover e realizar, de boa fé e de acordo com a Constituição, os princípios relativos aos direitos fundamentais que são objeto dessas convenções».

▶ Tabela 5.2 Trabalho digno para os trabalhadores de plataformas: outras normas do trabalho fundamentais aplicáveis a todos os trabalhadores independentemente do vínculo laboral

Normas do trabalho	Âmbito de aplicação dos instrumentos da OIT
Segurança e saúde no trabalho	A Convenção (N.º 155) sobre a Segurança e a Saúde dos Trabalhadores, 1981, «aplica-se a todos os ramos da atividade económica» e a «todos os trabalhadores» destes ramos (art.º. 1 e 2). Outros instrumentos fundamentais em matéria de segurança e saúde no trabalho incluem o Protocolo de 2002 à Convenção (N.º 155) sobre a Segurança e a Saúde dos Trabalhadores, 1981 e a Convenção (N.º 187) sobre o Quadro Promocional para a Segurança e a Saúde no Trabalho, 2006 (ver também OIT, 2009, par. 33 ; OIT, 2017b). A Convenção (N.º 190) sobre a Violência e o Assédio, 2019, também se aplica a todos os trabalhadores (incluindo os candidatos a emprego e os ex-trabalhadores) (art.º 2.º) e aborda a violência e o assédio envolvendo terceiros (art.º 4.º). Estas Convenções tratam não só dos danos físicos, mas também da saúde psicológica, que pode estar particularmente em risco como resultado das atividades *online* ou do isolamento. As normas estabelecem um conjunto definido de responsabilidades no que respeita à criação e manutenção de um ambiente de trabalho seguro e saudável. A Declaração do Centenário da OIT para o Futuro do Trabalho reconhece igualmente que as condições de trabalho seguras e saudáveis são fundamentais para o trabalho digno.
Segurança social	A Convenção (N.º 102) relativa à Segurança Social (Norma Mínima), 1952 e outros instrumentos de segurança social da OIT estabelecem os parâmetros mínimos de referência para a proteção das pessoas economicamente ativas, incluindo os trabalhadores independentes (ver OIT, 2019b). Estas referências dizem respeito a doença, cuidados médicos, deficiência, maternidade, acidentes de trabalho e doenças profissionais, desemprego e velhice e incluem o apoio aos membros da família. A Recomendação (N.º 202) sobre os Pisos de Proteção Social, 2012, apela a um conjunto de garantias básicas de segurança social relativas aos cuidados de saúde essenciais e à segurança básica de rendimento. Estas devem assegurar a «universalidade da proteção, baseada na solidariedade social» ao longo da vida (par. 3).
Política de emprego e de criação de emprego	A Convenção (N.º 122) sobre Política de Emprego, 1964, a Recomendação (N.º 169) sobre Política de Emprego (Disposições Complementares), 1984 e a Recomendação (N.º 204) relativa à Transição da Economia Informal para a Economia Formal, 2015, são relevantes para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores independentes e os trabalhadores das economias informais (ver OIT, 2020h, par. 29).
Inspeção do trabalho	Os principais instrumentos relevantes que se aplicam à proteção dos trabalhadores e às condições de trabalho são a Convenção (N.º 81) sobre a Inspeção do Trabalho, 1947; o Protocolo de 1995 à Convenção sobre a Inspeção do Trabalho, 1947 e a Recomendação (N.º 81) sobre a Inspeção do Trabalho, 1947. Aplicam-se certas exceções limitadas: por exemplo, as forças armadas podem ser excluídas (ver também OIT, 2006, par. 44-49).

disposições constitucionais dos seus países. Outras formas regulamentares de incorporação, dependendo do tema abrangido pelo instrumento, incluem os acordos coletivos, as sentenças arbitrais e as decisões judiciais.

Em alguns casos (tais como prestações de desemprego, política de emprego e inspeção do trabalho) a responsabilidade pela implementação das normas dos instrumentos da OIT recai sobre os governos e não sobre as plataformas digitais de trabalho (não obstante possa ser exigido a estas últimas que contribuam para um determinado regime de prestações). Na maioria dos casos, porém, a entrada em vigor das Convenções e Recomendações implica uma regulamentação que exige às plataformas digitais de trabalho que ajam (ou que se abstenham de agir) de uma determinada forma. Assim, as plataformas digitais de trabalho devem, por exemplo, ser proibidas de prejudicar a liberdade sindical (nomeadamente, através de formas de tratamento desfavoráveis dos organizadores sindicais). Devem ser impedidas de discriminar entre trabalhadores por motivos protegidos, tais como sexo ou raça (inclusivamente confiando num algoritmo que tenham gerado para esse fim). Não devem ser autorizadas a contratar trabalhadores involuntariamente ou com idade inferior à idade mínima para trabalhar. E deve ser-lhes exigido, na medida do razoavelmente praticável, que assegurem que os trabalhadores não são expostos a condições de trabalho perigosas e insalubres, ou a violência e assédio.

Ainda que estas obrigações possam ser enunciadas simplesmente em abstrato, as implicações práticas podem ser mais difíceis de especificar. Um problema significativo é que, tal como é o caso de muitos modelos de negócio contemporâneos (Goldman e Weil, 2020; OIT, 2020i; Weil, 2014), as plataformas digitais de trabalho interpõem frequentemente uma parte - como um cliente ou passageiro - entre si e os trabalhadores (uma forma de «fissurar»). Isto fornece a base para argumentar que as plataformas não são responsáveis pelos atos desse terceiro. Assim, quando um passageiro se recusa a aceitar um condutor contratado através de uma plataforma digital devido à raça, ou quando um condutor fica ferido como consequência dos atos do passageiro, a plataforma pode alegar que não violou qualquer obrigação, pois foi o terceiro a fazê-lo.

Uma resposta a este problema consiste em impor a responsabilidade, ligando-a não a um tipo particular de relação contratual, mas à capacidade de *influenciar* substancialmente os resultados (Johnstone e Stewart, 2015; comparar Goldman e Weil (2020) sobre o conceito análogo de «empregador controlador» nos Estados Unidos). Outras formulações legais que estendem a responsabilidade para além de uma relação contratual direta incluem a «permissão para trabalhar»,6 «envolvido numa infração»,[7] e «garantir a segurança e saúde das pessoas ... que podem ser afetadas por qualquer empresa».[8] Muitas jurisdições também preveem a responsabilidade partilhada entre o contratante e os subcontratados, particularmente a nível setorial, em relação aos salários e por vezes à segurança social; a China e vários países da América Latina fornecem exemplos (Zou, 2017a; OIT, 2016; Cooney, Biddulph e Zhu, 2013). As formulações apropriadas variam de jurisdição para jurisdição.

O ponto subjacente é a utilização de uma linguagem que garanta que uma plataforma digital defende os direitos laborais nos casos em que está «no comando».[9] Esta linguagem não necessita de impor uma responsabilidade excessiva - pode ser qualificada por expressões conhecidas, tais como «na medida do razoavelmente praticável». Isto dirige a atenção para as disposições práticas em matéria de trabalho que podem ser moldadas pela plataforma.

5.2.2 Princípios de Convenções que podem ser adaptados a todos os trabalhadores de plataformas digitais, independentemente do seu estatuto

Os princípios e direitos fundamentais, bem como as normas estabelecidas nas tabelas 5.1 e 5.2, não esgotam os elementos de trabalho digno que a regulamentação das plataformas digitais de trabalho podem ter como objetivo proteger. Há outras normas que, embora não estejam tão inequivocamente enraizadas nos instrumentos da OIT, são aplicáveis a todos os trabalhadores e são importantes requisitos para garantir condições de trabalho justas aos trabalhadores de plataformas (Berg *et al.*, 2018; Johnstone *et al.*, 2012). As normas estabelecidas na tabela 5.3 derivam de instrumentos da OIT que, ainda que algumas vezes limitados a categorias específicas de trabalhadores (tais como trabalhadores por conta de outrem, trabalhadores domésticos, trabalhadores no domicílio ou trabalhadores contratados através de agências de emprego privadas), conferem expressão a princípios que abordam os problemas identificados em capítulos anteriores (comparar em relação à União Europeia (UE), Kilhoffer *et al.*, 2020; Cherry e Poster, 2016).

A mobilidade profissional é aqui relevante devido à utilização de cláusulas de exclusividade ou de «não evasão» e à impossibilidade de portabilidade dos sistemas de classificação - a incompatibilidade das métricas utilizadas pelas principais plataformas tende a bloquear os trabalhadores numa única plataforma (Prassl, 2018; De Stefano, 2016). Estes aspetos foram discutidos no Capítulo 2. Uma resposta parcial a este segundo problema seria desenvolver mecanismos de interoperabilidade entre as plataformas para permitir aos trabalhadores de plataformas transportar as classificações, o histórico de trabalho e financeiro entre as plataformas para aceder a trabalhos e também utilizá-los para aceder à segurança social (Schmidt, 2017). Existe, consequentemente, uma ligação estreita entre a portabilidade dos dados e a mobilidade profissional.

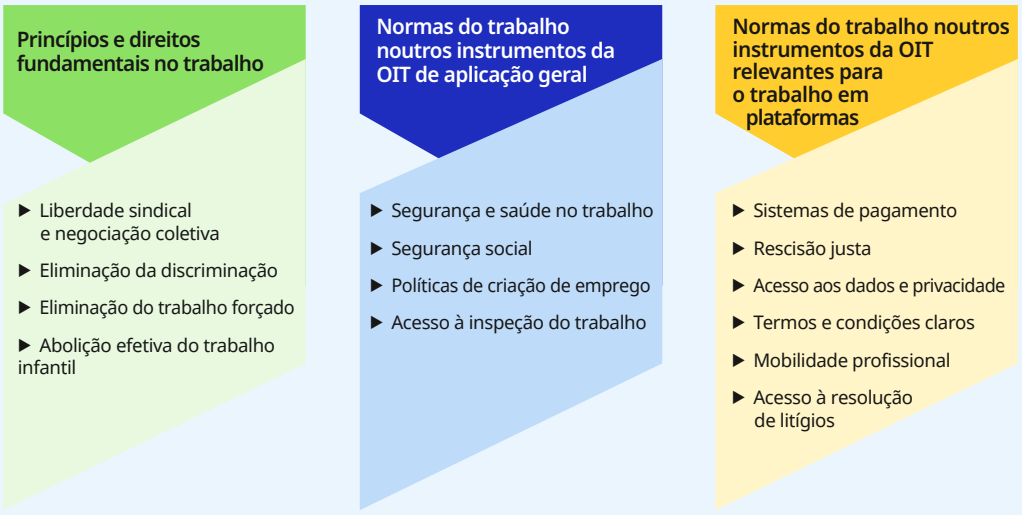
6 Ver, por exemplo, a lei sobre o trabalho infantil e adolescente (proibição e regulação), 1986 (Índia), secção 3.
7 Ver, por exemplo, a lei sobre o trabalho justo, 2009 (Austrália), secção 550 (ver também Johnstone e Stewart, 2015).
8 Ver, por exemplo, a lei de segurança e saúde no local de trabalho, 2009 (Singapura), secção 14 (em relação aos «contratantes», definidos na secção 4).
9 Ver a análise de Prassl (2018, 101-102), que defende uma abordagem «funcional» para a atribuição de responsabilidades. Ver também Fudge (2006, especialmente 622-625); Davies e Freedland (2006); Prassl (2015); Prassl e Risak (2016).

▶ Tabela 5.3 Mais elementos de trabalho digno para os trabalhadores de plataformas: princípios das Convenções que podem ser adaptados a todos os trabalhadores de plataformas digitais de trabalho, independentemente do vínculo laboral

Normas do trabalho	Comentário sobre a aplicação dos instrumentos da OIT
Sistemas de pagamento	Os princípios da Convenção (N.º 95) sobre a Proteção do Salário, 1949, relativos a: pagamentos em moeda com curso legal; pagamentos diretos aos trabalhadores; livre disposição dos salários; proibição de deduções e obrigações indevidas; regularidade e pontualidade do pagamento; pagamento integral na rescisão do contrato de trabalho; registos de pagamento; e informações sobre as taxas de remuneração aplicáveis, são todos relevantes para o trabalho organizado através de plataformas digitais de trabalho. Assim o são também as proibições que impedem as agências de emprego privadas de cobrar taxas, estabelecidas no artigo 7.º da Convenção (N.º 181) sobre as Agências de Emprego Privadas, 1997, uma convenção com ampla aplicação. Estes princípios necessitam de ser adaptados para lidar com características específicas do trabalho em plataformas, tais como a monitorização automática e a avaliação e rejeição do trabalho pelos algoritmos das plataformas.
Rescisão justa	Não obstante a Convenção (N.º 158) sobre o Despedimento, 1982, se limite à relação de trabalho, o princípio fundamental de que uma relação de trabalho não deve ser terminada arbitrariamente ou injustamente é pertinente para os acordos entre as plataformas digitais de trabalho e os trabalhadores, pelo menos nos casos em que os acordos estão em curso e irão provavelmente continuar.[1]
Acesso aos dados e privacidade	O tratamento de dados pessoais pelas plataformas digitais de trabalho deve respeitar a privacidade dos trabalhadores, um princípio reconhecido no artigo 6.º da Convenção (N.º 181) sobre as Agências de Emprego Privadas, 1997.[2] A correspondente Recomendação (N.º 188) sobre as Agências de Emprego Privadas, 1997, estabelece que «devem ser tomadas medidas para garantir que os trabalhadores têm acesso a todos os seus dados pessoais tratados por sistemas automatizados ou eletrónicos, ou conservados num ficheiro manual» (par. 12(2)). Estas medidas devem incluir o direito de os trabalhadores obterem e examinarem uma cópia de tais dados e o direito de exigir que os dados incorretos ou incompletos sejam apagados ou corrigidos.
Termos claros de compromisso	O princípio de que os trabalhadores devem ser informados dos termos e condições da sua contratação «de uma forma adequada, verificável e facilmente compreensível» e de preferência mediante contratos escritos consta do artigo 7.º da Convenção (N.º 189) sobre os Trabalhadores e Trabalhadoras do Serviço Doméstico, 2011, e no parágrafo 5.º da Recomendação (N.º 184) sobre o Trabalho a Domicílio, 1996.[3] Mais uma vez, este princípio pode ser adaptado para ser aplicado aos acordos contratuais com plataformas digitais de trabalho.
Mobilidade profissional	A mobilidade profissional refere-se aqui à capacidade de os trabalhadores terminarem o seu compromisso com uma plataforma e começarem a trabalhar com outra, ou de trabalharem independentemente de uma plataforma. Este princípio é refletido no artigo 1.º da Convenção (N.º 122) sobre Política de Emprego, 1964, que se refere ao «emprego livremente escolhido».[4]
Queixas e resolução de litígios	Embora não exista uma Convenção específica da OIT que aborde exaustivamente os processos de queixa e de resolução de litígios,[5] estes processos são essenciais para por em prática as normas dos instrumentos da OIT. Podem ser encontradas orientações sobre processos de queixa na Recomendação (N.º 130) sobre Análise das Queixas, 1967. A adaptação destes processos às plataformas digitais de trabalho incluiria a possibilidade de os trabalhadores contestarem as classificações e avaliações. Os processos de queixa e a resolução de litígios devem ser eficientes, equitativamente constituídos e acessíveis às partes (Budd e Colvin, 2008; Ebisui, Cooney e Fenwick, 2016).

[1] Note-se o conceito de «razão válida» na Convenção [2] Ver também o Código de Conduta da OIT sobre a proteção dos dados pessoais dos trabalhadores. [3] Ver também a Recomendação (N.º 169) sobre a Política de Emprego (Disposições Complementares), 1984. A questão pode ser considerada como um «direito a mudar de emprego», um aspeto do direito ao trabalho encontrado noutros instrumentos internacionais, tais como o Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais (PIDESC). [5] Note-se a Recomendação (N.º 92) sobre Conciliação e Arbitragem Voluntárias, 1951.

Figura 5.1 Elementos de trabalho digno aplicáveis a todos os trabalhadores de plataformas, independentemente do vínculo laboral



Fonte: Elaboração da OIT.

A alegação de que as normas da tabela 5.3 constituem elementos de trabalho digno para todos os trabalhadores, não obstante o seu âmbito de aplicação variado nas Convenções, é reforçada pelo facto de estarem presentes nos tratados internacionais de direitos humanos[10] e noutros contextos regulamentares onde existem assimetrias nas informações e desigualdades no poder de negociação. Por exemplo, a legislação em matéria de proteção do consumidor, que também se refere aos contratos de adesão impostos por empresas a pessoas, contém igualmente disposições relativas a preços justos, regras de rescisão justas, privacidade, acesso aos dados, transparência dos termos e resolução de litígios.[11] Em muitas jurisdições, a legislação em matéria de defesa dos consumidores - que está a ser regularmente alterada para responder a transações através de plataformas digitais - será, assim, uma fonte adicional útil para a conceção de quadros regulamentares adequados ao trabalho em plataformas.[12]

A Figura 5.1 reúne o debate nesta secção e estabelece os princípios e direitos necessários para proporcionar trabalho digno a todos os trabalhadores de plataformas. A natureza do trabalho em plataformas significa que surgem várias questões relativamente novas sobre como implementar os princípios e direitos. Por exemplo, como deve ser concebido o direito à negociação coletiva no contexto das plataformas baseadas na internet? Como funcionam os princípios relativos à rescisão justa e ao acesso aos dados no contexto das classificações e da desativação? Como se aplicam os princípios relativos à saúde e segurança no trabalho no contexto das plataformas de programação competitiva e das plataformas baseadas em concursos? Estas são questões que precisam de ser discutidas no futuro.

10 Ver o comentário geral sobre o artigo 7.º do Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais (PIDESC) https:// tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E%2fC.12%2fGC%2f23&Lang=en, particularmente o par. 4 sobre o âmbito de aplicação e comentário geral sobre o artigo 26.º pelo Comité DESC (E/C.12/GC/18). Ver também o par. 6 do comentário geral ao artigo 6.º do PIDESC, que alarga o «trabalho digno» a uma noção um pouco mais ampla e estende os direitos aos trabalhadores independentes https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=E/C.12/GC/18&Lang=en).

11 Ver, por exemplo, as diversas diretivas da UE que abordam as cláusulas contratuais abusivas, preços abusivos, direitos dos consumidores e transações digitais, incluindo: Diretiva 93/13/CEE do Conselho; Diretiva 98/6/CE; Diretiva 2005/29/CE; Diretiva 2011/83/UE; Diretiva 2019/2161.

12 Ver, por exemplo, Superintendencia Industria y Comercio, Colômbia, Ordem de 5 de setembro de 2019 relativa à plataforma digital de trabalho Rappi S.A.S.

5.2.3 Elementos de trabalho digno intimamente ligados ao emprego: a Recomendação (N.º 198) sobre a Relação de Trabalho, 2006

Existem outras questões que são elementos de trabalho digno mas que não são, no que respeita aos instrumentos da OIT, aplicáveis a todos os trabalhadores, uma vez que estão associadas à relação de trabalho. São exemplos o tempo de trabalho,[13] certas formas de licença (tais como a licença de maternidade)14 e as taxas de remuneração. Os trabalhadores de plataformas genuinamente independentes, com a capacidade de gerar os seus próprios rendimentos através das suas atividades empresariais, não serão de uma forma geral abrangidos pelo âmbito destes instrumentos.

É essencial, por conseguinte, que os sistemas jurídicos tenham princípios complexos para determinar se um trabalhador é de facto um trabalhador por conta de outrem, independentemente da forma como é descrito nos termos e condições de serviço. Isto é especialmente verdade quando o emprego é disfarçado como trabalho independente visando evitar as obrigações que decorrem da legislação relativa à proteção no emprego. Além disso, em muitas jurisdições, os direitos que, de acordo com os instrumentos da OIT, devem aplicar-se a todos os trabalhadores estão muitas vezes, na prática, limitados apenas aos trabalhadores por conta de outrem na legislação e nas decisões judiciais. Assim, o impacto prático das regras que determinam a situação profissional estende-se muitas vezes muito para além das suas implicações para as normas da OIT relacionadas com o emprego.

A Recomendação (N.º 198) sobre a Relação de Trabalho, 2006 (ver debate em OIT, 2016; OIT, 2020h), prevê que a determinação da existência de uma relação de trabalho

> sdeve ser orientada sobretudo pelos factos relativos ao desempenho do trabalho e à remuneração do trabalhador, não obstante a forma como a relação é caracterizada em qualquer disposição contrária, contratual ou de outra natureza, que possa ter sido acordada entre as partes. (par. 9)

> Em muitas jurisdições, os direitos que, de acordo com os instrumentos da OIT, devem aplicar-se a todos os trabalhadores estão muitas vezes, na prática, limitados apenas aos trabalhadores por conta de outrem na legislação e nas decisões judiciais.

Este princípio é conhecido como a «primazia dos factos» (OIT, 2020h, par. 230). A Recomendação N.º 198 fornece orientações sistemáticas no que respeita aos conceitos (tais como subordinação e dependência) e indicadores (tais como controlo e integração) que as autoridades judiciais podem utilizar para estabelecer uma relação de trabalho (par. 12 e 13). Refere também a possibilidade de presumir ou considerar certos trabalhadores como trabalhadores por conta de outrem (par. 11).15

Numa recente análise da aplicação da Recomendação às plataformas digitais de trabalho, a CEACR destacou as abordagens muito diversas adotadas em jurisdições de todo o mundo para determinar a situação profissional dos trabalhadores de plataformas, sublinhando que deve ser invocado o princípio da «primazia dos factos» ao elaborar esta determinação: «esta nova forma de trabalho exige um exame minucioso das condições reais desses trabalhadores, o que nem sempre é imediatamente percetível» (OIT, 2020h, par. 326).

Daqui resulta que, da perspetiva da Recomendação (N.º 198), as cláusulas dos termos de serviço que estabelecem que a relação entre o trabalhador e a plataforma não é uma relação de trabalho não são definitivas. Ainda que os juízes possam, dependendo da jurisdição, dar importância a uma cláusula contratual que defina a relação como puramente comercial, na qual é aplicável o princípio da primazia dos factos, é o *funcionamento real* dos acordos que muitas vezes irá determinar a verdadeira natureza da relação contratual (ver também Waas *et al.*, 2017). Esta questão é amplamente debatida na secção 5.3.10.

13 Encontra-se uma breve discussão sobre o tempo de trabalho e a economia *gig* em OIT, 2018c, par. 750-757.
14 O artigo 1.º da Convenção (N.º 183) sobre a Proteção da Maternidade, 2000 estabelece que «a presente Convenção aplica-se a todas as mulheres empregadas, incluindo as que o são em formas atípicas de trabalho dependente».
15 Ver, por exemplo, a secção 2750.3 do Código do Trabalho (Califórnia); *Code du travail* (França) art.ºs 7311-1 e 7311-3; Dockès, 2019.

5.2.4 Normas relacionadas com o emprego e os trabalhadores independentes de plataformas

Mesmo que os trabalhadores de plataformas sejam verdadeiramente independentes, será que isto significa que os princípios relativos ao tempo de trabalho, licenças e remuneração não lhes devem ser aplicados? Certamente, entende-se que os empresários genuínos que participam em relações comerciais controlam as suas próprias horas e suportam o risco financeiro de fracasso ou sucesso. Não obstante, há argumentos convincentes para afirmar que algum grau de intervenção regulamentar sobre a remuneração e o tempo de trabalho pode ser adequado para os trabalhadores independentes contratados através de plataformas, mesmo que a natureza seja diferente da que rege as relações de trabalho (Goldman e Weil, 2020).

Em primeiro lugar, em relação ao tempo de trabalho e às licenças, as horas excessivas são um risco para a saúde e a segurança (ver OIT, 2018c). Ficou claro acima que a regulamentação sobre segurança e saúde no trabalho deve ser aplicável a todos os trabalhadores e não apenas aos trabalhadores por conta de outrem.

Em segundo lugar, em relação à remuneração (ver Cherry e Poster, 2016), uma remuneração inadequada prejudica, naturalmente, os sistemas de pagamento eficazes (que, tal como mencionado na tabela 5.3, devem aplicar-se a todos os trabalhadores). Uma taxa de remuneração de base clara é um pré-requisito para identificar o não cumprimento das obrigações em matéria de pagamento, tais como os casos em que tenha sido imposta uma obrigação ou em que tenha havido uma dedução indevida (Prassl, 2018). Além disso, acordos de pagamento inadequados podem impor custos em termos de segurança social à sociedade em geral, uma vez que os sistemas de segurança social devem ser universais. Por exemplo, podem significar que um trabalhador precisa de complementar o seu rendimento através de prestações de desemprego. Além disso, podem significar que a contribuição para regimes como as pensões de reforma é insuficiente, quando estas estão associadas aos rendimentos provenientes do trabalho. E uma remuneração inadequada pode conduzir a horas de trabalho excessivas.

> Há muitos aspetos do trabalho digno que devem ser alargados aos trabalhadores de plataformas, independentemente do seu vínculo laboral.

O modo preciso de estabelecer normas de remuneração para o trabalho independente em plataformas é controverso e complexo e o problema é agravado pela diversidade de disposições ao abrigo das quais o trabalho em plataformas pode ser realizado. Uma possibilidade seria permitir aos trabalhadores de plataformas que são genuinamente independentes organizarem-se e negociarem as remunerações de base com as plataformas através da negociação coletiva. Porém, tal como discutido a seguir, a regulamentação da concorrência é um grande obstáculo a esta abordagem em muitas jurisdições, pelo que está a ser cada vez mais considerada a especificação pelos governos das taxas de remuneração aplicáveis.

Resumindo o debate até agora nesta parte do capítulo, há muitos aspetos do trabalho digno que deviam estender-se aos trabalhadores de plataformas, independentemente do seu vínculo laboral. A questão sobre se as condições que estão historicamente estreitamente ligadas aos contratos de trabalho, tais como o tempo de trabalho e a remuneração, devem ser alargadas aos trabalhadores independentes genuínos da plataforma é mais controversa. A análise sugeriu razões para abordar estas questões, reconhecendo embora o carácter distintivo do trabalho independente genuíno.

A secção seguinte passa para questões de princípio para examinar os desenvolvimentos na prática em todo o mundo.



5.3 Consecução do trabalho digno: respostas regulamentares ao trabalho em plataformas

Na maioria das jurisdições aqui examinadas, a resposta regulamentar ao trabalho em plataformas está em evolução. O projeto de legislação está a ser debatido em profundidade. As decisões judiciais entram em conflito ou são objeto de recurso. O impacto das recém-formadas associações de trabalhadores de plataformas permanece incerto. Podem ser necessários mais alguns anos até que os contornos do trabalho e da proteção social destes trabalhadores tomem forma. Todavia, já se registaram alguns desenvolvimentos históricos.

O debate segue aqui a estrutura da secção anterior. Começa por considerar as iniciativas ligadas aos princípios estabelecidos na figura 5.1, examinando depois as várias abordagens para determinar a relação de trabalho e as questões em matéria de tempo de trabalho e remuneração. A secção final debate a potencial aplicabilidade das normas de trabalho relativas aos acordos comerciais ao trabalho em plataformas. Por razões de espaço, nem todas as questões são aqui examinadas em profundidade, tais como a criação de emprego e a inspeção do trabalho.

5.3.1 Liberdade sindical, negociação coletiva e outras formas de diálogo social

Tal como debatido acima, todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores de plataformas, gozam do direito sindical e à negociação coletiva ao abrigo das Convenções (N.º 87) e (N.º 98). É exigido aos Estados-membros da OIT que ratificam a Convenção (N.º 87) que «os trabalhadores e entidades patronais, sem distinção de qualquer espécie, têm o direito, sem autorização prévia, de constituírem organizações da sua escolha, assim como o de se filiarem nessas organizações, com a única condição de se conformarem com os estatutos destas últimas» (art.º 2.º). Esta Convenção permite que os trabalhadores se associem numa ampla variedade de formas de organização (OIT, 2018b, par. 502).

É exigido aos Estados-membros da OIT que ratificam a Convenção (N.º 98) que estabeleçam mecanismos para proteger os trabalhadores contra a discriminação antissindical e a tomar medidas para incentivar e promover a negociação voluntária entre as associações de empregadores e de trabalhadores. As Convenções (N.º 87) e (N.º 98) estabelecem uma forma particular de diálogo social - a negociação coletiva - como um direito fundamental de todos os trabalhadores. Este direito permite aos trabalhadores negociar questões como remunerações mínimas, a conceção de sistemas de classificação justos, sistemas de resolução de litígios e horários de trabalho razoáveis, independentemente da forma como os trabalhadores são classificados em termos contratuais. Os acordos consensuais entre as plataformas e as organizações representativas dos trabalhadores podem também aliviar as imposições regulamentares sobre os Estados, que não precisariam de legislar e aplicar essa legislação na mesma medida.

A abordagem refletida nas Convenções (N.º 87) e (N.º 98) contrasta marcadamente com a utilizada pelas plataformas digitais de trabalho, uma vez que as plataformas regularam unilateralmente de uma forma geral. As Convenções, por outro lado, destinam-se a permitir a colaboração regulamentar através do diálogo social, inclusivamente quando se trata de administrações públicas - tripartismo. Além disso, o conceito de negociação coletiva estabelecido na Convenção (N.º 154) sobre Negociação Coletiva, 1981, envolve «negociações ... para a) determinar as condições de trabalho e de emprego; e/ou b) regular as relações entre empregadores e trabalhadores ...» (art.º 2.º) (o itálico foi acrescentado).

Se as plataformas parecem hesitantes em participar no diálogo social, qual foi a resposta dos trabalhadores e dos governos? Em muitas jurisdições, os trabalhadores de plataformas associaram-se para melhorar as suas condições, seja através de negociações com as plataformas

> A resposta regulamentar ao trabalho em plataformas está em curso.

ou exercendo pressão junto dos governos a fim de adotar novas iniciativas regulamentares. Por vezes, os trabalhadores de plataformas filiam-se em sindicatos já estabelecidos,[16] outras vezes formam novas organizações.[17]

> **Da perspetiva do sindicato, o que exigimos como sindicato é a proteção deste trabalho. Uma garantia mínima em termos de rendimento e em termos da legislação laboral: se-gurança no trabalho, acidentes de trabalho, proteção. Bem, se o condutor tiver um acidente, isso seria um acidente de trabalho.**
> *– Condutor baseado em aplicações, Presidente do Sindicato Uber V Región, o primeiro sindicato de motoristas baseados em aplicações formalmente registado (Chile)*

Independentemente da estrutura, as associações de trabalhadores têm de participar no diálogo social com as plataformas e as autoridades reguladoras se quiserem alcançar o objetivo de proteger os interesses dos seus membros. Em princípio, a negociação coletiva oferece um meio de reformular as condiçõesde serviço de uma forma mais equitativa, uma vez que normalmente envolve a celebração de um instrumento jurídico vinculativo que foi negociado e não concebido unilateralmente (ver, por exemplo, Rogers, 2018).

Contudo, verificam-se inúmeras dificuldades na aplicação da negociação coletiva aos trabalhadores de plataformas ao abrigo dos quadros jurídicos existentes. As dificuldades são especialmente acentuadas para as plataformas baseadas na internet, porque os trabalhadores estão fisicamente dispersos. O primeiro conjunto de obstáculos é de natureza jurídica. Muitas jurisdições não permitem que os trabalhadores que não se encontram numa relação de trabalho negociem coletivamente. Tal sucede por vezes porque a legislação em matéria de negociação coletiva não se estende aos trabalhadores independentes (Beaudonnet, 2020).

Mas uma questão mais fundamental é que muitas legislações de concorrência (*antitrust*) proíbem os trabalhadores independentes de participar em negociações coordenadas, com base no facto de que tal constituiria um cartel (ver, por exemplo, Kilhoffer *et al.*, 2020; OCDE, 2019c; Johnston e Land-Kazlauskas, 2019; Lianos, Countouris e De Stefano, 2019; Aloisi e Gramano, 2018). Esta questão é problemática uma vez que alguns trabalhadores de plataformas são genuinamente independentes, mas apresentam um grau de dependência económica comparável ao dos trabalhadores por conta de outrem (McCrystal, 2014).[18]

A UE fornece um exemplo relevante de como o direito da concorrência pode inibir a negociação coletiva aos trabalhadores independentes de plataformas. A jurisprudência do Tribunal de Justiça da UE proíbe geralmente a negociação pelos trabalhadores genuinamente independentes que são considerados como «empresas» (Schiek e Gideon, 2018).[19] Contudo, o âmbito preciso da proibição é incerto e está atualmente a ser discutido por instituições da UE.[20] Alguns Estados-Membros da UE parecem permitir algum grau de negociação coletiva por parte dos trabalhadores independentes dependentes. Estes Estados-Membros incluem a Alemanha, a Espanha e a Itália (Kilhoffer, *et al.*, 2020). Dois outros exemplos recentes de incursões nesta restrição ocorreram em França e na Irlanda. Em França, foram feitas alterações

16 Tais como o IG *Metall* na Alemanha; *Unionen* na Suécia; *Canadian Union of Postal Workers e Uber Drivers United* (parte do *United Food and Commercial Workers*), ambos no Canadá; e o *Independent Drivers Guild* em Nova Iorque (parte do *International Association of Machinists & Aerospace Workers*, Estados Unidos).

17 Tais como o *Asosiasi Driver Online (ADO)* na Indonésia; *Rider Union* em Seul; *National Union of Professional e-hailing Driver partners (NUPEDP) na Nigéria; Sindicato Independiente Repartidores por Aplicaciones (SIRA) no México; Asociación de Conductores Unidos de Aplicaciones* no Chile; *Asociación de Conductores de Aplicaciones de Uruguay* no Uruguai; *Digital Taxi Forum* no Quénia; *United Private Hire Drivers* no Reino Unido; *Rideshare Drivers United* na Califórnia; *Philadelphia Drivers* na Pensilvânia e o *NYC Taxi Workers Alliance* em Nova Iorque. Algumas destas associações participam na *International Alliance of App-Based Transport Workers*.

18 Ainda que a regulamentação da concorrência se tenha centrado geralmente nos mercados de produtos, deixando a regulamentação do trabalho a reger os mercados de trabalho, é cada vez mais evidente que as duas estão interligadas. A concentração do mercado de trabalho e de outras fontes de força de trabalho dão origem ao «monopsónio» ou «oligopsónio»; uma empresa ou um pequeno número de empresas podem utilizar uma posição dominante no mercado de trabalho e o seu poder para ditar os termos contratuais, reduzir a remuneração e outras condições de trabalho, e impedir a mobilidade profissional (Naidu, Posner e Weyl, 2018).

19 Ver, por exemplo, a decisão do Tribunal de Justiça Europeu no Processo C-413/13, *FNV Kunsten Informatie en Media*, ECLI: UE: C:2014:2411 (sustentando que a negociação coletiva por parte dos trabalhadores independentes violava o direito da concorrência da UE). Sobre o conceito de «trabalhador» previsto no direito europeu, ver Countouris (2018).

20 Ver https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12483-Collective-bargaining-agree-ments-for-self-employed-scope-of-application-EU-competition-rules para mais detalhes.

ao Código do Trabalho (*Code du travail*) que incluíram a inserção de um título específico relativo aos trabalhadores independentes de plataformas,[21] conferindo a estes trabalhadores o direito à ação coletiva que é protegido contra ações de retaliação por parte das plataformas (tais como a rescisão de contratos). As alterações também garantem a liberdade sindical e de «afirmação de interesses coletivos» através de sindicatos (*faire valoir par son intermédiaire leurs intérêts collectifs*) embora a negociação coletiva como tal não seja especificamente mencionada (Kilhoffer *et al.*, 2020). A Irlanda aprovou a Lei da Concorrência (Alteração) de 2017 que exclui certas categorias de trabalhadores independentes da Lei da Concorrência visando permitir-lhes negociar coletivamente.

Fora da UE, alguns países permitem que certas categorias de trabalhadores independentes participem em negociações coletivas. No Canadá, os prestadores de serviços independentes, como os estafetas de entrega de refeições, passaram a usufruir deste direito.[22] Outros exemplos incluem o Japão (Waas et al., 2017) e a Austrália (McCrystal, 2014; as disposições australianas foram reforçadas com efeito a partir de 2021). Além disso, em países como a Argentina, não existe regulamentação sobre esta questão, o que é amplamente entendido como significando que não existe a proibição de os trabalhadores independentes se organizarem para conseguir melhores condições de trabalho (Goldín, 2020).

Não obstante estas exceções, em muitos países o direito da concorrência é, por conseguinte, ou um impedimento real ou potencial para permitir aos trabalhadores de plataformas que são trabalhadores independentes o exercício do seu direito de negociar coletivamente. Este facto impede o desenvolvimento de soluções para questões como a remuneração, tempo de trabalho, avaliação e segurança através desta forte forma de diálogo social. É necessário um trabalho internacional de reconfiguração da aplicação do direito da concorrência para que este não prejudique a negociação por parte de trabalhadores independentes vulneráveis (para uma proposta complexa no contexto americano, ver Kim, 2020). Isto não significa que os direitos de negociação coletiva dos trabalhadores independentes devam ser regulados da mesma forma que os dos trabalhadores por conta de outrem (Stewart e McCrystal, 2019). A CEACR destacou as consultas tripartidas como um veículo para ajustar os processos de negociação coletiva de modo a que possam ser aplicados aos trabalhadores independentes.[23]

Mas, mesmo que o direito da concorrência relativo aos trabalhadores independentes possa ser abordado, os quadros nacionais para a negociação coletiva podem dar origem a mais dificuldades. Por exemplo, muitos países exigem a identificação de uma «unidade de negociação» ou um ou mais «sindicatos representativos» para que o mecanismo de negociação coletiva possa funcionar.[24] Estes conceitos são difíceis de aplicar no contexto das plataformas baseadas na internet, uma vez que a força de trabalho está dispersa para além das fronteiras geográficas e industriais. O problema é particularmente grave nos sistemas em que a legislação exige que a negociação coletiva ocorra predominantemente a nível das empresas.

Um segundo conjunto de problemas relativos à viabilidade da negociação coletiva diz respeito a obstáculos práticos e não jurídicos. Os trabalhadores de plataformas muitas vezes não partilham um local de trabalho comum onde possam interagir fisicamente e organizarem-se. Quando se conseguem unir, as organizações podem ser efémeras, carecer de recursos, de estrutura e de um foco claro, ou ter resultados que mantêm o entusiasmo dos seus membros.

Em países com fortes movimentos sindicais e sistemas de negociação robustos e flexíveis (Mundlak, 2020), os obstáculos jurídicos e práticos à negociação de acordos para os trabalhadores de plataformas estão a ser cada vez mais ultrapassados com a ajuda de sindicatos estabelecidos. Na Dinamarca, um acordo coletivo engenhoso e inovador permitiu aos trabalhadores domésticos ou de limpeza independentes optar pela transição para o estatuto de trabalhadores por conta de outrem (ver caixa 5.1; Kilhoffer *et al.*, 2020).

21 *Travailleurs utilisant une plateforme de mise en relation par voie électronique (Code du travail*, art.ºs L.7341-1 - 7342-11 introduzido pela Lei 2016-1088 de 8 de agosto de 2016).
22 *Canadian Union of Postal Workers vs.Foodora Inc. d.b.a. Foodora*, 2020 CanLII 16750 (ON LRB) par. 171.
23 Ver, por exemplo, a Observação (CEACR) - adotada em 2017, publicada na 109.ª sessão da CIT (2018) Convenção (N.º 98) sobre o Direito de Organização e de Negociação Coletiva, 1949 - Países Baixos (Ratificação: 1993).
24 Ver, por exemplo, o Código do Trabalho do Canadá, Parte I, Divisão 3.

Caixa 5.1 Negociação coletiva: Dinamarca
Acordo entre a Hilfr e a Federação Unida dos Trabalhadores Dinamarqueses (3F)

Em abril de 2018, a Federação Unida dos Trabalhadores Dinamarqueses (3F) assinou um acordo coletivo com a Hilfr, uma plataforma digital de trabalho de propriedade dinamarquesa que presta serviços de limpeza em casas particulares. Tem mais de 200 trabalhadores «independentes» ativos, a maioria dos quais são jovens, sendo muitos deles migrantes.

O acordo diz respeito a questões como a transição opcional do estatuto de trabalhador independente para o estatuto de trabalhador por conta de outrem, cobertura de seguro para todos os trabalhadores, processos para tratar os perfis e as classificações e resolução de litígios (e que envolve, polemicamente, a arbitragem em lugar do acesso aos tribunais de trabalho). O acordo funcionou inicialmente com sucesso (Ilsøe, 2020), e mais de um terço dos trabalhadores de limpeza mudaram de estatuto para trabalhador por conta de outrem, gozando assim de salários mais elevados e de melhores direitos a licenças, ainda que a maioria dos trabalhadores não se tenha filiado no sindicato. Contudo, tal como analisado no Capítulo 6, este acordo foi criticado pelo Conselho da Concorrência da Dinamarca.

Nas situações em que a negociação coletiva não é viável (e muitas vezes mesmo quando o é), os trabalhadores de plataformas direcionam em muitos casos os seus esforços para a obtenção de outras intervenções regulamentares (Johnston e Land-Kazlauskas, 2019; Wood, Lehdonvirta e Graham, 2018; Rodríguez Fernández, 2018). Uma abordagem envolve trabalhar em colaboração com governos e plataformas para melhorar as condições de trabalho (embora sem um acordo coletivo vinculativo como resultado). Isto pode conduzir a medidas voluntárias.

Por exemplo, na República da Coreia, o Conselho Económico, Social e do Trabalho, um órgão consultivo presidencial, proporcionou um fórum onde as partes interessadas relevantes (representantes dos trabalhadores, empregadores e do governo) participam num diálogo. O Conselho criou várias comissões que tratam de questões relativas às plataformas digitais, incluindo a Comissão para a Transformação Digital e o Futuro do Trabalho. Em 27 de maio de 2020, a Comissão anunciou um código de conduta que formula orientações para condições contratuais justas entre os trabalhadores e as empresas de plataformas em matérias como o método de pagamento, taxas, impostos, não discriminação, programas de avaliação de desempenho e resolução de litígios.

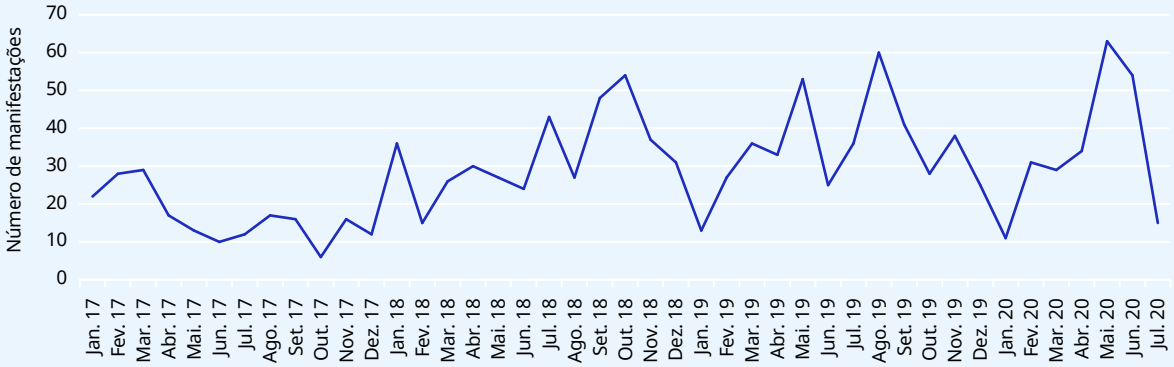
Nos casos em que as plataformas não pretendem encetar diálogo, pelo menos inicialmente, os trabalhadores participam cada vez mais em ações de litígio, tais como greves, manifestações e processos de litígio.

De acordo com o *Leeds Index of Platform Labour Protest* (Bessa *et al.*, a publicar; ver também Joyce *et al.*, 2020), verifica-se, desde 2015, um número cada vez maior de ações deste tipo em todo o mundo, tendo-se registado pelo menos 1253 em 57 países entre janeiro de 2017 e julho de 2020 (ver figura 5.2). Foram organizadas mais de cem manifestações em cada um dos seguintes países: Argentina, China, Estados Unidos da América, Índia e Reino Unido. Estas ações continuaram mesmo durante a pandemia da COVID-19.

De acordo com o *Index*, a remuneração foi, de longe, a razão mais destacada nas ações de litígio antes da pandemia (64 por cento), seguida pela situação profissional (20 por cento), saúde e segurança (19 por cento) e questões regulamentares (17 por cento). Os litígios relativos a saúde e segurança constituíram mais de metade do número de litígios desde o início da pandemia, tendo a América Latina sido particularmente afetada. O *Index* sugere que as greves estão associadas a questões em matéria de remuneração, ao passo que os litígios incidem na situação profissional e questões regulamentares.

Cerca de 80 por cento das ações de litígio envolvem grupos informais de trabalhadores. O envolvimento dos sindicatos (novos ou estabelecidos) variou significativamente consoante a região, sendo muito mais comum na Europa, bem como na Austrália e Nova Zelândia. Nestas regiões, juntamente com a América do Norte, as ações judiciais contra as plataformas (frequentemente relacionadas com a situação profissional) são muito mais comuns do que noutras partes do mundo.

Figura 5.2 Número de manifestações relacionadas com as condições de trabalho nas plataformas digitais por mês a nível mundial, janeiro de 2017 a julho de 2020



Fonte: Bessa *et al.* (a publicar, figura 1).

Os inquéritos nacionais e mundiais da OIT também mostram que o nível de sindicalização é bastante baixo entre os trabalhadores de plataformas baseadas na internet e plataformas baseadas na localização, tendo 5 e 1 por cento dos trabalhadores de microtarefas e *freelancers*, respetivamente, e menos de 3 por cento dos motoristas de táxi baseados em aplicações indicado serem membros de um sindicato, enquanto quase nenhum dos trabalhadores de entregas baseadas em aplicações informou que pertencia a um sindicato.

As ações de protesto, tais como greves e manifestações, são muitas vezes prejudicadas pelas dificuldades práticas enfrentadas particularmente pelos trabalhadores das plataformas baseadas na internet, sobretudo devido à dispersão física da mão-de-obra das plataformas. Os trabalhadores das plataformas baseadas na localização procuraram formas inovadoras, sobretudo através de «redes de autocomunicação em massa», de reforçar o seu poder associativo (Woodcock e Graham, 2020; Wood, 2015). Nas entrevistas da OIT, os representantes dos sindicatos e associações de trabalhadores (ver Anexo 5, tabela A5.1) revelaram que adotam estratégias diferentes para organizar os trabalhadores e para suscitar alterações legislativas. Por exemplo, a *United Private Hire Drivers Association* do Reino Unido organizou uma greve digital contra a Uber através da sua conta no Twitter, com base na ideia de uma «linha de piquete digital» que os trabalhadores cruzariam se abrissem a aplicação.[25] Os inquéritos da OIT aos países mostram que cerca de 9 por cento dos motoristas de táxi baseados em aplicações e 3 por cento dos trabalhadores de entregas baseadas em aplicações participaram numa ação de grupo coordenada, tal como um protesto, ou uma manifestação, ou terminaram sessão na aplicação, com diferenças notórias entre os países.

Nos inquéritos da OIT aos países, cerca de 28 por cento dos motoristas de táxi e 33 por cento dos trabalhadores de entregas baseados em aplicações eram membros de um grupo nas redes sociais relacionado com o seu trabalho. Os grupos virtuais também foram essenciais para a mobilização de estafetas de entregas na América Latina (Hidalgo Cordero e Valencia Castro, 2019; Ottaviano, O'Farrell e Maito, 2019).[26] Na Argentina, vários estafetas organizaram a primeira greve dos trabalhadores de plataformas de entregas da América Latina através de um grupo nas redes sociais, apelando aos trabalhadores de plataformas para se posicionarem em pontos críticos e aceitarem e cancelarem pedidos da pla-

25 Entrevista da OIT ao representante da *United Private Hire Drivers Association* do Reino Unido; a greve foi organizada em outubro de 2018.
26 Entrevistas da OIT a representantes da MAREA (*Mancomunal de repartidores de aplicaciones*, Chile), SIRAPPs (*Sindicato de Repartidores de Aplicaciones*, México) e *Niunrepartidormenos* (México).

> Os litígios relativos à saúde e segurança constituíram mais de metade do número de litígios desde o início da pandemia.

taforma a fim de atrair atenção para as alterações prejudiciais realizadas no cálculo dos ganhos.[27]

É exemplificada outra forma de ação pelos sindicatos da Áustria, Alemanha e Suécia[28] que estabeleceram o site Fair Crowd Work.[29] Este site fornece análises de plataformas (incluindo a análise dos termos de serviço e a comparação das taxas de pagamento), bem como informações aos trabalhadores de plataformas que pretendam aderir aos sindicatos. Uma característica inovadora do site é que recolhe informações de trabalhadores e sindicatos visando analisar e avaliar as condições de trabalho em diferentes plataformas (ver também a análise do Turkopticon em Silberman e Irani, 2016).

Por fim, as organizações de trabalhadores podem fazer pressão para impulsionar uma mudança legislativa. Na Costa Rica, uma associação de motoristas baseados em aplicações procurou responder ao problema das desativações, defendendo a criação de um organismo administrativo independente para a resolução de litígios entre as empresas baseadas em aplicações e os motoristas.[30] Esta associação está a tentar integrar esta sugestão num projeto de lei, que à data da sua redação estava em discussão nos órgãos de legislação da Costa Rica.[31]

Qualquer que seja a forma de diálogo social e de mobilização que os trabalhadores de plataformas adotem, é necessária uma solução eficaz em caso de retaliação contra estes pelas suas atividades sindicais, tal como exigido pelo artigo 1.º da Convenção (N.º 98) (De Stefano e Aloisi, 2018). De acordo com representantes de associações de trabalhadores de plataformas em cidades como Joanesburgo (África do Sul) e Concepción (Chile), a história é semelhante: a falta de proteção efetiva contra o facto de as plataformas desativarem ou bloquearem as contas dos trabalhadores que tentam mobilizar constitui uma poderosa ameaça contra a ação coletiva por parte das empresas de aplicações.[32] A localização deste mecanismo no direito do trabalho pode ser problemática quando o âmbito dessa lei se limita às relações de trabalho.

5.3.2 Não discriminação

Como descrito nas secções 4.2.2 e 4.5, há evidências de discriminação e assédio na economia das plataformas, incluindo a diferença salarial entre homens e mulheres em certos serviços baseados na localização e a exclusão baseada no género e na etnia de oportunidades de trabalho em plataformas baseadas na internet em alguns países. Muitos termos de serviço (ou políticas relacionadas) abordados na análise da OIT contêm proibições sobre conduta discriminatória e assédio, particularmente no setor dos táxis (ver Anexo 2B). A Carta de Princípios para um Bom Trabalho em Plataformas (WEF 2020) contém igualmente uma disposição sobre a diversidade e a inclusão: «As plataformas devem esforçar-se por ser inclusivas e utilizáveis por uma população diversificada de trabalhadores, e devem incentivar os participantes qualificados de todos os quadrantes nacionais, religiosos, de género, orientação sexual e origem étnica, incluindo as pessoas com deficiência» (Princípio 1.1).

Estes são passos importantes no combate à discriminação, mas não dispensam a necessidade de outras formas de regulação, particularmente medidas regulamentares e judiciais que estabeleçam direitos de igualdade. Por exemplo, algumas cláusulas contratuais antidiscriminação podem aplicar-se apenas aos utilizadores, não às plataformas. Ou, podem abranger certas bases de discriminação, tais como a raça ou o sexo,

27 Entrevista da OIT ao conselheiro jurídico da App *Personal*, uma associação de trabalhadores de plataformas na Argentina.
28 *IG Metall* (o Sindicato dos Metalúrgicos Alemães), a *Austrian Chamber of Labour*, a *Austrian Trade Union Confederation* e o sindicato sueco dos trabalhadores administrativos Unionen.
29 Ver http://faircrowd.work/ para informações mais pormenorizadas.
30 Entrevista da OIT a um representante da ACOPLATEC (*Asociación de Conductores de Plataformas Tecnológicas y Afines*), Costa Rica, 24 de abril de 2020.
31 *Proyecto de Ley Reguladora de los Servicios de Transporte de Personas por medio de Plataformas Tecnológicas, expediente legislativo N.º 21587*, apresentado a 11 de setembro de 2019.
32 Entrevista da OIT a um representante do *The Movement* (motoristas baseados em aplicações), Joanesburgo, África do Sul, e ao representante da *Agrupación de Repartidores Penquistas* (trabalhadores de entregas), *Concepción*, Chile.

mas não outras, tais como as opiniões políticas ou as atividades sindicais. Podem não abordar a posição dos trabalhadores com responsabilidades familiares,[33] uma questão que se tornou mais evidente com o impacto da pandemia da COVID-19 (ver OIT, 2020j).

Muitas jurisdições têm legislação antidiscriminação bem desenvolvidas que são vinculativas tanto para as plataformas como para os trabalhadores de plataformas. Todavia, o trabalho em plataformas coloca questões difíceis à regulamentação da igualdade. Algumas destas questões são novas variações de questões gerais e persistentes relacionadas com a legislação em matéria de discriminação, incluindo: que bases de discriminação devem ser proibidas? Como deve ser determinada a discriminação? Que distinções não devem ser consideradas discriminação? Como deve ser entendida a causalidade (e quem deve provar o quê)? Que tipos de relações devem ser abrangidos pela lei da discriminação? Quem deve ser responsável em caso de conduta discriminatória? E, que soluções devem estar disponíveis?

A estas, podem ser acrescentadas novas questões especificamente relacionadas com as plataformas digitais de trabalho. Barzilay e Ben-David sugerem que são necessárias grandes mudanças no pensamento sobre a discriminação no contexto do trabalho em plataformas; por exemplo, propõem que o objetivo da legislação antidiscriminação mude de «procurar determinar quem está a discriminar para responder a como a discriminação está a ser efetuada» (2017, 428). O papel dos algoritmos merece uma particular atenção: os algoritmos adequadamente concebidos podem ser menos discriminatórios do que os humanos - propensos aos estereótipos, preconceitos e outros erros cognitivos de como somos - mas sendo concebidos por humanos podem, no entanto, «reproduzir ou mesmo exacerbar enviesamentos estruturais» (Bornstein, 2018, 570; ver também Ajunwa, 2020). Esta questão é analisada mais à frente, na secção 6.3.2.

As jurisdições variam muito na forma como abordam (ou não) todas estas questões na sua legislação antidiscriminação, de modo que a aplicação das Convenções antidiscriminação no contexto das plataformas digitais de trabalho assumirá formas regulamentares diferentes. Porém, embora não possa ser fornecido qualquer modelo, existem ilustrações úteis da implementação dos princípios gerais. Como vimos, as Convenções exigem uma aplicação *abrangente* da lei antidiscriminação; não se deve aplicar apenas à discriminação no emprego.

> Em algumas jurisdições, os direitos antidiscriminação têm sido desenvolvidos de forma mais aprofundada no contexto das relações de trabalho do que noutras formas de relações laborais.

A UE proporciona um exemplo desta aplicação mais ampla nos seus tratados e diretivas (Kilhoffer *et al.*, 2020; Countouris e Ratti, 2018). É exigido, tanto às plataformas como aos trabalhadores, que respeitem as normas de não discriminação no contexto do trabalho por conta de outrem e do trabalho independente, não obstante se apliquem diretivas diferentes aos trabalhadores por conta de outrem e «trabalhadores» análogos, por um lado, e aos trabalhadores independentes, por outro. As bases de discriminação proibidas são extensas, incluindo todas as bases estabelecidas na Convenção (N.º 111) da OIT sobre a Discriminação (Emprego e Profissão), 1958, bem como a idade, orientação sexual e deficiência.[34] Além disso, são abrangidas tanto a discriminação direta como a indireta, como é o caso da Convenção (N.º 111). A discriminação direta refere-se a um tratamento menos favorável devido a uma característica (como o sexo), ao passo que a discriminação indireta se refere a uma disposição, critério ou prática aparentemente neutra, que resulta numa desigualdade de tratamento injustificável devido a uma característica.

Contudo, a aplicação destas disposições às plataformas digitais de trabalho é problemática de diferentes maneiras. Em primeiro lugar, em algumas jurisdições (como o Reino Unido), a implementação de direitos antidiscriminação foi mais profundamente desenvolvida no contexto das relações de trabalho do que noutras formas de relações laborais (ver, por exemplo, Fredman, 2015; Bamforth, 2004). Este facto inibe os prestadores de serviços independentes de recorrerem à legislação antidiscriminação.

33 Ver a Convenção (N.º 156) sobre os Trabalhadores com Responsabilidades Familiares, 1981.
34 Ver, por exemplo, a Carta dos Direitos Fundamentais da UE, art.º 21.º.

Além disso, a aplicação da regulamentação antidiscriminação da UE torna-se mais difícil devido à natureza fragmentada do trabalho nas plataformas digitais de trabalho (Countouris e Ratti, 2018; ver também Barnard e Blackham, 2017; Blackham, 2018). Countouris e Ratti (2018) sugerem que a forma como os juízes abordam as proteções de igualdade jurídica (por exemplo, se as interpretam de uma forma lata ou restrita) pode ser crucial para determinar a forma adequada de abordar a complexidade do trabalho em plataformas.

Os tratados internacionais de direitos humanos[35] também contêm amplas proibições em matéria de discriminação, que podem captar práticas discriminatórias no trabalho realizado através das plataformas digitais de trabalho. Por exemplo, na América Latina, o sistema interamericano de direitos humanos tem vindo a desenvolver uma sólida conceção do direito à igualdade e à não discriminação. Segundo o Tribunal Interamericano dos Direitos Humanos, «o princípio da igualdade perante a lei, da igualdade de proteção perante a lei e da não discriminação pertence ao *jus cogens* [conjunto de normas internacionais não derrogáveis], porque toda a estrutura jurídica da ordem pública nacional e internacional assenta no mesmo e é um princípio fundamental que permeia todas as leis».[36] Neste cenário, a igualdade e os direitos antidiscriminação prevalecem sobre as leis nacionais, incluindo o direito dos contratos. Os trabalhadores de plataformas podem fundamentar uma queixa contra uma plataforma com base nestas normas, independentemente da forma contratual.

Na África do Sul, a legislação antidiscriminação tem um apoio constitucional explícito que vincula os atores privados.[37] As bases de discriminação incluem raça, sexo, gravidez, estado civil, origem étnica ou social, cor, orientação sexual, idade, deficiência, religião, consciência, crença, cultura, língua e nascimento.[38] A Lei da igualdade no emprego, 1998, e a Lei da promoção da igualdade e de prevenção da discriminação injusta, 2000, implementam estas disposições constitucionais de forma abrangente e incluem bases adicionais, tais como a responsabilidade das famílias e o estatuto em relação ao VIH. Mais uma vez, a aplicação destas leis às plataformas digitais de trabalho é potencialmente de longo alcance, mas ainda não foi testada.

Outra abordagem, que em vez de se concentrar na aplicabilidade da legislação geral de discriminação existente ao trabalho em plataformas visa uma regulamentação setorial específica, reflete-se num projeto de lei apresentado em 2020 pelo poder executivo ao Congresso argentino, que declara que: «as empresas devem respeitar, na implementação dos algoritmos, o princípio da igualdade e da não discriminação».[39]

Um último ponto respeita a aplicação da lei antidiscriminação aos trabalhadores que participam fora da jurisdição em que a plataforma está sediada. Como discutido na secção 4.2.1, os trabalhadores localizados em países em desenvolvimento podem ver-se excluídos do trabalho nas plataformas baseadas na internet. Se uma plataforma optar por operar em diversas jurisdições, tal pode ser discriminatório para as pessoas de uma determinada etnia ou país - entre outros fatores - que estão sistematicamente em desvantagem no acesso ao trabalho.

5.3.3 Trabalho forçado e trabalho infantil

Ainda que o trabalho forçado e o trabalho infantil não tenham atraído a mesma atenção que outras questões associadas às plataformas digitais de trabalho, existe a possibilidade de que tal venha a ocorrer. Por exemplo, De Stefano (2016) aponta para o risco de envolvimento de reclusos e de crianças em o trabalho colaborativo (crowdwork).

Muitos países já aprovaram proibições de trabalho forçado e (exceto em circunscrições limitadas) de trabalho infantil em termos abrangentes, de modo que as plataformas estariam cobertas se fossem utilizadas para facilitar estes

35 Ver, por exemplo, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional relativo aos Direitos Civis e Políticos, a Convenção Internacional sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação Racial e a Convenção sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação contra as Mulheres.
36 Parecer Consultivo OC-18/03 de 17 de setembro de 2003, *Juridical Condition and Rights of Undocumented Migrants*, par. 101.
37 Constituição da África do Sul, secção 9, alínea 4).
38 Constituição da África do Sul, secção 9, alínea 3).
39 Traduzido do texto em espanhol pela OIT: *Proyecto de ley presentado por el Poder Ejecutivo Nacional*, «Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales Bajo Demanda», 6 de maio de 2020.

abusos. Um exemplo de uma ampla proibição é proporcionado pela Lei da proibição do trabalho infantil e proteção dos adolescentes da Argentina:

> Esta lei aplica-se ao trabalho das pessoas com menos de dezoito (18) anos em todas as suas formas. ... O trabalho das pessoas com idade inferior a dezasseis (16) anos é proibido em todas as suas formas, exista ou não uma relação de trabalho contratual, e seja este remunerado ou não. A inspeção do trabalho deve exercer as funções conducentes ao cumprimento desta proibição.[40]

5.3.4 Segurança e saúde no trabalho

Esta é uma área na qual muitas jurisdições têm transcendido a relação de trabalho, centrando-se na capacidade de influenciar a saúde e segurança dos trabalhadores (Garben, 2019). Isto impede a transferência de culpas e a negação de responsabilidade com base numa determinada forma contratual. A abordagem coloca as jurisdições em boa posição para elaborar obrigações no que respeita às plataformas, aos trabalhadores que nelas participam e a qualquer outra pessoa ou entidade envolvida em processos de trabalho mediados por plataformas. A responsabilidade destes atores não é absoluta; é limitada em muitas jurisdições pela bem conhecida frase - declarada na Convenção (N.º 155) sobre a Segurança e a Saúde dos Trabalhadores, 1981 - «na medida em que isso for razoável e praticamente realizável».

Por exemplo, na Austrália (Lei de saúde e segurança no trabalho, 2011) e na Nova Zelândia (Lei de saúde e segurança no trabalho, 2015), os conceitos centrais da legislação sobre segurança e saúde no trabalho não são «empregador» e «trabalhador», mas «uma pessoa que dirige um negócio ou uma empresa» (PCBU) ou um «trabalhador» e um «local de trabalho», todos definidos em termos gerais (Johnstone e Stewart, 2015). «Uma pessoa que dirige um negócio ou uma empresa deve assegurar, na medida do razoavelmente praticável, a saúde e a segurança dos: a) trabalhadores contratados, ou que sejam contratados pela pessoa, e b) trabalhadores cujas atividades na realização do trabalho sejam influenciadas ou dirigidas pela pessoa, enquanto

> Tem-se verificado uma consolidação crescente na economia digital, em que cerca de 5 por cento das empresas de plataforma (21 empresas) obtiveram 20 por cento do rendimento líquido total.

os trabalhadores estão a trabalhar no negócio ou na empresa» (Austrália, Lei de 2011, secção 19, alínea 1); ver também Nova Zelândia, Lei de 2015, secção 36, alínea 1)). «Uma pessoa que dirige um negócio ou uma empresa deve assegurar na medida do razoavelmente praticável, que a saúde e segurança das outras pessoas não seja posta em risco pelo trabalho realizado no quadro da condução do negócio ou empresa» (Austrália, Lei de 2011, secção 19, alínea 2); Nova Zelândia, Lei de 2015, secção 36, alínea 2)).

Os trabalhadores também devem tomar medidas razoáveis para a sua própria saúde e segurança e «tomar medidas razoáveis para que os seus atos ou omissões não afetem negativamente a saúde e segurança de outras pessoas» (Austrália, Lei de 2011, secção 28; Nova Zelândia, Lei de 2015, secção 45). Assim, deve ser exigido aos motoristas que cuidem razoavelmente dos passageiros que lhes são atribuídos através da aplicação. Outra vantagem desta abordagem é que permite a todos os trabalhadores, e não apenas aos trabalhadores por conta de outrem, cessarem ou recusarem a realização de trabalhos que apresentam um perigo iminente e grave para a vida ou a saúde (Austrália, Lei de 2011, secção 84; Nova Zelândia, Lei de 2015, secção 83; ver também a Convenção (N.º 155), art.º 13.º).

Este quadro parece estar bem posicionado para captar as diversas formas do trabalho em plataformas digitais, quer complementadas com material regulatório específico (que a legislação permite), quer com alterações de bastante menos importância (ver Stewart e Stanford, 2017). Pode também abordar aspetos do trabalho em plataformas baseadas na localização, uma vez que é relativamente simples aproveitar as normas existentes, tais como as que se aplicam ao transporte. Por exemplo, uma ênfase indevida nas

40 Traduzido do texto em espanhol pela OIT: *Prohibición del Trabajo Infantil y Protección del Trabajo Adolescente*, Ley 26.390, art. 2. Esta proibição de trabalho a pessoas com menos de 18 anos de idade está também explicitamente integrada no projeto de lei da Argentina acima referido.

Caixa 5.2 Segurança e saúde no trabalho: Brasil

«Não há dúvida de que [a ré] centraliza e organiza, através de uma plataforma digital, a ligação entre trabalhadores e terceiros (ou seja, empresas que fornecem produtos alimentares e consumidores).

É direito dos trabalhadores, em sentido lato, ter os riscos inerentes ao seu trabalho reduzidos, através de normas de saúde, higiene e segurança (Constituição Federal, artigo 7.º, título e XXII). Parte da responsabilidade pela realização deste direito cabe às empresas (Convenção (N.º 155) da OIT, art.ºs 16.º/21.º; Decreto n.º 1254/94 da Presidência da República). A Lei 8080/90 ... estabelece que a saúde é um direito humano fundamental, cujo pleno exercício deve ser promovido pelo Estado, sem excluir a responsabilidade de todos, incluindo as empresas (artigo 2.º, título e parágrafo 2). Num sentido lato, a natureza das atividades do arguido impõe uma responsabilidade estrita por quaisquer danos causados aos prestadores de serviços (Código Civil 927).»

Fonte: Poder Judiciário ||| Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região 82ª Vara do Trabalho de São Paulo ||| TutAnt 1000396-28.2020.5.02.0082.

altas taxas de aceitação (discutida na secção 4.2.1) pode ser considerada um risco de segurança se fizesse com que os motoristas viajassem a velocidades excessivamente altas ou de forma imprudente. De igual modo, o recurso a jogos (discutido na secção 4.2.2) que forçam os trabalhadores a fazer horários de trabalho prolongado e a realizar um trabalho de alta intensidade pode ser considerado prejudicial para a saúde. E, certamente, as plataformas necessitam de tomar estas medidas, na medida do razoavelmente praticável, para proteger os motoristas, particularmente as mulheres, da violência e do assédio.

À primeira vista, as plataformas baseadas na internet impõem mais um desafio, uma vez que o local de trabalho é muitas vezes a casa. Todavia, no modelo legislativo aqui considerado, o «local de trabalho» é definido como «um local onde o trabalho é realizado para um negócio ou empresa e inclui qualquer local onde um trabalhador vá, ou é provável que vá, enquanto trabalha» (Austrália, Lei de 2011, secção 8, alínea 1); Nova Zelândia, Lei de 2015, secção 20, alínea 1)); isto abrange claramente o trabalho em casa. Os confinamentos provocados pela pandemia da COVID-19 exigiram que muitos trabalhadores trabalhassem a partir de casa (teletrabalho), o que levou a que as autoridades de saúde e segurança no local de trabalho desenvolvessem normas mais claras para esse tipo de trabalho. Por exemplo, o Estado de Queensland, Austrália, produziu muitos materiais para trabalho no domicílio no que respeita a localização, horas de trabalho, equipamento, métodos de comunicação, e desempenho e expetativas de trabalho.[41] Estes são facilmente adaptáveis ao trabalho em plataformas.

Outra forma de intervenção reguladora no âmbito da saúde e segurança provém das interpretações judiciais que adaptam os princípios jurídicos existentes ao mercado de trabalho das plataformas. Assim, numa recente decisão judicial em São Paulo, Brasil, o tribunal adotou uma visão lata da responsabilidade pela saúde e segurança, mais uma vez transcendendo a relação de trabalho (ver caixa 5.2).

As plataformas mais influentes indicaram a sua prontidão para aceitar alguma responsabilidade neste campo. Assim, a Carta de Princípios para um Bom Trabalho em Plataformas (WEF 2020) prevê que:

> As plataformas devem dispor de políticas ou orientações, adequadas aos locais e modos de trabalho, para ajudar a proteger os trabalhadores dos riscos de saúde e segurança, e devem envidar esforços para proteger e promover o bem-estar físico e mental dos trabalhadores. Os utilizadores/clientes devem reconhecer e aderir às políticas e diretrizes (Princípio 2.2).

41 Ver https://www.worksafe.qld.gov.au/laws-and-compliance/workplace-health-and-safety-laws/specific-obligations/health-and-safety-for-working-from-home.

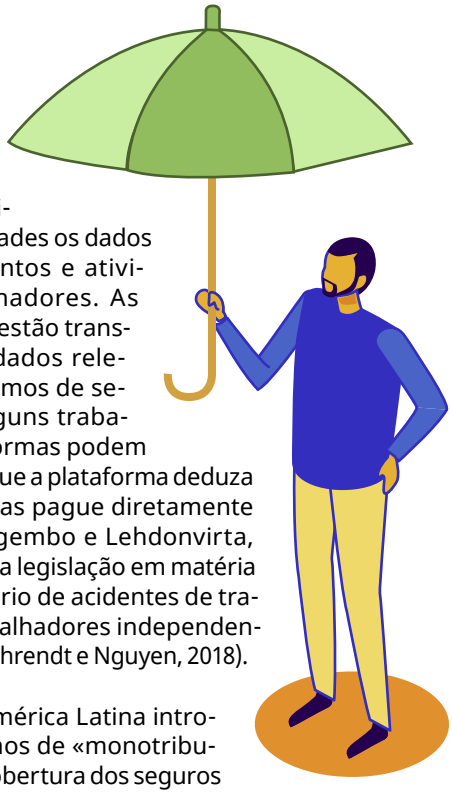
Não obstante esta seja uma importante inclusão na Carta, a regulamentação em matéria de segurança e saúde no trabalho, tal como é concebida nas Convenções da OIT e na maioria das jurisdições nacionais, mandata acordos de colaboração no local de trabalho, em vez do desenvolvimento unilateral de políticas.[42]

5.3.5 Segurança social

O reforço dos sistemas de proteção social exige uma combinação de mecanismos de proteção social contributivos (sobretudo seguro social) e não contributivos, financiados por impostos. Embora não exista uma solução única, a segurança social pode ser alargada aos trabalhadores de plataformas, adaptando os quadros político, jurídico e administrativo. Vários países introduziram inovações para melhorar a cobertura de diversas formas de trabalho, incluindo quando as relações contratuais existentes são complexas e pouco claras.

Uma área que ilustra as questões em jogo são os acidentes de trabalho. Quando os trabalhadores de plataformas são trabalhadores por conta de outrem (ou, pelo menos, trabalhadores regulares), a plataforma será obrigada, em muitas jurisdições, a pagar contribuições para a segurança social ou, quando essa cobertura não exista, prémios de seguro privados para que os trabalhadores em causa estejam cobertos por um seguro de indemnização em caso de acidente de trabalho. Todavia, quando os trabalhadores não conseguem estabelecer uma relação de trabalho, podem ser obrigados a fazer o seguro eles próprios. Uma vez que se trata de um encargo financeiro significativo para os trabalhadores com baixas remunerações, muitos podem não o fazer, e as consequências são catastróficas em caso de um acidente grave. Os acidentes de viação e outros incidentes relacionados com o trabalho encontram-se entre as questões mais destacadas no trabalho em plataformas baseadas na localização.[43]

Muitos países estão a desenvolver soluções para resolver esta questão, bem como a adotar medidas mais amplas para alargar a proteção social aos trabalhadores de plataformas. Em França, por exemplo, as plataformas são responsáveis pelo pagamento do seguro de acidentes de trabalho dos trabalhadores independentes, dependendo de ser ou não atingido um limite de utilização da platafor-ma (*Code du travail*, art.ºs L7342-2 e 7342-4). As plataformas devem também partilhar com as autoridades os dados sobre os rendimentos e atividades dos trabalhadores. As autoridades em questão transmitem depois os dados relevantes aos organismos de segurança social. Alguns trabalhadores de plataformas podem optar por permitir que a plataforma deduza as contribuições e as pague diretamente às autoridades (Ogembo e Lehdonvirta, 2020). Em Espanha, a legislação em matéria de seguro obrigatório de acidentes de trabalho inclui os trabalhadores independentes dependentes (Behrendt e Nguyen, 2018).



Vários países da América Latina introduziram mecanismos de «monotributo» para alargar a cobertura dos seguros aos trabalhadores independentes e às micro e pequenas empresas. Isto promove a transição destes trabalhadores para a economia formal. No Uruguai, por exemplo, os participantes do monotributo pagam uma taxa fixa que cobre impostos e as contribuições para a segurança social, o que lhes confere direito (ou aos seus trabalhadores) às mesmas prestações que os trabalhadores por conta de outrem (para além das prestações de desemprego). Podem também optar por contribuir voluntariamente para o seguro de saúde social. O Governo introduziu medidas específicas para alargar a cobertura aos trabalhadores de plataformas de táxis (Freudenberg, 2019). Para obterem as licenças para operar, os motoristas que utilizam as aplicações de táxis devem estar registados na segurança social e nas autoridades fiscais, ao abrigo das mesmas condições que os trabalhadores por conta de outrem. As aplicações permitem aos *motoristas* registarem-se, acrescentando automaticamente a contribuição para a segurança social ao preço de cada

> A segurança social pode ser alargada aos trabalhadores de plataformas, adaptando os quadros político, jurídico e administrativo.

42 Ver, em particular, a Convenção (N.º 155) sobre a Segurança e a Saúde dos Trabalhadores, 1981, art.ºs. 19 e 20; a Convenção (N.º 190) sobre Violência e Assédio, 2019, art.º 9, alínea a). Ver também a base de dados LEGOSH mantida pela OIT.
43 Estas preocupações constituem uma das prioridades das associações de trabalhadores de plataformas de entregas no Chile e no México.

> As tecnologias da informação proporcionaram igualmente um leque mais vasto de potenciais soluções para alargar a proteção social.

viagem e transferindo-a para a instituição de segurança social do Uruguai (Behrendt, Nguyen e Rani, 2019; Behrendt e Nguyen, 2018). Está atualmente a ser adotada no Brasil uma abordagem semelhante, em que o Governo planeia alargar a cobertura do seu mecanismo de imposto únicoaos motoristas que trabalham em plataformas digitais, concedendo-lhes acesso a prestações de doença, maternidade e invalidez, bem como a pensões de velhice (La Salle e Cartoceti, 2019).

De igual modo, na Indonésia, a agência governamental responsável pela segurança social (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan[44]) trabalha em parceria com o setor financeiro para facilitar o registo e o pagamento de contribuições, de forma a alargar a cobertura dos acidentes de trabalho e das prestações por morte aos *motoristas* da Gojek (a maior plataforma de transporte privado a pedido da Indonésia). Tal incentiva os motoristas da Gojek a registarem-se *online* na agência, sendo as suas contribuições para a segurança social retiradas diretamente das respetivas contas de motoristas (Nguyen e Cunha, 2019). Existe um acordo semelhante na Malásia entre o organismo nacional de segurança social, Perseko, e a empresa de plataforma Grabcar (La Salle e Cartoceti, 2019). Na China, a plataforma dominante de viagens partilhadas, DiDi Chuxing próprio plano de seguro médico com contribuições da plataforma e/ou dos trabalhadores, em função do regime específico. Algumas plataformas baseadas na localização, como a *Deliveroo, Glovo, Ola, Swiggy* e Uber, também fornecem seguros de viagem aos motoristas e passageiros em diferentes graus (ver secção 2.3). O seguro da *Deliveroo*, por exemplo, cobre os motoristas face a acidentes e responsabilidade civil enquanto estão *online* e durante uma hora depois de ficarem *offline*, ao passo que a cobertura do seguro da *Swiggy* inclui a indemnização dos membros da família em caso de doença.

Contudo, na medida em que um acordo é um regime puramente privado, corre o risco de ser menos equitativo e eficaz do que os regimes públicos.[45] Isto porque as pessoas com baixos rendimentos e os trabalhadores com carreiras profissionais não lineares - todos estes particularmente vulneráveis - provavelmente não gozam de níveis de proteção adequados, o que, por sua vez, pode agravar as desigualdades, incluindo as desigualdades de género (Behrendt, Nguyen e Rani, 2019).

Na ausência de um quadro jurídico que especifique claramente como a proteção social se deve aplicar aos trabalhadores de plataformas, uma cobertura mais ampla destes trabalhadores pode, até certo ponto, ser alcançada através da jurisprudência, como tem vindo a acontecer na China e na República da Coreia (ver caixa 5.3). Esta abordagem tem deficiências. As despesas e a duração dos processos judiciais podem dissuadir os trabalhadores e as administrações públicas têm geralmente uma melhor posição do que os tribunais para conceber o tipo, nível, elegibilidade e financiamento da segurança social dos trabalhadores de plataformas. Mesmo assim, chegam regularmente aos tribunais litígios sobre a aplicação da legislação de proteção social, e uma interpretação lata orientada, como nos casos aqui ilustrados, pode ajudar a preencher lacunas em termos de cobertura.

Os desenvolvimentos nos países aqui mencionados, bem como em muitas outras jurisdições, estabelecem que os trabalhadores de plataformas podem efetivamente ser cobertos pela segurança social. Na Índia, foi introduzido em setembro de 2020 o Código de Segurança Social para alargar a proteção a todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores de plataformas, independentemente da existência de uma relação de trabalho.[46] Garantir a proteção social universal durante o ciclo de vida de todos, incluindo os trabalhadores em todas as formas de trabalho, com base no financiamento sustentável, solidariedade e partilha de riscos, não é apenas uma questão de realização do direito humano à segurança social, mas é também importante para estabelecer igualdade de condições entre os diferentes tipos de compromisso e assegurar uma concorrência justa entre as plataformas e as empresas tradicionais (Behrendt, Nguyen e Rani, 2019).

44 Ver https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/.
45 Ver http://finance.sina.com/bg/tech/technews/sinacn/2019-07-09/doc-ifzkvvxn2512524.shtml; ver também Behrendt e Nguyen (2018).
46 Ver https://labour.gov.in/sites/default/files/SS_Code_Gazette.pdf.

Caixa 5.3 Seguro de acidentes de trabalho: China e República da Coreia

Um acórdão do Tribunal Popular do distrito de Haidian, em Pequim, em 2018, dizia respeito a um estafeta que sofreu um acidente enquanto trabalhava através da aplicação *FlashEx* em Pequim. Procurou obter prestações do seguro de acidentes de trabalho da empresa que opera a *FlashEx* (a plataforma). A plataforma recusou a responsabilidade com base no facto de o estafeta ter sido contratado ao abrigo de um «contrato de cooperação» e não de um contrato de trabalho e de os regulamentos relativos ao seguro de acidentes de trabalho não se aplicarem. A plataforma indicou o acordo escrito e o controlo do estafeta relativamente às horas de trabalho e quotas de entrega. O Tribunal rejeitou estes argumentos. Sustentou que na realidade havia muitos fatores que indicavam uma relação de trabalho entre a plataforma e o estafeta. Por exemplo, o estafeta dependia da plataforma para obter rendimentos e, por essa razão, trabalhava longas horas todos os dias exclusivamente para esta. A plataforma também exercia um elevado grau de controlo.

Mais especificamente, o Tribunal tomou em consideração as consequências sociais e económicas de reconhecer a responsabilidade. Registou a importante relação entre a indemnização por acidente e a saúde e segurança no trabalho. Se uma entidade de plataforma não suportar as consequências financeiras dos acidentes sofridos pelos trabalhadores que utilizam a plataforma (em termos de acordos de seguro), terá pouco incentivo para considerar uma melhoria das medidas de segurança. O Tribunal enfatizou ainda que «as empresas da internet não podem deixar de assumir responsabilidade jurídica e social pelo facto de terem adotado novas tecnologias e novos métodos de negócio».

Por fim, o Tribunal observou que a incerteza relativa à situação contratual não deveria privar o estafeta do seu direito ao seguro de acidentes de trabalho, uma vez que se tratava de um direito de trabalho básico.

(*LI Xiangguo vs. Beijing Tongcheng Biying Technology Company Ltd*. Litígio laboral. Acórdão civil de primeira instância, Tribunal Popular do distrito de Haidian, Minshi Panjueshu (2017) Jing 0108, Minchu 53634 Hao)[1]

No mesmo ano, o Supremo Tribunal da Coreia (República da Coreia) adotou uma abordagem teleológica à aplicação da Lei dos seguros de indemnização por acidentes industriais em dois processos que envolviam também estafetas de entrega de alimentos. O Tribunal anulou as decisões dos tribunais de instância inferior que se tinham baseado na redação do contrato e não na prática real. O Tribunal constatou que os estafetas deviam ser considerados «como trabalhadores por conta de outrem» - pessoas em tipos especiais de emprego (PSTE) - para efeitos da Lei dos seguros: Decisão do Supremo Tribunal, 2016Du49372, de 26 de abril de 2018; e Decisão do Supremo Tribunal,

2017Du74719, de 26 de abril de 2018. Após a remissão do processo, o Tribunal Superior de Seul determinou que os *estafetas* eram de facto PSTE: a Decisão do Supremo Tribunal de Seul 2018Nu43523, de 16 de janeiro de 2019; a Decisão do Supremo Tribunal de Seul 2018Nu44496, de 17 de janeiro de 2019.[2] As alterações subsequentes à Lei de saúde e segurança no trabalho da República da Coreia colocaram as PSTE também no âmbito de aplicação dessa lei (ver art.º 78).

[1] Traduzido do texto em chinês pela OIT: 李相國與北京同城必應科技有限公司勞動爭議一審民事判決書, 北京市海淀區人民法院, 民事判決書, (2017)京0108民初53634號.

[2] Traduzido do texto em coreano pela OIT: 대법원 2018. 4. 26. 선고 2016두49372; e 대법원 2018. 4. 26. 선고 2017두74719. Após a remissão do processo, o Tribunal Superior de Seul determinou que os estafetas eram de facto PSTE: 서울고등법원 2019. 1. 16. 선고 2018누43523; e 서울고등법원 2019. 1. 17. 선고 2018누44496.

Sem qualquer dúvida, podem surgir questões complexas quando alguém trabalha numa plataforma apenas numa base esporádica ou quando trabalha em diversas plataformas. Como devem ser adaptados os mecanismos de segurança social para que mesmo nos casos em que as plataformas são pouco utilizadas estas sejam obrigadas a contribuir com uma percentagem justa? Como devem as diversas plataformas partilhar os custos? Estas e outras questões esperam uma resolução abrangente, mas essas questões não são tão novas ou complexas como podem parecer à primeira vista. O trabalho intermitente e ocasional, incluindo o trabalho realizado para vários empregadores, tem uma longa história, tendo sido concebidas respostas regulamentares e políticas complexas. Por exemplo, os países alargaram de modo bem-sucedido a proteção social aos trabalhadores com vários empregadores através de uma combinação de mecanismos de proteção social contributivos e não contributivos (OIT, 2016; OIT, 2019b). As tecnologias de informação não só deram origem a novas complexidades, como também proporcionaram um leque mais vasto de potenciais soluções para alargar a proteção social.

5.3.6 A pandemia da COVID-19 e as suas implicações para a saúde e segurança no trabalho e a segurança social

A pandemia da COVID-19 deixou bem patente a inter-relação entre o trabalho em plataformas, a legislação em matéria de segurança e saúde no trabalho, a segurança social e as medidas para proteger o público do vírus. Têm-se registado surtos em muitos contextos de trabalho. Por exemplo, se um estafeta de entregas tiver coronavírus e não ficar em quarentena devido às pressões para ganhar o seu sustento, pode originar a infeção de um grande número de pessoas, incluindo colegas de trabalho e clientes.

Isto levanta diversas questões regulamentares. Em primeiro lugar, os trabalhadores são contratados através de plataformas abrangidas pela legislação de segurança e saúde, independentemente do seu vínculo laboral? Em caso afirmativo, como podem os reguladores garantir que as plataformas de entrega e outras formas de plataforma operam em conformidade com as obrigações legais? Como podem, as plataformas e os seus trabalhadores, tomar medidas razoáveis para manter a saúde, não só da mão-de-obra, mas também do público em geral? Existem canais legalmente mandatados através dos quais os trabalhadores podem participar na governação da saúde e segurança para conceber procedimentos de segurança adequados?

> A proteção social atua como um estabilizador automático da economia.

Em segundo lugar, os trabalhadores têm acesso efetivo aos cuidados de saúde prestados através do seguro social de saúde ou dos serviços nacionais de saúde sem se depararem com dificuldades financeiras?

Em terceiro lugar, os trabalhadores têm direito a usufruir de licenças por motivo de doença ou quarentena? E, em caso afirmativo, é-lhes proporcionada uma segurança de rendimento adequada mediante licença por doença remunerada ou prestações de doença durante a sua ausência? As licenças por doença concedidas pelo governo e pelos empregadores variam muito entre jurisdições (ver dados da OCDE, por exemplo, em OCDE 2020c, figuras 1 e 2).

Durante uma pandemia, a necessidade de evitar a perda de rendimentos cria um problema crítico incentivando continuar a trabalhar apesar da doença, podendo assim provocar a infeção de outras pessoas (ver caixa 4.6; OIT, 2020b; Adams-Prassl, *et al.*, 2020). Por exemplo, 80 por cento da transmissão do vírus que originou um surto significativo em Melbourne, Austrália, foi atribuída aos locais de trabalho, «propagando-se em grande parte entre os trabalhadores ocasionais sem acesso a licença por doença, que trabalhavam enquanto apresentavam sintomas» (Sakkal e Ilanbey, 2020). A Austrália introduziu agora a licença por pandemia remunerada. Tal como a OCDE assinalou:

> A licença por doença remunerada é um instrumento crucial para enfrentar o impacto económico da crise da COVID-19 nos trabalhadores e suas famílias. Pode proporcionar alguma continuidade de rendimentos aos trabalhadores que não podem trabalhar por terem sido diagnosticados com COVID-19 ou por terem de se autoisolar. Ao garantir que os trabalhadores doentes podem permanecer em casa até deixarem de ser contagiosos, as licenças por doença remuneradas também ajudam a retardar a transmissão do vírus (OCDE, 2020c, 2; ver também OIT, 2020b).

A crise da COVID-19 evidenciou a importância dos regulamentos de saúde e segurança, bem como da proteção social das pessoas que participam em todas as formas de trabalho. Protegem as pessoas durante a crise, prevenindo a contaminação,

proporcionando acesso a cuidados de saúde e respondendo às enormes perdas de rendimento resultantes da profunda recessão económica. A proteção social também atua como um estabilizador automático da economia, inclusivamente melhorando o consumo e compensando parcialmente a volatilidade induzida pela crise na procura agregada (OIT, 2020b).

Em resposta à crise, algumas plataformas introduziram medidas de apoio aos trabalhadores infetados que necessitam de permanecer em quarentena. A adequação destas disposições foi contestada (Marshall, 2020; Fairwork Project, 2020; ver caixa 4.5) e, por conseguinte, foram necessárias medidas governamentais para proporcionar respostas mais abrangentes. A Irlanda, por exemplo, alargou as prestações de doença a todos os trabalhadores atualmente excluídos, ao passo que os Governos dos Estados Unidos da América e da Finlândia alargaram as prestações de desemprego aos trabalhadores não cobertos pelo seguro de desemprego, incluindo os trabalhadores independentes da economia de plataformas (OIT, 2020a).

Um protocolo[47] peruano relativo à COVID-19 aplicável a todos os trabalhadores que participam em plataformas de entrega estabelece inúmeras obrigações em matéria de saúde e segurança às plataformas, incluindo a partilha de dados para evitar a aglomeração de trabalhadores de entregas nos locais de recolha. Exige que as plataformas criem pontos de controlo obrigatórios para monitorizar as condições de saúde e implementar medidas de sanitização. Além disso, estabelece um fundo comum para o pagamento de licenças por doença e das despesas de saúde relacionadas para os trabalhadores de entregas (*repartidores independientes*) infetados com o vírus ou que entram em contacto próximo com pessoas infetadas.

Estas são apenas algumas das muitas medidas tomadas pelos países enquanto lutam para lidar com as consequências da pandemia da COVID-19 em rápida evolução. O que não oferece dúvida é que a integração de medidas preventivas de saúde e segurança abrangentes e de proteção social numa resposta pandémica mundial é fundamental para combater o vírus.

5.3.7 Sistemas de pagamento, rescisão justa e termos de contratação claros

Tal como acima referido, a legislação que regula os procedimentos de pagamento, rescisões e transparência das obrigações e direitos é cada vez mais comum, não só no que respeita a relações de trabalho, mas também noutros contextos em que uma parte exige que a outra parte celebre um contrato de adesão, nomeadamente contratos de consumo. Esta tendência reflete o facto de que quando uma parte determina unilateralmente o conteúdo, pode não prestar suficiente atenção aos interesses da outra parte. Por exemplo, a parte na posição mais forte pode incluir termos que imponham uma taxa excessiva, uma sanção ou dedução financeira, ou permitir a rescisão unilateral a qualquer momento, por qualquer razão.

O trabalho em plataformas ocupa muitas vezes uma «zona cinzenta» entre emprego e regulamentação comercial ou de consumo, mas em muitas jurisdições há uma convergência significativa entre os dois campos em relação a termos contratuais justos. Em princípio, isto faz com que seja menos provável que os trabalhadores de plataformas fiquem de fora; na prática, o alcance do âmbito de aplicação das cláusulas da legislação relevante terá um impacto significativo nos trabalhadores que estão de facto cobertos.

Uma ilustração não só da semelhança entre as abordagens comerciais ou de consumo e as abordagens de emprego aos sistemas de pagamento, rescisão e transparência, mas também de como os trabalhadores de plataformas podem ter dificuldades em ser enquadrados, pode ser encontrada em dois instrumentos recentes da UE. Estes são a Diretiva relativa a condições de trabalho transparentes e previsíveis na União Europeia[48] (TPWC), que se aplica aos trabalhadores (art.º 1.º, alínea 2)) (pessoas que não sejam genuinamente independentes); e o Regulamento relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores empresariais de serviços de intermediação *online*[49] (P2B), que se aplica aos serviços de intermediação *online* e motores de busca *online* fornecidos, ou oferecidos

47 *Resolución Ministerial, N.º 00163-2020-Produce*, Lima, 21 de maio de 2020; *Resolución Ministerial* N.º 239-2020-MINSA.
48 Diretiva (UE) 2019/1152 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativa a condições de trabalho transparentes e previsíveis na União Europeia.
49 Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de junho de 2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação *online*.

para serem fornecidos, aos utilizadores de *sites* comerciais e empresariais (art.º 1.º, alínea 2)).

Kilhoffer *et al.* apontaram no seu estudo para a Comissão Europeia que, não obstante as suas distintas esferas de aplicação, «ambos os instrumentos jurídicos contêm [...] abordagens e disposições materiais muito semelhantes quando se trata das condições que têm de ser respeitadas pelas empresas de plataforma na sua relação contratual com os profissionais que estão a fazer uso das aplicações digitais para prestar os seus serviços» (2020, 173; a análise nesta secção assenta substancialmente neste estudo). Em termos gerais, cada um destes dois instrumentos regula as seguintes questões:

- informações oportunas sobre os «aspetos essenciais» da relação de trabalho (TPWC) e termos e condições «simples e inteligíveis» (P2B) da relação;
- circunstâncias em que podem ser feitas modificações contratuais;
- regras sobre se o trabalho para outras empresas pode ser restringido;
- regras de remuneração e, no caso da TPWC, regras sobre os componentes, frequência e métodos de pagamento;
- regras relativas à rescisão, incluindo especificação de razões que, no caso dos P2B, devem estar relacionadas com os fundamentos do contrato; e
- métodos de reparação.

Visando prevenir práticas abusivas relacionadas com contratos atípicos, tais como contratos a pedido ou contratos de zero horas, a TPWC insta os Estados-Membros a aplicarem uma presunção ilidível da existência de uma relação de trabalho (art.º 11.º). Entretanto, os P2B (art.º 5.º) exigem que os prestadores de serviços de intermediação *online* definam claramente os parâmetros que determinam a classificação dos utilizadores e a sua importância relativa.

Infelizmente, os dois instrumentos deixam uma lacuna que requer uma linguagem bastante complicada para especificar: os «trabalhadores independentes de plataformas que não dependem de plataformas e que fornecem puramente serviços de intermediação digital da sociedade da informação aos consumidores» (Kilhoffer *et al.*, 2020, 185). Em termos leigos, esta lacuna incluiria provavelmente os trabalhadores das plataformas baseadas na localização no setor dos táxis.

Uma abordagem preferível poderá consistir em exigir às plataformas que cobrem comissões aos clientes em vez de as cobrar aos trabalhadores.

Porém, a semelhança entre os dois instrumentos sugere que as principais características comuns podem ser prontamente alargadas de modo a abranger estes trabalhadores excluídos.

Outra questão que parece ainda não ter sido abordada de forma abrangente diz respeito às comissões e taxas relacionadas, sobretudo as estabelecidas por plataformas baseadas na Internet e as plataformas de táxis. Como discutido nos Capítulos 2 e 4, muitas plataformas cobram taxas de comissão, que podem atingir os 25 por cento. Há aqui duas considerações contraditórias. Uma, é que as plataformas necessitam de ter um fluxo de receitas para que o seu modelo de negócio funcione e as comissões são um modo bem reconhecido de gerar um. Por outro lado, existe há muito tempo uma preocupação política de que os intermediários terceiros não devem impor custos aos trabalhadores. Tal é refletido na Convenção (N.º 181) da OIT sobre as Agências de Emprego Privadas, 1997, (art.º 7.º; ver também De Stefano e Wouters, 2019), bem como na legislação nacional. A Lei das normas do trabalho da República da Coreia, por exemplo, contém a seguinte disposição:

> Eliminação da exploração intermediária: Ninguém poderá intervir no emprego de outra pessoa para obter lucros ou benefícios como intermediário, salvo disposição em contrário prevista por qualquer Lei (art.º 9.º).

Existem formas de conciliar estes dois objetivos. Uma, é defender que a preocupação política se aplica apenas aos trabalhadores por conta de outrem das plataformas baseadas na internet e não aos trabalhadores independentes. Contudo, não é claro que os trabalhadores por conta de outrem sejam a única categoria de trabalhadores que deve ser protegida face às comissões excessivas, sobretudo se a fronteira entre os trabalhadores por conta de outrem e os trabalhadores independentes for esbatida. Uma abordagem preferível poderá consistir em exigir às plataformas que cobrem comissões aos clientes em vez de as cobrar aos trabalhadores e/ou limitar as comissões com base em critérios como a proporcionalidade.

5.3.8 Acesso aos dados, privacidade e mobilidade profissional

> O direito à portabilidade dos dados é particularmente importante para os trabalhadores de plataformas.

Nos últimos anos, tem-se assistido a uma crescente estratégia regulamentar na privacidade e na proteção de dados. Muitos desenvolvimentos nesta área são altamente relevantes para o trabalho em plataformas, não só porque a recolha e a transferência de dados são fundamentais para o modelo de negócio das plataformas digitais de trabalho, mas também porque as novas legislações se aplicam aos titulares dos dados, independentemente da sua situação profissional.

Um desses desenvolvimentos é a emergência de regimes de proteção de dados como o Regulamento Geral da UE sobre a Proteção de Dados (RGPD),[50] em vigor desde maio de 2018. O Regulamento estabelece vários direitos individuais, tais como o direito a ser informado, a ter acesso aos dados, à portabilidade dos dados, ao apagamento de dados e a não estar sujeito a uma decisão baseada unicamente no tratamento automatizado. Entretanto, a Lei de privacidade do consumidor da Califórnia, Estados Unidos, que entrou em vigor em janeiro de 2020, estabelece um direito específico de não participação na venda de informações pessoais (secção 1798.120). Os trabalhadores de plataformas podem beneficiar destes direitos. Vários motoristas de aplicações do Reino Unido, por exemplo, intentaram uma ação judicial contra a Uber por esta reter os seus dados, ao contrário do disposto no RGPD, ao passo que outros criaram uma cooperativa que reúne dados sobre a condução e os utiliza não só para ajudar os trabalhadores a otimizar a sua capacidade de obter rendimentos, mas também para ajudar as agências municipais a tomar decisões mais informadas e eficazes em matéria do planeamento de transportes.[51]

O direito à portabilidade dos dados é particularmente importante. De acordo com o artigo 20.º do RGPD, os trabalhadores de plataformas podem obter uma cópia dos seus dados «num formato estruturado, de uso corrente, de leitura automática e interoperável». Também gozam do direito de que os dados pessoais sejam transmitidos diretamente entre os responsáveis pelo tratamento, sempre que tal seja «tecnicamente possível». Embora esta ampla disposição possa parecer resolver em grande parte o problema da portabilidade dos dados, a condição de viabilidade técnica constitui um obstáculo potencial. Isto é evidente não só na UE, mas também noutras jurisdições que estão a apresentar legislações semelhantes. Por exemplo, tanto o Regulamento de Proteção de Dados da Nigéria, de 2019, como a Lei de Proteção de Dados Pessoais da Índia, de 2019, incluem a qualificação de viabilidade técnica. Esta última, atualmente em discussão no Parlamento indiano, fornece uma qualificação adicional segundo a qual o direito à portabilidade de dados é ainda mais restrito em relação aos segredos comerciais (art.º 19.º).

O direito de não estar sujeito a decisões baseadas unicamente num processamento automatizado pode também ter um impacto relevante. A tomada de decisão automatizada é essencial para aspetos fundamentais das operações em plataformas, desde a fixação de preços e a correspondência dos utilizadores até à determinação do estado de reputação dos utilizadores e a sua desativação. Este direito pode tratar a opacidade dos algoritmos utilizados pelas plataformas e que está na origem das principais preocupações partilhadas por muitos trabalhadores de plataformas, tais como as desativações indevidas e as alterações nos mecanismos de fixação de preços das plataformas.

O RGPD da UE e legislações semelhantes de outras jurisdições permitem que o direito de não estar sujeito a decisões totalmente automatizadas seja revogado quando o tratamento de dados pessoais é necessário para celebrar um contrato, é autorizado por lei ou se baseia no consentimento. Todavia, os trabalhadores têm ainda o direito de obter intervenção humana, a expressar o seu ponto de vista e a contestar a decisão em questão. Para compreender o âmbito deste direito, deve ser lido em conjunto com outras cláusulas do RGPD, tais como o artigo 13.º, n.º 2), alínea f) e 14.º, n.º 2), alínea g), que estipulam que, no que respeita às decisões automatizadas, o responsável pelo tratamento de dados deve fornecer «informações úteis relativas à lógica subjacente, bem como a importância e as consequências previstas de tal tratamento para o titular dos dados».

50 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, JO L119.
51 Driver's Seat Cooperative: https://www.driversseat.co.

Além disso, as leis de proteção de dados definem certos princípios e a base jurídica para o tratamento dos dados pessoais, que geralmente incluem a transparência e o consentimento. Alguns regulamentos, porém, referem-se a princípios mais específicos. Por exemplo, no Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados de 2018 exige que o tratamento de dados pessoais seja não discriminatório e proteja os créditos (art.ºs. 6.º, alínea IX) e 7.º, alínea X)). Embora as leis de proteção de dados tenham impacto na relação entre os trabalhadores e as plataformas, é demasiado cedo para determinar a extensão deste. A sua aplicação pode ser dificultada na prática por outras áreas do direito, tais como a lei dos contratos e a do segredo comercial, as quais, separadamente e em combinação, contribuem para a opacidade dos algoritmos das plataformas e a sua proteção do escrutínio (De Stefano, 2019; Kapczynski, 2020). Além disso, o conceito de «consentimento» como meio de autorizar o tratamento de dados pode ser problemático para os trabalhadores de plataformas, sobretudo porque há com frequência um grave desequilíbrio no poder de negociação (Todolí-Signes, 2019).

Por último, para além destas legislações gerais de proteção de dados, estão a emergir legislações nacionais especificamente relevantes para os dados dos trabalhadores de plataformas. Em França, por exemplo, uma das jurisdições onde o RGPD se aplica diretamente, o *Code du travail* foi alterado para incluir a seguinte disposição:

> [Os trabalhadores independentes baseados em plataformas] têm o direito de aceder a todos os dados das plataformas relativos às suas próprias atividades que lhes permitam ser identificados. Têm o direito de receber estes dados num formato estruturado e o direito de os transmitir. O âmbito preciso destes dados, bem como os seus métodos de acesso, extração e transmissão, serão definidos por decreto (art.º L7342-7).

5.3.9 Queixas e resolução de litígios

A secção 4.3.2 descreveu diversas situações em que os trabalhadores de plataformas necessitam de aceder a processos de queixa e de resolução de litígios, tais como para contestar avaliações de desempenho deficientes, baixas classificações e rejeição de trabalhos (especialmente em plataformas de microtarefas) e, para muitos trabalhadores, a desativação temporária ou permanente.

A Carta de Princípios para um Bom Trabalho em Plataformas prevê que «as plataformas devem assegurar que os trabalhadores têm acesso a mecanismos transparentes e responsáveis, quando aplicável, para a resolução de litígios com os utilizadores/clientes e com outros trabalhadores num prazo razoável» (FEM 2020, Princípio 7.2).

Há motivos perentórios para defender que as plataformas devem estar sujeitas aos tribunais das jurisdições em que os trabalhadores estão localizados.

São aqui essenciais processos justos de revisão interna. Conduzem a uma eficiência em termos de redução de custos e de tempo e, como discutido na secção 4.3.2, produzem frequentemente resultados favoráveis para os trabalhadores. Contudo, os processos internos não evitam a necessidade de aceder a mecanismos externos de resolução de litígios, tais como os tribunais. Isto é particularmente verdade quando está a ser posta em causa uma prática empresarial (tal como a caracterização de um trabalhador) e não uma decisão individual (tal como uma classificação errada).

A análise na secção 5.1.1 mostrou que em algumas jurisdições, as plataformas digitais de trabalho podem escolher unilateralmente o tipo de sistema externo de resolução de litígios a ser especificado nos seus termos de serviço. O perigo destes sistemas unilaterais é que o acesso ao sistema judicial geral possa ser bloqueado. Isto significa que quando, por exemplo, se verifica consistentemente uma classificação errada dos trabalhadores, uma falha estrutural no sistema de revisão interna ou um problema sistémico com a tomada de decisões algorítmicas, tal não está sujeito a um controlo judicial, mesmo quando leva à desativação das contas.

Há, assim, motivos perentórios para defender que as plataformas devem estar sujeitas aos tribunais das jurisdições em que os trabalhadores estão localizados, incluindo regras processuais gerais, tais como as ações coletivas. Em algumas jurisdições, nomeadamente em países com regime de direito civil como a Argentina, Chile e México, a legislação exige que os litígios sejam remetidos para o sistema judicial comum, e as condiçõesde serviço refletem muitas vezes esse requisito.

Nas jurisdições em que o acesso aos tribunais só pode ser restringido por motivos limitados (muitas jurisdições de direito comum para além dos Estados Unidos da América), os trabalhadores

têm instaurado processos de litígio que contestam os mecanismos de resolução de litígios especificados nos termos de serviço das plataformas. Têm sido particularmente bem sucedidas as contestações às cláusulas que remetem os litígios para arbitragem fora da jurisdição onde os serviços estão a ser prestados.

Um exemplo recente relevante é o processo *Heller* no Canadá,[52] que resultou num importante acórdão do Supremo Tribunal do Canadá em 2020 (ver Coiquaud e Martin, 2019, lembrando que o seu artigo foi escrito antes da decisão final relativamente a este litígio). *Heller* era um mensageiro da *Uber Eats* que, juntamente com colegas de trabalho, iniciou uma ação coletiva contra a Uber, argumentando que eram trabalhadores por conta de outrem com direitos ao abrigo da Lei das normas de emprego de Ontário, de 2000. A Uber solicitou uma ordem de suspensão para que o tribunal não procedesse à apreciação da questão em causa. Tal foi feito com base no facto de *Heller* estar vinculado por uma cláusula de arbitragem obrigatória que exigia que submetesse o seu litígio a mediação e posteriormente a arbitragem nos Países Baixos.

O Supremo Tribunal do Canadá decidiu que a cláusula de arbitragem era inválida com base no facto de ser abusiva.[53] O tribunal escreveu:

> A cláusula de arbitragem, com efeito, modifica todos os outros direitos substantivos do contrato de tal forma que todos os direitos de que o Sr. Heller goza estão sujeitos à suposta condição prévia de se deslocar a Amesterdão, iniciar um processo de arbitragem mediante o pagamento das taxas exigidas e receber uma sentença arbitral que estabeleça a violação deste direito. Só quando estas condições prévias forem cumpridas, poderá o Sr. Heller obter uma ordem judicial para fazer valer os seus direitos substantivos ao abrigo do contrato. Efetivamente, a cláusula de arbitragem faz com que os direitos substantivos conferidos pelo contrato não possam ser aplicados por um motorista contra a Uber. Nenhuma pessoa razoável que tivesse compreendido e analisado as implicações da cláusula de arbitragem teria concordado com esta (processo *Heller*, par. 95).

O argumento de que o tribunal local não era a instância adequada (sendo a plataforma baseada na Europa) foi também apresentado pela empresa de plataforma, mas foi novamente rejeitado no processo *Aslam* no Reino Unido (discutido na secção 5.3.10). Não obstante estas decisões desfavoráveis, tal não significa que as cláusulas de resolução de litígios constantes nos termos de serviço não tenham efeito prático. Mesmo que sejam inválidas, podem dissuadir potenciais litigantes que, não sendo peritos jurídicos, acreditam que são efetivas.

A resolução eficaz de litígios tem sido prejudicada em alguns países em desenvolvimento devido à falta de clareza no que respeita à entidade jurídica adequada contra a qual apresentar uma queixa. Por exemplo, uma queixa relativa a um despedimento injusto apresentada por motoristas da Uber na África do Sul fracassou porque os motoristas processaram um membro do grupo Uber constituído na África do Sul, em vez da *Uber BV*, uma sociedade por quotas registada nos Países Baixos, que foi considerada como a parte contratante relevante.[54]

As tentativas por parte de plataformas baseadas na localização para submeter a relação de trabalho à legislação de jurisdições externas são também suscetíveis de falhar. Por exemplo, o direito internacional privado na China, Índia, UE e no Estado da Califórnia nos Estados Unidos da América implica que, pelo menos nos processos simples que não envolvam trabalho transfronteiriço, a legislação relevante será normalmente a da jurisdição em que o trabalhador está localizado, sobretudo se envolver uma relação de trabalho ou se estiver a ser aplicada a legislação laboral.[55]

---

52 *Uber Technologies Inc. vs. Heller*, 2020 SCC 16.

53 A abordagem canadiana às cláusulas abusivas contém dois elementos: uma desigualdade no poder de negociação e uma transação improvidente. Outras jurisdições de direito consuetudinário têm diferentes abordagens.

54 *Uber South Africa Technology Services (Pty) Ltd vs. National Union of Public Service and Allied Workers (NUPSAW) e outros* (C449/17) [2018] ZALCCT 1; [2018] 4 BLLR 399 (LC); (2018) 39 ILJ 903 (LC). Foi observado um caso semelhante no Quénia, *Kanuri Ltd e outros vs. Uber Kenya Ltd*, Tribunal Superior do Quénia em Nairóbi, Processo Civil N.º 356 de 2016, disponível em: http://kenyalaw.org/caselaw/cases/view/134444.

55 Tal como Cherry mostra no seu estudo da Califórnia, da UE e da Índia, os tribunais não escolhem automaticamente as cláusulas legais nos termos de serviço, preferindo atribuir um peso considerável à localização física do trabalhador (Cherry, 2020, 204-228). Ver também Grušić (2012); Lei da República Popular da China sobre a escolha da lei das relações civis relacionadas com o estrangeiro, adotada na 17.ª sessão da Comissão Permanente do 11.º Congresso Nacional Popular a 28 de outubro de 2010; Interpretação do Supremo Tribunal Popular sobre diversas questões relativas à aplicação da lei da República Popular da China sobre a escolha da lei para as relações civis relacionadas com o estrangeiro I), adotada na 1563.ª sessão da Comissão Judicial do Supremo Tribunal Popular em 10 de dezembro de 2012, artigo 10.º; Regulamento (CE) 44/2001 do Conselho, de 22 de dezembro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial, Secção 5.

E ainda bem que assim é, tal como comenta Cherry (2020, 226): «se os operadores de plataformas multinacionais podem escolher a lei que impõem através de um contrato de adesão, podem decidir escolher jurisdições em que não existe legislação, jurisdições em que parece haver um precedente favorável ou a probabilidade de isso suceder, ou jurisdições em que as normas de trabalho são pouco rigorosas».

A posição regulamentar do trabalho baseado na internet - que decorre no «mundo virtual» - é potencialmente mais complexa e pouco explorada (Cherry, 2020).56 Ao contrário das plataformas baseadas na localização, a plataforma, o trabalhador e o cliente podem estar em três países diferentes (Cherry, 2020; ver também Arthurs, 2010; Mundlak, 2009). Por exemplo, muitos trabalhadores da Amazon *Mechanical Turk* estão localizados na Índia (Difallah, Filatova e Ipeirotis, 2018; Berg *et al.*, 2018), tal como muitos trabalhadores da *Upwork* (Horton, Kerr e Stanton, 2017). As próprias plataformas estão sediadas nos Estados Unidos da América e os utilizadores (clientes) podem estar localizados em muitos países diferentes, embora normalmente nas economias mais desenvolvidas (ver secção 1.3).

Por si só, esta dispersão geográfica não é novidade. Os destacamentos internacionais de trabalhadores têm sido comuns há muitos anos, tendo-se desenvolvido princípios jurídicos para determinar a lei a aplicar em caso de litígio (Morgenstern, 1985; Morgenstern e Knap, 1978). Mas, com o trabalho *online*, os trabalhadores não deixam, de facto, o seu sistema jurídico nacional. São as condições e termos de serviço que viajam, virtualmente, para se encontrarem com os trabalhadores onde estes estão localizados. Estes acordos podem tentar importar restrições estrangeiras aos direitos dos trabalhadores. São muito escassos os casos, estatutos e outros regulamentos governamentais que aplicam estes princípios ao trabalho realizado puramente *online*, pelo que a posição jurídica permanece incerta, mesmo nas principais jurisdições. Cherry (2020), considera uma série de opções que poderiam preencher a lacuna regulamentar, incluindo uma regulamentação semelhante à Convenção do Trabalho Marítimo, 2006 e ao RGPD, bem como a iniciativas de responsabilidade social das empresas.

5.3.10 A relação de trabalho

Não obstante este capítulo tenha enfatizado que muitos princípios e direitos abrangem os trabalhadores independentemente do seu vínculo laboral, a realidade é que em muitas jurisdições, as leis que dão efeito a esses princípios e direitos aplicam-se apenas aos trabalhadores por conta de outrem. Esta realidade foi repetidamente revelada na análise anterior, que apontou para o âmbito limitado de uma grande parte da regulamentação de proteção laboral em áreas como a negociação coletiva e a segurança social.

Uma razão para a estreita ligação entre a proteção laboral e a relação de trabalho é que muitas legislações laborais foram inicialmente redigidas num período em que a fronteira entre o emprego e o empreendedorismo parecia ser mais fácil de identificar, pelo menos nos países industrializados (Deakin, 2007). Essa era de empresas industriais verticalmente integradas passou, perturbando fundamentalmente a divisão binária trabalhador-empreendedor (Weil, 2014; Fudge, McCrystal e Sankaran, 2012; Davidov e Langille, 2011; Freedland e Countouris, 2011; Fudge 2006; Stone, 2004; Freedland, 2003; Supiot, 2001; Collins, 1990). Porém, os legisladores e tribunais têm falhado muitas vezes ao restruturar completamente a proteção laboral numa direção mais abrangente (sendo a segurança e saúde no trabalho, o trabalho forçado e infantil e a lei da não discriminação, destacadas exceções). Em suma, ainda que em teoria a situação profissional não deva ser relevante para os princípios e direitos que se aplicam a todos os trabalhadores, é-o na prática em grande medida.

Mas é também importante classificar adequadamente os trabalhadores porque certos direitos laborais legislados não são, no que respeita aos instrumentos da OIT, aplicáveis a todos os trabalhadores. Continuam a depender de uma relação de trabalho. Certamente, a distinção pode nem sempre ser inequívoca. As normas relativas ao tempo de trabalho podem estar ligadas a padrões abrangentes (onde têm um impacto na saúde e segurança) ou ser específicas do emprego (como no caso de férias anuais remuneradas).[57] Todavia, as últimas nem sempre podem ser absorvidas pelas primeiras, e para esses

56 Este debate beneficiou consideravelmente da análise das questões realizada por Cherry.
57 Ver a Convenção (N.º 132) sobre Férias Remuneradas (revista), 1970 e OIT, 2018c, par. 280).

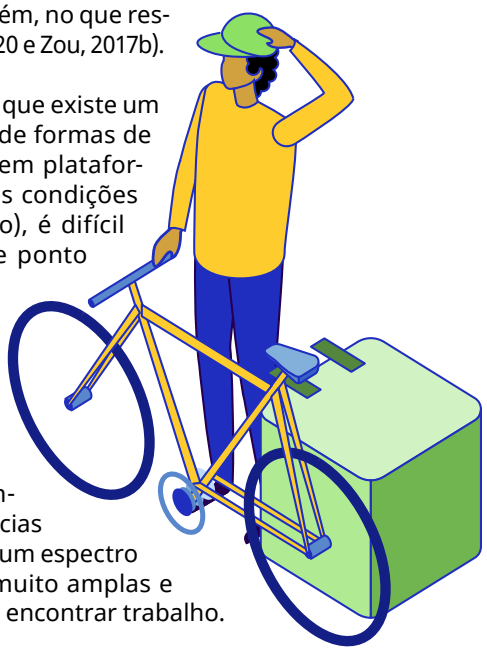
É também importante classificar adequadamente os trabalhadores porque certos direitos laborais legislados não são, no que respeita aos instrumentos da OIT, aplicáveis a todos os trabalhadores.

direitos específicos do emprego é essencial estabelecer uma relação de trabalho.

Tudo isto significa que o estatuto de trabalhador por conta de outrem continua a ser muito importante. Não é pois surpreendente que uma grande parte dos processos de litígio e muitos dos debates legislativos relativos ao trabalho através de plataformas digitais de trabalho se centrem nesta questão. Para os trabalhadores de plataformas, o emprego é uma porta de acesso a uma série de direitos. Para muitas plataformas, pode ser uma grande ameaça ao seu modelo de negócio.

Não só os riscos são elevados, mas também a natureza específica do contexto do inquérito e as diferentes abordagens nacionais para lhe dar resposta produzem grande diversidade e grande incerteza em todo o mundo. De facto, muitos sistemas nacionais aplicam testes que, em termos gerais, correspondem aos estabelecidos na Recomendação (N.º 198) sobre a Relação de Trabalho, 2006 (ver secção 5.2.3). Tal como Prassl (2018, 100) comenta: «Dependendo de cada jurisdição e queixa, os testes comuns de emprego e a legislação laboral aplicam-se ao trabalho na economia de plataformas, e dado o apertado controlo que as plataformas exercem sobre muitos aspetos da prestação de serviços, muitas vezes apontam para a situação profissional, deixando apenas os verdadeiros empreendedores fora do âmbito das leis e regulamentos de proteção.»

Mas a natureza inevitavelmente porosa dos testes e a sua sensibilidade às variações factuais, significam que casos semelhantes podem resultar numa conclusão numa jurisdição (a relação é uma relação de trabalho) e numa conclusão oposta noutra (a relação é comercial). Também não é desconhecida a inconsistência dentro de uma única jurisdição; um juiz pode decidir atribuir um maior peso a uma declaração contratual que nega a relação comercial do que outro. O que constitui, para um juiz, um controlo suficiente para estabelecer uma relação de trabalho, pode ser insuficiente para outro (ver, por exemplo, a análise dos processos na UE em *Kilhoffer et al.*, 2020; ver também, no que respeita à China, Ban, 2020 e Zou, 2017b).



Além disso, uma vez que existe um leque diversificado de formas de trabalho baseadas em plataformas (com diferentes condições e termos de serviço), é difícil determinar até que ponto uma decisão relativa a uma forma (por exemplo, motoristas) será aplicável a outra forma (por exemplo, *freelancers*). Por tudo isso, é possível identificar certas tendências que se enquadram num espectro entre abordagens muito amplas e muito estreitas para encontrar trabalho.

A primeira abordagem é salientar o controlo prático que a plataforma tem sobre as transações que se realizam através da própria plataforma. Por exemplo, em 2020, o supremo tribunal francês, o *Cour de Cassation*, concluiu que um motorista Uber era trabalhador por conta de outrem dessa plataforma.[58] O Tribunal decidiu que vários fatores-chave apontavam para um contrato de trabalho (*contrat de travail*). O motorista foi integrado num sistema que apenas existia porque foi criado e mantido pela plataforma, um sistema em que a plataforma controlava as tarifas e as condições em que o transporte era oferecido.[59] O motorista em litígio não tinha os seus próprios clientes e não podia escolher os seus próprios itinerários. A Uber desativou temporariamente a conta do condutor após este se ter recusado três vezes a conduzir e o motorista poderia perder acesso à conta se a taxa de cancelamento fosse elevada, ou se o número de relatórios de «comportamento problemático»

58 *Arrêt no 374 du 4 mars 2020 (19-13.316) – Cour de cassation – Chambre sociale*. Ver também processos em Espanha, incluindo a sentença STS 2924/2020 de 25 de setembro de 2020, Tribunal Supremo (sala de lo social), que concluiu que existia uma relação de trabalho entre uma plataforma (Glovo) e os seus mensageiros.
59 Rogers (2018) observa que o grau de monitorização das plataformas (incluindo no caso das plataformas baseadas na internet, através da gravação dos toques nas teclas e fazendo capturas de ecrã regulares) pode levar a uma presunção de emprego.

Caixa 5.4 A relação de trabalho: Código do Trabalho da Califórnia

Os testes para as classificações incorretas variam em todo o mundo. Uma abordagem com cada vez maior influência é o teste "ABC", desenvolvido sobretudo na Califórnia: ver *Dynamex Operations West, Inc. vs. Superior Court of Los Angeles (2018) 4 Cal.5th 903 (Dynamex)*, um processo que envolve motoristas de entregas de uma empresa de entregas no próprio dia (*Dynamex*). O teste *Dynamex* faz agora parte do Código do Trabalho da Califórnia.

2750.3. Código do Trabalho da Califórnia:

a) 1) Para efeitos das disposições do presente código e do Código do seguro de desemprego, e para as ordens salariais da Comissão de Previdência Industrial, uma pessoa que forneça mão-de-obra ou serviços mediante remuneração será considerada um trabalhador por conta de outrem e não um prestador de serviços independente, a menos que a entidade contratante demonstre que as condições seguintes são preenchidas:

(A) A pessoa não está sob o controlo e a direção da entidade contratante em relação à realização do trabalho, tanto no âmbito do contrato para a realização do trabalho como de facto.

(B) A pessoa realiza trabalhos que estão fora do curso normal dos negócios da entidade contratante.

(C) A pessoa está habitualmente envolvida numa atividade de comércio, profissão ou negócio da mesma natureza daquela em que está envolvida no trabalho realizado.

Há uma série de exceções, incluindo as profissões liberais.

Em novembro de 2020, a maioria dos eleitores da Califórnia apoiou a «Proposition 22», formulada pela Uber, a Lyft e outras plataformas de táxis, que inseriu o Capítulo 10.5 (Motoristas e serviços baseados em aplicações) no Código de Negócios e Profissões. Esse capítulo prevalece sobre o Código do Trabalho da Califórnia. Define os motoristas baseados em aplicações como prestadores de serviços independentes, mas especifica uma série de benefícios relativos a um rendimento mínimo, prestações de saúde, seguro de acidentes, antidiscriminação, segurança pública e períodos de descanso. Não existe um direito especificado de organização ou de negociação coletiva.

fosse excessivo. O Tribunal determinou, assim, que: «o trabalho foi realizado sob a autoridade de um empregador que tinha o poder de emitir ordens e diretivas, de supervisionar a sua implementação e de sancionar as infrações. Por conseguinte, o estatuto de trabalhador independente do motorista era fictício».[60]

As recentes análises judiciais no Estado da Califórnia nos Estados Unidos da América, agora codificadas na legislação estatal, refletem uma aceitação semelhante no que respeita as classificações, ainda que a sua aplicação às plataformas digitais de trabalho tenha sido modificada por alterações ao Código de Negócios e Profissões do Estado, efetuadas através de uma medida de votação bem-sucedida em 2020 (ver caixa 5.4).[61]

60 Ver https://www.courdecassation.fr/IMG/20200304_arret_uber_note_%20ENGLISH.pdf. Esta abordagem ao controlo parece mais suscetível de concluir que um trabalhador de plataformas é um trabalhador por conta de outrem do que a adotada pelo Tribunal de Justiça Europeu, por exemplo, *B vs. Yodel Delivery Network Ltd* (2020) C-692/19, um processo que envolve um mensageiro e que foi decidido no mês seguinte, embora se verificassem certas diferenças factuais e jurídicas entre os motoristas da Uber e os *estafetas* da Yodel.

61 Notar as abordagens divergentes a nível federal e noutros estados dos EUA: comparar, por exemplo, *National Labor Relations Board, Office of the General Counsel, Advice Memorandum* (Processos 13-CA-163062, 14-CA-158833 e 29-CA-177483), 16 de abril de 2019 (constatação de que os motoristas da Uber eram prestadores de serviços independentes) e Luis Vega vs. Postmates Inc., decisão do Tribunal de Recurso do Estado de Nova Iorque (26 de março de 2020) (o estafeta foi considerado trabalhador por conta de outrem).

Uma segunda abordagem é evidente nos países com uma categoria intermédia entre emprego e trabalho por conta própria. Um caso ilustrativo é o processo da Aslam, uma decisão do Tribunal de Recurso do Reino Unido,[62] onde a maioria dos juízes do Tribunal considerou que, embora os motoristas requerentes não fossem trabalhadores por conta de outrem, eram «trabalhadores», uma categoria que lhes conferia direito ao salário mínimo e a férias remuneradas. Isto porque a conclusão foi que «faziam ou executavam pessoalmente ... trabalho ou serviços para outra parte do contrato cujo estatuto não era decorrente do contrato de um cliente de qualquer profissão ou empresa desempenhado pela pessoa em questão».[63]

O Tribunal observou que havia «um elevado grau de ficção na redação ... do contrato-tipo entre a Uber e cada um dos motoristas» (par. 90).[64] Confirmou o acórdão original do Tribunal de Trabalho, concordando que: «não é real considerar a Uber como trabalhando «para» os motoristas e que a única interpretação sensata é que a relação é o oposto. A Uber gere um negócio de transportes. Os motoristas fornecem a mão-de-obra qualificada através da qual a organização presta os serviços e obtém os lucros» (par. 95). Este processo encontra-se em fase de apresentação de recurso ao Supremo Tribunal do Reino Unido, o que deverá conduzir a um resultado definitivo para essa jurisdição.

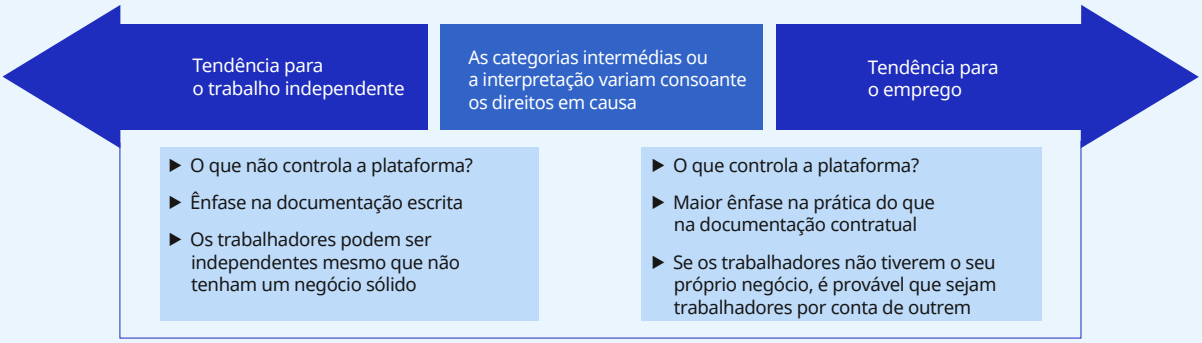
Uma terceira abordagem é quando os tribunais atribuem relevância à finalidade para a qual é procurada a situação profissional no processo de litígio específico. Isto significa que um trabalhador de plataforma pode, pelo menos em princípio, ser considerado um trabalhador por conta de outrem num processo de indemnização por acidente, mas não em processos de litígio relativos a outras normas de trabalho (as discrepâncias entre as definições regulamentares permitem esta abordagem). Tal cria uma categoria intermédia de facto. Algumas decisões judiciais na China e na República da Coreia (tal como a discutida na caixa 5.3) proporcionam um exemplo (ver o debate em Zou, 2017a; ver também os diversos pontos de vista dos académicos chineses em Ban, 2020; Xie, 2018; Yan, 2018; Peng e Cao, 2016).

Uma quarta abordagem, que em alguns aspetos é o oposto da primeira, é enfatizar as formas pelas quais as plataformas *não* exercem controlo. Contrariamente à análise da *Cour de Cassation* de França discutida acima, os tribunais de países como a Austrália apontaram o facto de que os trabalhadores de plataformas, tais como os motoristas, têm controlo sobre «se, quando e durante quanto tempo realizam o trabalho»; não estão «sujeitos a qualquer obrigação formal ou operacional de realizar o trabalho».[65] O facto de um trabalhador não gerir um negócio próprio e trabalhar exclusivamente para a plataforma não é determinante.[66] Foi adotado um raciocínio semelhante pelos tribunais do Brasil em relação aos motoristas da Uber.[67]

Para reiterar, qualquer que seja a abordagem adotada (ver figura 5.3), haverá alguns trabalhadores que são «verdadeiramente» independentes, sobretudo na quarta categoria. As Convenções fundamentais mencionadas na tabela 5.1 exigem que também eles gozem dos direitos laborais que se aplicam independentemente da situação contratual. Reparar as classificações incorretas, embora seja extremamente importante, não aborda o caso destes trabalhadores, podendo ser necessárias outras medidas regulamentares (Xie, 2018).

62 [2018] EWCA Civ 2748.
63 *Employment Rights Act* 1996 (Reino Unido) secção 230(3).
64 [2018] EWCA Civ 2748. Ver também *Autoclenz Ltd vs. Belcher* [2011] UKSC 41.
65 Ver https://www.fairwork.gov.au/about-us/news-and-media-releases/2019-media-releases/june-2019/20190607-uber-media-release. Ver também *Kaseris vs. Raiser Pacific* [2017] FWC 6610; *Amita Gupta vs. Portier Pacific Pty Ltd; Uber Australia Pty Ltd*, nome comercial *Uber Eats* [2020] FWCFB 1698.
66 *Uber Australia Pty Ltd*, nome comercial *Uber Eats* [2020] FWCFB 1698, Parágrafos 71-72; ver também *ACE Insurance Limited vs. Trifunovski* [2013] FCAFC 3.
67 Ver Superior Tribunal de Justiça, 28 de agosto de 2019, Processo N.º 164.544 - MG (2019/0079952-0) e Tribunal Superior do Trabalho, 5 de fevereiro de 2020, Processo N.º TST-ED-RR-1000123-89.2017.5.02.0038.

Figura 5.3 Diferentes abordagens para o estabelecimento de uma relação de trabalho entre os trabalhadores e as plataformas digitais de trabalho



Fonte: Elaboração da OIT.

5.3.11 Remuneração e tempo de trabalho

Os princípios relativos à remuneração e ao tempo de trabalho estão estreitamente ligados à relação de trabalho nas Convenções da OIT, pelo que são essenciais princípios de classificação sólidos para assegurar que todos os trabalhadores beneficiam dos mesmos. Contudo, tal não significa que não deva ser prevista qualquer disposição sobre estas questões para os trabalhadores independentes.

São necessárias normas sobre remuneração e tempo de trabalho para por em prática os direitos e princípios universais, tais como a segurança e saúde no trabalho, segurança social e sistemas de pagamento justos. Em primeiro lugar, se um trabalhador independente de plataformas faz um horário de trabalho prolongado numa base regular para obter rendimentos, tal pode comprometer a sua saúde e segurança. Uma vez que os trabalhadores têm dificuldade em aceder a trabalho suficiente, têm um poderoso incentivo para trabalhar horas em excesso (pagas e não pagas), o que pode conduzir a um estado de saúde mental e física deficiente, entre outros problemas.

Em segundo lugar, para muitos trabalhadores que têm no trabalho em plataformas, como o trabalho freelancer e as microtarefas, a sua principal fonte de rendimento, o rendimento pode não ser suficiente para satisfazer as despesas básicas de subsistência. Como debatido na secção 4.2.2, os *freelancers*, por vezes, apresentam propostas a um valor mais baixo e os trabalhadores de plataformas de microtarefas ganham substancialmente menos do que os seus homólogos no mercado de trabalho tradicional. Se esta remuneração for a sua única fonte de rendimento, este pode necessitar de um complemento ao rendimento (incluindo no que diz respeito a pensões e outras formas de segurança social). Tal pode ter um impacto no sistema de segurança social.

Em terceiro lugar, os Capítulos 2 e 4 ilustraram que os trabalhadores de plataformas são vulneráveis a táticas de preços predatórios e pagam comissões e taxas de transação que consomem as remunerações.

Quais são as possibilidades de desenvolver normas sobre remuneração e tempo de trabalho que abordem estas questões e sejam adequadas para os trabalhadores independentes? Do ponto de vista do diálogo social e da regulamentação da colaboração, seria ideal se pudessem emergir da negociação coletiva entre as próprias partes. Porém, vimos que a legislação antitrust em muitos países frustra esta abordagem; por exemplo, uma taxa horária pode ser vulnerável para contestar com base na fixação de preços (Kilhoffer *et al.*, 2020).

Outra resposta a este dilema é alargar as normas de trabalho existentes aos trabalhadores de plataformas «não trabalhadores por conta de outrem». Um recente projeto de lei apresentado por senadores chilenos em 2020 tenta prestar

> São necessárias normas sobre remuneração e tempo de trabalho para por em prática os direitos e princípios universais.

garantias aos trabalhadores independentes de plataformas, ao incluir o direito a receber uma taxa de remuneração horária em conformidade com o quadro legal nacional sobre o salário mínimo.[68] Esta abordagem também pode ser observada no processo Aslam no Reino Unido (ver secção 5.3.10), que, enquanto se aguarda o resultado final do recurso, permitiu que os motoristas da Uber fossem abrangidos pelos regulamentos relativos ao salário mínimo e ao tempo de trabalho (porque são «trabalhadores por conta de outrem» para efeitos desses regulamentos), mesmo que não sejam realmente trabalhadores por conta de outrem. Contudo, as iniciativas regulamentares que criaram uma categoria intermédia entre emprego e trabalho independente atraíram críticas. Foi argumentado que comprometem a categoria de emprego (Stewart e McCrystal, 2019; Cherry e Aloisi, 2017; De Stefano, 2016; para consultar uma defesa, ver Davidov, 2014).

Uma outra abordagem é conceber novas normas de trabalho especificamente adaptadas ao trabalho de base digital. Uma dessas normas é o «direito a desligar» (*droit à la déconnexion*), introduzido em 2017 para os trabalhadores por conta de outrem de França (*Code du travail* art.º L7342-9, 1.º). Esta norma foi alargada aos trabalhadores das plataformas do setor dos transportes em 2019, o que permitiu aos trabalhadores independentes das plataformas no setor dos táxis «desligarem-se» das plataformas sem retaliação, desde que esta norma constituísse uma parte da carta social voluntária da plataforma.

Todavia, por si só, esta medida pode ser ineficaz em muitas situações. Como debatido na secção 4.2.2, muitas plataformas utilizam algoritmos que recompensam os períodos de ligação mais longos ou criam incentivos para trabalhar mais de modo a que os trabalhadores recebam bónus (particularmente as plataformas baseadas na localização). Ainda que possa não haver nenhuma retaliação direta como consequência de desligar, os trabalhadores que o fazem podem colocar-se numa desvantagem significativa. Várias jurisdições estão a tomar medidas para especificar taxas de remuneração mínimas para os trabalhadores independentes de plataformas baseadas na localização. A legislação francesa (*Code du travail* art. L7342-9, 2.º) prevê que a carta social das plataformas deve incluir métodos que permitam aos trabalhadores independentes obter um «preço digno» (*prix décent*).

As diretrizes da Índia sobre agregadores de veículos motorizados de novembro de 2020 especificam que os agregadores - intermediários digitais ou mercados onde os passageiros se ligam aos motoristas com o objetivo de obter transporte - devem cumprir determinados critérios para obterem uma licença, os quais incluem obrigações relativas ao tempo de trabalho e remuneração. Por exemplo, os agregadores devem assegurar-se de que os motoristas não estão ligados durante mais de 12 horas por dia, mesmo quando estes estão ligados a vários agregadores. Uma vez atingido o limite de tempo de ligação, aplicar-se-á uma pausa obrigatória de 10 horas (art.º 7, 2, d)). Além disso, as diretrizes preveem que se apliquem as tarifas de táxi da cidade em questão e que essas tarifas de base devem corresponder a um mínimo de 3 quilómetros para contabilizar os quilómetros não contados, a distância e o combustível necessários para chegar aos clientes (art.º 13.º, alínea 1) e 2)). É também especificado que se aplica um preço de pico correspondente a 1,5 vezes a tarifa de base e que os motoristas devem receber pelo menos 80 por cento da tarifa (art.º 13.º, alínea 3) e 4)).



Na cidade de Seattle, nos Estados Unidos, os desafios legais à validade do regulamento municipal que permite aos motoristas da Uber e da Lyft negociar coletivamente, levaram a cidade a criar um sistema de compensação mínima para esses motoristas (Código Municipal de Seattle, cap. 14.31).

68 Senado do Chile, Projeto de Lei que estabelece garantias básicas às pessoas que prestam serviços através de plataformas digitais, *Boletim N.º 13*. 496-13, artigo 3.º.

Parece ter sido adotada uma abordagem semelhante no Estado da Califórnia, na sequência do sucesso da medida de votação «Proposition 22» (ver caixa 5.4).

A relação entre as normas de remuneração mínima para os trabalhadores independentes e o sistema salarial dos trabalhadores por conta de outrem é complexa. Nos países em que existe um salário mínimo universal, esse será um ponto de referência pertinente para as negociações entre as partes interessadas relevantes. Por outro lado, nos países com níveis salariais mínimos a nível setorial (definidos, por exemplo, através de acordos coletivos ou prémios), pode ser pertinente definir níveis para trabalhadores com um grau de qualificação comparável.

Uma objeção importante ao desenvolvimento de normas relativas aos trabalhadores independentes de plataformas é que em alguns contextos pode haver diversas partes envolvidas na determinação das taxas de remuneração dos trabalhadores de plataformas e isto pode tornar a aplicação dos regulamentos de remuneração mais difícil, tal como quando os clientes determinam as taxas de remuneração. Não obstante, como sugerido por Prassl (2018, 104), é possível formular uma regra para abordar esta questão: a plataforma pode ser responsável pela criação dos seus próprios sistemas de modo a que «qualquer que seja a duração do tempo de trabalho, os clientes não podem introduzir nenhum valor abaixo da percentagem relevante de um salário mínimo por hora».

Pode ser feita outra observação sobre a aplicação da lei. Como discutido nas secções 2.4 e 4.3.1, muitas plataformas fornecem «ferramentas de coordenação» aos trabalhadores para a gestão dos fluxos de trabalho, incluindo o acompanhamento de rotas (no caso das plataformas baseadas na localização) e o registo dos toques de teclas e as capturas de ecrã (no caso de plataformas baseadas na internet) (ver também Anexo 2B). Isto significa que as plataformas estão em condições de determinar as horas de trabalho com bastante precisão, pelo que devem ser capazes de evitar pagamentos insuficientes. Além disso, tal como argumenta Rogers (2018), os dados gerados deste modo podem ser disponibilizados às autoridades governamentais e possivelmente às organizações de trabalhadores, para verificar a sua não conformidade.

5.3.12 Trabalho em plataformas e cláusulas laborais nos acordos comerciais

O debate tem-se centrado até agora nos sistemas jurídicos nacionais e regionais. Outra forma importante de regulação é a transnacional. O exemplo mais destacado em matéria de regulamentos transnacionais, em termos de impacto jurídico, são os acordos de comércio livre (ACL). As considerações de espaço impedem uma discussão alargada acerca da relevância dos ACL para o trabalho em plataformas, mas podem ser feitos alguns comentários gerais.

Um número cada vez maior de ACL contém cláusulas laborais que fazem referência à Declaração da OIT relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho de 1998 (ver OIT, 2019c; OIT, 2017c; Agustí-Panareda, Ebert e LeClercq, 2014), bem como outras questões, como a saúde e segurança no trabalho. Alguns acordos mais recentes referem-se também à Agenda de Trabalho Digno e à Declaração sobre a Justiça Social para uma Globalização Justa de 2008 da OIT (por exemplo, ACL negociados com a UE), bem como a uma lista alargada de direitos protegidos (por exemplo, o Acordo abrangente e progressivo para a Parceria Trans Pacífico e o Acordo Estados Unidos da América-México-Canadá) (Compa, 2019; Namgoong, 2019).

Algumas destas cláusulas são problemáticas porque podem não referir corretamente as Convenções fundamentais (Agustí-Panareda, Ebert e LeClercq, 2014) e porque podem ter algumas disposições formuladas em termos vagos, sendo difícil pô-las em prática (Santos, 2018; Tham e Ewing, 2016). Ainda assim, uma vez que os ACL impõem obrigações legais vinculativas aos seus signatários, são um importante meio de intervenção regulamentar no que respeita as atividades transnacionais das plataformas digitais de trabalho. O impacto dos acordos comerciais, e sobretudo das suas cláusulas laborais, nos trabalhadores de plataformas é uma questão que poderia receber mais atenção nas negociações comerciais do que tem sido o caso até agora.

Por outro lado, alguns ACL podem conter disposições que restringem a capacidade dos Estados para regular as condições dos trabalhadores de plataformas; tais disposições podem ser encontradas nos capítulos que abordam o investimento, o comércio eletrónico e o comércio de serviços transfronteiriço. Certos ACL, por exemplo, protegem os fluxos de dados transfronteiriços

das empresas de plataformas digitais e impedem os governos de localizar a sua presença ou de lhes exigir que transfiram ou divulguem o código fonte e algoritmos. Neste contexto, uma questão essencial é se as empresas de plataforma se limitam a fornecer serviços tecnológicos. Se assim for, podem ser autorizadas a prestar serviços a partir do estrangeiro, sem necessidade de ficarem sujeitas a regulamentos setoriais nacionais, tais como os relativos ao transporte, à proteção de dados, e legislação fiscal e laboral. Estas estipulações têm impacto não só devido aos processos judiciais em painéis de arbitragem internacionais,

> Os ACL são um importante meio de intervenção regulamentar no que respeita as atividades transnacionais das plataformas digitais de trabalho.

mas também porque a mera ameaça de os invocar pode ter um efeito inibidor nas iniciativas para melhorar as condições dos trabalhadores de plataformas.

Conclusão

Este capítulo demonstrou que as jurisdições que regulam o trabalho em plataformas ocupam diferentes posições no espaço entre dois extremos. Num extremo, o trabalhador de plataformas é concebido como um agente independente pelo qual a plataforma não tem qualquer responsabilidade. No extremo oposto, o trabalhador de plataformas é considerado um trabalhador por conta de outrem da plataforma, responsável pelo cumprimento de todas as obrigações ao abrigo da legislação laboral e de proteção social.

Da perspetiva do trabalho digno, em particular como articulado através das Convenções e Recomendações da OIT, os trabalhadores de plataformas devem beneficiar de muitos direitos laborais e de proteção social, independentemente da sua situação contratual. Em muitos contextos, tal significa que as plataformas necessitam de assumir alguma responsabilidade para assegurar trabalho digno aos trabalhadores de plataformas, na medida em que influenciam significativamente as suas condições de trabalho. Não podem permanecer no extremo «sem responsabilidade».

E, de facto, ainda que continuem a ser apresentados argumentos sobre a caracterização adequada dos trabalhadores de plataformas em todo o mundo, é possível detetar um movimento considerável de afastamento do extremo «sem responsabilidade» em muitos países. Cada vez mais, as plataformas - seja por vontade própria, através do diálogo social ou como resultado de uma ação regulamentar dos governos - estão a assumir obrigações relacionadas com a segurança social, saúde e segurança, proteção de dados, remunerações mínimas, prevenção da discriminação, etc.

Em muitos casos, estas obrigações são provavelmente inferiores às obrigações de um empregador face a um trabalhador por conta de outrem, o que faz com que uma série de legislaturas e de tribunais interpretem a relação plataforma/trabalhador como uma relação de trabalho. Contudo, esta tendência para considerar a relação como sendo uma relação de trabalho não é, neste momento, universal ou inexorável. A criação de facto de uma categoria «intermédia» de relação de trabalho parece igualmente suscetível de estar enraizada em muitas outras jurisdições.

Independentemente de como as disposições contratuais entre as plataformas e os trabalhadores são interpretadas, assegurar trabalho digno aos trabalhadores de plataformas exige diálogo social. As plataformas, os trabalhadores, os seus representantes e os governos devem ser todos envolvidos na criação de melhores condições de trabalho. Em particular, os trabalhadores de plataformas devem poder associar-se de modo a negociar com as plataformas. A negociação coletiva deve igualmente estar disponível, quer nas suas formas tradicionais centradas na relação de trabalho, quer em novas formas emergentes em muitos países, adequadas para os trabalhadores independentes. É através do diálogo social que é provável que surjam abordagens inovadoras e consensuais de regulamentação do trabalho em plataformas, em benefício de todas as partes interessadas.

> Os trabalhadores de plataformas devem beneficiar de muitos direitos laborais e de proteção social, independentemente do seu vínculo laboral contratual.



6

Agarrar a oportunidade

Um caminho a seguir

Necessidade de diálogo e coordenação política internacional

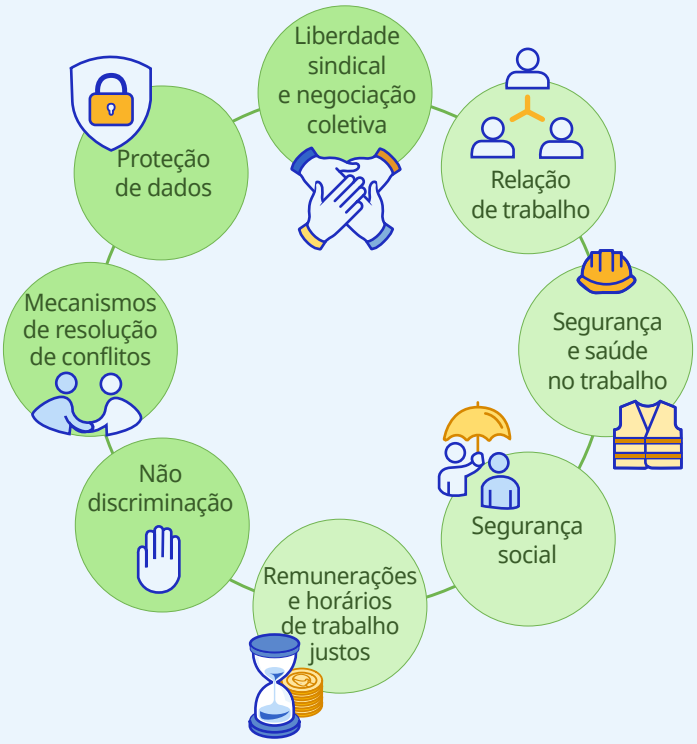


om preocupações de regulação crescentes, tem havido...

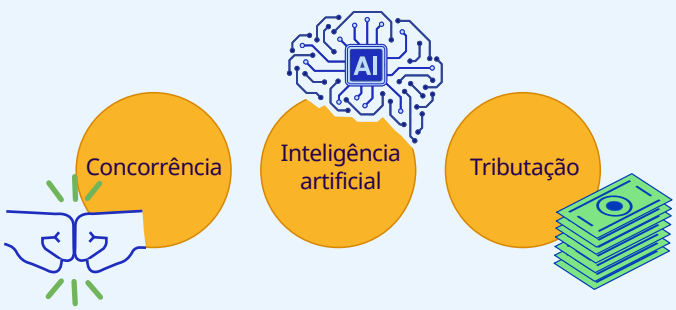
- Iniciativas das jurisdições nacionais
- Iniciativas dos parceiros sociais
- Iniciativas de outros atores não estatais



Medidas de política para assegurar a proteção dos trabalhadores



Outras áreas do direito e políticas relevantes para os trabalhadores das plataformas



Introdução

As plataformas digitais cresceram exponencialmente ao longo da última década, um crescimento dinamizado pela disponibilidade de infraestruturas de nuvem, serviços de computação em nuvem e financiamento de capital de risco. A revolução das tecnologias de informação e comunicação, em particular, resultou na adoção generalizada pelas empresas e particulares de soluções e dispositivos tecnológicos, estimulando a procura de produtos e serviços digitais, bem como criando um ambiente propício ao rápido crescimento das plataformas. O papel da economia digital foi ainda mais reforçado pelas consequências da pandemia da COVID-19, uma vez que permitiu a continuidade dos negócios e do trabalho remoto.

Entre as plataformas digitais, as plataformas digitais de trabalho têm características distintivas que, juntamente com o seu rápido ritmo de crescimento, estão a transformar o mundo do trabalho. As plataformas digitais de trabalho podem ser categorizadas em plataformas baseadas na internet e plataformas baseadas na localização. São transversais a diversos setores económicos que exigem a aplicação de diversas competências, desde a realização de entregas até à análise de dados.

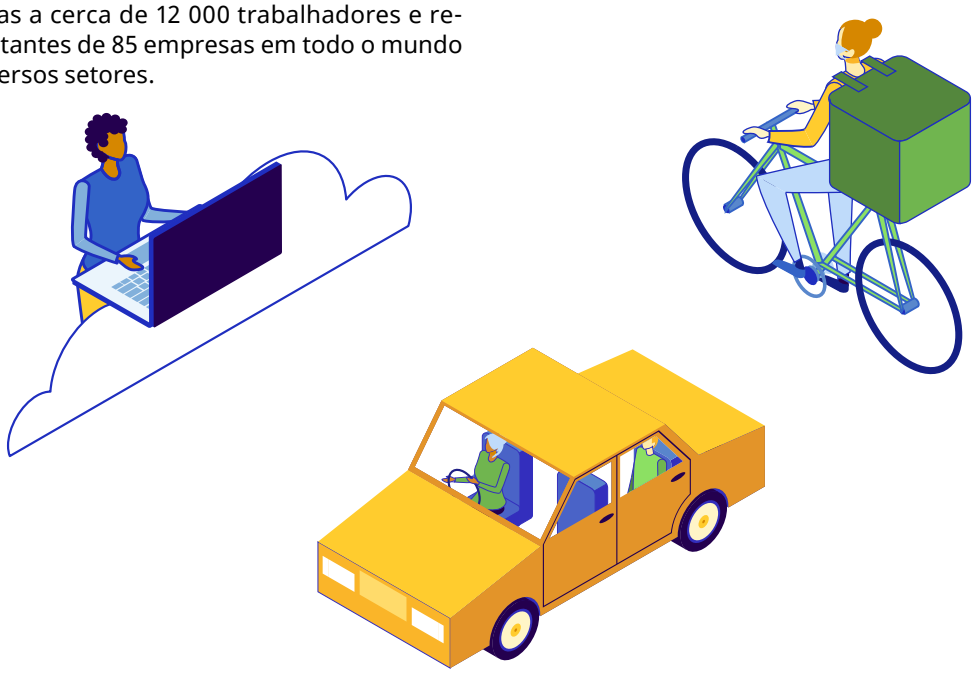
O presente relatório proporciona uma visão geral internacional pioneira e abrangente das estratégias empresariais das plataformas digitais de trabalho, bem como perspetivas no que concerne a experiência de trabalhadores e empresas nas plataformas baseadas na internet e baseadas na localização, tendo por base inquéritos e entrevistas a cerca de 12 000 trabalhadores e representantes de 85 empresas em todo o mundo em diversos setores.

Não obstante se encontrem na sua fase inicial, as plataformas digitais de trabalho estão cada vez mais a moldar o futuro do trabalho. Proporcionaram oportunidades aos trabalhadores e às empresas, mas a sua ascensão também perturbou alguns setores da economia (tais como o setor dos táxis) e criou desafios para o futuro do trabalho, os quais se encontram resumidos na secção 6.1.

A secção 6.2 discute algumas das respostas ou iniciativas emergentes, de carácter vinculativo e não vinculativo, tomadas por governos, parceiros sociais, plataformas e outras partes interessadas (tais como cooperativas) para abordar os desafios enfrentados pelos trabalhadores nas plataformas digitais de trabalho, em particular com base nas práticas nacionais.

A secção 6.3 explora os principais caminhos para alavancar as oportunidades e superar os desafios, recorrendo às orientações das normas internacionais do trabalho, bem como da legislação e das práticas nacionais, relevantes para garantir trabalho digno aos trabalhadores das plataformas digitais de trabalho.

Por último, o capítulo descreve de que modo as plataformas digitais de trabalho podem realizar o seu pleno potencial para gerar oportunidades de trabalho digno aos trabalhadores e apoiar os esforços das empresas para prosperar e assim progredir no sentido de alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



6.1 Oportunidades e desafios nas plataformas digitais de trabalho

O desenvolvimento generalizado da economia digital e o crescimento das plataformas digitais de trabalho têm sido acompanhados por um fosso digital entre países e dentro dos países. Existem lacunas fundamentais nas infraestruturas digitais e muitos países em desenvolvimento, em particular, enfrentam desafios no que diz respeito a assegurar o acesso adequado a infraestruturas digitais fiáveis às suas populações e empresas. Tal resulta na limitação dos benefícios da economia digital e na limitação do crescimento e das oportunidades empresariais que a mesma pode oferecer.

As infraestruturas digitais fracas representam um dos principais desafios para as empresas que dependem de plataformas, uma vez que uma conectividade deficiente pode ter implicações para o seu bom funcionamento. Também pode limitar os trabalhadores das plataformas baseadas na internet na execução de tarefas de forma eficiente, tornando assim mais difícil competir com os trabalhadores dos países com melhores infraestruturas. Esses desafios criam uma grave ameaça nos países em desenvolvimento para a criação e o crescimento sustentável das empresas, particularmente PME, que são essenciais para a geração de emprego e a consecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Além disso, o relatório mostrou que o crescimento das plataformas digitais de trabalho é geograficamente desigual e concentrado na América do Norte, Europa e Ásia. A distribuição mundial do investimento em plataformas digitais de trabalho é igualmente enviesada, uma vez que 96 por cento do investimento está concentrado nessas regiões, em comparação com os 4 por cento relativos à América Latina, África e Estados Árabes. Cerca de 70 por cento das receitas mundiais geradas através destas plataformas estão concentradas em apenas dois países: Estados Unidos e China. Há uma maior concentração do poder de mercado entre apenas algumas plataformas baseadas na localização, facilitada pelo financiamento de capital de risco em grande escala, que lhes permitiu diversificar e expandirem-se rapidamente para novos mercados, ainda que muitas vezes possam não ser lucrativas.

Muitas destas plataformas entraram nos mercados dos países em desenvolvimento, ao passo que as *start-ups* e as empresas tradicionais desses países lutaram para manter o ritmo e competir em igualdade de condições. Além disso, os dados disponíveis sobre as plataformas baseadas na internet mostram que a maioria dos trabalhadores que realizam tarefas nestas plataformas reside em países em desenvolvimento, enquanto a procura está a ser principalmente gerada nos países desenvolvidos. Esta tendência foi ainda mais acentuada desde o surto da pandemia da COVID-19 em março de 2020.

6.1.1 Oportunidades e desafios para as empresas

A dependência de muitas empresas, em particular PME, relativamente às plataformas tem vindo a crescer, sobretudo com a preferência cada vez maior dos consumidores pela utilização de plataformas baseadas em aplicações. Dependendo do tipo de negócio em questão, as empresas procuram plataformas digitais de trabalho para vários serviços, desde o acesso a um conjunto mundial de talentos através de plataformas baseadas na internet até à expansão das suas bases de clientes através das plataformas de entregas. Esta situação, por sua vez, está também a criar uma procura adicional de trabalho em plataformas de atividades que vão desde as tecnologias da informação (TI), operações, marketing, e investigação e desenvolvimento, até à entrega de alimentos preparados e mercearias. Este aumento da procura está a exercer uma importante influência nas oportunidades de emprego, nos mercados de trabalho *offline* e *online*.

Através das plataformas baseadas na internet, as empresas podem aceder a talentos a nível mundial, o que lhes permite não só inovar, mas também utilizar estas plataformas para os processos de recrutamento, bem como para reduzir custos e melhorar a eficiência (ver secção 3.1). As plataformas facilitam a utilização de um ecossistema diversificado de mão de obra por parte das empresas que consiste em trabalhadores com uma multiplicidade de acordos contratuais. Muitas empresas, desde PME e *start-ups* a empresas da Fortune 500, passaram assim a contar com as plataformas não só para ter acesso aos melhores talentos, mas também para melhorar o desempenho organizacional (ver secção 3.1).

> Através das plataformas baseadas na internet, as empresas podem recrutar trabalhadores, inovar, reduzir custos e melhorar a eficiência.

No que diz respeito às plataformas baseadas na localização, as plataformas de entregas, em particular, estão a permitir às empresas, tais como restaurantes e lojas de retalho, expandir a sua base de clientes e de mercados, adaptando-se mais rapidamente à mudança das preferências dos clientes, e a melhorar a produtividade e rentabilidade. As plataformas de entregas estão também a desempenhar um papel fundamental durante a crise da COVID-19 para assegurar a continuidade dos negócios. De igual modo, as plataformas de táxis permitem às empresas e aos consumidores beneficiar da maior comodidade e acessibilidade que proporcionam a um custo mais baixo.

Os benefícios proporcionados pelas plataformas digitais de trabalho apresentam, simultaneamente, vários desafios às empresas. A dependência das plataformas digitais de trabalho do financiamento de capital de risco em grande escala pode criar condições de concorrência desiguais que podem resultar em problemas de concorrência para as empresas tradicionais. Estas empresas carecem de acesso a um financiamento adequado para se atualizarem e responderem mais rapidamente às dinâmicas de um mercado em mudança. As grandes plataformas tornaram-se também dominantes em muitos setores e estão a pôr em risco a sustentabilidade das empresas tradicionais e das plataformas de *start-ups*.

As plataformas determinam unilateralmente os termos de serviço, o que também pode ter implicações para as empresas. Por exemplo, no setor das entregas, as plataformas podem cobrar taxas de comissão elevadas que afetam as margens de lucro dos restaurantes. No setor do retalho, embora as empresas tradicionais tenham expandido a sua base de clientes através da utilização de plataformas de comércio eletrónico, enfrentam frequentemente condições contratuais desfavoráveis, falta de transparência no que respeita a dados e preços, e mecanismos de resolução de conflitos deficientes, entre outras questões.

6.1.2 Oportunidades e desafios para os trabalhadores

A ascensão das plataformas digitais de trabalho está a criar novas oportunidades geradoras de rendimentos para os trabalhadores. As plataformas baseadas na internet proporcionam aos trabalhadores, incluindo os portadores de deficiência, oportunidades para realizar vários tipos de tarefas, facilitando igualmente o intercâmbio entre clientes (empresas) e trabalhadores. As plataformas baseadas na localização, tais como as de táxis e serviços de entrega, proporcionam oportunidades, nomeadamente aos migrantes, aos trabalhadores pouco qualificados, subempregados ou desempregados, não obstante sejam necessários bens de capital para aceder a estes empregos. Os trabalhadores das plataformas baseadas na internet têm a flexibilidade de realizar as tarefas a partir de qualquer local, permitindo que alguns homens e mulheres concilie o trabalho com as responsabilidades de cuidados a crianças e a idosos. As plataformas de programação competitiva permitem aos trabalhadores desenvolver e aperfeiçoar as suas competências em matéria de codificação, análise de dados e programação, entre outras, e desenvolver uma comunidade de pares em programação e codificação.

> A ascensão das plataformas digitais de trabalho está a criar novas oportunidades geradoras de rendimentos para os trabalhadores.

As conclusões dos inquéritos mostram que as plataformas baseadas na localização e na internet se tornaram uma valiosa fonte de trabalho e de rendimento para muitos trabalhadores, particularmente nos países em desenvolvimento. Mostram também que os trabalhadores estão motivados para realizar tarefas em plataformas baseadas na internet a fim de complementar os rendimentos, ou devido à flexibilidade em termos de emprego que estas oferecem, ou porque preferem trabalhar a partir de casa. A falta de oportunidades de emprego alternativas, a flexibilidade no emprego e a melhor remuneração em comparação com outros empregos disponíveis, são os principais fatores motivadores das plataformas baseadas na localização (ver secção 4.1.7).

> Há uma necessidade urgente de os governos abordarem os desafios no que diz respeito às condições de trabalho dos trabalhadores de plataformas.

O trabalho nas plataformas digitais de trabalho é também acompanhado por inúmeras questões relacionadas com a regularidade do trabalho e dos rendimentos, condições de trabalho dignas, proteção social, utilização de competências e liberdade sindical e direito à negociação coletiva. Muitas destas questões são também prevalecentes em situação de trabalho informal e atípica e estão a afetar cada vez mais os trabalhadores que se dedicam a plataformas digitais de trabalho. As condições de trabalho nas plataformas digitais de trabalho são amplamente reguladas por termos de serviço, os quais são unilateralmente determinados pelas plataformas e constituem contratos de adesão que definem vários aspetos, incluindo a remuneração e o tempo de trabalho. Estes termos tendem a categorizar os trabalhadores como prestadores de serviços independentes, tornando impossível ou dispendioso para estes o acesso a muitas das proteções e direitos no local de trabalho que se aplicam aos trabalhadores por conta de outrem reconhecidos como tal. Em muitos países, os trabalhadores independentes não estão cobertos pelos sistemas de segurança social ou, se estiverem (filiação voluntária ou obrigatória), suportam o custo total da sua proteção sem qualquer partilha de custos por parte das plataformas.

As conclusões deste relatório mostram também que, embora as plataformas baseadas na internet ofereçam novas oportunidades aos trabalhadores para realizarem tarefas, os trabalhadores lutam frequentemente para ter um volume de trabalho suficiente devido à indisponibilidade de trabalho bem remunerado. As razões para esta situação incluem o excesso de oferta de mão de obra, o que gera uma maior concorrência entre os trabalhadores, e uma conceção das plataformas que pode discriminar certos trabalhadores e que muitas vezes lhes cobra várias taxas para poderem aceder aos trabalhos. As consequências da pandemia da COVID-19 estão a agravar a falta de disponibilidade de trabalho e a resultar numa diminuição dos rendimentos dos trabalhadores, expondo-os simultaneamente a um maior risco devido à falta de proteção social.

Nas plataformas baseadas na localização, para além da falta de trabalho suficiente, a diminuição das taxas de remuneração e as elevadas taxas de comissão também afetam os rendimentos. Nas plataformas baseadas na internet, os rendimentos dos trabalhadores são afetados pelos elevados níveis de concorrência e de comissões, bem como, por vezes, pela rejeição injustificada ou o não pagamento das tarefas realizadas. Os trabalhadores das plataformas baseadas na internet muitas vezes passam uma parte considerável do seu tempo a realizar trabalho não remunerado e os trabalhadores das plataformas baseadas na localização passam frequentemente muito tempo à espera de trabalhos – tempo esse que não é compensado.

Existem também diferenças nas plataformas baseadas na internet em termos de ganhos entre os trabalhadores de plataformas dos países desenvolvidos e os dos países em desenvolvimento, sendo que estes últimos ganham menos, uma vez que são muitas vezes excluídos do acesso a tarefas mais bem pagas. Além disso, os trabalhadores das plataformas baseadas na Internet enfrentam frequentemente horários de trabalho imprevisíveis e não sociais, particularmente nos países em desenvolvimento, devido à distribuição temporal das tarefas, que são a maior parte das vezes publicadas durante o horário comercial dos EUA. Os trabalhadores das plataformas baseadas na localização têm de trabalhar longas horas para cumprir os seus objetivos, de modo a poderem obter os bónus e manter o acesso ao trabalho (ver secção 4.2.3).

A falta de cobertura de segurança social é uma das principais preocupações dos trabalhadores das plataformas digitais de trabalho, independentemente de onde se encontrem. As condições criadas pela pandemia da COVID-19 estão a exacerbar a sua vulnerabilidade e a criar riscos adicionais aos trabalhadores que interagem com o público como uma parte regular do seu trabalho. Os riscos de segurança e saúde no trabalho são especialmente significativos nas plataformas de táxis e de entregas e a ausência de prestações de doença e de licenças por doença remuneradas obriga os trabalhadores a continuar a trabalhar mesmo quando infetados, pondo assim em risco a sua própria saúde, bem como a dos clientes e do público em geral (OIT, 2020b). A falta de proteção contra o desemprego e de outras medidas de apoio ao rendimento, nomeadamente, deixa-os numa posição muito vulnerável (OIT, 2020a).

A gestão algorítmica dos trabalhadores está presente em todas as plataformas digitais de trabalho. Os algoritmos determinam a atribuição das tarefas, a avaliação do desempenho, as classificações e a aceitação ou rejeição dos trabalhos. Também determinam horários e horas de trabalho,

bem como o acesso a futuras oportunidades de trabalho, tanto nas plataformas baseadas na internet como nas plataformas baseadas na localização. Estas questões têm graves implicações para a noção de flexibilidade, bem como para a autonomia e o controlo sobre o trabalho nas plataformas digitais de trabalho (ver secção 4.3).

A conceção das plataformas pode também desempenhar um papel no agravamento da discriminação, sobretudo nas plataformas baseadas na internet, e há provas de que um número considerável de trabalhadores já foi vítima de discriminação no acesso ao trabalho ou a tarefas mais bem remuneradas, particularmente mulheres e trabalhadores de países em desenvolvimento. Nas plataformas baseadas na localização, as aplicações são por vezes concebidas de forma a permitir enviesamentos humanos no código dos algoritmos, o que pode então conduzir a uma discriminação involuntária contra alguns trabalhadores.

Além disso, os algoritmos utilizados pelas plataformas baseadas na internet e pelas plataformas baseadas na localização são formados utilizando dados que muitas vezes transportam os enviesamentos existentes, podendo assim fazer com que a discriminação humana seja incorporada na própria arquitetura dos algoritmos. Os trabalhadores de plataformas, sobretudo nos setores dos táxis e das entregas, também indicaram ter enfrentado ou testemunhado discriminação ou assédio, principalmente por parte dos clientes, mas também pela polícia em certos casos, com base no trabalho que realizam (ver secção 4.5).

Há uma necessidade urgente de os governos abordarem os desafios no que diz respeito às condições de trabalho dos trabalhadores de plataformas, incluindo o acesso à segurança social, para que o rendimento e as oportunidades de trabalho geradas por estas plataformas possam ser aproveitados para promover o trabalho digno.

6.2 Respostas regulamentares emergentes

Um número cada vez maior de países começou a abordar os desafios relacionados com as condições de trabalho nas plataformas digitais de trabalho. O Capítulo 5 identifica vários desenvolvimentos regulamentares, de carácter vinculativo e não vinculativo, que podem servir como potenciais estímulos para ações futuras. Estes desenvolvimentos incluem iniciativas de jurisdições nacionais, bem como de parceiros sociais e outros atores não estatais. Esta secção resume as iniciativas vinculativas e não vinculativas, a fim de enfatizar a sua importância, salientando ao mesmo tempo a prevalência da incerteza regulamentar e a necessidade da existência de quadros regulamentares e políticas públicas coerentes a nível nacional e internacional.

6.2.1 Jurisdições nacionais

Como descrito no Capítulo 5, vários países adotaram diversas abordagens regulamentares para aplicar os quadros legais existentes em matéria de proteção laboral e de segurança social aos trabalhadores de plataformas, concentrando-se sobretudo nas plataformas baseadas na localização, tais como de táxis e de serviços de entrega. Estas incluem a adaptação da legislação existente aos trabalhadores de plataformas, quando necessário, desenvolvendo regras específicas do trabalho baseado em plataformas, e a classificação destes trabalhadores como trabalhadores por conta de outrem para evitar uma classificação incorreta.

Vários países desenvolvidos e em desenvolvimento alargaram ou adaptaram a legislação existente aos trabalhadores de plataformas, especialmente nas áreas da segurança e saúde no trabalho e da segurança social. Por exemplo, as normas de segurança e saúde no trabalho foram alargadas aos trabalhadores de plataformas mediante uma decisão judicial no Brasil, enquanto na Índia um novo código de segurança social alargou a segurança social a todos os trabalhadores independentemente da sua relação de trabalho, incluindo os trabalhadores de plataformas. De igual modo, vários países da América Latina e da Ásia têm vindo a alavancar a tecnologia e as infraestruturas informáticas para fornecer segurança social aos trabalhadores de plataformas.

Vários países desenvolvidos e em desenvolvimento alargaram ou adaptaram a legislação existente aos trabalhadores de plataformas.

Alguns países desenvolveram também novas abordagens ou normas específicas do trabalho baseado em plataformas nos domínios do tempo de trabalho e da remuneração, bem como do acesso aos dados e da privacidade. O código do trabalho em França, que foi alterado em 2019 para alargar determinadas disposições relativas ao tempo de trabalho aos trabalhadores independentes de plataformas no setor dos transportes,[1] é um dos casos em questão. A lei prevê que a carta social voluntária das plataformas deve incluir o «direito a desligar» e permite um método para obter um «preço digno» para os trabalhadores independentes das plataformas. De igual modo, no Brasil, Índia, Nigéria, União Europeia e no Estado da Califórnia nos Estados Unidos da América, estão a ser estabelecidas novas normas legislativas e medidas relativas à proteção de dados e à privacidade que são também relevantes para as plataformas digitais de trabalho e para os trabalhadores, independentemente da sua situação profissional.

Finalmente, os países também adotaram várias abordagens à classificação dos trabalhadores de plataformas no caso das plataformas baseadas na localização, muitas vezes decorrentes de litígios. Há quatro abordagens distintas. A primeira é classificar os trabalhadores de plataformas como trabalhadores por conta de outrem com base no grau de controlo exercido sobre estes pelas plataformas, tal como foi observado no caso dos motoristas de táxis da Uber em França e dos trabalhadores de entregas da Glovo em Espanha. A segunda abordagem consiste em classificar os trabalhadores de plataformas como uma categoria intermédia parcialmente coberta por proteção laboral e pela segurança social, tal como alguns tribunais do Reino Unido o fizeram. A terceira abordagem consiste em adotar uma categoria intermédia de facto, na qual são concedidos aos trabalhadores certos benefícios, tais como indemnização por acidente de trabalho, como foi observado na China. A quarta abordagem consiste em considerar os trabalhadores deplataformas como trabalhadores independentes, devido ao controlo que têm sobre a fixação dos seus próprios horários, como no caso da Austrália e do Brasil. A situação profissional dos trabalhadores de plataformas foi e continua a ser uma questão controversa, e os tribunais nacionais adotam abordagens diferentes para reconhecer estes trabalhadores como trabalhadores por conta de outrem.

6.2.2 Iniciativas dos parceiros sociais

Para além das medidas referidas no Capítulo 5, foram empreendidas várias iniciativas não vinculativas em jurisdições nacionais pelos governos e pelos parceiros sociais. Algumas destas, tais como códigos de conduta, foram desenvolvidas por organismos públicos em colaboração com sindicatos e empresas de plataforma. Por exemplo, o município de Bolonha, em Itália, adotou uma Carta dos Direitos Fundamentais do Trabalho Digital no contexto urbano em 2018. A carta fornece orientações sobre salários justos, saúde e segurança, proteção de dados pessoais e o direito a desligar; as plataformas que assinam a carta são encorajadas a observar este direito.[2]

De igual modo, na República da Coreia, o Conselho Económico, Social e Laboral, em cooperação com representantes dos trabalhadores, das empresas de plataforma e do Governo, adotou um código de conduta que fornece orientações para o estabelecimento de condições contratuais justas entre trabalhadores e empresas de plataforma sobre questões como métodos de pagamento, taxas, impostos, não discriminação, programas de avaliação de desempenho e resolução de litígios.

> Foram empreendidas iniciativas não vinculativas em jurisdições nacionais pelos governos e pelos parceiros sociais.

Com as crescentes preocupações e inovações regulamentares por parte dos governos, as próprias empresas de plataforma também têm vindo a enfrentar os desafios com que se confrontam os trabalhadores. Na Dinamarca, por exemplo, foi conseguido um acordo de negociação coletiva entre um sindicato e uma plataforma de limpeza

1 O setor dos transportes inclui o transporte de passageiros em automóvel e a entrega de mercadorias utilizando veículos de duas ou três rodas.
2 Para informações mais detalhadas, ver: https://digitalplatformobservatory.org/initiative/charter-of-fundamental-rights-of-digital-labour-in-the-urban-context/.

(Hilfr)[3] em 2018 (Jesnes e Oppegaard, 2020). Tal permitiu aos trabalhadores da Superhilfr na plataforma Hilfr transitarem para a situação de trabalhadores por conta de outrem e serem assim abrangidos por um acordo coletivo com o sindicato dos trabalhadores 3F. Contudo, o Conselho Dinamarquês da Concorrência observou na sua avaliação, em agosto de 2020, que «os *Freelancehilfrs/Superhilfrs*, muito provavelmente, não são trabalhadores da Hilfr do ponto de vista do direito da concorrência» e «que a taxa horária mínima pode criar um "piso de preços" e limitar a concorrência entre os *Freelancehilfrs*». A Hilfr, na sua resposta à avaliação, comprometeu-se a garantir que os *Superhilfrs* são trabalhadores por conta de outrem e que a empresa suporta o risco financeiro relativo ao trabalho de limpeza, o que está de acordo com a sua intenção quando entrou no acordo coletivo com o sindicato 3F. Além disso, ofereceu-se para retirar «a taxa horária mínima para os *Freelancerhilfrs* da plataforma».[4]

Foram adaptados outros códigos de conduta e foram tomadas iniciativas pelos sindicatos, tais como a iniciativa «FairCrowdWork» e da «Provedoria para o Código de Conduta de Crowdsourcing» na Alemanha. Este último estabelece um conjunto básico de orientações com vista a promover a confiança e a cooperação entre as plataformas, clientes e trabalhadores colaborativos. O mandato da Provedoria consiste em procurar o cumprimento do código de conduta e resolver litígios entre trabalhadores e as plataformas signatárias, independentemente da localização do trabalhador. A Provedoria é composta por uma direção de cinco pessoas - um trabalhador, um representante sindical, um representante da plataforma, um representante da Associação de Crowdsourcing e um presidente neutro - e resolve os litígios através do consenso, sendo o IG *Metall*, um sindicato alemão, o responsável pela administração. Em dezembro de 2019, tinha sido submetido um total de 44 casos à Provedoria por trabalhadores através do respetivo formulário *online*.[5]

Os sindicatos também ajudaram as associações de trabalhadores de plataformas do setor dos táxis e das entregas com as questões legais. Por exemplo, foi submetido um processo de despedimento sem justa causa contra a Uber na África do Sul pelo Sindicato Nacional dos Trabalhadores da Função Pública e Aliados. De igual modo, no Canadá, o processo que reconheceu o direito dos trabalhadores da Foodora a sindicalizarem-se e a negociarem coletivamente foi levado ao Conselho de Relações Laborais de Ontário pelo Sindicato Canadiano dos Trabalhadores dos Correios.

6.2.3 Iniciativas de outros atores não estatais

A importância de abordar os desafios colocados aos trabalhadores de plataformas está também a ser cada vez mais reconhecida por outros atores não estatais. Estes desenvolveram instrumentos não vinculativos, tais como códigos de conduta, princípios de bom trabalho nas plataformas e certificações das plataformas. Um exemplo relevante de tal instrumento é a Carta de Princípios para um Bom Trabalho em Plataformas do Fórum Económico Mundial (2020). A Carta abrange questões como a segurança e o bem-estar, flexibilidade, condições de trabalho justas, proteção social, voz e participação e gestão de dados. Seis das principais plataformas digitais de trabalho (*Cabify, Deliveroo, Grab, MBO Partners, Postmates* e *Uber Technologies*) assinaram e comprometeram-se a aderir aos Princípios na Reunião Anual do Fórum Económico Mundial 2020, realizada em Davos, na Suíça.

De igual modo, a *Fairwork Foundation*,[6] um consórcio de investigadores universitários, fornece um código de boas práticas e princípios para a regulamentação do trabalho em plataformas, a fim de assegurar normas de trabalho digno nas plataformas digitais de trabalho. Os investigadores da fundação traduziram os princípios em limiares mensuráveis, e avaliam as plataformas face a esses limiares, fornecendo classificações e certificações às plataformas.

3 Existem dois tipos de prestadores de serviços na plataforma Hilfr: «Freelancehilfrs» e «Superhilfrs». Este último é abrangido por um acordo coletivo com o sindicato de trabalhadores «3F». Um «Freelancehilfr» pode tornar-se um «Superhilfr» automaticamente depois de trabalhar 100 horas, porém, o trabalhador pode optar por permanecer um «Freelancehilfr».
4 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.en.kfst.dk/nyheder/kfst/english/decisions/20200826-commitment-decision-on-the-use-of-a-minimum-hourly-fee-hilfr/.
5 Para informações mais detalhadas, ver: https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/en.html.
6 Para informações mais detalhadas, ver: https://fair.work/en/fw/homepage/.

Além disso, nos últimos anos foram criadas várias cooperativas de plataformas com o apoio dos sindicatos em diferentes setores, desde táxis (como a *Green Taxi Cooperative*, Eva) e de entregas (como a *Coopcycle*), aos cuidados de saúde (como a *NursesCan*) e ao comércio eletrónico (como a *Fairmondo*) para assegurar condições de trabalho justas aos trabalhadores de plataformas (ver caixa 2.3). A *SMart* é uma cooperativa de trabalhadores autónomos que opera em nove países (Alemanha, Áustria, Bélgica, Espanha, França, Hungria, Itália, Países Baixos e Suécia). Assume o papel de empregador face aos seus membros para os ajudar a aceder às prestações da segurança social. Os membros também beneficiam de assistência jurídica, formação em matéria de segurança e cobertura de seguros e, como trabalhadores por conta de outrem, também têm acesso a certos direitos legais ao abrigo da legislação laboral e da legislação relativa à segurança social.

Com as crescentes preocupações regulamentares, certas empresas de plataforma começaram a empenhar-se em abordar algumas das questões relacionadas com as condições de trabalho. Por exemplo, algumas plataformas baseadas na localização oferecem cobertura de seguro aos trabalhadores ou licença por doença remunerada (como a *Deliveroo*) ou seguro de viagem e prestações de proteção social (como a Uber). Algumas plataformas de entregas (por exemplo, a *Swiggy*) fornecem também cobertura de seguro de saúde e de acidentes aos trabalhadores e seus familiares (ver secção 2.3.1).

> A importância de abordar os desafios colocados aos trabalhadores de plataformas está também a ser cada vez mais reconhecida por outros atores não estatais.

Os desenvolvimentos regulamentares, embora díspares, proporcionam um ponto de partida significativo para o reconhecimento da magnitude dos desafios emergentes das plataformas digitais de trabalho para os trabalhadores. Fornecem também as primeiras bases para a construção do caminho a seguir. Avançando, será essencial que os quadros regulamentares e de política pública se tornem mais coesos e melhor coordenados, inclusivamente a nível internacional, e que introduzam segurança regulamentar e se baseiem em normas internacionais do trabalho.

6.3 Ultrapassar os desafios para tirar partido dos benefícios

Para que os potenciais benefícios das plataformas digitais de trabalho sejam plenamente realizados, será necessário que estas proporcionem trabalho digno, contribuindo assim para a consecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. O significado de «trabalho digno» no contexto do trabalho baseado em plataformas sob o prisma das normas internacionais do trabalho foi discutido no Capítulo 5. Assegurar a aplicação de algumas das normas de trabalho fundamentais a todos os trabalhadores, independentemente da sua situação contratual, seria um importante passo em frente. As recomendações em matéria de ação política nesta secção consistem em abordar as lacunas regulamentares através de respostas legislativas e explorar outras áreas do direito relevantes para assegurar um trabalho digno, sobretudo nas plataformas digitais de trabalho.

6.3.1 Abordar as lacunas regulamentares

Tal como descrito no Capítulo 5, os princípios e direitos fundamentais no trabalho da OIT, bem como algumas das suas principais Convenções e Recomendações, aplicam-se a todos os trabalhadores, sem prejuízo da sua situação contratual. Assim, independentemente de os trabalhadores de plataformas serem classificados como trabalhadores por conta de outrem ou trabalhadores independentes, devem gozar do direito de se associarem, de negociarem coletivamente e de serem protegidos das condutas discriminatórias e dos locais de trabalho inseguros. Devem beneficiar de proteção em matéria de saúde e segurança e de segurança social e devem-lhes ser garantidos outros direitos fundamentais no trabalho (ver também OCDE, 2020a).

Os princípios e os direitos articulados nas normas internacionais do trabalho continuam a ser plenamente relevantes para o funcionamento das plataformas digitais de trabalho, ainda que possam surgir questões sobre como torná-los operacionais em contextos particulares.

A Declaração do Centenário da OIT para o Futuro do Trabalho apela a «Reforçar as instituições do trabalho para assegurar a proteção adequada de todos os trabalhadores e trabalhadoras e reafirmar a pertinência da relação de trabalho como forma de providenciar segurança e proteção jurídica aos trabalhadores e trabalhadoras, reconhecendo a extensão da informalidade e a necessidade de adotar medidas eficazes para a transição para a formalidade» (OIT, 2019a, 5). Uma vez que os Estados são responsáveis pela implementação das normas de trabalho internacionais ratificadas, podem, através da legislação nacional e dos mecanismos de controlo da aplicação, assegurar que as plataformas digitais de trabalho cumprem leis que estão em conformidade com as normas de trabalho internacionais. Por esta razão, é essencial um quadro regulamentar nacional, uma vez que vai influenciar as práticas das empresas. Na ausência de ratificação, as normas internacionais do trabalho representam a referência mais útil para as políticas nacionais e a conceção legislativa.

Nos últimos anos, realizaram-se diversas iniciativas em países e regiões que visam implementar estas normas para os trabalhadores de plataformas (ver Capítulo 5). É evidente que embora tenha havido progressos consideráveis, muito continua em curso. Além disso, verificam-se diferenças fundamentais entre os países. Estas não são simplesmente reflexos das diferenças nacionais - põem em questão se as normas se devem aplicar a todas ou apenas a certas categorias de trabalhadores. Por exemplo, a negociação coletiva para os trabalhadores independentes das plataformas é possível em algumas partes do mundo (como na Austrália, no Canadá e no Japão), ao passo que noutros países existem obstáculos significativos à concessão de direitos de negociação coletiva a estes trabalhadores (tal como na União Europeia). Se todos os trabalhadores cujo trabalho é mediado por plataformas devem usufruir de condições de trabalho dignas, a atual multiplicidade de inovações e iniciativas tem de ser consolidada e alargada, respeitando ao mesmo tempo as abordagens regulamentares distintivas das diferentes jurisdições. A garantia de trabalho digno para os trabalhadores de plataformas requer a resolução de lacunas regulamentares em oito áreas fundamentais, tal como mostra a figura 6.1.

> Os princípios e direitos fundamentais no trabalho da OIT, bem como algumas das suas principais Convenções e Recomendações, aplicam-se a todos os trabalhadores.

A primeira recomendação para uma ação política refere-se à ***liberdade sindical e à negociação coletiva***. Como discutido no Capítulo 5, os níveis de sindicalização entre os trabalhadores das plataformas digitais de trabalho são baixos. Porém, nos últimos anos o ímpeto tem vindo a aumentar no que diz respeito à organização dos trabalhadores, sobretudo nas plataformas baseadas na localização, tendo dado origem a uma série de associações de trabalhadores de plataformas. Um desafio importante é elaborar estruturas de negociação coletiva para os trabalhadores independentes, em que os trabalhadores de plataformas sejam verdadeiramente independentes. Uma primeira recomendação política seria, assim, assegurar que os quadros legislativos garantem a todos os trabalhadores o direito sindical e à negociação coletiva. Estes não necessitam de replicar os sistemas tradicionais estruturados a pensar nos trabalhadores por conta de outrem. O diálogo social é fundamental e pode servir para abordar, através da negociação, muitas das questões identificadas neste relatório, tais como os termos de participação nas plataformas, regras sobre as taxas de comissão, classificação e desativação, preços, utilização de dados, e sistemas de avaliação.

A segunda recomendação de ação política diz respeito à abordagem da questão da ***relação de trabalho***. Tal como discutido no Capítulo 5, os países adotaram abordagens diferentes e por vezes até opostas para determinar a situação em termos de emprego dos trabalhadores de plataformas e a questão da respetiva classificação como trabalhadores por conta de outrem ou prestadores de serviços independentes. Isto significa que um motorista de táxi que trabalha para a mesma plataforma pode ser classificado como trabalhador por conta de outrem num país, como prestador de serviços independente noutro e como membro de uma categoria intermédia num terceiro país. A Recomendação da OIT (N.º 198) sobre a Relação de Trabalho, 2006, é uma referência importante, uma vez que pode proporcionar orientação «para garantir uma proteção eficaz

Figura 6.1 Domínios de políticas a abordar para assegurar a proteção dos trabalhadores de plataformas



Fonte: Elaboração da OIT.

aos trabalhadores que realizam trabalho no contexto de uma relação de trabalho» (Parágrafo 1),7 o que pode permitir aos legisladores e aos tribunais assegurar uma maior coerência a este respeito.

Duas outras recomendações de ação política interrelacionadas dizem respeito à ***segurança e saúde no trabalho*** e à ***segurança social***. Abordar estas questões no contexto de todas as formas de trabalho nas plataformas tornou-se especialmente premente à luz da pandemia da COVID-19, cujas consequências são exacerbadas pelos efeitos devastadores da falta de cobertura da segurança social dos trabalhadores de plataformas. Os processos de trabalho precisam de ser reformulados para que os trabalhadores e outras pessoas que utilizam plataformas sejam, tanto quanto for razoavelmente possível, protegidos de riscos para a segurança e a saúde, incluindo o risco de acidentes ou de contágio. A este respeito, práticas regulamentares como as da Austrália ou do Brasil proporcionam exemplos, onde através de legislação e decisões judiciais, a segurança e saúde no local de trabalho foram alargadas a todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores de plataformas.

Da mesma forma, o acesso à cobertura da segurança social é também fundamental para garantir o acesso a cuidados médicos e à segurança de rendimento dos trabalhadores de plataformas. O acesso aos cuidados de saúde e às prestações de doença durante os problemas de saúde e o apoio ao rendimento em caso de desemprego e de perda de rendimento são respostas essenciais no contexto da pandemia e depois desta. Não obstante estejam a ser feitos alguns progressos, muitas vezes numa base voluntária, para abordar as questões relacionadas com os acidentes de trabalho

7 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312535.

em alguns países, há outras áreas que requerem atenção, tais como seguro de saúde, prestações de doença, proteção na maternidade e no desemprego, prestações de invalidez ou incapacidade e pensões de velhice. É necessária uma maior intervenção dos Estados para garantir o direito humano à segurança social aos trabalhadores de plataformas através de um quadro jurídico claramente identificado.

Algumas das abordagens inovadoras e desenvolvimentos referidos no Capítulo 5 sugerem que os trabalhadores de plataformas podem ser efetivamente colocados sob a alçada da segurança social, independentemente da sua relação de trabalho. Tal é essencial não só para garantir uma cobertura de segurança social adequada aos trabalhadores de plataformas, mas também para assegurar uma concorrência leal às empresas. O que é claramente necessário é alargar a segurança social aos trabalhadores de plataformas, adaptando os quadros políticos, jurídicos e administrativos existentes, incluindo mecanismos contributivos e não contributivos, de acordo com a Convenção (N.º 102) relativa à Segurança Social (Norma Mínima), 1952, a Recomendação (N.º 202) sobre Pisos de Proteção Social, 2012 e outras normas relevantes.

A quinta recomendação de ação política diz respeito à implementação de normas para ***remunerações e horários de trabalho justos***. Estas questões estão estreitamente interligadas, uma vez que as baixas remunerações conduzem a horários de trabalho excessivos com implicações para a saúde física e mental, tal como ilustrado no Capítulo 4. Por conseguinte, embora as Convenções da OIT relativas ao salário mínimo e ao tempo de trabalho estejam dependentes da relação de trabalho, devem, indiscutivelmente, ser alargadas a todos os trabalhadores de plataformas. Algumas jurisdições nacionais, como a França, alargaram certas disposições relativas ao tempo de trabalho aos trabalhadores independentes do setor dos transportes e adotaram mecanismos inovadores para calcular as taxas horárias. Estes mecanismos podem ser adaptados para assegurar uma remuneração justa e impor um limite máximo ao tempo de trabalho.

A sexta recomendação de ação política refere-se à não discriminação e igualdade de tratamento no que diz respeito ao género, deficiência, nacionalidade, etnicidade e estatuto de migrante, entre outros. A Convenção (N.º 100) sobre a Igualdade de Remuneração, 1951 e a Convenção (N.º 111) sobre Discriminação em Matéria de Emprego e Profissão, 1958, garantem a igualdade de remuneração entre homens e mulheres, procurando também eliminar a discriminação com base na raça, cor, sexo, religião ou origem social e outros fundamentos decididos a nível nacional. Ainda que os termos de serviço das plataformas proíbam condutas discriminatórias e muitas jurisdições tenham implementado legislação antidiscriminação bem desenvolvida, existem, todavia, questões em matéria de discriminação nas plataformas que emanam da forma como estas e os seus algoritmos são concebidos. Outro desafio que requer atenção diz respeito à aplicação de leis antidiscriminação aos trabalhadores de plataformas nas situações em que as plataformas e os seus clientes não se encontram na mesma jurisdição.

A sétima recomendação diz respeito ao acesso de todos os trabalhadores de plataformas a processos de ***resolução de conflitos*** eficientes, equitativos e participativos, visando assegurar que, sempre que se verificar um litígio relativo a direitos no trabalho, este possa ser adequadamente resolvido. Uma questão fundamental relativa às plataformas baseadas na internet é que uma plataforma e os respetivos clientes e trabalhadores podem estar localizados em jurisdições diferentes, e identificar e aplicar a legislação de uma jurisdição em particular numa situação como esta pode ser um desafio. Além disso, existe o risco de que, em algumas jurisdições, as plataformas possam selecionar uma lei governamental relativa a contratos de países onde as normas do trabalho são deficientes, o que privaria os trabalhadores de quaisquer (potenciais) prestações (Cherry, 2020). Inclusivamente, as plataformas baseadas na localização podem pretender fazê-lo ou mesmo negar aos trabalhadores o acesso aos tribunais locais. Não obstante muitas jurisdições não o permitam, nas que o permitem, os processos de diálogo social podem servir para assegurar que os trabalhadores podem apresentar os seus casos à jurisdição local.

A recomendação final diz respeito à proteção de dados, uma vez que a economia digital é impulsionada por dados, e a propriedade e o controlo dos dados pode ter impactos significativos nos trabalhadores, nas empresas e nos processos de desenvolvimento dos países. As plataformas digitais assumem atualmente a propriedade exclusiva dos dados dos utilizadores que recolhem e controlam a forma como esses dados podem ser utilizados e partilhados. Esta propriedade por defeito dos dados pelas plataformas conduz inevitavelmente a um desequilíbrio de poder entre capital e trabalho e os trabalhadores não têm a capacidade de alavancar os seus dados para participarem em ações coletivas e negociações coletivas. Deve ser explorado um quadro de governação de dados mais equilibrado que partilhe o direito dos utilizadores sobre os dados com os trabalhadores de plataformas, bem

como com as pessoas e as comunidades que os geram. Têm-se verificado alguns progressos a este respeito através de mecanismos de proteção de dados, como o Regulamento Geral da UE sobre a Proteção de Dados (RGPD), e diversos países em desenvolvimento, como o Brasil, a Índia e a Nigéria, estão a elaborar legislação sobre proteção de dados seguindo a mesma ordem de ideias, tal como ilustrado no Capítulo 5.

Estas leis de proteção de dados aplicam-se aos trabalhadores, independentemente da sua situação profissional e são fundamentais para conferir às pessoas em causa um maior controlo sobre os dados, de acordo com os seus direitos individuais de acesso, apagamento, portabilidade e muito mais. Por exemplo, o RGPD concede aos trabalhadores o direito de aceder aos dados pessoais e de solicitar que estes sejam corrigidos se estiverem incorretos. Se um sistema de classificação for automático, o trabalhador tem o direito a uma explicação relevante e a «obter intervenção humana» no processo de tomada de decisão. Além disso, de acordo com o artigo 40.º do RGPD, as plataformas digitais podem adotar códigos de conduta através dos quais se podem comprometer com o tratamento justo e transparente dos dados.

Para além de assegurar direitos individuais sobre os dados, estão a ser realizados importantes progressos no sentido de estabelecer direitos coletivos sobre os dados comunitários. O poder de negociação das comunidades é potencialmente maior do que o dos indivíduos e, assim, os direitos coletivos sobre os dados das comunidades podem ajudar os trabalhadores a negociar adequadamente as suas condições de trabalho com as plataformas (P.J. Singh, 2020; De Stefano, 2019).

A questão da propriedade e do controlo dos dados também ultrapassa as fronteiras nacionais e há um intenso debate em torno da localização dos dados face ao livre fluxo de dados (CNUCED, 2018). A localização dos dados está a ganhar prevalência entre os países em desenvolvimento, de modo a assegurar uma partilha mais equitativa do valor criado na economia digital e a colmatar o fosso digital. Porém, também se argumenta que a localização de dados pode dificultar a circulação dos dados e, assim, minar a agilidade e a mobilidade oferecidas pela economia digital. Torna-se assim evidente a necessidade de uma governação de dados eficaz para se alcançar um equilíbrio entre a privacidade e o desenvolvimento nacional, por um lado, e o livre fluxo de dados, por outro.

6.3.2 Relevância de outras áreas do direito e políticas para o trabalho digno nas plataformas digitais de trabalho

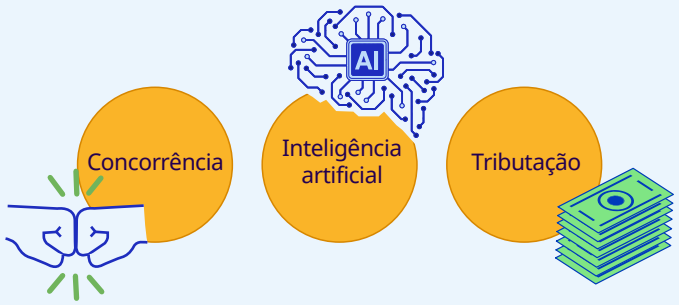
As iniciativas de proteção laboral e segurança social abordam apenas algumas das questões relacionadas com o trabalho realizado através de plataformas digitais de trabalho. Outros domínios de regulamentação, tais como o direito da concorrência e a lei emergente que abrange os algoritmos e a tributação, são também muito relevantes para garantir o trabalho digno e moldar o espaço jurídico e político no qual as plataformas e os seus trabalhadores operam (ver figura 6.2). Estes aspetos são discutidos a seguir.

Concorrência

Em muitas jurisdições, o direito da concorrência proíbe os trabalhadores independentes de exercerem o seu direito à negociação coletiva, com base em que tal constituiria um cartel. Esta proibição enfraquece a posição dos trabalhadores das plataformas digitais de trabalho, impedindo-os de participarem em negociações coordenadas com os operadores das plataformas. Contudo, alguns países têm vindo a introduzir exceções que visam certas categorias de trabalhadores independentes economicamente dependentes, estando também a ser feitos esforços semelhantes a nível da UE. O Vice-Presidente Executivo da Comissão Europeia, responsável pela política de concorrência, esclareceu em junho de 2020 que a Comissão estava empenhada em melhorar as condições de trabalho dos trabalhadores de plataformas, especialmente no mercado de trabalho atual onde os conceitos de «trabalhador por conta de outrem» e «trabalhador independente» se tornaram menos claros, sublinhando que «as regras de concorrência não existem para impedir que os trabalhadores formem sindicatos» e que, por conseguinte, havia uma «necessidade de proporcionar clareza aos que precisam de negociar coletivamente a fim de melhorar as suas condições de trabalho».[8] Garantir que todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores independentes, beneficiam de representação e negociação coletiva, implica rever o direito de concorrência existente e assegurar que os trabalhadores das plataformas digitais de trabalho usufruem destes direitos. Além disso, o direito da concorrência também pode tratar questões

8 Ver https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_1237.

Figura 6.2 Outras áreas do direito e políticas relevantes para os trabalhadores de plataformas



Fonte: Elaboração da OIT.

relacionadas com cláusulas de não concorrência, acordos de exclusividade, comissões elevadas e tratamento preferencial ou discriminatório nas plataformas digitais de trabalho.

> A opacidade dos algoritmos implica uma série de riscos para os trabalhadores e as empresas.

O direito da concorrência é também relevante para assegurar igualdade de condições para as empresas. Este é o caso tanto das empresas tradicionais como das *start-ups* tecnológicas, que podem estar a competir diretamente com as plataformas digitais ou a utilizar plataformas para aceder a uma base de clientes mais ampla. O escrutínio emergente relativo às questões anti-trust no contexto das empresas de plataforma é indica-tivo da crescente relevância de assegurar uma concorrência leal na economia digital (ver secção 3.4).

Inteligência artificial

O presente relatório tem mostrado que os processos de trabalho nas plataformas digitais de trabalho estão a ser cada vez mais automatizados e que as plataformas digitais de trabalho utilizam algoritmos para vários fins. Estes incluem fazer a correspondência de trabalhadores com clientes, atribuir tarefas, avaliar e classificar o desempenho, desativar utilizadores e calcular os preços dinamicamente. A opacidade dos algoritmos utilizados para este tipo de tomada de decisões automatizada implica vários riscos para os trabalhadores e as empresas, tais como a discriminação com base no género, etnia e localização física do trabalhador, entre outros, bem como a concorrência desleal. A Comissão Mundial sobre o Futuro do Trabalho apela à «adoção de uma abordagem "do ser humano no comando" à inteligência artificial que garanta que as decisões finais que afetam o trabalho sejam tomadas por seres humanos (Comissão Mundial, 2019, 13).

Para abordar questões de discriminação ou concorrência desleal, bem como para corrigir potenciais violações, será necessário ter acesso a e analisar o código fonte dos algoritmos. O referido acesso é da maior importância, a fim de assegurar a transparência e a responsabilização na inteligência artificial (IA). Por exemplo, se o algoritmo de correspondência de uma plataforma digital de trabalho excluir os trabalhadores do acesso às tarefas com base na nacionalidade, então a análise do código fonte do algoritmo é a única forma de verificar se este foi programado para o fazer e se tal discriminação é justificada. De igual modo, seria difícil provar que o algoritmo de fixação de preços de uma empresa de táxis baseada numa aplicação está a produzir resultados anticoncorrenciais sem inspecionar o seu código fonte. Atualmente, porém, vários acordos comerciais proíbem o acesso ou a transferência de códigos fonte de

algoritmos e encontram-se algumas propostas semelhantes pendentes nas negociações da OMC em matéria de comércio eletrónico. Uma proibição geral de acesso tem graves implicações potenciais para a prossecução de objetivos legítimos de interesse público, tais como o combate da discriminação e a proteção dos consumidores e dos trabalhadores.

Para atenuar as consequências indesejáveis da implementação e das práticas de IA, estão a surgir várias políticas ad hoc que sublinham a necessidade de transparência e responsabilidade. Algumas jurisdições (Austrália, China, Estados Unidos da América, Japão, Singapura e UE) já começaram a desenvolver quadros regulamentares para a IA,[9] o que poderá no futuro impor obrigações em termos de transparência e de responsabilização dos responsáveis pela implantação dos algoritmos como salvaguarda contra os efeitos adversos da IA. Além disso, os governos poderiam considerar a adoção de políticas públicas que favoreçam a utilização de tecnologias de fonte aberta e permitir a auditoria dos códigos fonte dos algoritmos pelas autoridades reguladoras públicas ou agências especializadas.

Tributação

A tributação é outra área que afeta indiretamente os trabalhadores de plataformas e tem implicações diretas nos países desenvolvidos e nos países em desenvolvimento. As plataformas digitais de trabalho dependem grandemente de intangíveis, tais como *software* e algoritmos (OCDE, 2014). Tal permite-lhes aceder aos mercados mundiais, mas pode constituir um desafio do ponto de vista fiscal. Além disso, quando as plataformas, os clientes ou empresas e os trabalhadores são de diferentes jurisdições, torna-se ainda mais desafiante trazê-los para o âmbito da tributação. Este facto tem implicações nas receitas fiscais dos países em desenvolvimento, sobretudo no que diz respeito ao comércio digital e à tributação dos trabalhadores e das empresas. A falta de fundos públicos adequados disponíveis para a alocação de despesas sociais afeta a prestação de proteção social à população, incluindo os trabalhadores (Behrendt, Nguyen e Rani, 2019). Além disso, pode ter um efeito prejudicial tanto na recuperação da crise da COVID-19 como nos resultados económicos dos países que olham para a economia digital como um veículo para o desenvolvimento sustentável.

Estão a ser examinadas duas propostas para tributar eficazmente a economia digital nas Nações Unidas e na OCDE. O Quadro Abrangente da OCDE/G20 avançou com uma «abordagem de dois pilares».[10] O primeiro pilar procura atualizar as regras de nexo existentes de forma a que as empresas multinacionais possam ser tributadas sobre os lucros globais, ao passo que o segundo pilar procura estabelecer uma taxa mínima global sobre os lucros empresariais de modo a que as empresas multinacionais (EMN) possam pagar este imposto mínimo em cada uma das jurisdições onde operam, pondo efetivamente termo à era dos paraísos fiscais.

Os países em desenvolvimento membros do Comité de Peritos da ONU para a Cooperação Internacional em Questões Fiscais apresentaram uma proposta alternativa: em primeiro lugar, tributar os pagamentos de *software* como *royalties*[11], mediante a alteração do artigo 12.º (*Royalties*) da convenção modelo da ONU para a Dupla Tributação entre os países desenvolvidos e os países em desenvolvimento; e, em segundo lugar, introduzir um novo artigo 12.º-B[12] que tributaria «os rendimentos dos serviços digitais automatizados», definidos como «qualquer pagamento em contrapartida de qualquer serviço prestado na internet ou numa rede eletrónica que exija um envolvimento humano mínimo por parte de

9 Ver os debates relevantes na UE: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/artificial-intelligence; os princípios da OCDE sobre a IA responsável: https://www.oecd.org/going-digital/ai/principles/; os princípios de Pequim sobre a IA: https://www.baai.ac.cn/news/beijing-ai-prin- ciples-en.html; Princípios éticos da IA do Governo Australiano: https://www.industry.gov.au/data-and-publications/building-austral-ias-artificial-intelligence-capability/ai-ethics-framework/ai-ethics-principles; Japão, Princípios Sociais da IA Centrada no Ser Humano: https:// www.cas.go.jp/jp/seisaku/jinkouchinou/pdf/humancentricai.pdf; Estratégia nacional de Singapura para a IA: https://www.smartnation.gov.sg/why-Smart-Nation/NationalAIStrategy; Memorando de Orientação dos Estados Unidos da América para a Regulação das Aplicações de Inteligência Artificial: https://www.whitehouse.gov/wp-content/uploads/2020/01/Draft-OMB-Memo-on-Regulation-of-AI-1-7-19.pdf e entre os países do G20: https://www.mofa.go.jp/files/000486596.pdf. Ver também a formação de uma Parceria Global para a IA: https://oecd. ai/wonk/oecd-and-g7-artificial-intelligence-initiatives-side-by-side-for-responsible-ai.

10 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.southcentre.int/tax-cooperation-policy-brief-10-november-2019/.

11 Para informações mais detalhadas, ver: https://www.un.org/development/desa/financing/sites/www.un.org.development.desa.financing/files/2020-10/CRP38%20Inclusion%20of%20software%20payments%20in%20royalties%20%207OCT20.pdf.

12 Para informações mais detalhadas, ver: https://us5.campaign-archive.com/?u=fa9cf38799136b5660f367ba6&id=f330625ffc.

um prestador de serviços».[13] Tal incluiria serviços de plataforma de intermediação *online*, serviços de redes sociais e a venda de dados dos utilizadores, entre outros. A proposta confere o direito de tributação à jurisdição onde os pagamentos foram efetuados e visa tributar este rendimento numa base bruta ou líquida. Se aceite, esta proposta atualizaria a atual convenção modelo da ONU e constituiria um passo no sentido de assegurar um espaço fiscal, sobretudo nos países em desenvolvimento.

6.4 Um caminho a seguir

À medida que avançamos, será provavelmente fundamental a alavancagem do potencial da economia digital, e das plataformas digitais de trabalho em particular, para o avanço do desenvolvimento sustentável, criando um ambiente favorável às empresas e promovendo o trabalho digno para todos. Todavia, será também crucial enfrentar os desafios colocados pela ascensão das plataformas digitais de trabalho e moldar as transformações que o mundo do trabalho está a sentir de modo a que beneficiem as empresas e os trabalhadores. Para superar os desafios e aproveitar as oportunidades que temos perante nós, serão necessários quadros regulamentares vinculativos e não vinculativos que nos permitam enfrentar adequadamente as complexidades sem precedentes da economia digital atual, na qual a regulamentação laboral tem um papel decisivo a desempenhar. Tal abordagem exigiria também um conjunto de respostas noutros domínios do direito e da política, tais como a concorrência, a inteligência artificial e a fiscalidade, relevantes do ponto de vista do trabalho. Dada a diversidade e a natureza incipiente de muitas das respostas regulamentares ao trabalho em plataformas, alguma forma de diálogo regulamentar internacional e de coordenação política ajudaria a clarificar parte das incertezas regulamentares e a restaurar a aplicabilidade das normas de trabalho universais.

Para este fim, a Comissão Mundial sobre o Futuro do Trabalho apela a um sistema de governação internacional que exija às plataformas e respetivos clientes que respeitem determinados direitos e proteções mínimos (Comissão Mundial, 2019). A Comissão inspira-se na Convenção da OIT (N.º 186) do Trabalho Marítimo, 2006, que estabelece um precedente orientador no que diz respeito aos marítimos que transcendem as fronteiras geográficas e envolve diversas partes que operam em diferentes jurisdições. Poderia ser considerada uma abordagem setorial semelhante para as plataformas digitais de trabalho.[14] Apela igualmente a uma abordagem «humano no comando», à regulamentação da utilização de dados e à responsabilização algorítmica no mundo do trabalho, bem como à reforma dos sistemas de tributação (Comissão Mundial, 2019). Além disso, a Declaração do Centenário da OIT para o Futuro do Trabalho apela a «políticas e medidas que assegurem a privacidade adequada e a proteção de dados pessoais e respondam a desafios e oportunidades no mundo do trabalho decorrentes da transformação digital do trabalho, incluindo o trabalho em plataformas» (OIT, 2019a, 6), a fim de promover um crescimento económico inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho digno para todos.

Outro importante ponto de partida poderá ser a Declaração Tripartida de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social da OIT (Declaração EMN), uma vez que proporciona orientação às empresas multinacionais sobre política social e práticas inclusivas, responsáveis e sustentáveis no local de trabalho. Define as EMN como incluindo empresas que controlam serviços fora do país em que estão sediadas. As plataformas podem utilizar as orientações fornecidas na Declaração EMN para desenvolver códigos de conduta claros para os seus membros, incluindo os procedimentos publicados para que os trabalhadores manifestem as suas preocupações.

13 Para informações mais detalhadas, ver a página 9 do relatório do cocoordenador do Comité de Peritos da ONU para a Cooperação Internacional em Questões Fiscais, disponível em: https://www.un.org/development/desa/financing/sites/www.un.org.development.desa.financing/files/2020-10/CITCM%2021%20CRP.41_Digitalization%2010102020%20Final%20A.pdf.
14 Consultar também Markov e Travieso (2019), que sugerem o estabelecimento de um protocolo *online* acordado internacionalmente através de uma norma internacional, que poderia conduzir à harmonização internacional das plataformas digitais.

Um esforço concertado em diversos fóruns e organizações internacionais será fundamental para assegurar que as plataformas digitais de trabalho se desenvolvam ainda mais de uma maneira que contribua fortemente para o desenvolvimento inclusivo e sustentável. Um tal processo de diálogo regulamentar e de coordenação deve ter no seu cerne um esforço para assegurar que as leis nacionais que implementam os princípios e direitos fundamentais no trabalho, bem como outras disposições legais fundamentais, tais como as relativas à segurança e saúde no trabalho e à segurança social, se apliquem a todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores das plataformas digitais de trabalho.

Dada a variedade de atores e domínios políticos relevantes, estes objetivos podem ser mais facilmente alcançados através do diálogo social entre as partes interessadas envolvidas, mais particularmente as plataformas digitais de trabalho, os trabalhadores de plataformas, e os seus representantes e os governos. Com o envolvimento e preparação adequados, os seus esforços podem conduzir, ao longo do tempo, a uma compreensão mais clara e a uma abordagem mais eficaz e consistente a nível das empresas, nacional e internacional, visando:

- assegurar uma concorrência leal e criando um ambiente propício para empresas sustentáveis;
- exigir e promover termos de contratação e disposições contratuais claros e transparentes
- para trabalhadores e empresas, incluindo os refletidos na legislação laboral e na legislação relativa aos consumidores;
- assegurar que a situação profissional dos trabalhadores é corretamente classificada e está de acordo com os sistemas nacionais de classificação;
- assegurar transparência nas avaliações ou classificações dos trabalhadores e das empresas que utilizam plataformas digitais, tais como plataformas baseadas na internet, plataformas baseadas na localização e plataformas de comércio eletrónico;
- assegurar a transparência e a responsabilização dos algoritmos para trabalhadores e empresas;
- proteger os dados pessoais e de trabalho dos trabalhadores, bem como os dados relativos às empresas e às suas atividades nas plataformas;

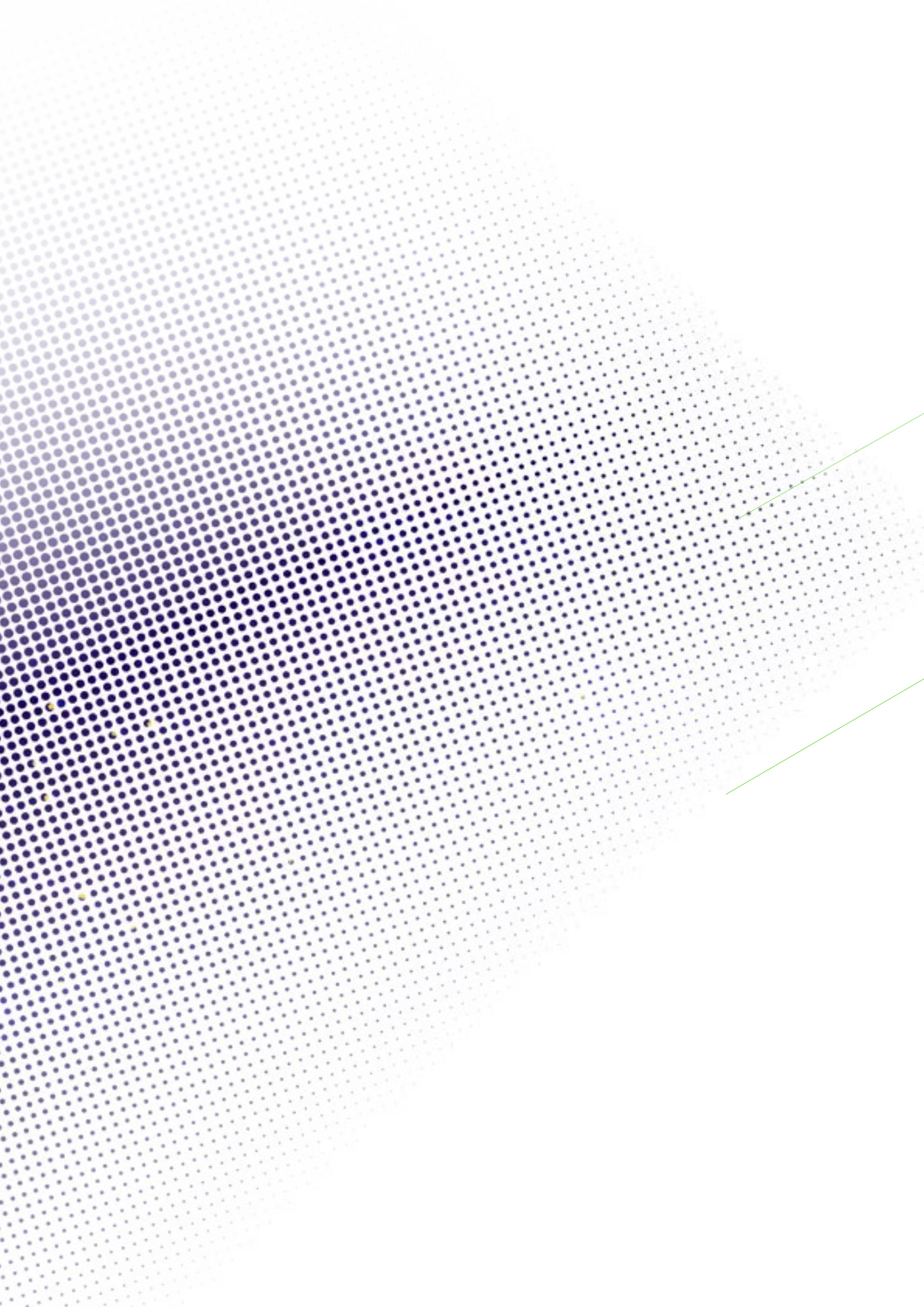
Um esforço concertado em diversos fóruns e organizações internacionais será fundamental para assegurar que as plataformas digitais de trabalho contribuem para o desenvolvimento inclusivo e sustentável.

- trabalhar para garantir que os trabalhadores independentes de plataformas usufruem do direito de negociar coletivamente, por exemplo, mediante uma maior harmonização do direito da concorrência com a legislação laboral;
- reafirmar que a antidiscriminação e a legislação em matéria de segurança e saúde no trabalho se aplicam às plataformas digitais de trabalho e aos seus trabalhadores;
- assegurar prestações de segurança social adequadas a todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores de plataformas, alargando e adaptando os quadros políticos e jurídicos sempre que necessário;
- assegurar processos de rescisão justos aos trabalhadores de plataformas;
- 4assegurar o acesso a mecanismos independentes de resolução de conflitos;
- assegurar que os trabalhadores de plataformas podem aceder aos tribunais da jurisdição onde se encontram, se assim o quiserem;
- garantir proteção salarial, pagamentos justos e normas em matéria de tempo de trabalho;
- permitir a livre circulação dos trabalhadores de plataformas entre plataformas, nomeadamente facilitando a portabilidade dos dados dos trabalhadores, por exemplo, relativamente às classificações; e
- visar a tributação eficaz da economia digital, incluindo plataformas, clientes e trabalhadores, bem como as suas transações.

Anexos

https://www.ilo.org/weso2021

- 1. Plataformas digitais de trabalho: estimativas relativas a trabalhadores, investimentos e receitas
- 2. Entrevistas da OIT a empresas de plataformas digitais e análise das condições e termos de serviço
- 3. Entrevistas da OIT a empresas e clientes
- 4. Inquéritos, entrevistas e análises estatísticas da OIT
- 5.Entrevistas da OIT a sindicatos e associações



Referências bibliográficas

Adams-Prassl, Abi e Janine Berg. 2017. "When Home Affects Pay: An Analysis of the Gender Pay Gap Among Crowdworkers", Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 3048711.

Adams-Prassl, Abi, Teodora Boneva, Marta Golin e Christopher Rauh. 2020. "The Large and Unequal Impact of COVID-19 on Workers". *VoxEU*, 8 de abril.

AfDB (Banco Africano de Desenvolvimento), ADB (Banco Asiático de Desenvolvimento), EBRD (Banco Europeu para a Reconstrução e Desenvolvimento) e IDB (Banco Interamericano de Desenvolvimento). 2018. *The Future of Work: Regional Perspectives*. Washington, DC.

Agrawal, Ajay, John Horton, Nicola Lacetera e Elizabeth Lyons. 2013. "Digitization and the Contract Labor Market: A Research Agenda", National Bureau of Economic Research (NBER) Working Paper 19525.

Agustí-Panareda, Jordi, Franz Christian Ebert e Desirée LeClercq. 2014. "Labour Provisions in Free Trade Agreements: Fostering Their Consistency with the ILO Standards System", Background Paper, Social Dimensions of Free Trade Agreements. Genebra: OIT.

Ajunwa, Ifeoma. 2020. "The Paradox of Automation as Anti-Bias Intervention". *Cardozo Law Review* 41.

Akhtar, Pav, Phoebe Moore e Martin Upchurch. 2018. "Digitalisation of Work and Resistance". In *Humans and Machines at Work: Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism*, editado por Phoebe Moore, Martin Upchurch e Xanthe Whittaker, 17–44. Palgrave Macmillan.

Aleksynska, Mariya. 2021. "Digital Work in Eastern Europe: Overview of Trends, Outcomes, and Policy Response", Documento de trabalho da OIT.

Aleksynska, Mariya, Anastasia Bastrakova, e Natalia Kharchenko. 2018. *Work on Digital Labour Platforms in Ukraine: Issues and Policy Perspectives.* Geneva: ILO.

Aleksynska, Mariya, Andrey Shevchuk e Denis Strebkov. 2021. "Online Platform Work in Russia and Ukraine: Gender Differences in Earnings and Work Satisfaction". In *Gendering Post-Soviet Space: Demography, Labor Market and Values in Empirical Research*, editado por Tatiana Karabchuk, Kazuhiro Kumo, Kseniia Gatskova e Ekaterina Skoglund, 277–299. Singapura: Springer.

Alexander, Julia. 2020. "Creators Finally Know How Much Money YouTube Makes, and They Want More of it". *The Verge*, 4 de fevereiro.

Aloisi, Antonio. 2016. "Commoditized Workers: Case Study Research on Labor Law Issues Arising from a Set of On-Demand/Gig Economy Platforms". *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (3): 653–690.

Aloisi, Antonio e Elena Gramano. 2018. "Non-Standard Workers and Collective Rights". In *Industrial Relations in Europe Conference (IREC)*. Leuven.

Alsos, Kristin, Kristin Jesnes, Beate Sletvold Ølstad e Torstein Nesheim. 2017. "Når sjefen er en app", Fafo Report No. 41. Oslo: Fafo Research Foundation.

Anwar, Mohammad Amir e Mark Graham. 2019. "Does Economic Upgrading Lead to Social Upgrading in Contact Centers? Evidence from South Africa". *African Geographical Review* 38 (3): 209–226.

———. 2020. "Between a Rock and a Hard Place: Freedom, Flexibility, Precarity and Vulnerability in the Gig Economy in Africa". *Competition & Change* 1–22.

Armour, John e Mari Sako. 2020. "AI-Enabled Business Models in Legal Services: From Traditional Law Firms to Next-Generation Law Companies?" *Journal of Professions and Organization* 7 (1): 27–46.

Arntz, Melanie, Terry Gregory e Ulrich Zierahn. 2016. "The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries", OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 189.

Arrieta-Ibarra, Imanol, Leonard Goff, Diego Jiménez-Hernández, Jaron Lanier e E. Glen Weyl. 2018. "Should We Treat Data as Labor? Moving Beyond 'Free'". *AEA Papers and Proceedings* 108 (maio): 38–42.

Arthurs, Harry. 2010. "Extraterritoriality by Other Means: How Labor Law Sneaks Across Borders, Conquers Minds, and Controls Workplaces Abroad". *Stanford Law and Policy Review* 21 (3): 527–554.

Ayres, Ian e John Braithwaite. 1992. *Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate*. Oxford Socio-Legal Studies. Nova Iorque: Oxford University Press.

Ayyar, Ranjani. 2017. "Ever-Changing Incentives Keeping Drivers on Their Toes". *The Times of India*, 31 de março.

Azevedo, Mary Ann. 2020. "Report: VC Funding in Latin America More Than Doubled to a Record $4.6B in 2019". *Crunchbase News*, 6 de maio.

Babu, Venkatesha. 2015. "Coolest Start-Ups 2015: HackerEarth Helps Find Top-Quality Coders for Tech Companies". *Business Today*, 21 de junho.

Bakos, Yannis, Florencia Marotta-Wurgler e David R. Trossen. 2014. "Does Anyone Read the Fine Print? Consumer Attention to Standard-Form Contracts". *The Journal of Legal Studies* 43 (1): 1–35.

Ball, Kirstie. 2010. "Workplace Surveillance: An Overview". *Labor History* 51 (1): 87–106.

Bamforth, Nicholas. 2004. "Conceptions of Anti-Discrimination Law". *Oxford Journal of Legal Studies* 24 (4): 693–716.

Ban, Xiaohui. 2020. "Identifying Labour Relationship in the Sharing Economy: Judicial Practice in China". In *Regulating the Platform Economy: International Perspectives on New Forms of Work*, editado por Lourdes Mella Méndez, 48–60. Abingdon, Reino Unido: Routledge.

Barnard, Catherine e Alysia Blackham. 2017. "Discrimination and the Self-Employed: The Scope of Protection in an Interconnected Age". In *European Contract Law and the Charter of Fundamental Rights*, editado por Hugh Collins, 197–218. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.

Barzilay, Arianne Renan e Anat Ben-David. 2017. "Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy". *Seton Hall Law Review* 47 (2): 393–431.

Beaudonnet, Xavier. 2020. "Le droit de négociation collective des travailleurs considérés comme indépendants au regard des normes de l'organisation internationale du travail". In *Le droit de négociation collective des travailleurs indépendants : Cadrages théoriques et études de cas*, editado por Daniel Dumont, Auriane Lamine e Jean-Benoît Maisin, 55–79. Droit Social, Larcier.

Beerepoot, Niels e Bart Lambregts. 2015. "Competition in Online Job Marketplaces: Towards a Global Labour Market for Outsourcing Services?" *Global Networks* 15 (2): 236–255.

Behrendt, Christina e Quynh Anh Nguyen. 2018. "Innovative Approaches for Ensuring Universal Social Protection for the Future of Work", *ILO Future of Work Series*, Research Paper 1.

Behrendt, Christina, Quynh Anh Nguyen e Uma Rani. 2019. "Social Protection Systems and the Future of Work: Ensuring Social Security for Digital Platform Workers". *International Social Security Review* 72 (3): 17–41.

Belvedere, Matthew J. 2018. "Upwork Shares Rocket More Than 50% Higher at the Open on Their First Day of Trading". *CNBC*, 3 de outubro.

Berg, Janine. 2019. "Protecting Workers in the Digital Age: Technology, Outsourcing and the Growing Precariousness of Work". *Comparative Labour Law and Policy Journal* 41 (1): 66–94.

Berg, Janine, Uma Rani, Marianne Furrer, Ellie Harmon e M. Six Silberman. 2018. *As plataformas digitais e o futuro do trabalho: Promover o trabalho digno no mundo digital* Genebra: OIT.

Berkowitz, Daniel, Katharina Pistor e Jean-Francois Richard. 2003. "Economic Development, Legality, and the Transplant Effect". *European Economic Review* 47 (1): 165–195.

Bessa, Ioulia, Simon Joyce, Denis Neumann, Mark Stuart, Vera Trappmann e Charles Umney. A publicar. "Worker Protest in the Platform Economy", Documento de trabalho da OIT.

Bezos, Jeff. 2020. "Statement by Jeff Bezos to the U.S. House Committee on the Judiciary: Testimony before the Subcommittee on Antitrust, Commercial, and Administrative Law". *The Amazon Blog*, 28 de julho.

Bhalla, Tarush. 2017. "With $4.5M under Its Belt, HackerEarth Is Finding New Ways to Engage with Developers in India". *YourStory*, 12 de abril.

Black, Julia. 2001. "Decentring Regulation: Understanding the Role of Regulation and Self-Regulation in a 'Post-Regulatory' World". *Current Legal Problems* 54 (1): 103–146.

———. 2002. "Critical Reflections on Regulation". *Australian Journal of Legal Philosophy* 27: 1–35.

Blackham, Alysia. 2018. "'We Are All Entrepreneurs Now': Options and New Approaches for Adapting Equality Law for the 'Gig Economy'". *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations* 34 (4): 413–434.

Blevins, Cameron e Lincoln Mullen. 2015. "Jane, John ... Leslie? A Historical Method for Algorithmic Gender Prediction". *Digital Humanities Quarterly* 9 (3).

Bloomberg Law. 2020. "Amazon Accused of Monopolization, Sweeping Price-Fixing Scheme". https://news.bloomberglaw.com/mergers-and-antitrust/amazon-accused-of-monopolization-massive-price-fixing-scheme.

Bodie, Matthew T., Miriam A. Cherry, Marcia L. McCormick e Jintong Tang. 2016. "The Law and Policy of People Analytics", *Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID* 2769980.

Bornstein, Stephanie. 2018. "Antidiscriminatory Algorithms". *Alabama Law Review* 70 (2): 519–572.

Boudreau, John W., Ravin Jesuthasan, e David Creelman. 2015. *Lead the Work: Navigating a World Beyond Employment*. London: Wiley.

Boudreau, Kevin J., and Andrei Hagiu. 2009. "Platform Rules: Multi-Sided Platforms as Regulators". In *Platforms, Markets and Innovation*, edited by Annabelle Gawer. Cheltenham, UK: Edward Elgar.

Boudreau, Kevin J., and Lars B. Jeppesen. 2015. "Unpaid Crowd Complementors: The Platform Network Effect Mirage". *Strategic Management Journal* 36 (12): 1761–1777.

Boudreau, Kevin J., e Karim R. Lakhani. 2013. "Using the Crowd as an Innovation Partner". *Harvard Business Review* 91(4): 61–69.

Brito, Miguel, e Celestino Gonçalves. 2019. "Codeflex: A Web-Based Platform for Competitive Programming". In *2019 14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 1–6.

Brown, Andrew, Andy Charlwood, e David A. Spencer. 2012. "Not All That It Might Seem: Why Job Satisfaction Is Worth Studying Despite It Being a Poor Summary Measure of Job Quality". *Work, Employment and Society* 26 (6): 1007–1018.

Budd, John W., and Alexander J.S. Colvin. 2008. "Improved Metrics for Workplace Dispute Resolution Procedures: Efficiency, Equity, and Voice". *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society* 47 (3): 460–479.

Burson-Marsteller, The Aspen Institute, e *Time*. 2016. "The On-Demand Economy Survey", Future of Work Initiative, 21 June. Washington, DC: The Aspen Institute.

Butollo, Florian. 2020. "Digitalization and the geographies of production: Towards reshoring or global fragmentation?" *Competition & Change*, ISSN 1477-2221.

Butollo, Florian, e Lea Schneidemesser. Forthcoming. "Specialization Revisited: B2B Platforms as Distribution-Driven Path towards Digitized Manufacturing". *International Labour Review*.

Bygrave, Lee A. 2015. *Internet Governance by Contract*. Oxford: Oxford University Press.

Cagle, Susie. 2020. "'Fees Are Murder': Delivery Apps Profit as Restaurants Forced to Close Doors". *The Guardian,* 3 April.

Canada, Statcan (Statistics Canada). 2017. *The Sharing Economy in Canada*.

Castells, Manuel. 2010. *The Rise of the Network Society*. New York: Wiley.

Chapman, Lizette, e Sarah Frier. 2020. "Uber and Lyft Cars Become Vector for Racism amid Coronavirus Fears". *Los Angeles Times*, 6 February.

Chen, Julie Yujie, e Jack Linchuan Qiu. 2019. "Digital Utility: Datafication, Regulation, Labor, and DiDi's Platformization of Urban Transport in China". *Chinese Journal of Communication* 12 (3): 274–289.

Chen, Yiu Por (Vincent). Forthcoming. "Online Digital Labour Platforms in China: Working Conditions, Policy Issues and Prospects", ILO Working Paper.

Cherry, Miriam A. 2020. "A Global System of Work, A Global System of Regulation?: Crowdwork and Conflicts of Law". *Tulane Law Review* 94 (2): 184–245.

Cherry, Miriam A., e Antonio Aloisi. 2017. "Dependent Contractors in the Gig Economy: A Comparative Approach". *American University Law Review* 66 (3): 635–689.

Cherry, Miriam A., e Winifred R. Poster. 2016. "Crowdwork, Corporate Social Responsibility, and Fair Labor Practices". In *Research Handbook on Digital Transformations*, edited by F. Xavier Olleros and Majlinda Zhegu, 291–312. Cheltenham, UK; Northampton, MA: Edward Elgar.

Choudary, Sangeet Paul. 2018. "The Architecture of Digital Labour Platforms: Policy Recommendations on Platform Design for Worker Well-Being", ILO Future of Work Series, Research Paper 3.

Chui, Michael, James Manyika, Mehdi Miremadi, Nicolaus Henke, Rita Chung, Pieter Nel, and Sankalp Malhotra. 2018. "Notes from the AI Frontier: Insights from Hundreds of Use Cases". McKinsey Global Institute.

CIPD (Chartered Institute of Personnel and Development). 2017. *To Gig or Not to Gig? Stories from the Modern Economy*. London.

Clark, Kate. 2019. "Unicorns Aren't Profitable, and Wall Street Doesn't Care". *TechCrunch* (blog). 26 March. https://social.techcrunch.com/2019/03/26/unicorns-arent-profitable-wall-street-doesnt-care/.

Clewlow, Regina R., e Gouri Shankar Mishra. 2017. "Disruptive Transportation: The Adoption, Utilization, and Impacts of Ride-Hailing in the United States", Research Report UCD-ITS-RR-17-07, Institute of Transportation Studies, University of California, Davis.

Coiquaud, Urwana, e Isabelle Martin. 2019. "Accès à la justice des travailleurs de plateformes numériques: Réponses contrastées des tribunaux canadiens et américains". *Relations industrielles / Industrial Relations* 74 (3): 577–588.

Collins, Hugh. 1990. "Independent Contractors and the Challenge of Vertical Disintegration to Employment Protection Laws". *Oxford Journal of Legal Studies* 10 (3): 353–380.

Colvin, Alexander J.S. 2019. "The Metastasization of Mandatory Arbitration". *Chicago-Kent Law Review* 94 (1): 3–24.

Compa, Lance. 2019. "Trump, Trade, and Trabajo: Renegotiating Nafta's Labor Accord in a Fraught Political Climate". *Industrial Journal of Global Legal Studies* 26 (1): 263–304.

Competition Commission of India. 2020. "Market Study on E-Commerce in India".

Cook, Cody, Rebecca Diamond, Jonathan Hall, John List, e Paul Oyer. 2018. "The Gender Earnings Gap in the Gig Economy: Evidence from over a Million Rideshare Drivers", National Bureau of Economic Research (NBER) Paper W24732.

Cooney, Sean, Sarah Biddulph, e Ying Zhu. 2013. *Law and Fair Work in China*. Abingdon: Routledge.

Corporaal, Greetje F., e Vili Lehdonvirta. 2017. "Platform Sourcing: How Fortune 500 Firms Are Adopting Online Freelancing Platforms". Oxford Internet Institute, University of Oxford.

Countouris, Nicola. 2018. "The Concept of 'Worker' in European Labour Law: Fragmentation, Autonomy and Scope". *Industrial Law Journal* 47 (2): 192–225.

———. 2019. "Defining and Regulating Work Relations for the Future of Work", ILO Governance and Tripartism Department.

Countouris, Nicola, e Luca Ratti. 2018. "The Sharing Economy and EU Anti-Discrimination Law". In *The Cambridge Handbook of the Law of the Sharing Economy*, edited by John J. Infranca, Michèle Finck and Nestor M. Davidson, 486–498. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Crémer, Jacques, Yves-Alexandre de Montjoye, and Heike Schweitzer. 2019. "Competition Policy for the Digital Era". European Commission, Directorate-General for Competition.

Cusumano, Michael A., Annabelle Gawer, e David B. Yoffie. 2019. *The Business of Platforms: Strategy in the Age of Digital Competition, Innovation, and Power*. New York: Harper Collins.

Darkwah, Akosua K., e Dzodzi Tsikata. Forthcoming. "Home Based Work and Homework in Ghana: An Exploration". Geneva: ILO.

Davenport, Thomas, Abhijit Guha, Dhruv Grewal, e Timna Bressgott. 2020. "How artificial intelligence will change the future of marketing". *Journal of the Academy of Marketing Science* 48: 24–42.

Davidov, Guy. 2014. "Setting Labour Law's Coverage: Between Universalism and Selectivity". *Oxford Journal of Legal Studies* 34 (3): 543–566.

Davidov, Guy, e Brian Langille. 2011. *The Idea of Labour Law*. Oxford: Oxford University Press.

Davies, Paul, e Mark Freedland. 2006. "The Complexities of the Employing Enterprise". In *Boundaries and Frontiers of Labour Law*, edited by Guy Davidov and Brian Langille. Portland: Hart.

Deakin, Simon. 2007. "Does the 'Personal Employment Contract' Provide a Basis for the Reunification of Employment Law?". *Industrial Law Journal* 36 (1): 68–83.

Dedeoglu, Saniye. Forthcoming. "Homeworkers in Turkey: Home Bounded-Global Outreach". Geneva: ILO.

de la Merced, Michael J., e Kate Conger. 2019. "Uber I.P.O. Values Ride-Hailing Giant at $82.4 Billion". *The New York Times*, 9 May.

Deloitte. 2017. *2017 Deloitte Global Human Capital Trends: Rewriting the Rules for the Digital Age*. Deloitte University Press.

———. 2018. *2018 Deloitte Global Human Capital Trends: The Rise of the Social Enterprise.* Deloitte University Press.

———. 2019. *2019 Deloitte Global Human Capital Trends: Leading the Social Enterprise – Reinvent with a Human Focus*. Deloitte University Press.

De Stefano, Valerio. 2016. "The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the 'Gig-Economy'", ILO Conditions of Work and Employment Series No. 71.

———. 2019. "'Negotiating the Algorithm?': Automation, Artificial Intelligence and Labour Protection". *Comparative Labour Law and Policy Journal* 41 (1): 15–46.

De Stefano, Valerio, e Antonio Aloisi. 2018. "European Legal Framework for 'Digital Labour Platforms'". Luxembourg: European Commission Joint Research Centre.

———. 2019. "Fundamental Labour Rights, Platform Work and Human-Rights Protection of Non-Standard Workers". In *Labour, Business and Human Rights Law*, edited by Janice R. Bellace, Samuel Blank and Beryl Haar, 359–379. Cheltenham, UK; Northampton, MA: Edward Elgar.

De Stefano, Valerio, e Mathias Wouters. 2019. "Should Digital Labour Platforms Be Treated as Private Employment Agencies?" European Trade Union Institute (ETUI) Foresight Brief.

Dhillon, Amrit. 2018. "'My Life is Spent in This Car': Uber Drives Its Indian Workers to Despair". *The Guardian*, 4 December.

Difallah, Djellel, Elena Filatova, e Panos Ipeirotis. 2018. "Demographics and Dynamics of Mechanical Turk Workers". In *Eleventh ACM International Conference*, 135–143. Marina Del Rey, CA: ACM Press.

Dockès, Emmanuel. 2019. "New Trade Union Strategies for New Forms of Employment". *European Labour Law Journal* 10 (3): 219–228.

Drahokoupil, Jan, e Brian Fabo. 2016. "The Platform Economy and the Disruption of the Employment Relationship", European Trade Union Institute (ETUI) Policy Brief No. 5.

Dube, Arindrajit, Jeff Jacobs, Suresh Naidu, e Siddharth Suri. 2020. "Monopsony in Online Labor Markets". *American Economic Review: Insights* 2 (1): 33–46.

Duch-Brown, Néstor. 2017a. "The Competitive Landscape of Online Platforms". JRC Technical Reports. European Commission.

———. 2017b. "Platforms to Business Relations in Online Platform Ecosystems". JRC Technical Reports, JRC Digital Economy Working Paper 2017-07. European Commission.

Duggan, James, Ultan Sherman, Ronan Carbery, e Anthony McDonnell. 2020. "Algorithmic Management and App-Work in the Gig Economy: A Research Agenda for Employment Relations and HRM". *Human Resource Management Journal* 30 (1): 114–132.

Ebisui, Minawa, Sean Cooney, e Colin Fenwick. 2016. *Resolving Individual Labour Disputes: A Comparative Overview*. Geneva: ILO.

Economic Times, The. 2018. "Walmart Acquires Flipkart for $16 Billion in the World's Largest Ecommerce Deal". 10 May.

Estlund, Cynthia. 2018. "The Black Hole of Mandatory Arbitration". *North Carolina Law Review* 96 (3): 679–710.

European Commission. 2016a. "Business-to-Business Relationships in the Online Platforms Environment: Legal Aspects and Clarity of Terms and Conditions of Online Platforms".

———. 2016b. "Online Platforms: Contrasting Perceptions of European Stakeholders".

———. 2017a. "Business-to-Business Relationships in the Online Platforms Environment: Algorithms, Ranking and Transparency".

———. 2017b. "Unfair Platform-to-Business Trading Practices: Focus Group with Business Users".

———. 2017c. "Unfair Platform-to-Business Trading Practices: Effective Dispute Resolution and the Fundamental Right to Conduct a Business".

———. 2018. "Study on Contractual Relationships between Online Platforms and Their Professional Users".

———. 2019. "How Do Online Platforms Shape Our Lives and Businesses?"

———. 2020. "Competition: The European Commission Launches a Process to Address the Issue of Collective Bargaining for the Self-employed". Press Release, 30 June.

EU (European Union). 2020. "The Platform Economy and Precarious Work", Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies, Directorate-General for Internal Policies.

Evans, David S., e Richard Schmalensee. 2008. "Markets with Two-Sided Platforms". In *Issues in Competition Law and Policy*, Vol. 1, edited by Wayne D. Collins, Josepha Angland and the American Bar Association. Chicago: ABA Section of Antitrust Law.

———. 2016. *Matchmakers: The New Economics of Multisided Platforms.* Boston, MA: Harvard Business Review Press.

Fairwork Project, The. 2020. *The Gig Economy and Covid-19: Fairwork Report on Platform Policies.* Fairwork Foundation.

Farrell, Diana, e Fiona Greig. 2016. *Paychecks, Paydays, and the Online Platform Economy: Big Data on Income Volatility*. New York: JPMorgan Chase Institute.

Farrell, Diana, Fiona Greig, e Amar Hamoudi. 2018. *The Online Platform Economy in 2018: Drivers, Workers, Sellers and Lessors.* New York: JPMorgan Chase Institute.

Federal Reserve Board. 2019. "Report on the Economic Well-Being of U.S. Households in 2018". Washington, DC.

Florida, Richard, e Ian Hathaway. 2018. *Rise of the Global Startup City: The New Map of Entrepreneurship and Venture Capital*. Washington, DC: Center for American Entrepreneurship.

Foong, Eureka, Nicholas Vincent, Brent Hecht, e Elizabeth M. Gerber. 2018. "Women (Still) Ask For Less: Gender Differences in Hourly Rate in an Online Labor Marketplace". *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction* 2 (CSCW) 53: 1–21.

Foster, Christopher, Mark Graham, Laura Mann, Timothy Waema, e Nicolas Friederici. 2018. "Digital Control in Value Chains: Challenges of Connectivity for East African Firms". *Economic Geography* 94 (1): 68–86.

Fountoukakos, Kyriakos, André Pretorius, e Lisa Geary. 2018. "Market Definition in a Rapidly Changing (Digital) World: The Case of Ride-Sharing". *Competition Policy International*, June 25.

Fredman, Sandra. 2015. "Equality Law: Labour Law or an Autonomous Field?" In *The Autonomy of Labour Law*, edited by Alan Bogg, 257–273. Oxford and Portland, Oregon: Hart.

Freedland, Mark. 2003. *The Personal Employment Contract*. Oxford: Oxford University Press.

Freedland, Mark, e Nicola Countouris. 2011. *The Legal Construction of Personal Work Relations*. Oxford: Oxford University Press.

Freudenberg, Christoph. 2019. "Rising Platform Work: Scope, Insurance Coverage and Good Practices among ISSA Countries". Geneva: International Social Security Association (ISSA).

Frey, Carl Benedikt, e Michael A. Osborne. 2017. "The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation?" *Technological Forecasting and Social Change* 114 (C): 254–280.

Fudge, Judy. 2006. "Fragmenting Work and Fragmenting Organizations: The Contract of Employment and the Scope of Labour Regulation". *Osgoode Hall Law Journal* 44 (4): 609–648.

Fudge, Judy, Shae McCrystal, e Kamala Sankaran. 2012. *Challenging the Legal Boundaries of Work Regulation*. Oxford and Portland, Oregon: Hart.

Fuller, Joseph, Manjari Raman, Allison Bailey, Nithya Vaduganathan, James Palano, *et al.* 2020. *Building the On-demand Workforce*. Boston: Harvard Business School and Boston Consulting Group.

Fumagalli, Andrea, Stefano Lucarelli, Elena Musolino, e Giulia Rocchi. 2018. "Digital Labour in the Platform Economy: The Case of Facebook". *Sustainability* 10 (6): 1–16.

Fundación ONCE and the ILO Global Business and Disability Network. 2019. "Making the Future of Work Inclusive of People with Disabilities".

Galpaya, Helani, e Laleema Senanayake. 2018. "Online Freelancing: Potential for Digital Gig Work in India, Sri Lanka and Myanmar". In *The 22nd Biennial Conference of the International Telecommunications Society: "Beyond the Boundaries: Challenges for Business, Policy and Society", June 24th–27th, 2018, Seoul, Korea.* Seoul: International Telecommunications Society (ITS).

Galperin, Hernan, e Catrihel Greppi. 2017. "Geographical Discrimination in the Gig Economy". Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 2922874.

Garben, Sacha. 2019. "The Regulatory Challenge of Occupational Safety and Health in the Online Platform Economy". *International Social Security Review* 72 (3): 95–112.

Gawer, Annabelle. 2014. "Bridging Differing Perspectives on Technological Platforms: Toward an Integrative Framework". *Research Policy* 43 (7): 1239–1249.

Global Commission on the Future of Work (Global Commission). 2019. *Work for a brighter future*. Geneva: ILO.

Goldín, Adrían. 2020. "Los trabajadores de plataforma y su regulación en la Argentina", documentos de Proyectos (LC/TS.2020/44), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Goldman, Tanya, e David Weil. 2020. "Who's Responsible Here? Establishing Legal Responsibility in the Fissured Workplace", Institute for New Economic Thinking Working Paper No. 114.

Gomez-Uribe, Carlos A., e Neil Hunt. 2015. "The Netflix Recommender System: Algorithms, Business Value, and Innovation". *ACM Transactions on Management Information Systems* 6 (4): 1–19.

Grab. 2017. "Overview of Grab's Personal Accident Insurance". *Grab ID* (blog). 9 May. https://www.grab.com/id/en/blog/asuransi/.

Graf, Michael, e Susan M. Mudambi. 2005. "The Outsourcing of IT-Enabled Business Processes: A Conceptual Model of the Location Decision". *Journal of International Management* 11 (2): 253–268.

Graham, Mark, Isis Hjorth, e Vili Lehdonvirta. 2017. "Digital Labour and Development: Impacts of Global Digital Labour Platforms and the Gig Economy on Worker Livelihoods". *Transfer: European Review of Labour and Research* 23 (2): 135–162.

Graham, Mark, Vili Lehdonvirta, Alex Wood, Helena Barnard, Isis Hjorth, e David Peter Simon. 2017. "The Risks and Rewards of Online Gig Work at the Global Margins". Oxford Internet Institute, University of Oxford and Gordon Institute of Business Science (GIBS), University of Pretoria.

Grand View Research. 2020. "Retail E-Commerce Market Size, Share and Trends Analysis Report, 2020–2027". May.

Green, Daryl, Craig Walker, Abdulrahman Alabulththim, Daniel Smith, e Michele Phillips. 2018. "Fueling the Gig Economy: A Case Study Evaluation of Upwork. Com". *Management and Economics Research Journal* 4: 104–112.

Griesbach, Kathleen, Adam Reich, Luke Elliott-Negri, e Ruth Milkman. 2019. "Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work". *Socius: Sociological Research for a Dynamic World* 5: 1–15.

Grimshaw, Damian, Colette Fagan, Gail Hebson, e Isabel Tavora. 2017. "A new labour market segmentation approach for analysing inequalities: Introduction and overview". In D. Grimshaw, C. Fagan, G. Hebson and I. Tavora (eds): *Making work more equal: A new labour market segmentation approach*, 1–32. Manchester, Manchester University Press.

Grimshaw, Damian, e Jill Rubery. 2015. "The Motherhood Pay Gap: A Review of the Issues, Theory and International Evidence", ILO Conditions of Work and Employment Series No. 57.

Grooms, Jignasha Amin. 2017. "The Art and Science of Attracting Today's Next-Gen Workforce Is Digital by Design". *Strategic HR Review* 16 (4): 177–181.

Grušić, Uglješa. 2012. "Jurisdiction in Employment Matters under Brussels I: A Reassessment". *International & Comparative Law Quarterly* 61 (1): 91–126.

Gupta, Ruchi. 2020. "Why Facebook Joined Google and Tencent in Gojek Investment". *Market Realist*, 4 June.

Gwilliam, Kenneth M. 2005. "Regulation of Taxi Markets in Developing Countries: Issues and Options", Urban Transport Thematic Group Transport Note No. TRN-3. The World Bank.

Halegua, Aaron. 2016. "United States". In *Resolving Individual Labour Disputes: A Comparative Overview*, edited by Minawa Ebisui, Sean Cooney and Colin Fenwick, 311–347. Geneva: ILO.

Hancher, Leigh, e Michael Moran. 1998. "Organizing Regulatory Space". In *A Reader on Regulation*, edited by Robert Baldwin, Colin Scott and Christopher Hood, 148–172. Oxford Readings in Socio-Legal Studies. Oxford: Oxford University Press.

Hanrahan, Benjamin V., David Martin, Jutta Willamowski, e John M. Carroll. 2019. "Investigating the Amazon Mechanical Turk Market Through Tool Design". *Computer Supported Cooperative Work 28*: 795–814.

Heeks, Richard. 2017. "Decent Work and the Digital Economy: A Developing Country Perspective on Employment Impacts and Standards in Online Outsourcing, Crowdwork, etc.", Centre for Development Informatics Working Paper No. 71, University of Manchester.

Henkel, Joachim, Simone Schöberl, e Oliver Alexy. 2014. "The Emergence of Openness: How and Why Firms Adopt Selective Revealing in Open Innovation". *Research Policy* 43 (5): 879–890.

Herrmann, Andrea M., Petra Zaal, Maryse M.H. Chappin, e Brita Schemmann. 2019a. "We Don't Need No Education! How the Gig Economy Challenges the Current Education Paradigm of the Western World". In *31st Annual Conference of the Society for the Advancement of Socio-Economics (SASE): "Fathomless Futures: Algorithmic and Imagined".* New York: Society for the Advancement of Socio-Economics.

———. 2019b. "Does Education Still Matter in Online Labor Markets?". In *Perspectives on the Sharing Economy*, edited by Dominika Wruk, Achim Oberg and Indre Maurer. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.

Hidalgo Cordero, Kruskaya, e Belén Valencia Castro. 2019. "Entre la precarización y el alivio cotidiano: Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito". Friedrich Ebert Stiftung Ecuador.

Hillman, Robert A., e Jeffrey J. Rachlinski. 2002. "Standard-Form Contracting in the Electronic Age". *New York University Law Review* 77 (2): 429–495.

Horan, Hubert. 2019. "Uber's Path of Destruction". *American Affairs* 3 (2).

Horton, John, William R. Kerr, and Christopher Stanton. 2017. "Digital Labor Markets and Global Talent Flows", National Bureau of Economic Research (NBER) Working Paper No. 23398.

Huws, Ursula, Neil Spencer, Dag Syrdal, e Kaire Holts. 2017. *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*. Brussels and Hatfield, UK: Foundation for European Progressive Studies (FEPS), UNI-Europa and University of Hertfordshire.

Hyman, Louis. 2018. *Temp: How American Work, American Business, and the American Dream Became Temporary*. New York: Viking.

ILO (Organização Internacional do Trabalho). 2006. *Labour Inspection.* Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC.95/III(1B).

———. 2009. *ILO Standards on Occupational Safety and Health: Promoting a Safe and Healthy Working Environment.* Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC 98/III(1B).

———. 2012. *Giving Globalization a Human Face: General Survey on the Fundamental Conventions concerning Rights at Work in Light of the ILO Declaration on Social Justice for a Fair Globalization, 2008.* Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC 101/III(1B).

———. 2016. *Non-Standard Employment around the World: Understanding Challenges, Shaping Prospects.*

———. 2017a. *World Social Protection Report 2017–19: Universal Social Protection to Achieve the Sustainable Development Goals.*

———. 2017b. *Working Together to Promote a Safe and Healthy Working Environment: General Survey on the Occupational Safety and Health Instruments concerning the Promotional Framework, Construction, Mines and Agriculture.* Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. ILC.106/III(1B) .

———. 2017c. *Handbook on Assessment of Labour Provisions in Trade and Investment Arrangements.*

———. 2018a. *Care Work and Care Jobs for the Future of Decent Work.*

———. 2018b. *Freedom of Association: Compilation of Decisions of the Committee on Freedom of Associa*tion, 6th ed.

———. 2018c. *Ensuring Decent Working Time for the Future: General Survey concerning Working-time Instruments*. Relatório da Comissão de Peritos para a Aplicação das Convenções e Recomendações. ILC.107/III(B).

———. 2019a. ILO Centenary Declaration for the Future of Work. International Labour Conference. 108th Session.

———. 2019b. *Universal Social Protection for Human Dignity, Social Justice and Sustainable Development: General Survey concerning the Social Protection Floors Recommendation, 2012 (No. 202).* Relatório da Comissão de Peritos para a Aplicação das Convenções e Recomendações. ILC.108/III/B.

———. 2019c. *Labour Provisions in G7 Trade Agreements: A Comparative Perspective.*

———. 2020a. "Unemployment Protection in the COVID-19 Crisis: Country Responses and Policy Considerations."

———. 2020b. "Sickness Benefits during Sick Leave and Quarantine: Country Responses and Policy Considerations in the Context of COVID-19."

———. 2020c. "Appeal: Venezuelan Refugees and Migrants in Latin America and the Caribbean", 11 August.

———. 2020d. *World Employment and Social Outlook: Trends 2020*.

———. 2020e. *Global Employment Trends for Youth 2020: Technology and the future of jobs.*

———. 2020f. "Social Protection Monitor: Social Protection Responses to the COVID-19 Crisis around the World".

———. 2020g. *Synthesis Report: Skills Shortages and Labour Migration in the Field of Information and Communication Technology in Canada, China, Germany, India, Indonesia, Singapore and Thailand.*

———. 2020h. *Promoting Employment and Decent Work in a Changing Landscape*. Relatório da Comissão de Peritos para a Aplicação das Convenções e Recomendações. ILC109/III(B).

———. 2020i. "Achieving Decent Work in Global Supply Chains". TMDWSC/2020.

———. 2020j. "The COVID-19 Response: Getting Gender Equality Right for a Better Future for Women at Work". Policy Brief.

———. 2021. *Working from home: From invisibility to decent work*.

OIT, UE e OCDE. A publicar. Technical Expert Group Draft Handbook on the Measurement of Platform Employment.

Ilsøe, Anna. 2020. "The Hilfr Agreement: Negotiating the Platform Economy in Denmark", FAOS Research Paper No. 176. Employment Relations Research Centre, Department of Sociology University of Copenhagen.

Ilsøe, Anna, e Louise Weber Madsen. 2017. *Digitalisering af arbejdsmarkedet: Danskernes erfaring med digital automatisering og digitale platforme*. Copenhagen: FAOS, University of Copenhagen.

India, Ministry of Electronics & Information Technology. 2020. "Report by the Committee of Experts on Non-Personal Data Governance Framework".

India, National Sample Survey Office (NSSO). Sem data *Periodic Labor Force Survey, 2017–2018.*

Irani, Lilly. 2015. "Difference and Dependence among Digital Workers: The Case of Amazon Mechanical Turk". *South Atlantic Quarterly* 114 (1): 225–234.

ISSA (Associação Internacional da Segurança Social). 2020. "Social Security Measures for the Self-Employed during the COVID-19 Crisis", 9 April.

Jarrahi, Mohammad Hossein, Will Sutherland, Sarah Beth Nelson, e Steve Sawyer. 2019. "Platformic Management, Boundary Resources for Gig Work, and Worker Autonomy". *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 29: 153–189.

Jayne, Thomas, Felix Kwame Yeboah, e Carla Henry. 2017. "The Future of Work in African Agriculture: Trends and Drivers of Change", ILO Research Department Working Paper No. 25.

Jesnes, Kristin, e Sigurd M. Nordli Oppegaard (eds). 2020. *Platform work in the Nordic models: Issues, Cases and Responses.* Copenhaga: Conselho de Ministros Nórdico, Secretariado do Conselho de Ministros Nórdico.

Johnson, Nicholas L. 2020. "Financial Platforms Are Disrupting More Than Just Lending (Infographic)". *Applico* (blog). https://www.applicoinc.com/blog/infographic-platforms-disrupting-finance/.

Johnson, Khari. 2020. "CB Insights: AI Startup Funding Hit New High of $26.6 Billion in 2019". *VentureBeat*, 22 January.

Johnston, Hannah, e Chris Land-Kazlauskas. 2019. "Organizing On-Demand: Representation, Voice, and Collective Bargaining in the Gig Economy", ILO Conditions of Work and Employment Series No. 94.

Johnstone, Richard, Shae McCrystal, Igor Nossar, Michael Quinlan, Michael Rawling, e Joellen Riley. 2012. *Beyond Employment: The Legal Regulation of Work Relationships*. Sydney: The Federation Press.

Johnstone, Richard, e Andrew Stewart. 2015. "Swimming against the Tide: Australian Labor Regulation and the Fissured Workplace". *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (1): 55–90.

Josephs, Jonathan. 2020. "Just Eat to Stop Using Gig Economy Workers". *BBC News*, 14 August.

Joyce, Simon, Denis Neumann, Vera Trappmann, e Charles Umney. 2020. "A Global Struggle: Worker Protest in the Platform Economy", European Trade Union Institute (ETUI) Policy Brief No. 2.

Kalleberg, Arne L., e Michael Dunn. 2016. "Good Jobs, Bad Jobs in the Gig Economy". *Perspectives on Work* 20 (2): 10–14.

Kalra, Aditya. 2020. "Amazon Faces New Antitrust Challenge from Indian Online Sellers: Legal Documents". *Reuters*, 26 August.

Kapczynski, Amy. 2020. "The Law of Informational Capitalism". *Yale Law Journal* 129 (5): 1460–1515.

Kässi, Otto, e Vili Lehdonvirta. 2018. "Online Labour Index: Measuring the Online Gig Economy for Policy and Research". *Technological Forecasting and Social Change* 137 (December): 241–248.

———. 2019. "Do Digital Skill Certificates Help New Workers Enter the Market? Evidence from an Online Labour Platform", Cesifo Working Paper No. 7810.

Katz, Lawrence F., e Alan B. Krueger. 2016. *The Rise and Nature of Alternative Work Arrangements in the United States, 1995–2015*. National Bureau of Economic Research (NBER) Working Paper No. 22667.

Kenney, Martin, e John Zysman. 2016. "The Rise of the Platform Economy". *Issues in Science and Technology* 32(3) (Spring).

———. 2018a. "Work e Value Creation in the Platform Economy", Social Science Research Network (SSRN) Scholarly Paper ID 3253673.

———. 2018b. "Entrepreneurial Finance in the Era of Intelligent Tools and Digital Platforms: Implications and Consequences for Work", Berkeley Roundtable on the International Economy (BRIE) Working Paper 2018-8.

———. 2019. "Unicorns, Cheshire Cats, and the New Dilemmas of Entrepreneurial Finance". *Venture Capital* 21 (1): 35–50.

Kessler, Friedrich. 1943. "Contracts of Adhesion: Some Thoughts about Freedom of Contract". *Columbia Law Review* 43 (5): 629.

Kilhoffer, Zachary, Willem Pieter De Groen, Karolien Lenaerts, Ine Smits, Harald Hauben, Willem Waeyaert, Elisa Giacumacatos, Jean-Philippe Lhernould, and Sophie Robin-Olivier. 2020. "Study to Gather Evidence on the Working Conditions of Platform Workers", VT/2018/032. Brussels: European Commission.

Kim, Eugene K. 2020. "Labor's Antitrust Problem: A Case for Worker Welfare". *Yale Law Journal* 130.

King-Dejardin, Amelita. 2019. *The Social Construction of Migrant Care Work: At the Intersection of Care, Migration and Gender*. Geneva: ILO.

———. Forthcoming. "Homeworking: Bad Job? Good Job", ILO Working Paper.

Kingsley, Sara Constance, Mary L. Gray, e Siddharth Suri. 2015. "Accounting for Market Frictions and Power Asymmetries in Online Labor Markets: Market Friction and Power in Online Labor Markets". *Policy & Internet* 7 (4): 383–400.

KPMG. 2018. "Unlocking the Value of the Platform Economy: Mastering the Good, the Bad and the Ugly". Amsterdam: Dutch Transformation Forum.

Kuek, Siou Chek, Cecilia Paradi-Guilford, Toks Fayomi, Saori Imaizumi, Panos Ipeirotis, Patricia Pina, e Manpreet Singh. 2015. *The Global Opportunity in Online Outsourcing*. Washington, DC: World Bank.

Kunthara, Sophia. 2019. "VC Dollars For China Take A Dip In 2019". *Crunchbase News*, 5 December.

Lakhani, Karim R., Kevin J. Boudreau, Po-Ru Loh, Lars Backstrom, Carliss Baldwin, Eric Lonstein, Mike Lydon, Alan MacCormack, Ramy A. Arnaout, and Eva C. Guinan. 2013. "Prize-Based Contests Can Provide Solutions to Computational Biology Problems". *Nature Biotechnology* 31 (2): 108–111.

Lakhani, Karim R., David A. Garvin, e Eric Lonstein. 2012. "TopCoder (A): Developing Software through Crowdsourcing", Harvard Business School Case Study 610-032.

La Salle, Dominique, e Greta Cartoceti. 2019. "Social Security for the Digital Age: Addressing the New Challenges and Opportunities for Social Security Systems". Geneva: ISSA.

Lee, K. Wilson. 2020. "Ghost kitchens: Reasons to Adopt this Type of Food Delivery Model". *Forbes*, 11 December.

Lee, Min Kyung, Daniel Kusbit, Evan Metsky, e Laura Dabbish. 2015. "Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers". *CHI 2015*, 1603–1612.

Lehdonvirta, V., H. Barnard, M. Graham, e I. Hjorth. 2014. "Online Labour Markets: Levelling the Playing Field for International Service Markets?" In *Crowdsourcing for Politics and Policy*. Oxford: Oxford Internet Institute.

Lerner, Josh, e Jean Tirole. 2005. "The Economics of Technology Sharing: Open Source and Beyond". *The Journal of Economic Perspectives* 19 (2): 99–120.

Levy, Ari. 2019. "Alphabet's Investment in Uber Has Multiplied by 20-Fold since 2013". *CNBC*, 11 April.

Liang, Chen, Yili Hong, Bin Gu, e Jing Peng. 2018. "Gender Wage Gap in Online Gig Economy and Gender Differences in Job Preferences", NET Institute Working Paper No. 18-03.

Lianos, Ioannis, Nicola Countouris, e Valerio De Stefano. 2019. "Re-Thinking the Competition Law/Labour Law Interaction: Promoting a Fairer Labour Market". *European Labour Law Journal* 10 (3): 291–333.

Liu, Weihua, Xiaoyu Yan, Wanying Wei, e Dong Xie. 2019. "Pricing Decisions for Service Platform with Provider's Threshold Participating Quantity, Value-Added Service and Matching Ability". *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review* 122: 410–432.

Lobel, Orly. 2016. "The Law of the Platform". *Minnesota Law Review* 101 (1): 87–166.

López Mourelo, Elva. 2020. *Work on delivery platforms in Argentina: Analysis and policy recommendations*, Buenos Aires: ILO Country Office for Argentina.

Malin, Martin H. 2018. "Protecting Platform Workers in the Gig Economy: Look to the FTC". *Indiana Law Review* 51 (2): 377–412.

Mao, Ke, Licia Capra, Mark Harman, and Yue Jia. 2017. "A Survey of the Use of Crowdsourcing in Software Engineering". *Journal of Systems and Software* 126 (April): 57–84.

Markov, Kroum, e María Marta Travieso. 2019. "Technologies, the Future of Work and the ILO's Normative Approach". In *ILO100 Law for Social Justice*, edited by George P. Politakis, Tomi Kohiyama and Thomas Lieby, 953–980. Geneva: ILO.

Marshall, Aarian. 2020. "Covid-19 Opens the Door for Gig Workers to Win Sick Pay". *Wired*, 7 June.

Martens, Bertin. 2016. "An Economic Policy Perspective on Online Platforms". JRC Technical Reports, Institute for Prospective Technological Studies Digital Economy Working Paper 2016/05. European Commission.

McCrystal, Shae. 2014. "Collective Bargaining Beyond the Boundaries of Employment: A Comparative Analysis". *Melbourne University Law Review* 37 (3): 662–698.

McGee, Luke. 2020. "Self-Isolate or Get Paid? That's the Choice for Gig Workers in a Virus Outbreak, and It's a Big Problem for the Rest of Us". *CNN*, 8 March.

Mehta, Neel, Parth Detroja, e Aditya Agashe. 2018. "Amazon Changes Prices on Its Products about Every 10 Minutes: Here's How and Why They Do It". *Business Insider*, 10 August.

Mendonca, Jochelle, e Nilesh Christopher. 2018. "India's Graduates Line up to Rid Facebook of Inappropriate Content". *The Economic Times*, 5 September.

MGI (McKinsey Global Institute). 2016. "Independent Work: Choice, Necessity, and the Gig Economy". McKinsey Global Institute.

Miric, Milan, Kevin J. Boudreau, e Lars Bo Jeppesen. 2019. "Protecting Their Digital Assets: The Use of Formal and Informal Appropriability Strategies by App Developers". *Research Policy* 48 (8).

MIT (Massachusetts Institute of Technology). 2020. *The Work of the Future: Building Better Jobs in an Age of Intelligent Machines*. Cambridge: MIT.

Moazed, Alex. 2019. "Platform Businesses Account for 20% of S&P 500 Returns". *Applico* (blog), 26 August. https://www.applicoinc.com/blog/platform-businesses-account-for-20-of-sp-500-returns/.

Moazed, Alex, e Nicholas L. Johnson. 2016. *Modern Monopolies: What It Takes to Dominate the 21st Century Economy.* New York: St. Martin's Press.

Moore, Phoebe V., and Simon Joyce. 2020. "Black box or hidden abode? The expansion and exposure of platform work managerialism". *Review of International Political Economy*, 27 (4): 926–948.

Morgenstern, Felice. 1985. "The Importance, in Practice, of Conflicts of Labour Law". *International Labour Review* 124 (2): 119–132.

Morgenstern, Felice, e Blaise Knapp. 1978. "Multinational Enterprises and the Extraterritorial Application of Labour Law". *International and Comparative Law Quarterly* 27 (4): 769–793.

Mulcahy, Diane. 2016. "Who Wins in the Gig Economy, and Who Loses". *Harvard Business Review*, 27 de outubro.

Mundlak, Guy. 2009. "De-Territorializing Labor Law". *Law & Ethics of Human Rights* 3 (2): 189–222.

———. 2020. *Organizing Matters: Two Logics of Trade Union Representation*. Cheltenham, UK: Edward Elgar.

Murali, Anand. 2019. "How India's Data Labellers Are Powering the Global AI Race". *Factor Daily*, 21 March.

Naidu, Suresh, Eric A. Posner, e E. Glen Weyl. 2018. "Antitrust Remedies for Labor Market Power". *Harvard Law Review* 132 (2): 536–601.

Namgoong, June. 2019. "Two Sides of One Coin: The US-Guatemala Arbitration and the Dual Structure of Labour Provisions in the CPTPP". *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations* 35 (4): 483–510.

Narula, Prayag, Philipp Gutheim, David Rolnitzky, Anand Kulkarni, e Bjoern Hartmann. 2011. "MobileWorks: A Mobile Crowdsourcing Platform for Workers at the Bottom of the Pyramid", Human Computation Conference, Papers from the 2011 AAAI (Association for the Advancement of Artificial Intelligence) Workshop, San Francisco, California, 8 de agosto.

Nedelkoska, Ljubica, e Glenda Quintini. 2018. "Automation, Skills Use and Training", OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 202.

Neeraj, R.S. 2017. "Trade Rules on Source-Code Deepening the Digital Inequities by Locking up the Software Fortress", Centre for WTO Studies, Indian Institute of Foreign Trade Working Paper CWS/WP/200/37.

Nguyen, Quynh Anh, e Nuno Cunha. 2019. *Extension of Social Security to Workers in Informal Employment in the ASEAN Region.* Bangkok: ILO.

Nitzberg, Mark, Timo Seppälä, e John Zysman. 2019. "The Hype Has Eclipsed the Limitations of Third-Wave Artificial Intelligence". *ETLA Economic Research*, 12 May.

Nyawira, Lindsay. 2019. "Digital Taxi Drivers Go on Strike, Demand Higher Rates". *The Star*, 15 July.

Ochieng, Abiud. 2019. "Online App Taxi Drivers in Kenya to Go on Strike over Pricing Deal". *The East African*, 15 July.

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2014. *Addressing the Tax Challenges of the Digital Economy*.

———. 2018. "The Future of Social Protection: What Works for Non-Standard Workers?", Policy Brief.

———. 2019a. *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*.

———. 2019b. "Implications of E-Commerce for Competition Policy: Background Note".

———. 2019c. *OECD Employment Outlook 2019: The Future of Work.*

———. 2020a. *Digital Economy Outlook 2020*.

———. 2020b. *A Roadmap toward a Common Framework for Measuring the Digital Economy.* Report for the G20 Digital Economy Task Force, Saudi Arabia, 2020.

———. 2020c. "Supporting People and Companies to Deal with the COVID-19 Virus: Options for an Immediate Employment and Social-Policy Response", ELS Policy Brief on the Policy Response to the COVID-19 Crisis.

Ogembo, Daisy, e Vili Lehdonvirta. 2020. "Taxing Earnings from the Platform Economy: An EU Digital Single Window for Income Data?". *British Tax Review*, 82–101.

O'Neill, Jacki. 2018. "From Crowdwork to Ola Auto: Can Platform Economies Improve Livelihoods in Emerging Markets?". In *The Future of Work in the Global South*, edited by H. Galperin and A. Alarcon, 28–31. Ottawa: International Development Research Centre.

Oshagbemi, Titus. 1999. "Overall Job Satisfaction: How Good Are Single versus Multiple-item Measures?". *Journal of Managerial Psychology* 14 (5): 388–403.

Osman, Osman Mohamed. 2019. "There Are More Female Cab Drivers on Nairobi Roads than Ever before and More Are Coming". *Quartz Africa*, 26 de janeiro.

Ottaviano, Juan Manuel, Juan O'Farrell, and Matías Maito. 2019. "Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas", Análisis No. 40. Friedrich Ebert Stiftung Argentina.

Online Labour Observatory (iLabour Project). n.d. Oxford Internet Institute and International Labour Organization. Database.

Parayil, Govindan (ed.) 2005. *Political Economy and Information Capitalism in India*. Technology, Globalisation and Development Series. London: Palgrave Macmillan UK.

Parker, Christine, e John Braithwaite. 2003. "Regulation". In *The Oxford Handbook of Legal Studies*, edited by Mark Tushnet and Peter Cane, 119–145. Oxford: Oxford University Press.

Parker, Geoffrey G., Marshall W. Van Alstyne, e Sangeet Paul Choudary. 2016. *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You*. New York, NY: W. W. Norton & Company.

Parthasarathy, Balaji. 2010. "The Computer Software Industry as a Vehicle of Late Industrialization: Lessons from the Indian Case". *Journal of the Asia Pacific Economy* 15 (3): 247–270.

Pasquale, Frank. 2015. *The Black Box Society*. Cambridge, MA; London: Harvard University Press.

Peng, Qingwen, and Dayou Cao. 2016. "是劳动关系还是劳务关系？ 以滴滴出行为例解析中国情境下互联网约组车平台 [Relação de trabalho ou relação de serviço de trabalho? Uma análise da reserva de automóveis com base em plataformas, utilizando o exemplo da Didi]". 中国人力资源开发 [*Desenvolvimento dos Recursos Humanos da China*]: 93–97.

Pesole, Annarosa, Maria Cesira Urzì Brancati, Enrique Fernández-Macías, Federico Biagi, e Ignacio González Vázquez. 2018. *Platform Workers in Europe: Evidence from the COLLEEM Survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Pesole, Annarosa, e Uma Rani. Forthcoming. "How many online workers?: Estimates based on selected online web-based and location-based platforms", European Commission Working Paper.

Pichault, François, e Tui McKeown. 2019. "Autonomy at Work in the Gig Economy: Analysing Work Status, Work Content and Working Conditions of Independent Professionals". *New Technology, Work and Employment* 34 (1): 59–72.

Pinsof, Jennifer. 2016. "A New Take on an Old Problem: Employee Misclassification in the Modern Gig-Economy Notes". *Michigan Telecommunications and Technology Law Review* 22 (2): 341–374.

PitchBook. 2020. "US Venture Capital Investment Surpasses $130 Billion in 2019 for Second Consecutive Year". *PRNewswire*, 14 January.

Pofeldt, Elaine. 2016. "Upwork's New Pricing Model Sparks Outcry". *Forbes*, 7 May.

Prabhat, Shantanu, Sneha Nanavati, e Nimmi Rangaswamy. 2019. "India's 'Uberwallah': Profiling Uber Drivers in the Gig Economy". In *Proceedings of the Tenth International Conference on Information and Communication Technologies and Development*, 1–5. ICTD '19. Ahmedabad, India: Association for Computing Machinery.

Prassl, Jeremias. 2015. *The Concept of the Employer*. New York: Oxford University Press.

———. 2018. *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. New York: Oxford University Press.

Prassl, Jeremias, e Martin Risak. 2016. "Uber, Taskrabbit, and Co.: Platforms as Employers – Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork". *Comparative Labor Law and Policy Journal* 37 (3): 619–651.

Rahman, K. Sabeel, e Kathleen Thelen. 2019. "The Rise of the Platform Business Model and the Transformation of Twenty-First Century Capitalism". *Politics & Society* 47 (2): 177–204.

Ram, Aliya. 2019. "Europe's AI Start-ups Often Do Not Use AI, Study Finds". *Financial Times*, 5 de março.

Rani, Uma, e Marianne Furrer. Forthcoming. "Digital Labour Platforms and New Forms of Flexible Work in Developing Countries: Algorithmic Management of Work and Workers". *Competition & Change*.

Rani, Uma, e Parminder Jeet Singh. 2019. "Digital Platforms, Data, and Development: Implications for Workers in Developing Economies". *Comparative Labour Law and Policy Journal* 41 (1): 263–287.

Risak, Martin, e Doris Lutz. 2020. *Arbeit in der Gig-Economy: Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud*. Vienna: ÖGB Verlag.

Rochet, Jean-Charles, e Jean Tirole. 2003. "Platform Competition in Two-Sided Markets." *Journal of the European Economic Association* 1 (4): 990–1029.

Rodríguez Fernández, Maria Luz. 2017. "Plataformas, Microworkers y Otros Retos del Trabajo en La Era Digital". In *El Futuro del Trabajo que Queremos*, editado por Laura Mora Cabello de Alba e Maria Luz Rodríguez Fernández, 95–113. Albacete: Bomarzo.

———. 2018. "Sindicalismo y Negociación Colectiva 4.0". *Temas Laborales* 144: 27–41.

———. 2019. "Calificación jurídica de la relación que une a los prestadores de servicios con las plataformas digitales". In *Plataformas digitales y mercado de trabajo*, editado por Maria Luz Rodríguez Fernández, 57–89. Madrid: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Rogers, Brishen. 2018. "Fissuring, Data-Driven Governance, e Platform Economy Labor Standards". In *The Cambridge Handbook of Law of the Sharing Economy*, edited by Nestor M. Davidson, Michèle Finck and John J. Infranca, 303–315. Online: Cambridge University Press.

Rolandsson, Bertil (ed.). 2020. *Digital Transformations of Traditional Work in the Nordic countries*. Report from The Future of Work: Opportunities and Challenges for the NORDIC models. Copenhaga: Conselho de Ministros Nórdico, Secretariado do Conselho de Ministros Nórdico.

Rose, Michael. 2003. "Good Deal, Bad Deal? Job Satisfaction in Occupations". *Work, Employment and Society* 17 (3): 503–530.

Rosenblat, Alex, e Luke Stark. 2016. "Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers". *International Journal of Communication* 10: 3758–3784.

Rowley, Jason D. 2020. "The Q4/EOY 2019 Global VC Report: A Strong End to a Good, but not Fantastic, Year". *Crunchbase News*, 8 January.

Roy, Shourya, Chithralekha Balamurugan, and Sujit Gujar. 2013. "Sustainable Employment in India by Crowdsourcing Enterprise Tasks". In *ACM DEV '13: Proceedings of the 3rd ACM Symposium on Computing for Development*, 1–2. New York: Association for Computing Machinery (ACM).

Sadowski, Jathan. 2016. "Companies Are Making Money from Our Personal Data – But at What Cost?" *The Guardian*, 31 de agosto.

Sakkal, Paul, e Sumeyya Ilanbey. 2020. "Masks Made Mandatory, Aged Care Visits Limited as 363 Cases Announced". *The Age*, 19 de julho.

Sanders, Donald E., e Patricia Pattison. 2016. "Worker Characterization in a Gig Economy Viewed through an Uber Centric Lens". *Southern Law Journal* 26 (2): 297–300.

Santos, Alvaro. 2018. "The Lessons of TPP and the Future of Labor Chapters in Trade Agreements", Institute for International Law and Justice (IILJ) Working Paper 2018/3, MegaReg Series.

Santos, Filipe M., e Kathleen M. Eisenhardt. 2005. "Organizational Boundaries and Theories of Organization". *Organization Science* 16 (5): 491–508.

Scheiber, Noam. 2018. "Gig Economy Business Model Dealt a Blow in California Ruling". *The New York Times*, 30 April.

Schiek, Dagmar, e Andrea Gideon. 2018. "Outsmarting the Gig-Economy through Collective Bargaining: EU Competition Law as a Barrier to Smart Cities?". *International Review of Law, Computers & Technology* 32 (2–3): 275–294.

Schleifer, Theodore. 2019. "SoftBank, the Most Powerful – and Controversial – Tech Investor in Silicon Valley, Explained". *Vox*, 10 May.

Schmidt, Florian A. 2017. *Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.

———. 2019. "Crowdsourced Production of AI Training Data: How Human Workers Teach Self-Driving Cars how to See", Hans-Böckler-Stiftung Working Paper No. 155.

Schorpf, Philip, Jorg Flecker, e Annika Schonauer. 2017. "On Call for One's Online Reputation: Control and Time in Creative Crowd Work". In *The New Digital Workplace: How New Technologies Revolutionise Work*, edited by Kendra Briken, Shiona Chillas, Martin Krzywdzinski and Abigail Marks, 89–111. Palgrave MacMillan.

Schwellnus, Cyrille, Assaf Geva, Mathilde Pak, and Rafael Veiel. 2019. "Gig Economy Platforms: Boon or Bane?" OECD Economics Department Working Papers No. 1550.

Scott, Colin. 2001. "Analysing Regulatory Space: Fragmented Resources and Institutional Design". *Public Law* (Summer): 283–305.

Sheriff, Mohamed K. 2018. "Big Data Revolution: Is It a Business Disruption?". In *Emerging Challenges in Business, Optimization, Technology, and Industry*, edited by Lotfi Tadj and Ajay K. Garg, 79–91. Cham, Switzerland: Springer International Publishing.

Shevchuk, Andrey, e Denis Strebkov. 2017. "Entrepreneurial Potential in the Digital Freelance Economy: Evidence from the Russian-Language Internet". In *Entrepreneurship in Transition Economies: Diversity, Trends, and Perspectives*, edited by Arnis Sauka and Alexander Chepurenko, 401–419. Societies and Political Orders in Transition Series. Cham, Suiça: Springer International Publishing.

———. Forthcoming. "Freelance Platform Work in Russia, 2009–19". Geneva: ILO.

Silberman, M. Six. 2015. "Human-Centered Computing and the Future of Work: Lessons from Mechanical Turk and Turkopticon, 2008–2015". Universidade da Califórnia, Irvine.

Silberman, M. Six, e Lilly Irani. 2016. "Operating an Employer Reputation System: Lessons from Turkopticon, 2008–2015". *Comparative Labor Law & Policy Journal* 37 (3): 505–541.

Singh, Manish. 2019. "Indian Tech Startups Raised a Record $14.5B in 2019". *TechCrunch*, 30 de dezembro.

Singh, Parminder Jeet. 2020. "Economic Rights in a Data-Based Society". Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.

Smith, Sanya Reid. 2017. "Some Preliminary Implications of WTO Source Code Proposal", Third World Network Briefings.

Sonnemaker, Tyler. 2020. "Indian Business Owners Are Furious about Amazon's $1 Billion Expansion into Their Country and Are Calling Jeff Bezos an 'Economic Terrorist'". *Business Insider*, 15 de janeiro.

Soon, Stella, e Saheli Roy Choudhury. 2019. "Grab CEO Says the Company Can Go Public 'Once We're Profitable'". *CNBC*, 14 de novembro.

S&P Global Market Intelligence. 2019. "Flipkart Is No. 1 in India but Faces Formidable Foe in Amazon, Say Experts", 10 de outubro.

Stanford, Jim. 2017. "The Resurgence of Gig Work: Historical and Theoretical Perspectives". *The Economic and Labour Relations Review* 28 (3): 382–401.

Startup Genome. 2020. "The Global Startup Ecosystem Report 2020".

Statistics Finland (SF). 2017. *Labour force survey: Platform jobs 2017*. Helsinki: Statistics Finland.

Stephany, Fabian, Michael Dunn, Steven Sawyer, and Vili Lehdonvirta. 2020. "Distancing Bonus or Downscaling Loss: The Changing Livelihood of US Online Workers in Times of COVID-19". *Journal of Economic and Social Geography* 111 (3): 561–573.

Stewart, Andrew, and Shae McCrystal. 2019. "Labour Regulation and the Great Divide: Does the Gig Economy Require a New Category of Worker?". *Australian Journal of Labour Law* 32 (1): 4–22.

Stewart, Andrew, and Jim Stanford. 2017. "Regulating Work in the Gig Economy: What Are the Options?". *The Economic and Labour Relations Review* 28 (3): 420–437.

Stone, Katharine. 2004. *From Fidgets to Digits: Employment Regulation for the Changing Workplace*. New York: Cambridge University Press.

Straits Times, The. 2015. "Indonesia's Muslim Women Hail Female-Only Motorbike Taxis", 30 de dezembro.

Stucke, Maurice E. 2018. "Should We Be Concerned about Data-Opolies?" *Georgetown Law Technology Review* 2 (2): 275–324.

Sun, Sophie, Julie Yujie Chen, e Uma Rani. Forthcoming. "From Flexible Labor to 'Sticky Labor': A Tracking Survey of Workers in the Food-Delivery Platform Economy of China". Geneva: ILO.

Supiot, Alain. 2001. *Beyond Employment. Changes in Work and the Future of Labour Law in Europe*. Oxford: Oxford University Press.

Surie, Aditi. 2018. "Are Ola and Uber Drivers Entrepreneurs or Exploited workers". *Economic and Political Weekly* 53 (24).

Surie, Aditi, e Jyothi Koduganti. 2016. "The Emerging Nature of Work in Platform Economy Companies in Bengaluru, India: The Case of Uber and Ola Cab Drivers". *E-Journal of International and Comparative Labour Studies* 5 (3).

Surie, Aditi, e Lakshmee V. Sharma. 2019. "Climate Change, Agrarian Distress, and the Role of Digital Labour Markets: Evidence from Bengaluru, Karnataka". *Decision* 46: 127–138.

Sweden, Government Offices (SOU). 2017. *Ett arbeidsliv i förändring – hur påverkas ansvaret för arbetsmiljön*.

SwiggyBytes. 2017. "Swiggy's Response: A Note from the CEO". 31 July.

Switzerland FSO (Federal Statistical Office). 2020. "Internet-mediated Platform Work Is Not Very Common in Switzerland", 19 de maio.

Tauchert, Christoph, Peter Buxmann e Jannis Lambinus. 2020. "Crowdsourcing Data Science: A Qualitative Analysis of Organizations' Usage of Kaggle Competitions". In *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences.* Manoa: University of Hawaii.

Teare, Gene, e Sophia Kunthara. 2020. "European Venture Report: VC Dollars Rise In 2019". *Crunchbase News*, 14 de janeiro.

Teece, David J. 2017. "Dynamic Capabilities and (Digital) Platform Lifecycles". In *Entrepreneurship, Innovation, and Platforms*, edited by Jeffrey L. Furman, Annabelle Gawer, Brian S. Silverman and Scott Stern. 211–225. Advances in Strategic Management Series, Vol. 37. Bingley, UK: Emerald Publishing.

———. 2018a. "Business Models and Dynamic Capabilities". *Long Range Planning* 51 (1): 40–49.

———. 2018b. "Profiting from innovation in the digital economy: Enabling technologies, standards, and licensing models in the wireless world". *Research Policy* 47: 1367–1387.

Terwiesch, Christian, e Yi Xu. 2008. "Innovation Contests, Open Innovation, and Multiagent Problem Solving". *Management Science* 54 (9): 1529–1543.

Teubner, Gunther. 1998. "Legal Irritants: Good Faith in British Law or How Unifying Law Ends up in New Divergences". *The Modern Law Review* 61 (1): 11–32.

Teubner, Timm, Marc T.P. Adam, e Florian Hawlitschek. 2019. "Unlocking Online Reputation". *Business & Information Systems Engineering*.

Thakker, Dharmesh, Max Schireson, e Dan Nguyen-Huu. 2017. "Tracking the Explosive Growth of Open-Source Software". *TechCrunch* (blog), 7 April. https://social.techcrunch.com/2017/04/07/tracking-the-explosive-growth-of-open-source-software/.

Tham, Joo-Cheong, e Keith D. Ewing. 2016. "Labour Clauses in the TPP and TTIP: A Comparison without a Difference Special Issue – The Trans-Pacific Partnership". *Melbourne Journal of International Law* 17 (2): 369–403.

Todolí-Signes, Adrián. 2019. "Algorithms, Artificial Intelligence and Automated Decisions Concerning Workers and the Risks of Discrimination: The Necessary Collective Governance of Data Protection". *Transfer: European Review of Labour and Research* 25 (4): 465–481.

Toews, Rob. 2019. "AI Will Transform the Field of Law". *Forbes*, 19 de dezembro.

Tubaro, Paola, e Antonio A. Casilli. 2019. "Micro-Work, Artificial Intelligence and the Automotive Industry". *Journal of Industrial and Business Economics* 46 (3): 333–345.

Tubaro, Paola, Antonio A. Casilli, e Marion Coville. 2020. "The Trainer, the Verifier, the Imitator: Three Ways in which Human Platform Workers Support Artificial Intelligence". *Big Data and Society* 7 (1).

Uber. 2020a. *2019 Annual Report*.

———. 2020b. Apresentação aos investidores 2020, 6 de fevereiro.

———. 2020c. "What does the background check look for?" https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/what-does-the-background-check-look-for?nodeId=ee210269-89bf-4bd9-87f6-43471300ebf2.

ONU (Organização das Nações Unidas). *Report of the UN Secretary-General's High-Level Panel on Digital Cooperation: The Age of Digital Interdependence.*

CNUCED (Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e o Desenvolvimento). 2018. *Trade and Development Report 2018: Power, Platforms and the Free Trade Delusion.*

———. 2019. *Digital Economy Report 2019: Value Creation and Capture – Implications for Developing Countries.*

Reino Unido, Department for Business, Energy and Industrial Strategy. 2018a. "The Experiences of Individuals in the Gig Economy".

———. 2018b. "The Characteristics of Those in the Gig Economy".

Reino Unido, Office for National Statistics. 2021. "Coronavirus (COVID-19) Related Deaths by Occupation, England and Wales: Deaths registered between 9 March and 28 December 2020".

Estados Unidos, Serviço de Estatísticas do Trabalho (BLS). 2018. "Electronically Mediated Work: New Questions in the Contingent Worker Supplement". *BLS Monthly Labor Review*, September.

Estados Unidos, Census Bureau. 2017. *Current Population Survey, 2017.*

Upwork. 2019. *Annual Report 2019.*

———. 2020. "Upwork Investor Relations: Upwork Reports Third Quarter 2020 Financial Results", 4 de novembro.

Urzì Brancati, Maria Cesira, Annarosa Pesole, and Enrique Fernández Macías. 2020. "New Evidence on Platform Workers in Europe", EUR 29958 EEN. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Ustek-Spilda, Funda, Mark Graham, Alessio Bertolini, Srujana Katta, Fabian Ferrari, and Kelle Howson. 2020. "From Social Distancing to Social Solidarity: Gig Economy and the Covid-19". *OECD Development Matters* (blog), 27 March. https://oecd-development-matters.org/2020/03/27/from-social-distancing-to-social-solidarity-gig-economy-and-the-covid-19/.

Vallas, Steven P. 2018. "Platform Capitalism: What's at Stake for Workers?" *New Labor Forum* 28 (1): 48–59.

van Doorn, N. 2017. "Platform Labor: On the Gendered and Racialized Exploitation of Low-Income Service Work in the 'On-Demand'' Economy". *Information, Communication & Society* 20(6): 898–914.

Venturini, Jamila, Luiza Louzada, Marilia Maciel, Nicolo Zingales, Konstantinos Stylianou, e Luca Belli. 2016. *Terms of Service and Human Rights: An Analysis of Online Platform Contracts*. Council of Europe and FGV Direito Rio: Editora Revan.

Waas, Bernd, Wilma B. Liebman, Andrew Lyubarsky, e Katsutoshi Kezuka. 2017. *Crowdwork: A Comparative Law Perspective*. Frankfurt am Main: Bund-Verlag.

Webster, Edward. 2020. "The Uberisation of work: the challenge of regulating platform capitalism. A commentary". *International Review of Applied Economics*, 34 (4): 512–521.

WEC (World Employment Confederation). 2020. "A Decent Level Playing Field for Platform Work: Policy Recommendations for Sustainable Growth of Platform Work and the Provision of Quality Online Talent Platform Services".

WeeTracker. 2020. "African Venture Capital and Tech Startups Funding Report 2019", 4 January.

WEF (World Economic Forum). 2020. *Charter of Principles for Good Platform Work*. Geneva.

Weil, David. 2014. *The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

World Bank, The. 2020. *Beaten and broken? Informality and COVID-19*. Washington, DC: The World Bank.

Wood, Alex J. 2015. "Networks of Injustice and Worker Mobilisation at Walmart". *Industrial Relations Journal* 46 (4): 259–274.

Wood, Alex J., Mark Graham, Vili Lehdonvirta, and Isis Hjorth. 2019a. "Networked but Commodified: The (Dis)Embeddedness of Digital Labour in the Gig Economy". *Sociology* 53 (5): 931–950.

———. 2019b. "Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy". *Work, Employment and Society* 33 (1): 56–75.

Wood, Alex J., Vili Lehdonvirta, and Mark Graham. 2018. "Workers of the Internet Unite? Online Freelancer Organisation among Remote Gig Economy Workers in Six Asian and African Countries". *New Technology, Work and Employment* 33 (2): 95–112.

Woodcock, Jamie, and Mark Graham. 2020. *The Gig Economy: A Critical Introduction*. New York: Polity Press.

Wu, Qingjun, Hao Zhang, Zhen Li, and Kai Liu. 2019. "Labor Control in the Gig Economy: Evidence from Uber in China". *Journal of Industrial Relations* 61 (4): 574–596.

Xie, Zengyi. 2018. "互联网平台用工劳动关系认定 [Labor Relations and Legal Status of Online Platform Workers]". *Peking University Law Journal* 30 (6): 1546–1569.

Yan, Tian. 2018. "平台经济用工与新业态劳动关系 [Employment under the Platform Economy and New Labor Relations]". *China Law Review* 24 (6): 119–120.

Yuan, Li. 2018. "Customer Died. Will That Be a Wake-up Call for China's Tech Scene?". *The New York Times*, 29 August.

Zhao, Yang, Stephan von Delft, Anna Morgan-Thomas, e Trevor Buck. 2019. "The Evolution of Platform Business Models: Exploring Competitive Battles in the World of Platforms". *Long Range Planning* 53 (4): 101892.

Zou, Mimi. 2017a. "The Regulatory Challenges of Uberization in China: Classifying Ride-Hailing Drivers". *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations* 33 (2): 269–294.

———. 2017b. "Regulating the Fissured Workplace: The Notion of the Employer in Chinese Labour Law". *Bulletin of Comparative Labour Relations*, 183–203.