

COLABOR

▶ Plataformas digitais de trabalho e o futuro do trabalho

Digital platforms and the future of work

Uma Rani, Economista Sénior

Departamento de Investigação, *International Labour Office*, Genebra

12 de Novembro de 2020

▶ Plataformas digitais, novos modelos de negócio

➤ **Questões para a investigação e para os responsáveis políticos**

- Aumentam as oportunidades de emprego?
- A evidência apoia o *upskilling* ou o *deskilling*?
- Que efeitos nas condições de trabalho (incluindo na proteção social) e que resposta regulatória é necessária?
- Que impacto na segregação com base no sexo e na equidade de género?
- Que benefícios para o consumidor e para as operações das empresas?
- Que efeitos nos negócios não digitais/economia local?

▶ Plataformas digitais: Difusão e penetração em diferentes setores da economia

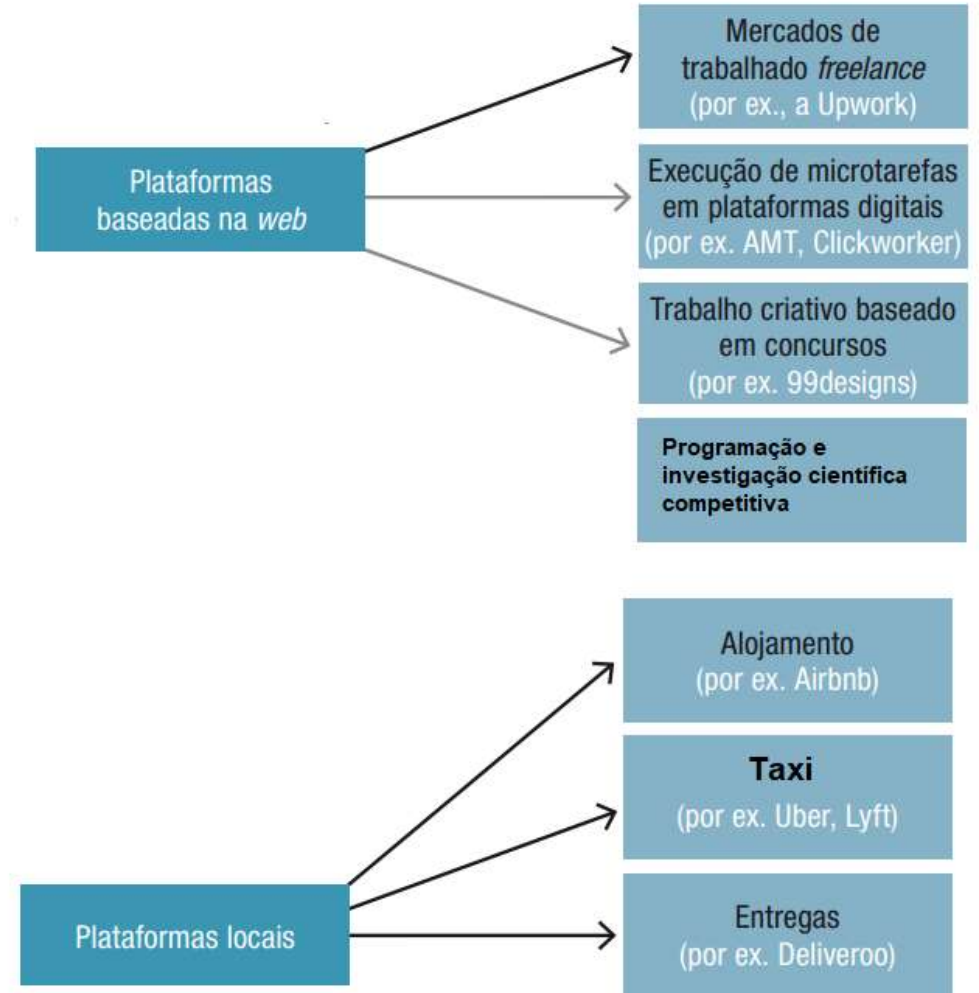
- ▶ Plataformas digitais que oferecem serviços a utilizadores individuais
 - Plataformas das redes sociais (*social media*)
 - Plataformas de pagamentos electrónicos
 - Plataformas de angariação de fundos (*crowd funding*)
 - Plataformas relacionadas com outros serviços digitais
 - Notícias, *media* e comunicação
 - Publicidade
 - Pesquisa de informação e de avaliações (*reviews*)
 - Turismo
 - Comunicação

▶ Plataformas digitais: Difusão e penetração em diferentes setores da economia

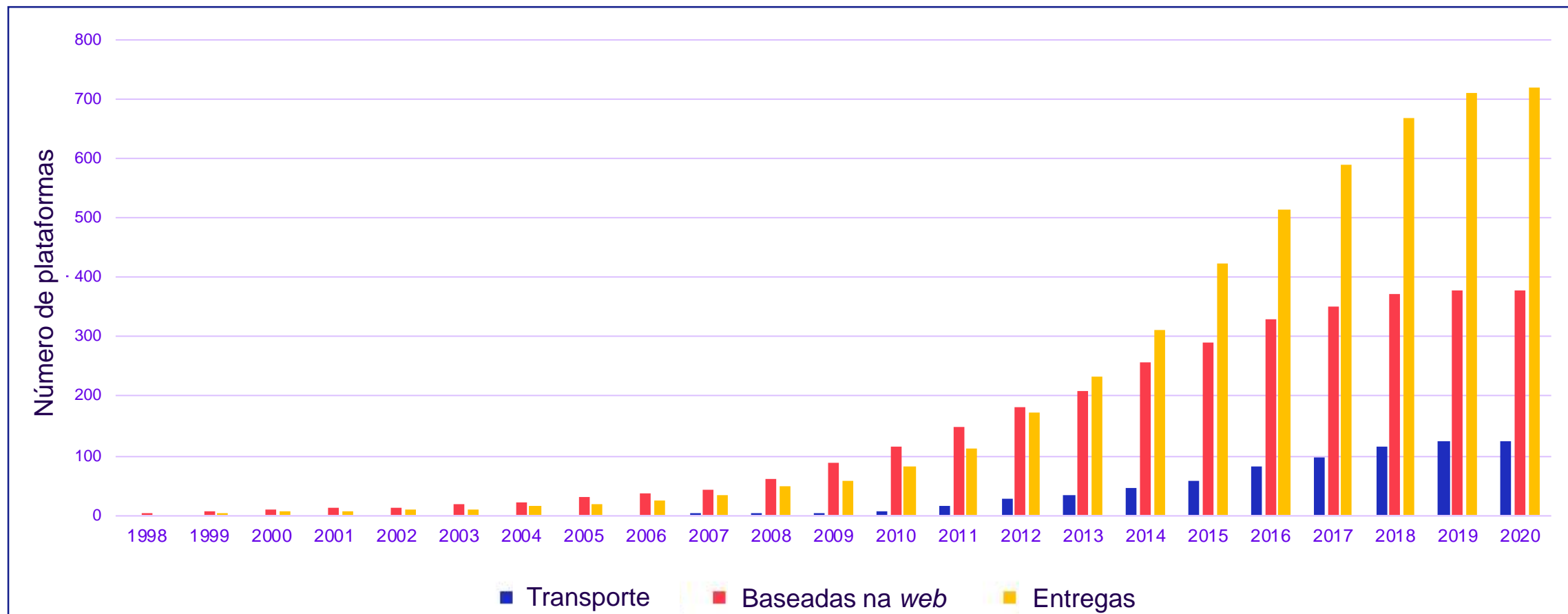
- ▶ Plataformas digitais que facilitam e intermedeiam trocas entre utilizadores
 - Plataformas digitais de trabalho
 - Plataformas baseadas na *web (online)*
 - Plataformas de base local
 - Plataformas digitais de negócio B2B (*business to business*)
 - Plataformas digitais híbridas

▶ Plataformas digitais de trabalho

- ▶ *Matching* entre trabalhadores e clientes ou consumidores
- ▶ Oferecer aos trabalhadores as ferramentas para o fornecimento de serviços em troca de compensação monetária
- ▶ Estabelece regras de governança através de “condições de serviço”



Plataformas digitais de trabalho: número de plataformas em diversas categorias



Fonte: Base de dados *Crunchbase*



A OIT desenhou e aplicou questionários nos anos de 2015 e 2017

- Cobertura de 3,500 trabalhadores de 75 países diferentes;
- 5 plataformas de microtarefas (CrowdFlower, Clickworker, Microworkers, Prolific)
- <https://www.mturk.com/>
- Uma plataforma de microtarefas que oferece a clientes empresariais o acesso a uma “multidão” (*crowd*) de trabalhadores na *web* capazes de completar tarefas curtas, e simples na sua maioria, pagas à peça.

Um modelo de negócio que é, de certo modo, novo por comparação com modelos anteriores de *outsourcing*

- Evolução de plataformas anteriores (*call centres* multi-cliente, competição de ideias)
- Vantagens distintivas (dispersão geográfica de forma a monitorizar mercados locais e oferecer serviço 24h)
- Desagregação de empregos em tarefas (tarefas digitais para mercantilizar o trabalho)
- Pagamento à peça (por tarefa e não por tempo)
- Gestão algorítmica do desempenho (substitui avaliação pela gestão) (governança algocrática)

Quais são as microtarefas?

- Inteligência Artificial/ Aprendizagem de máquinas (*machine learning*)
 - Tarefas *online* administrativas e de introdução de dados (recolha de dados, limpeza, transcrição, classificação, etiquetagem, anotação, determinação de cor, verificação e validação)
 - Gravação de áudio e imagem (*captcha*, gravação de áudio e vídeo, reconhecimento de voz, programação e código)
 - Moderação de conteúdos (avaliar material ofensivo ou conteúdo ilegal, revisão de imagens e vídeos)
- Promoção de produtos e serviços
 - Acesso a conteúdos (otimização de motores de busca, avaliações, *feedback* e opiniões)
 - Pesquisa e análises de mercado (blogues, edição e escrita de conteúdos, inquéritos e questionários)

Exemplo de uma tarefa de “machine learning” (aprendizagem de máquinas)

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

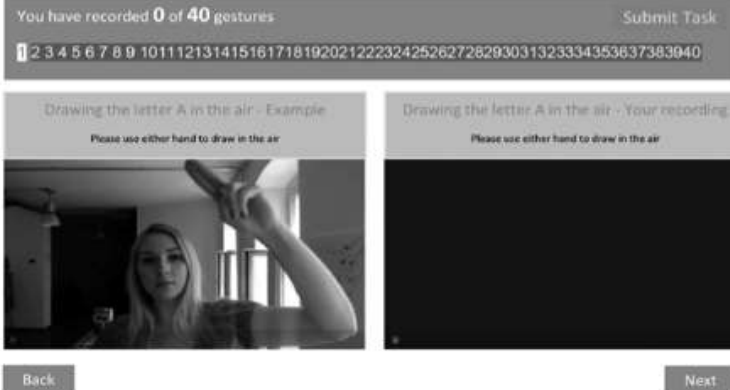
Jobs: 594
Time limit: 120 min

Start!

EUR 1.20 per job

Instructions

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



You have recorded 0 of 40 gestures Submit Task

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40

Drawing the letter A in the air - Example
Please use either hand to draw in the air

Drawing the letter A in the air - Your recording
Please use either hand to draw in the air

Back Next

Some Hints:

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

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

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

IMPORTANT: Can I do multiple submissions?

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

Exemplo de uma tarefa de otimização de motores de busca

Tarefas de moderação de conteúdos

- Remover material ofensivo da *web* com recurso a mão-de-obra global com zero custos de transação
- Algumas tarefas podem dar origem a stress psicológico

Desajustamento de competências


- Muitas tarefas básicas (*mindless*)
- Ausência de aprendizagem ou de progressão (*upward mobility*)

Website: Explore

Work done: 82/85
You will earn \$0.12
Task takes less than 3 min to finish
Job ID: [REDACTED]

Employer: [REDACTED]
[add to Exclude List](#)
[add to Include List](#)
Tasks will be rated within **2** days

You can accept this job if you are from any of these countries:

 Austria, Belgium, Switzerland, Germany, Denmark, Spain, Finland, France, Ireland, Italy, Netherlands, Norway, Portugal, Sweden

Search, Click, and Engage) → Click 3x

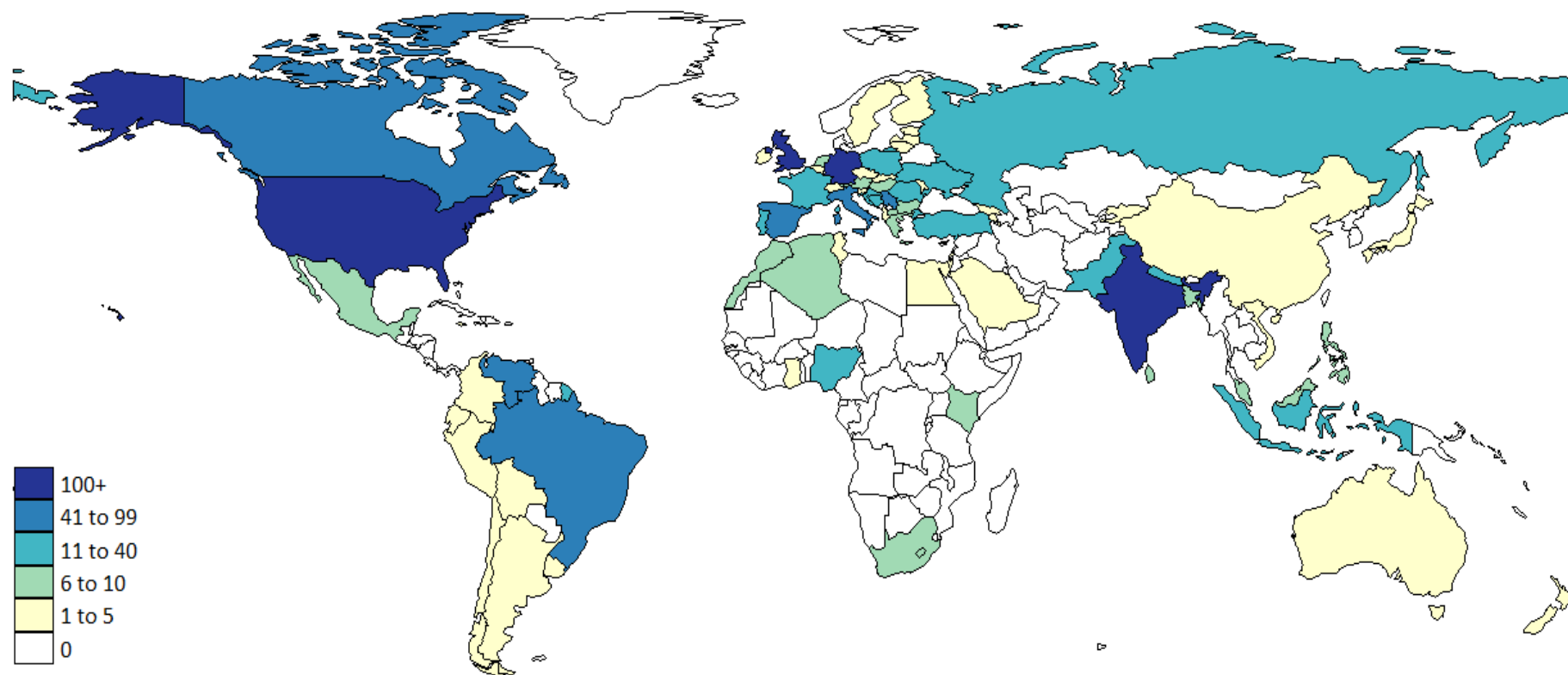
? What is expected from Workers?

1. Find Website Link in the image attached. Visit that Website. Select Your Location and stay for one minute on landing home page.
2. You will find 6 categories on home page (Services, Real Estate etc...) click on any one category (example: Services)
3. Stay on the landing page for one minute. There will be nine Block links (results) connected to that category. Click on any one link
4. You will be taken to another page. Stay on that page for one minute. You will find 'More Items you might be interested' Block in that Page. Click on any one Item of it
5. You will get another page. Stay on that page for Two minutes

! Required proof that task was finished?

1. URL of the final page you visited
Attached file: [COM.jpg](#)

Inquérito OIT: distribuição geográfica dos trabalhadores das plataformas digitais (*crowd workers*)

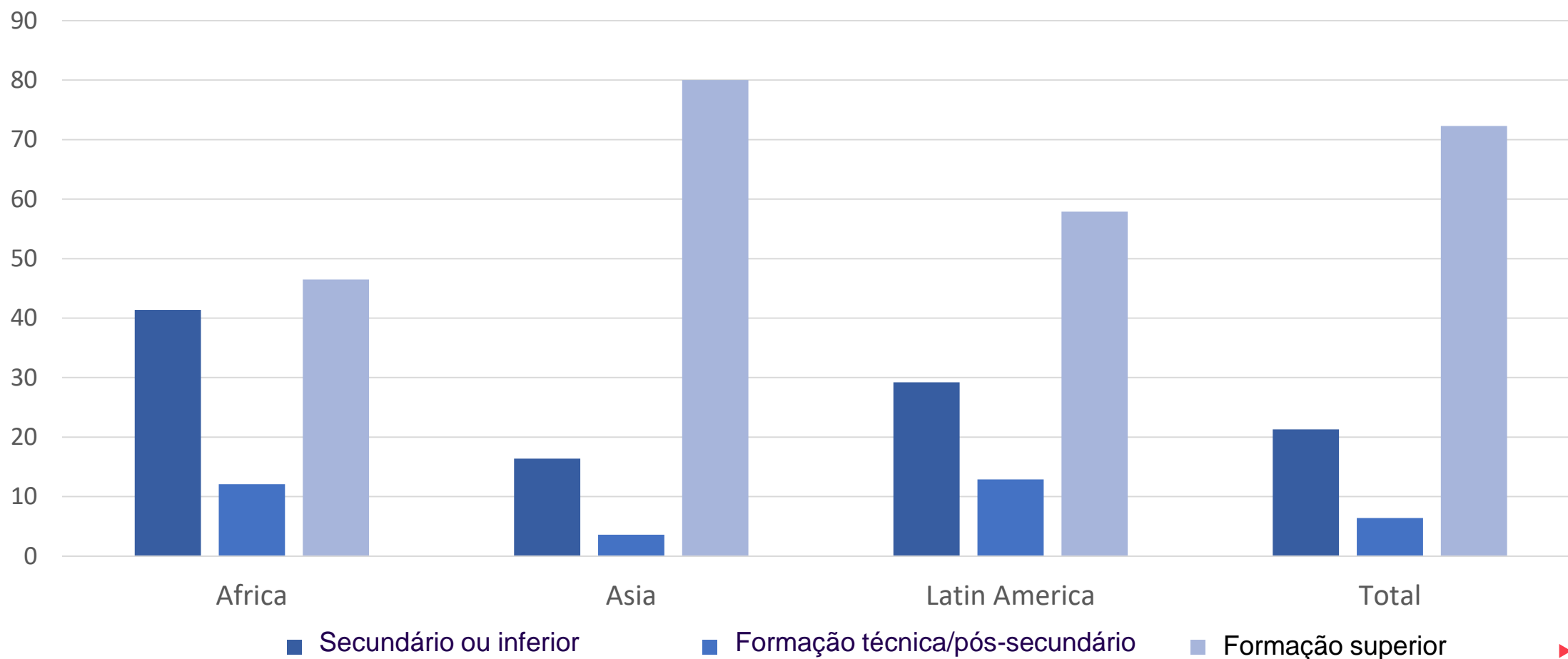


▶ Características básicas dos *crowdworkers*

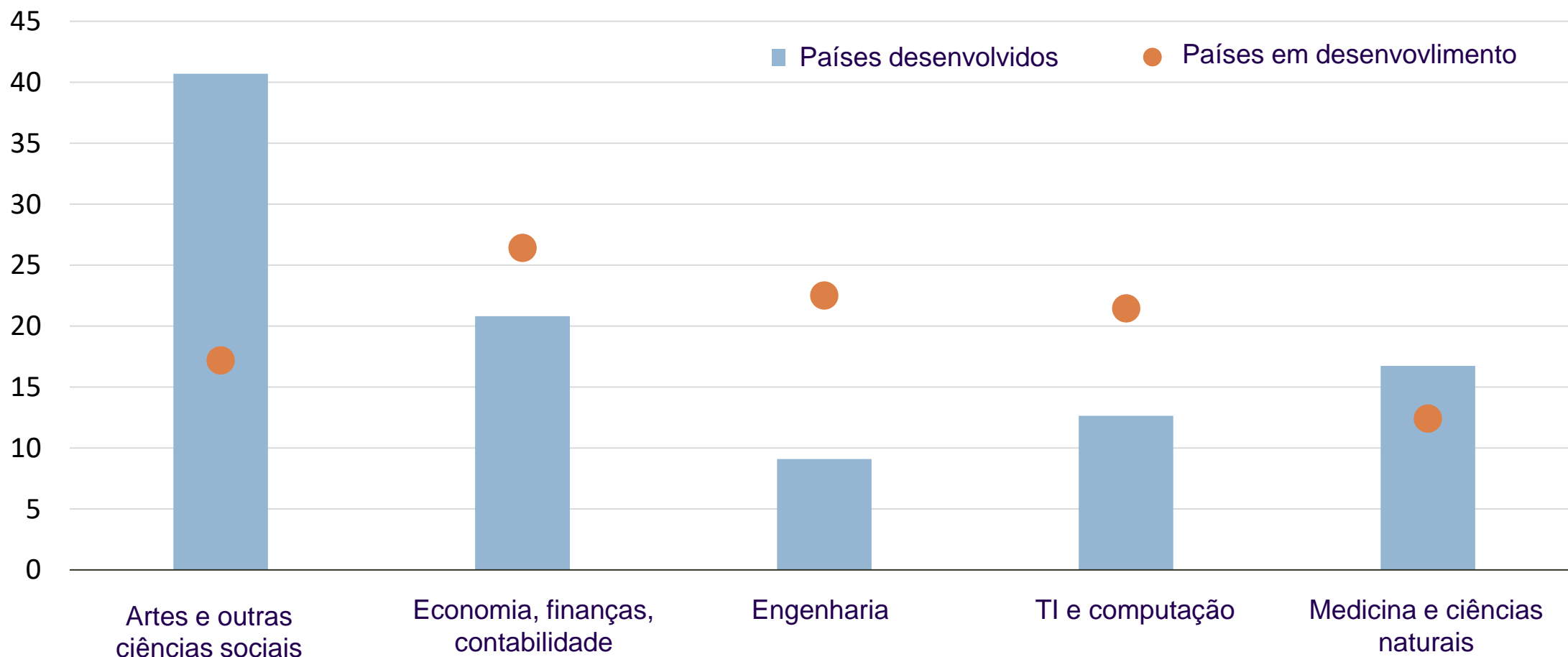
- ▶ Género: Masculino 63%; Feminino 37%
- ▶ Idade: 18 a 71 anos e idade média de 33.2 anos
- ▶ *Crowdworkers* ativos: 56% trabalha há mais de um ano (igual para homens e mulheres)

Crowdworkers têm qualificações elevadas

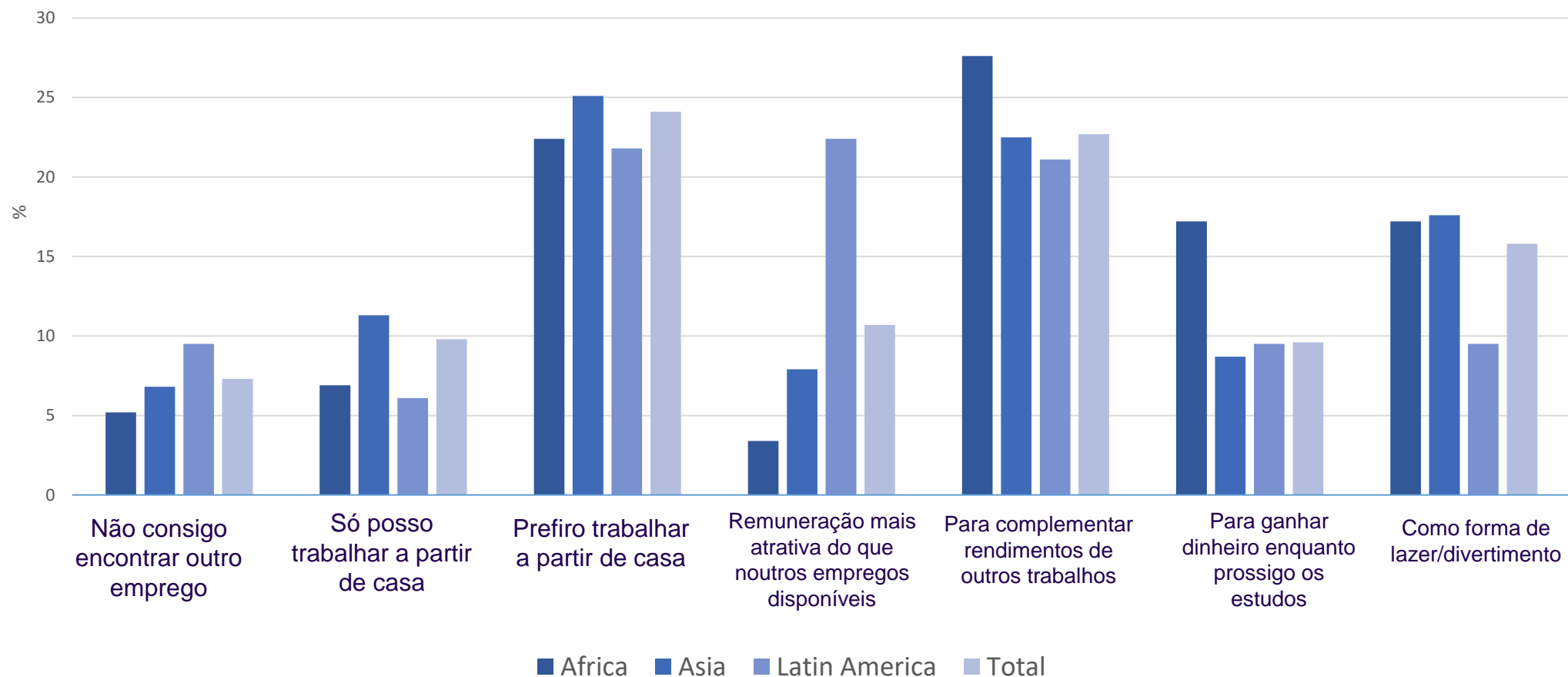
Por região



Muitos destes trabalhadores têm áreas de especialização (51% - 67% diplomados universitários)



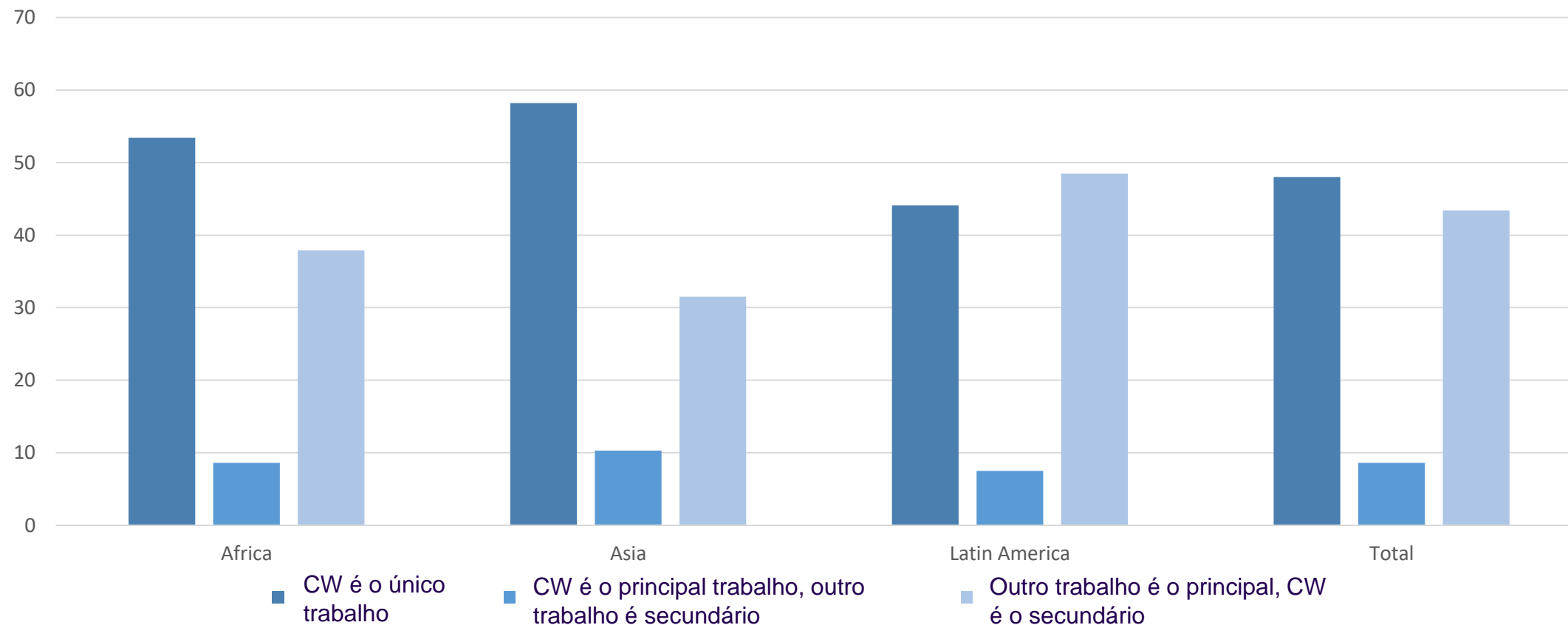
Então, o que motiva estes trabalhadores para estas tarefas nas plataformas digitais?



É também a principal fonte de rendimento para quase 50% dos trabalhadores

Por região

Para 48% o *crowdwork* (CW) constitui a única fonte de rendimento



Oportunidades para os trabalhadores

- Acesso a mercados de trabalho globais (migrantes virtuais) e a tarefas variadas
- Os trabalhadores apreciam a flexibilidade em termos de horários, local, e escolha do trabalho
- Fonte de rendimento importante para pessoas com deficiência ou problemas de saúde ou com ansiedade social
- Rendimentos suplementares e redução das deslocações (custo e tempo)
- Permite acumular trabalho remunerado com trabalho não remunerado de cuidados (doméstico, cuidados familiares)

«Não posso trabalhar porque tenho que tomar conta da minha mãe doente e ser crowdworker dá-me a flexibilidade e os meios para fazer algum dinheiro enquanto estou confinada ao meu domicílio» – trabalhador da AMT, EUA

▶ Áreas de preocupação e desafios

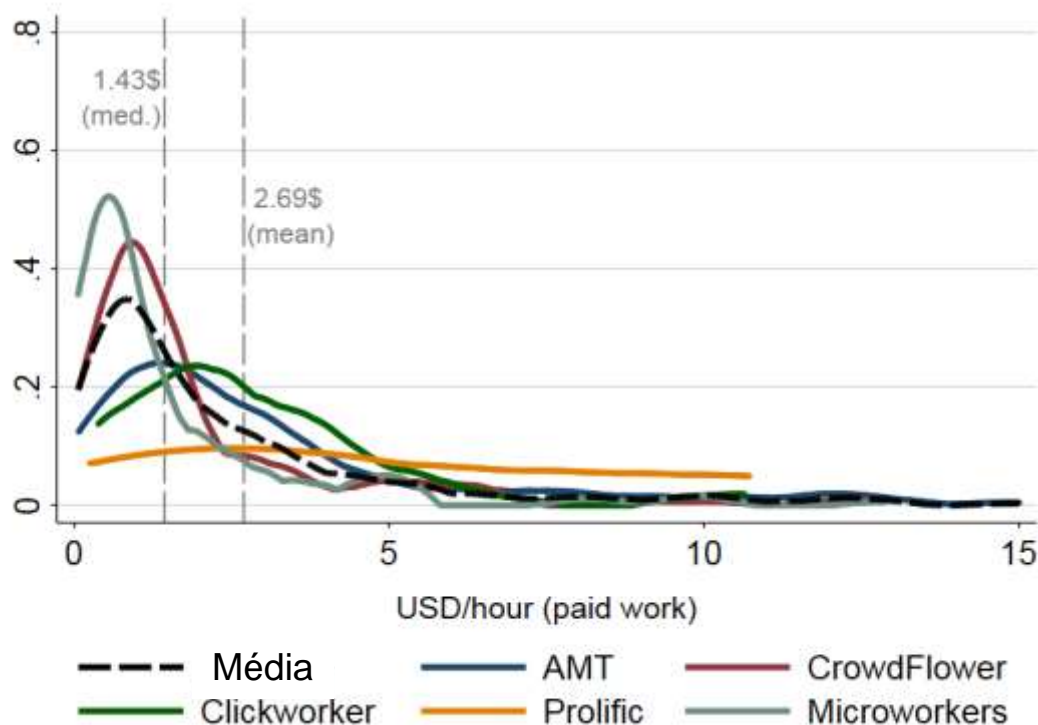
- ▶ Pagamento pelas tarefas
- ▶ Disponibilidade e intensidade do trabalho, implicações na conciliação trabalho-vida pessoal
- ▶ Tratamento injusto por parte dos requisitantes; gestão algorítmica pode conduzir a tratamento injusto
- ▶ Ausência de mecanismos de resolução de conflitos

Pagamento/hora por região, US\$

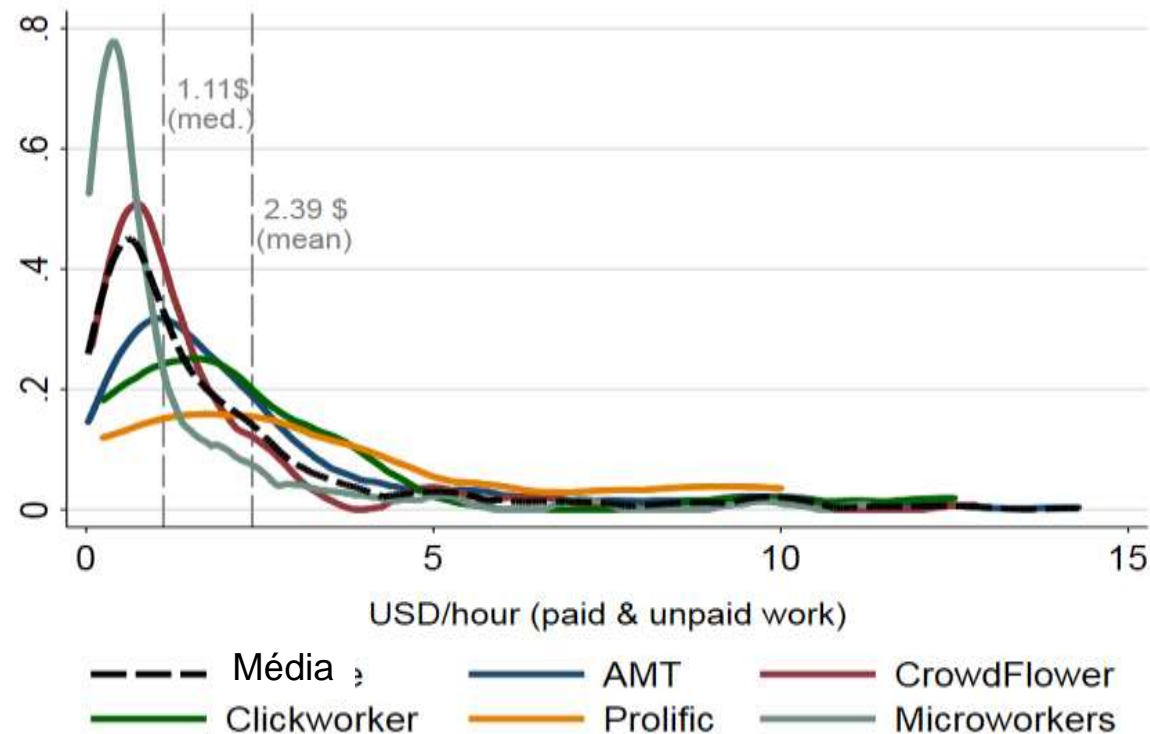
	Trabalho pago		Trabalho pago e não pago	
	Média	Mediana	Média	Mediana
Todos os trabalhadores	4.43	3.00	3.31	2.16
Países em desenvolvimento	2.69	1.43	2.03	1.11
África	1.66	1.00	1.33	0.60
Ásia & Pacífico	3.00	1.74	2.22	1.20
América Latina	2.15	1.20	1.69	1.02
Europa & Ásia	4.04	2.66	3.00	2.02
América do Norte	6.28	5.00	4.70	4.00

A distribuição das remunerações está distorcida à esquerda (tanto mais quando o trabalho não pago é considerado)

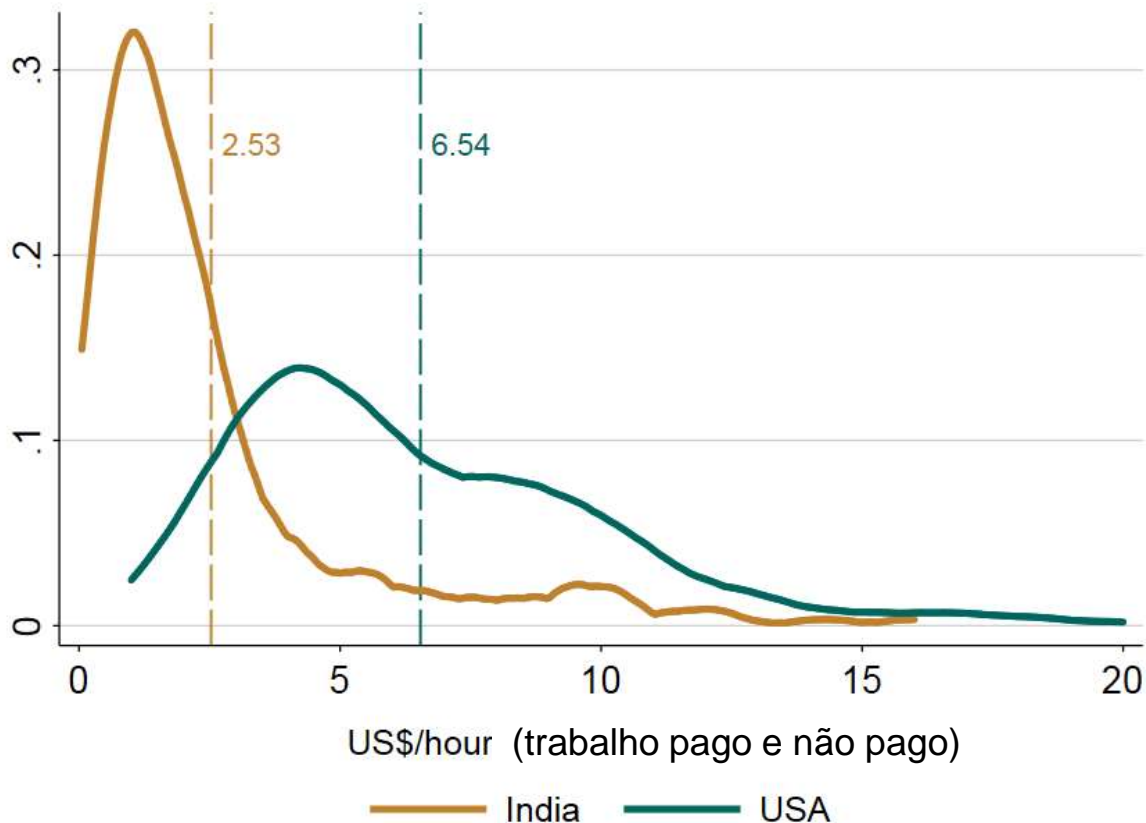
Trabalho pago à hora (US\$)



Trabalho pago à hora e trabalho não pago (US\$)



Existem diferenças de pagamento e uma distribuição distorcida entre países para a mesma plataforma, AMT



➤ AMT: os trabalhadores americanos receberam em média 2.5 vezes mais do que os trabalhadores indianos

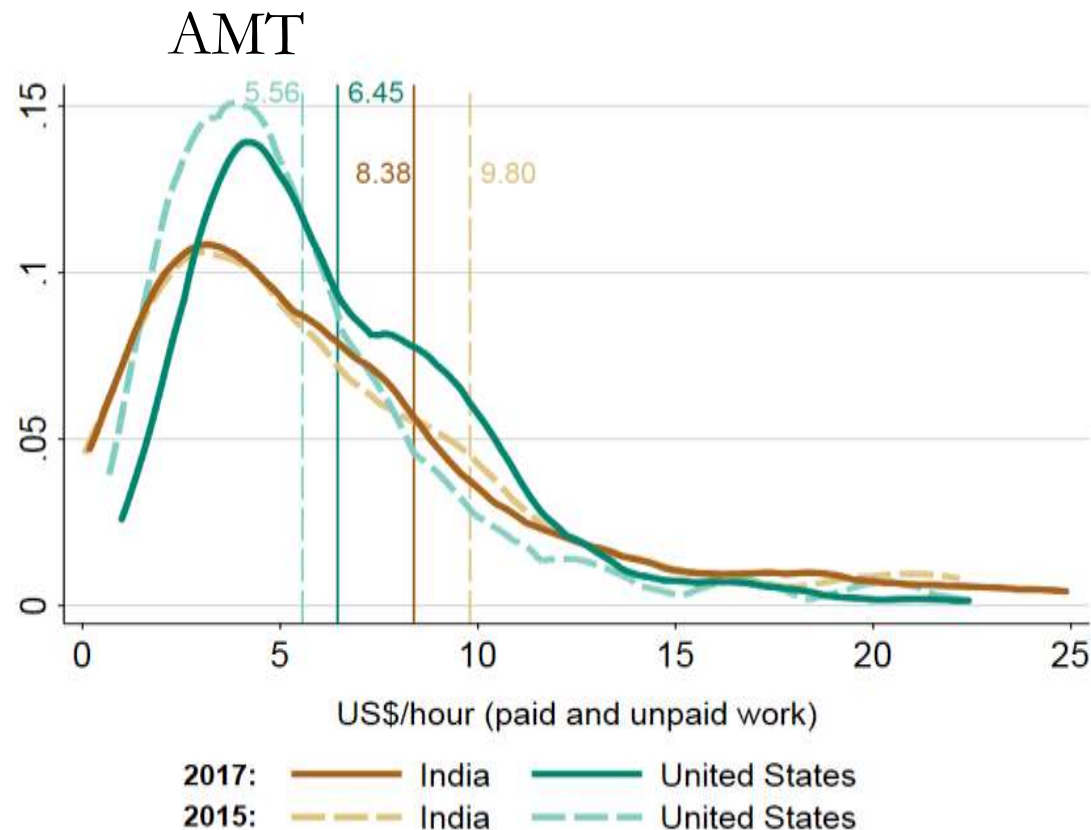
➤ Remunerações medianas: trabalhadores indianos recebem \$1.67, enquanto os americanos recebem \$5.63 por hora

➤ Tudo o resto igual, trabalhadores americanos ganharam 4.6 vezes mais do que os indianos

“... Julgo que o pagamento para um trabalhador da Índia é inferior ao de um trabalhador dos EUA. Isto significa que o HIT associado a melhor pagamento está disponível para estes trabalhadores e o que paga tostões para o trabalhador indiano, que é o meu caso.”

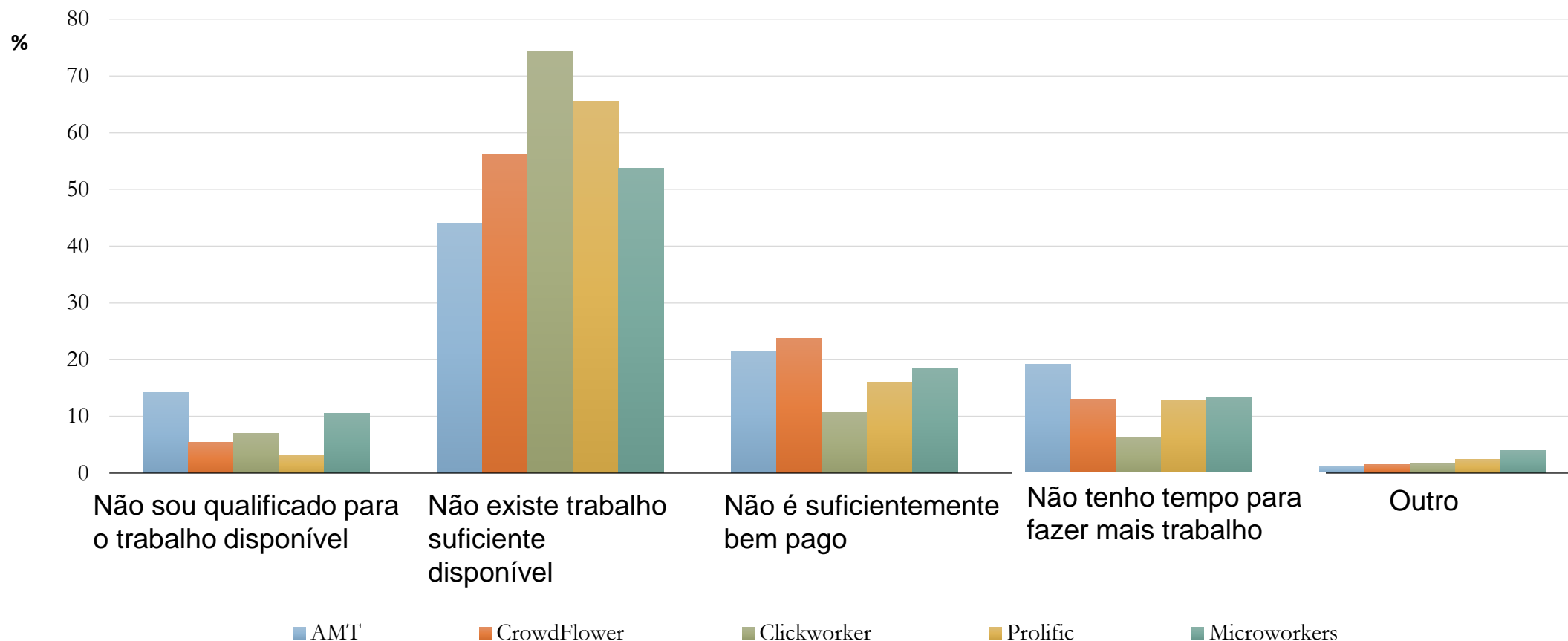
Note: Data trimmed at 1 and 99 per cent. Vertical lines indicate mean. Source: ILO Survey of crowdworkers 2017.

Diferenças de pagamento entre países para a mesma plataforma (AMT) ajustado por PPP



- AMT: A disparidade das remunerações médias é invertida; trabalhadores indianos ganham 1.3 vezes mais que os trabalhadores americanos
- Contudo, controlando as características individuais e a natureza da tarefa, os trabalhadores americanos ganharam 36 por cento mais que os indianos em 2017.

Baixo nível de pagamento em parte resultante de trabalho insuficiente: 88% dos trabalhadores gostariam de trabalhar mais



Intensidade do trabalho bastante elevada uma vez que a procura por tarefas é permanente

- Por cada hora ocupada com trabalho pago, cerca de 1/3 (20 minutos) de tempo adicional é gasto na procura de trabalho (trabalho não pago)
- Necessidade de adaptação à distribuição temporal das tarefas, limita a flexibilidade

	Todos	Homens	Mulheres
Proporção de indivíduos envolvidos em <i>crowdwork</i>			
...de manhã [5 a.m. – 12 p.m.]	55.4	56.5	51.1
...à tarde [12 p.m. – 6 p.m.]	45.5	43.7	52.6
...ao final do dia [6 p.m. – 10 a.m.]	68.3	67.9	69.9
...à noite [10 p.m. – 5 a.m.]	56.0	58.3	46.6
...6 ou 7 dias por semana	65.4	67.6	56.4

Tempo perdido na procura de trabalho

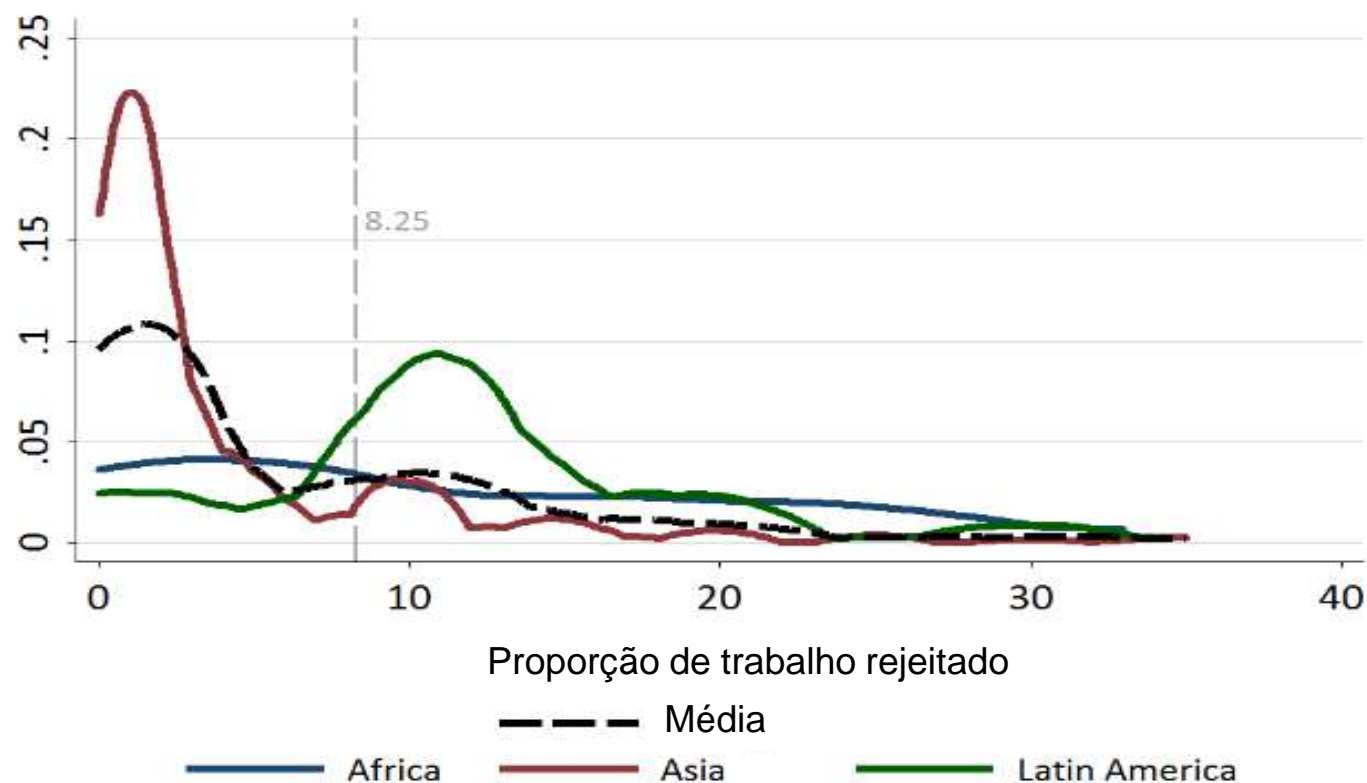
“A parte mais dura de viver do trabalho de *turking* é a procura de tarefas, por cada hora que passo a trabalhar gasto possivelmente 2 horas a monitorizar os vários *scripts* que tenho a correr que me mostram que trabalhos vão aparecendo.” – trabalhador AMT

“Gostaria de mudar a dificuldade inerente à procura de tarefas para fazer. Frequentemente tenho algum tempo para fazer uma tarefa mas não consigo encontrar mais trabalho.” – trabalhador AMT

“Não existe trabalho regular. Por vezes ganho 3€ numa semana, noutra ganho 15 €, e noutra [semana] 40 €.” – trabalhador Clickworker

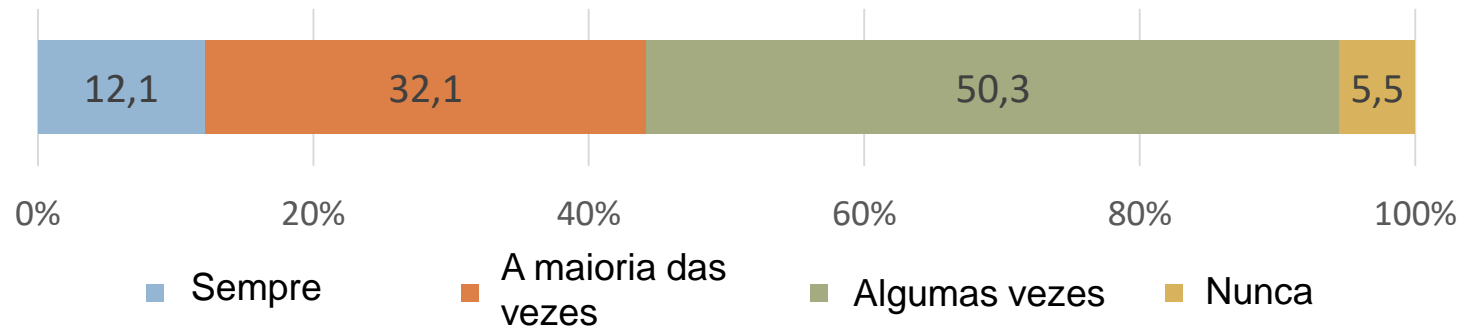
Risco elevado de rejeição de trabalho (e não ser remunerado)

43% têm <5% rejeições; 32 % têm 10% ou mais rejeições



Justificação para a rejeição de trabalho (e não pagamento)

Considera que o trabalho rejeitado é justificado ou não?



“Nenhuma justificação é dada, quando sei que fiz a tarefa como deve ser, não há nenhuma hipótese de recorrer da decisão. Nenhum pagamento é efetuado e a disputa não leva a lado nenhum.”

“Melhoraria a avaliação das tarefas relacionadas com sentimentos. É injusto que a tua eficácia seja afetada porque “sentimos” de uma determinada forma”

“É que é frustrante quando estamos a fazer bem o trabalho e estamos a ser julgados e avaliados por um computador que diz o oposto.”

Entrada e saída da plataforma sem justificação:

“É uma situação laboral precária uma vez que estás completamente à mercê da plataforma de crowdwork. Podem desactivar a tua conta de um dia para o outro e não há proteção contra essa eventualidade.”

► Uma característica preponderante: a gestão algorítmica

“Não podemos despende tempo a trocar emails. O tempo que gastamos a olhar para o email custa mais do que o que pagámos. Isto tem que funcionar em modo piloto automático como um sistema algorítmico....e integrado nos processos de negócio”

Fonte: Requiritante de grande dimensão da plataforma AMT (comunicação pessoal com L. Irani, citado em Irani (2015), p. 228)

► Como construir trabalho digno no mundo digital?

- As plataformas auto-regulam-se através de Condições de Serviço, e não por qualquer regulação governamental;
- Oferecem novas oportunidades a nível global... Mas a evidência aponta para um *défice de trabalho digno*
- Até ao momento os esforços têm sido liderados por sindicatos e por trabalhadores das plataformas;
- Turkopticon que é um sítio *web* de terceiros e um módulo de extensão do navegador usado pelos trabalhadores da AMT para avaliar clientes (requisitantes) e tarefas
 - 10 critérios para plataformas de microtarefas mais justas (estatuto jurídico do trabalhador, remuneração, negociação coletiva, cláusulas de rejeição, etc.)
 - Código de conduta do *crowdsourcing*
- Acordo coletivo de trabalho para a economia das plataformas assinado na Dinamarca para os Serviços de Limpezas
- Uruguai, Tailândia – oferecem proteção social a todos os trabalhadores, incluindo os das plataformas

► Instrumentos de política para um trabalho mais justo nas plataformas digitais de trabalho

• **Direitos**

- Abordar a questão da má classificação dos trabalhadores, salário mínimo e normas associadas à liberdade de associação
- Transparência nos pagamentos, regras justas para o não pagamento, direito a contestar o não pagamento

• **Soberania sobre as tarefas**

- Possibilidade de recusar tarefas, compensação por trabalho perdido em virtude de problemas técnicos

• **Código de conduta da plataforma**

- Condições de Serviço e Código de Conduta claros para todos os utilizadores

• **Liberdade**

- Possibilitar negócios com o cliente fora da plataforma sem penalizações elevadas

• **Informação e comunicação**

- Desenvolver um sistema de avaliação de clientes, acesso a trabalho & histórico de reputação
- Disponibilizar informação sobre o cliente e o propósito do trabalho

• **Proteção**

- Assegurar proteção para tarefas psicologicamente stressantes
- Estender a cobertura da segurança social (contribuições & benefícios)

► Instrumentos de política para um trabalho mais justo nas plataformas digitais de trabalho

A Comissão Global recomenda o **estabelecimento de uma Garantia de Trabalho Universal** que assegure que todos os trabalhadores, independentemente do seu regime contractual ou estatuto jurídico, gozem de certas garantias básicas – direitos fundamentais no trabalho; um ‘salário condigno’ (*living wage*), limites máximos às horas de trabalho e proteção da segurança e saúde no trabalho.

“É, obviamente, uma forma de trabalho que muito provavelmente irá explodir no futuro. Se alguma justiça estivesse presente nas fases embrionárias, seria benéfico para as perspectivas de longo-prazo.”

— trabalhador da AMT

Obrigada!