

O TRABALHO EM PLATAFORMAS DIGITAIS: UMA ANÁLISE DAS CONDIÇÕES LABORAIS DOS BRASILEIROS EM PLATAFORMAS DE MICROTAREFAS

*WORK ON DIGITAL PLATFORMS: AN ANALYSIS OF THE LABOUR CONDITIONS
OF BRAZILIANS IN MICROTASKS PLATFORMS*

Ana Carolina Gimenes dos Santos¹

João Batista Pamplona²

Maria Cristina Cacciamali³

RESUMO

Este artigo pretende analisar novas formas de trabalho que surgiram com as plataformas digitais. Mais especificamente, investiga as condições laborais dos brasileiros em plataformas de microtrabalho, além de analisar se há diferenças entre elas, como Appen, Lionbridge, Microworkers e Crowdworkers. Além disso, são comparadas as relações de trabalho determinadas nessas plataformas com a dinâmica laboral estabelecida na Amazon Mechanical Turk (AMT). Para tanto, foi aplicado um questionário para 34 trabalhadores brasileiros de diferentes plataformas de microtarefas e, posteriormente, conduzidas entrevistas em profundidade com quatro deles. O caráter exploratório deste estudo permitiu formular algumas hipóteses sobre o microtrabalho. Dentre os resultados, identificou-se que, de maneira geral, o microtrabalho possibilita certa autonomia e flexibilidade de jornada aos trabalhadores, ao mesmo tempo em que os expõem aos riscos da insegurança jurídica e a uma situação de instabilidade e salários baixos. Por outro lado, esta pesquisa permitiu compreender que há variações das condições de trabalho nas diferentes plataformas observadas.

Palavras-chave: Economia digital, *Crowdwork*, Microtrabalho, Appen, Amazon Mechanical Turk (AMT).

JEL: J01, J4

ABSTRACT

The article aims to analyze new ways of work that have emerged with digital platforms. More specifically, the article deals with the working conditions of Brazilians in microtasks platforms, in addition to investigating whether there are differences between the platforms, compared to the dynamics of work in Amazon Mechanical Turk (AMT). For this purpose, a questionnaire was applied to 34 Brazilian workers from different microtask platforms and, subsequently, in-depth interviews were conducted with 4 of them. The exploratory nature of the study allowed us to formulate some hypotheses about microwork. Among the identified results, in general, microwork allows workers certain autonomy and flexibility of working hours, at the same time that exposes them to the risks of the absence of legal protection and to a situation of instability and low wages. On the other hand, the research allowed us to understand that there are variations in working conditions on the different platforms observed.

Keywords: Digital economy, *Crowdwork*, Microwork, Appen, Amazon Mechanical Turk (AMT)

¹ Mestre em Economia política. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUCSP. Brasil. ana.c_gimenes@hotmail.com

² PhD. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUCSP. Brasil. pamplona@pucsp.br

³ PhD. Universidade de São Paulo – USP. Brasil. cciamali@uol.com.br

1. INTRODUÇÃO

As transformações que vêm ocorrendo com o desenvolvimento das novas tecnologias, a datar da Quinta Revolução Tecnológica (FREEMAN; PEREZ, 1988; PEREZ, 2005) intitulada de a Era das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), originaram o fenômeno da economia digital caracterizado pelo crescente papel dos dados digitais e pela ampliação do acesso à internet entre a população, possibilitando maior integração entre os governos, as empresas e os indivíduos. Além da expansão do uso dos dados, a economia digital trouxe consigo o desenvolvimento das plataformas digitais, que não somente propiciaram a digitalização dos serviços tradicionais, como deram impulso à chamada *gig economy* ou economia de bico.

O trabalho – via plataformas digitais – pode ser classificado como *work on demand* e *crowdwork*. No primeiro caso, as plataformas intermedeiam as relações de trabalho associadas às atividades tradicionais, que podem ser realizadas presencialmente, como no caso do setor de transporte – tendo como principal expoente a empresa Uber –, ou virtualmente, como no setor de educação (DE STEFANO, 2016; CARDOSO; GARCIA, 2021). Já as plataformas de *crowdwork* são intermediárias das relações de trabalho que apenas ocorrem no âmbito virtual entre as empresas solicitantes e a mão de obra terceirizada dispersa mundialmente (DE STEFANO, 2016).

Embora essa dinâmica de trabalho seja uma alternativa flexível e que proporcionaria maior autonomia aos trabalhadores (GRAHAM et al., 2017), verifica-se que tanto o trabalho sob demanda quanto o trabalho para multidão, por serem atividades gerenciadas por algoritmos, não são reconhecidas pelas plataformas tal qual uma forma típica de trabalho, mas como um serviço extra que pode ser executado nos períodos de lazer, o que justificaria a ausência de proteção jurídica e a transferência de riscos aos trabalhadores (DE STEFANO, 2016). No caso específico do *crowdwork*, esses riscos são acentuados por ser uma atividade que ocorre exclusivamente em ambiente virtual, permitindo que as empresas escondam sua força de trabalho e se autointitulem como empresas de tecnologias (IRANI, 2015).

Ao analisar o microtrabalho, uma das categorias de *crowdsourcing*, observa-se que os riscos aos trabalhadores existentes são ampliados por restrições de trabalho impostas pelas plataformas de microtarefas. Dentre elas, destaca-se o comprometimento da flexibilidade de jornada, visto que as microtarefas, no geral, são disponibilizadas no horário comercial dos Estados Unidos, exigindo, portanto, uma adaptação dos trabalhadores ao período de trabalho correspondente à liberação das tarefas nas plataformas (GUPTA et al., 2014). Além disso, os trabalhadores estão sujeitos à assimetria de informação tanto por realizarem pequenas tarefas, que fazem parte de um projeto maior sobre o qual eles não têm conhecimento, quanto por não terem acesso às informações a respeito das empresas solicitantes, fato que impossibilita uma adequada relação de trabalho (FELSTINER, 2011).

Embora o microtrabalho seja objeto de estudo em pesquisas no nível internacional, em especial, a respeito dos trabalhadores norte-americanos e indianos, cuja participação na Amazon Mechanical Turk (AMT) é preponderante (DIFALLAH; FILATOVA; IPEIROTIS, 2018), há poucos estudos acerca dos trabalhadores brasileiros nas plataformas de microtarefas. Contudo, é válido ressaltar que segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) (2018), a participação de brasileiros nesses canais digitais vem se tornando mais significativa nos últimos anos, tornando necessário que as condições de trabalho nessa nova forma de ocupação sejam investigadas. Esta pesquisa, porém, difere de estudos já realizados sobre os microtrabalhadores brasileiros (MORESCHI; PEREIRA; COZMAN, 2020; KALIL, 2019) por incluir na análise não somente os trabalhadores que atuam na AMT (*turkers*), como também os que realizam tarefas em outras plataformas de microtrabalho.

Nesse sentido, este artigo pretende investigar as condições laborais dos brasileiros nas plataformas de microtarefas, identificando se há diferenças na dinâmica de trabalho realizado em outras plataformas, quando comparas com Amazon Mechanical Turk. A pesquisa tem como base um questionário aplicado para 34 trabalhadores brasileiros de diferentes plataformas de microtrabalho, sendo que com quatro deles também foram realizadas entrevistas em profundidade.

2. DEFINIÇÃO E CARACTERÍSTICAS GERAIS DO *CROWDWORK*

Com a expansão da internet, em meados dos anos 2000, inicia-se o movimento de terceirização de trabalhos previamente realizados por profissionais, que passam a ser disponibilizados como forma de tarefas pelas plataformas para um grupo indefinido de pessoas geralmente com ajuda do ambiente virtual. Esse fenômeno – originalmente definido por HOWE (2006) como *crowdsourcing* – consiste em designar para a multidão de pessoas (*crowd*) tarefas de forma terceirizada (*outsourcing*). Portanto, as plataformas de *crowdwork* são as intermediárias (sites ou aplicativos) que possibilitam o *crowdsourcing*.

As relações no *crowdwork* ocorrem entre as plataformas, as empresas solicitantes e os trabalhadores, sendo que as primeiras fornecem a infraestrutura para que os solicitantes tenham acesso à mão de obra barata e sob demanda, ou seja, no exato momento em que necessitam, possibilitando a divulgação de trabalhos para grupos de indivíduos disponíveis independentemente da localização geográfica. Além disso, as plataformas de *crowdwork* avaliam o resultado das atividades e possibilitam o pagamento aos trabalhadores. Ao mesmo tempo, para os trabalhadores, oferecem um ambiente centralizado, no qual é possível ter acesso às tarefas de diversos solicitantes, bem como viabilizar o recebimento do pagamento pelos serviços concluídos (OIT, 2018). Observa-se, portanto, que essas plataformas estabelecem todas as regras da relação de trabalho.

Dentre os aspectos atrativos para as empresas, destaca-se que os custos envolvidos a esse serviço são baixos. As empresas podem deixar de utilizar as plataformas sem precisar arcar com expressivos custos transacionais ou obstáculos logísticos. Quanto às despesas trabalhistas, a remuneração dos *crowdworkers* é baixa, não há benefícios ou proteção jurídica e as empresas não fornecem suporte e instalações para os trabalhadores. Além disso, as relações de trabalho são rápidas e, em parte das plataformas de *crowdwork*, anônimas, o que reduz os custos administrativos, logo, visto que não é preciso contratar um profissional para supervisionar o trabalho virtual, subtraem-se os gastos com rotatividade e recrutamento (FELSTINER, 2011; BERGVALL-KAREBORN; HOWCROFT, 2014). Contudo, as empresas solicitantes não estão isentas de riscos. Ao contrário das relações de trabalho formais em que há um contrato firmado entre as partes, no trabalho *online*; a ausência de controle sobre o trabalho executado pode acarretar perda na qualidade dos serviços. Para tentar reduzir a incerteza, algumas plataformas possibilitam que os solicitantes rejeitem os trabalhos realizados que não correspondem à qualidade esperada (FELSTINER, 2011).

Para os trabalhadores, a principal vantagem está na flexibilidade, uma vez que é possível definir o local de trabalho, a carga horária diária destinada ao trabalho e quais tarefas serão executadas, de acordo com interesses e conhecimentos preexistentes ou que se pretende desenvolver. Além disso, as barreiras de entrada são mínimas: é necessário ter um computador ou celular e um bom acesso à internet, sendo uma alternativa para indivíduos excluídos do mercado de trabalho, por exemplo, quem se encontra afastado dos centros de emprego ou pessoas com deficiência (FERNANDÉZ, 2017). O *crowdwork* também é visto como uma forma de tornar períodos de ócio em ganhos produtivos, isto é, o tempo despendido *online* em jogos,

por exemplo, pode ser revertido em pequenos trabalhos realizados a partir de conhecimentos adquiridos (FELSTINER, 2011).

2.1 Plataformas de microtarefas: condições de trabalho na Amazon Mechanical Turk

A primeira plataforma de microtrabalho foi desenvolvida em 2005, nos Estados Unidos, pela empresa Amazon, a partir de um problema interno de processamento de dados. A ideia para as microtarefas surgiu na medida em que a empresa buscava classificar simples tarefas de processamento de dados e verificou que esse processo poderia ser realizado a baixo custo por pessoas, em substituição aos computadores. Intitulada Amazon Mechanical Turk (AMT), ou Mturk, a plataforma desenvolveu um ambiente virtual no qual os programadores necessitavam que os humanos, e não os algoritmos, completassem as lacunas dos serviços propostos. Nesse sentido, o novo ambiente virtual possibilitou uma alternativa às empresas que buscavam processamento de dados de retorno rápido e barato, em detrimento da contratação de novos funcionários. Essa opção não requer nenhum contato com o prestador de serviço, a empresa solicita as tarefas e as plataformas estabelecem um preço e elaboram os algoritmos cuja função é receber, validar e integrar os dados processados pelos trabalhadores nos sistemas computacionais (IRANI, 2015).

A partir de dados de Difallah, Filatova e Ipeirotis (2018), observa-se que a força de trabalho da MTurk está concentrada entre os trabalhadores norte-americanos (75%), seguido pelos indianos (16%). Os 9% restantes correspondem a trabalhadores do resto do mundo, com destaque para Canadá (1,1%), Reino Unido (0,7%) e Filipinas (0,35%).

Na AMT, as tarefas são denominadas HIT (*human intelligence tasks*) e elaboradas pelos solicitantes que podem determinar o número de trabalhadores necessário para cada HIT, bem como limitar o acesso às tarefas para trabalhadores de alguns países, exigindo algumas qualificações que são avaliadas com ajuda de questionário prévio à execução de determinado trabalho (CROWSTON, 2012).

Para participar da AMT, os *turkers*, como são chamados os trabalhadores dessa plataforma, devem residir nos Estados Unidos ou na Índia para receberem o pagamento em dinheiro, caso contrário a recompensa é feita em crédito no site da Amazon (KINGSLEY; GRAY; SURI, 2015). Os trabalhadores da AMT atuam como autônomos e sob a condição de concordarem que todo trabalho executado é considerado trabalho contratado e, portanto, pertence à empresa solicitante. Na plataforma, as tarefas são agrupadas por categorias e os trabalhadores têm acesso a uma breve descrição, ao nome dos solicitantes, ao preço e, em alguns casos, a uma amostra da tarefa. No entanto, a possibilidade de realizar tais tarefas dependerá da pontuação pessoal, que é feita com base na pontuação acumulada referente ao desempenho em atividades anteriores. Vale ressaltar que ao mesmo tempo em que os trabalhadores que mostraram bom desempenho podem ser convidados a executar novas tarefas para a empresa, os que não realizaram o trabalho de forma satisfatória para a empresa solicitante podem ser bloqueados pelo solicitante. Outro aspecto importante é que, ao se cadastrarem, os *turkers* passam a ser identificados por meio de um código alfanumérico (ID), condição que os caracteriza como trabalhadores invisíveis, destacando uma relação de trabalho baseada no anonimato (CROWSTON, 2012; BERGVALL-KAREBORN; HOWCROFT, 2014). Segundo Gray e Suri (2019), ao retratarem cada trabalhador por meio de um código alfanumérico, a plataforma retira todas as características intrínsecas ao ser humano, isto é, suas individualidades e experiências, tornando-os mão de obra facilmente substituíveis.

Ao receber a devolução das tarefas, os solicitantes têm acesso a informações a respeito do trabalhador, como o código alfanumérico, quanto tempo levou para concluir a HIT e seu respectivo resultado. Além disso, conforme já mencionado, podem optar por efetuar ou não o

pagamento, dependendo da qualidade do trabalho. Por terem o direito de propriedade sobre o que foi executado, caso as empresas solicitantes rejeitem o trabalho, mas resolvam utilizá-lo, os trabalhadores não dispõem de recursos legais contra os solicitantes (IRANI, 2013).

O trabalho nas plataformas digitais é caracterizado por sua oferta *just-in-time*, e que é remunerado apenas quando concretizado, ou seja, *pay-as-you-go* (DE STEFANO, 2016). Com base nisso, IRANI (2015) destaca a expressão *humans-as-a-service* – definição utilizada pelo CEO da Amazon, Jeff Bezos, para explicar o modo de trabalho nessas plataformas que se assemelha aos *softwares* disponíveis para os programadores – *software-as-a-service*. As características do trabalho entendido como *humans-as-a-service* demonstram uma forma de comodificação⁴ dos seres humanos que, embora não se limite ao *crowdwork*, existem aspectos intrínsecos a ele que intensificam esse processo, sobretudo, por ocorrer em ambiente virtual, criando um grupo de trabalhadores invisíveis (IRANI, 2015), com pouco ou nenhum contato com outros trabalhadores, assim, como pelo fato de, em virtude da intermediação tecnológica, distorcer a percepção que as empresas têm dos trabalhadores, isto é, promover uma desumanização da sua atividade (DE STEFANO, 2016; BERGVALL-KAREBORN; HOWCROFT, 2014).

Cherry (2016) associa esse tipo de trabalho que exige pouca qualificação ao Taylorismo – um Taylorismo digital –, mas que não dispõe de proteções legais aos trabalhadores. Rosenfield e Mossi (2020), porém, pontuam que o microtrabalho não corresponde a uma forma de taylorismo por não existir uma relação de assalariamento. Mais especificamente, embora o taylorismo clássico e o trabalho em plataformas digitais de microtarefas sejam semelhantes pela divisão das tarefas; a alienação dos trabalhadores; e o desconhecimento do objetivo geral do trabalho, no caso do modelo taylorista, os trabalhadores têm, como contrapartida, acesso à relativa estabilidade e segurança do assalariamento, direitos definidos por legislação, além da possibilidade de organização coletiva por meio dos sindicatos. No microtrabalho, além da ausência de vínculo empregatício, a capacidade de organização laboral é mitigada pela dificuldade em estabelecer vínculos sociais entre os participantes das plataformas em razão do trabalho ocorrer em ambiente virtual.

Certas características da dinâmica do trabalho na Mturk acarretam restrições para os trabalhadores. Com ajuda da pesquisa desenvolvida por Gupta *et al.* (2014), percebe-se que o horário em que as tarefas são divulgadas pelas empresas nas plataformas pode mitigar a potencial vantagem da flexibilidade dos trabalhadores. Isso porque, as tarefas são disponibilizadas, em sua maioria, no horário comercial dos Estados Unidos, de forma que os trabalhadores de outras partes do mundo devem adequar-se ao trabalho noturno para realizarem as melhores tarefas. Caso contrário, pela manhã essas estarão concluídas ou só restarão as de menor remuneração. Portanto, ao mesmo tempo que permite que as pessoas gerenciem suas atividades de modo a reservar o período noturno para o trabalho, a flexibilidade é comprometida na medida em que não há trabalho disponível a qualquer hora do dia. Esse fato caracteriza o que podemos denominar de flexibilidade negativa do microtrabalho, visto que mitiga a liberdade dos trabalhadores realizarem suas escolhas a respeito do próprio trabalho.

Os *crowdworkers* também devem lidar com a assimetria de informações. Considerando que todo o trabalho é feito no âmbito virtual e as empresas podem filtrar as informações disponíveis, os trabalhadores têm acesso restrito às informações tanto das empresas solicitantes como das atividades que serão elaboradas. Por outro lado, o histórico dos trabalhadores fica

⁴ O termo *commodification* (comodificação) advém da teoria marxista a respeito da mercadoria (*commodity*). O fenômeno contemporâneo da comodificação, também conhecido como mercantilização ou mercadorização, refere-se à transformação de bens, serviços e até mesmo pessoas em mercadorias comercializáveis (BECK; CUNHA, 2017).

disponível para a consulta das firmas. Outro aspecto é a falta de conhecimento em relação à totalidade do projeto que está sendo elaborado, no qual cada trabalhador é responsável apenas por uma pequena parte do todo⁵, dificultando a compreensão da importância da função por eles assumida (FELSTINER, 2011; KALIL, 2019).

Para garantir a assiduidade da força de trabalho na plataforma, os trabalhadores se registram em diversas plataformas – indicando um elevado grau de rotatividade –, sendo assim, além de serem anônimos, a AMT estabelece um *ranking* com a pontuação pessoal de cada *turker* baseada nas tarefas já executadas na plataforma. Esse mecanismo incentiva a competição entre os trabalhadores ao recompensar os que alcançam uma melhor reputação, resultando em mais oportunidades de renda, ao mesmo tempo em que pune aqueles que apresentam baixa reputação, limitando o seu acesso às tarefas. Em casos extremos, os trabalhadores podem ser demitidos pelo algoritmo, quando deixam de visualizar as tarefas solicitadas (GERBER; KRZYWDZINSKI, 2019).

2.2 Outras plataformas de microtrabalho

Embora a Amazon Mechanical Turk seja uma das maiores plataformas de microtrabalho e sobre a qual se tem mais informações disponíveis, sendo amplamente utilizada para pesquisas (CROWSTON, 2012), existem outras concorrentes, como a Clickworker e a Crowdfunder, que competem com a AMT em relação ao volume anual de transações. Vale destacar que essas três diferem das que englobam diversas categorias de tarefas e das que são especialistas em uma forma específica de trabalho, como as plataformas que buscam pessoas para responder pesquisas (OIT, 2018).

As plataformas se assemelham tanto à estrutura tripartida, composta pelos solicitantes, trabalhadores e a plataforma; quanto ao modelo de negócios. Este último consiste em cobrar taxas pelos serviços oferecidos aos solicitantes, dado que cada tarefa concluída deve ser paga pelo solicitante com o adicional de uma taxa percentual referente ao pagamento pelo uso da plataforma. Há plataformas, como a Clickworker e a Crowdfunder, que oferecem serviços adicionais, por exemplo, a configuração e o gerenciamento da postagem das tarefas. Nesses casos, as taxas variam conforme a quantidade de trabalho do serviço extra. A AMT, por sua vez, também possibilita que as empresas solicitantes direcionem as tarefas a grupos específicos de pessoas, os quais podem ser selecionadas pelas qualificações, idade, sexo, entre outras características e perfis. Essa função também garante à plataforma cobrança de taxa adicional (OIT, 2018).

Inicialmente, a plataforma Crowdfunder era intitulada Figure Eight e oferecia tarefas voltadas à pesquisa de dados, transcrição, categorização e elaboração de descrições sobre produtos. Ela se diferenciava das outras por centrar-se em atender aos especialistas em ciência de dados que utilizam computadores programadores para, por exemplo, a preparação de dados para os algoritmos de *machine learning* (OIT, 2018). A partir de 2018, além da mudança de nome, houve uma modificação do seu objetivo, especificamente, para o *machine learning* e para a inteligência artificial. No ano seguinte (2019), porém, a Crowdfunder foi adquirida pela empresa australiana Appen, originando uma empresa que une a ampla mão de obra de mais de um milhão de pessoas espalhadas pelos 130 países de atuação da Appen e a plataforma, até então,

⁵ Esse processo remete ao pensamento de Marx (1986) sobre a alienação do trabalho. As plataformas, ao subdividir o trabalho em pequenas tarefas, tornam o trabalhador estranho, ou seja, alheio ao seu trabalho. Dessa forma, o trabalhador passa a não se reconhecer no produto de sua própria atividade laboral, ocasionando em um processo de não reconhecimento de si próprio.

líder do setor em atividades de anotação de dados, Figure Eight, criando uma plataforma de treinamento de dados cujo propósito é aprimorar a inteligência artificial (APPEN, 2020).

A Appen não está limitada às microtarefas, como também intermedeia outras formas de trabalhos flexíveis, tais quais, as pesquisas simples (de curta duração) ou projetos com maior duração que variam de meses a anos, a depender dos objetivos. O trabalho nesses projetos consiste em pesquisas realizadas na internet e em fornecer avaliação de informações para as empresas solicitantes. Dentre as atividades, estão: avaliação de mídia social; serviços de tradução; serviços de transcrição; pesquisa e coleta de dados; especialidades linguísticas, entre outras (APPEN, 2020).

Já a norte-americana Lionbridge, embora tenha começado no campo da tradução (oferecem tradução para mais de 350 idiomas). A Appen, por sua vez, também oferece projetos de curta e longa duração em diversas áreas da linguística, localização, inteligência artificial e qualidade dos dados. A plataforma Lionbridge conta com mais de 500 mil especialistas e disponibiliza serviços que atendem às preferências linguísticas e culturais específicas de cada cliente solicitante (LIONBRIDGE, 2020).

3. METODOLOGIA

Por meio de pesquisa qualitativa e exploratória, este artigo busca aprofundar o entendimento sobre as condições laborais de trabalhadores brasileiros não apenas na AMT, mas em plataformas de microtarefas ainda pouco analisadas no Brasil, como Appen, Lionbridge, Microworkers e Clickworker, além de comparar as dinâmicas de trabalho desenvolvidas dentro delas.

O estudo empírico foi realizado em duas fases. A primeira fase consistiu no levantamento de dados por meio de um questionário online. Para obter o perfil dos trabalhadores, a primeira parte do questionário contém perguntas acerca de informações sociodemográficas, já a segunda parte apresenta questões fechadas e abertas visando compreender as condições laborais do microtrabalho. As perguntas foram baseadas em estudos prévios tanto sobre os trabalhadores brasileiros quanto de outros países (MORESCHI; PEREIRA; COZMAN, 2020; KALIL, 2019; GUPTA *et al.*, 2014; OIT, 2018).

Considerando a dificuldade de ter acesso aos trabalhadores das plataformas de microtarefas, visto que o trabalho é realizado exclusivamente de forma virtual e, portanto, não estão fisicamente concentrados em um espaço, o questionário foi divulgado por meio das redes sociais (grupos de trabalhadores que atuam em plataformas de microtarefas no Facebook e WhatsApp). O questionário ficou disponível nas redes sociais entre outubro e novembro de 2020 e obteve 34 respostas (total de 34 trabalhadores, chamados, neste artigo, de respondentes). Por ser uma amostra pequena, ela pode ser classificada como uma amostragem por conveniência que não permite generalizações.

Embora o questionário pudesse ser respondido anonimamente, os trabalhadores que demonstraram interesse em participar de forma mais efetiva do estudo e deixaram seu *e-mail* no questionário foram convidados para a segunda fase da pesquisa que consistiu em entrevista realizada de modo virtual, com o intuito de obter respostas mais esclarecedoras e aprofundadas acerca das condições de trabalho dos brasileiros nas plataformas de microtarefas, complementando, portanto, as informações iniciais obtidas com o questionário. Para tanto, foram realizadas também entrevistas semiestruturadas com roteiro predefinido.

Ao todo, foram realizadas quatro entrevistas com trabalhadores dessas plataformas (chamados neste artigo de entrevistados). Essas ocorreram no mês de novembro de 2020, de forma virtual, por meio da plataforma Microsoft Teams e foram gravadas com a autorização

dos trabalhadores entrevistados. As entrevistas seguiram roteiro previamente elaborado, mas que foi adaptado a depender de cada entrevista para ampliar o acesso a informações relevantes.

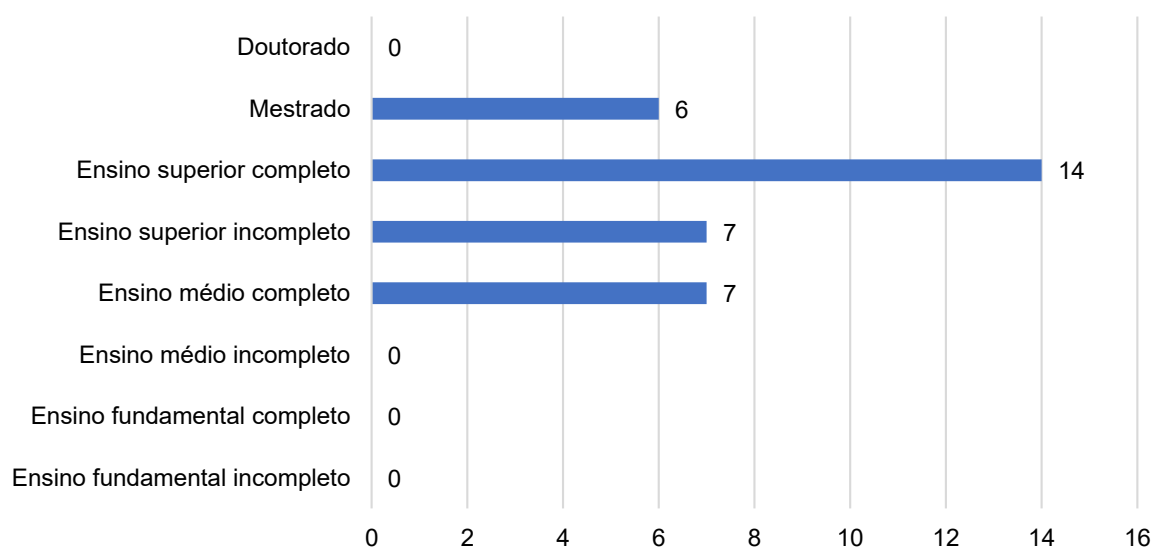
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos respondentes e condições gerais de trabalho

O questionário foi respondido por 34 trabalhadores de plataformas de microtarefas, sendo 17 homens e 17 mulheres, com idades entre 19 e 56 anos (média de 28,8 anos). O grupo de idade mais representativo na pesquisa foi o de pessoas com idade entre 25 a 29 anos (11 respondentes), seguido pelos grupos que tinham entre 19 e 24 anos (nove respondentes) e 30 e 34 anos (seis pessoas). Dado que 71% dos respondentes tinham até 29 anos, isto é, 20 participantes da pesquisa, a amostra por conveniência em questão foi composta por trabalhadores muito mais jovens. Apenas dois respondentes têm entre 51 e 56 anos.

A maior parte dos trabalhadores que responderam à pesquisa residem na região Sudeste do Brasil (12), seguido pela região Nordeste (nove) e Sul (oito). Apenas um dos respondentes é brasileiro, mas reside na Espanha. Com relação à raça ou cor, dentre as 34 pessoas, 22 se declararam brancos, oito pardos e quatro pretos. Quanto ao Estado civil, 30 pessoas são solteiras e quatro casadas. Apenas três pessoas que responderam ao questionário têm filhos.

FIGURA 1 – NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS TRABALHADORES DE PLATAFORMAS DE MICROTAREFAS ENTREVISTADOS



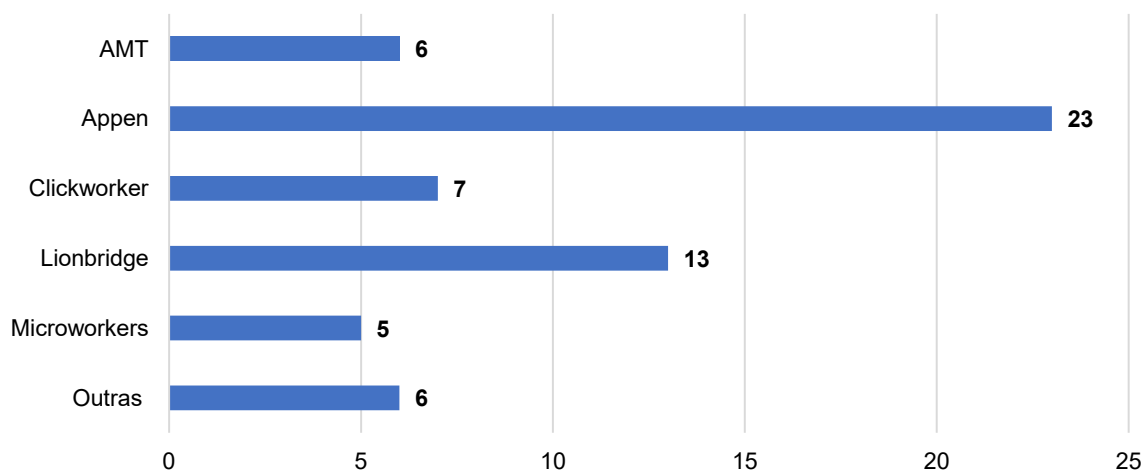
Fonte: elaborado pelos autores.

Com ajuda da Figura 1, verifica-se que a amostra por conveniência é composta por trabalhadores com elevada qualificação (20), sendo que seis deles têm mestrado, 14 têm ensino superior completo e sete estão cursando o ensino superior, e não há trabalhadores com nível de escolaridade inferior ao médio completo. Adicionalmente, 21 afirmaram que conciliam o estudo com o trabalho.

Portanto, o perfil sociodemográfico dominante dos participantes da pesquisa são trabalhadores jovens, solteiros, sem filhos, com nível superior e que conciliam a rotina de estudo com o trabalho.

Dentre os 34 trabalhadores que responderam ao questionário, 20 trabalham em mais de uma plataforma. A maior parte dos respondentes trabalham na Appen, seguido pela Lionbridge e apenas seis trabalham na Amazon Mechanical Turk (Figura 2).

FIGURA 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES POR PLATAFORMA DE MICROTAREFAS



Fonte: elaboração dos autores.

É importante destacar que as diferenças entre as plataformas de microtrabalho estão refletidas nos resultados obtidos com a pesquisa. Trabalhadores que atuam em plataformas como a Appen (23) e a Lionbridge (13) – as quais ampliaram o trabalho ao oferecerem, além das tarefas individuais, projetos compostos por microtarefas –; podem trabalhar de dez a 20 horas semanais e receber conforme as horas de expediente. Portanto, no geral, são trabalhadores que apresentam menor carga horária de trabalho diária e conseguem melhor remuneração. Já os trabalhadores que atuam apenas com as tarefas isoladas, em plataformas como a AMT, Microworkers e Crowdworkers, por serem remunerados por tarefa executada e dependerem da disponibilidade de trabalho relacionada à sua classificação com base no desempenho em trabalhos anteriores (BERGVALL-KAREBORN; HOWCROFT, 2014); tendem a empregar mais horas por dia às tarefas e receber menor remuneração, uma vez que o valor pago por tarefa é baixo (geralmente centavos ou poucos dólares) (OIT, 2018). Portanto, verifica-se a existência de segmentação entre os trabalhadores dessas plataformas.

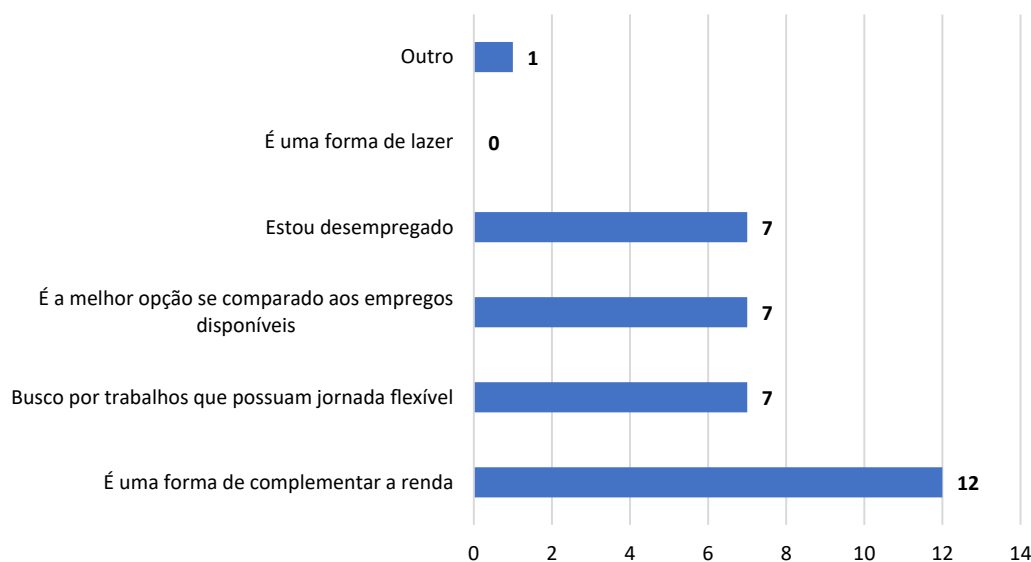
Nem toda plataforma trabalha apenas com microtarefas. Na Appen, por exemplo, há projetos de microtarefas (que em geral são os que os iniciantes pegam) (...) e outros que são de longo prazo e com trabalho constante com tarefas mais complexas (20h semanais ou 10h semanais). Appen e Lionbridge não têm nada em comum com Mturk, então não se pode compará-las. Na Mturk você recebe por *task*, na Appen e Lionbridge por hora. Na Mturk você não retira o dinheiro, na Appen e Lionbridge você recebe normal no seu banco no Brasil. Há níveis diferentes de precarização nesse sentido e eu vejo que o Mturk é o mais precário (...) (Respondente 7).

(...) E o projeto depende. Tem projeto que é diário, tem projeto que é só uma tarefa que eles te mandam. Por exemplo: “tu tem até terça-feira pra resolver isso aqui”. E tem projeto que é diário-anual, geralmente a Lionbridge é assim, é contrato de 1 ano. A Appen é contrato de 6 meses. E é isso, aí se tu for fazendo direitinho, eles vão te mandando mais projetos, vão renovando teu contrato. Só a Lionbridge que não, por mais que tu faça direitinho o máximo que tu pode ficar é 1 ano, depois disso tu pode se inscrever em outro projeto, mas naquele projeto tu vai ser cortado (Entrevistado 1).

A amostra observada é composta por pessoas que trabalham em média cinco dias ou mais por semana em plataformas de microtarefas (28), sendo que 16 trabalham todos os dias da semana. Com relação à carga horária de trabalho diária, 12 participantes da pesquisa trabalham entre duas e quatro horas por dia e nove atuam menos de duas horas por dia em plataformas de microtarefas. Também é preciso ressaltar que, por outro lado, parte significativa dos respondentes (13) trabalha quatro horas ou mais por dia, indicando que as diferenças entre o trabalho oferecido entre as plataformas de microtarefas tem influência sobre a carga horária de trabalho.

Finalmente, observa-se que o principal motivo para os trabalhadores buscarem o microtrabalho é para complementar a renda (12), seguido pela afirmação busco por trabalhos que possuam jornada flexível (sete). Dadas as condições adversas do mercado de trabalho, o microtrabalho constitui-se, provavelmente, uma das poucas opções, haja vista que 14 trabalhadores responderam que é a melhor opção se comparado aos empregos disponíveis ou estou desempregado (Figura 3).

FIGURA 3 – PRINCIPAL MOTIVO PARA OS RESPONDENTES ATUAREM EM PLATAFORMAS DE MICROTAREFAS



Fonte: elaborado pelos autores.

4.2 Remuneração dos trabalhadores de plataformas de microtarefas

Para 18 respondentes, o trabalho em plataformas de microtarefas não constitui a principal fonte de renda, o que reforça que para a maior parte da amostra por conveniência analisada, o microtrabalho é considerado uma fonte de renda extra. Dentre os 16 que têm a renda auferida em plataformas de microtarefas como principal fonte de renda, nove desses afirmaram que sua renda é a principal da família.

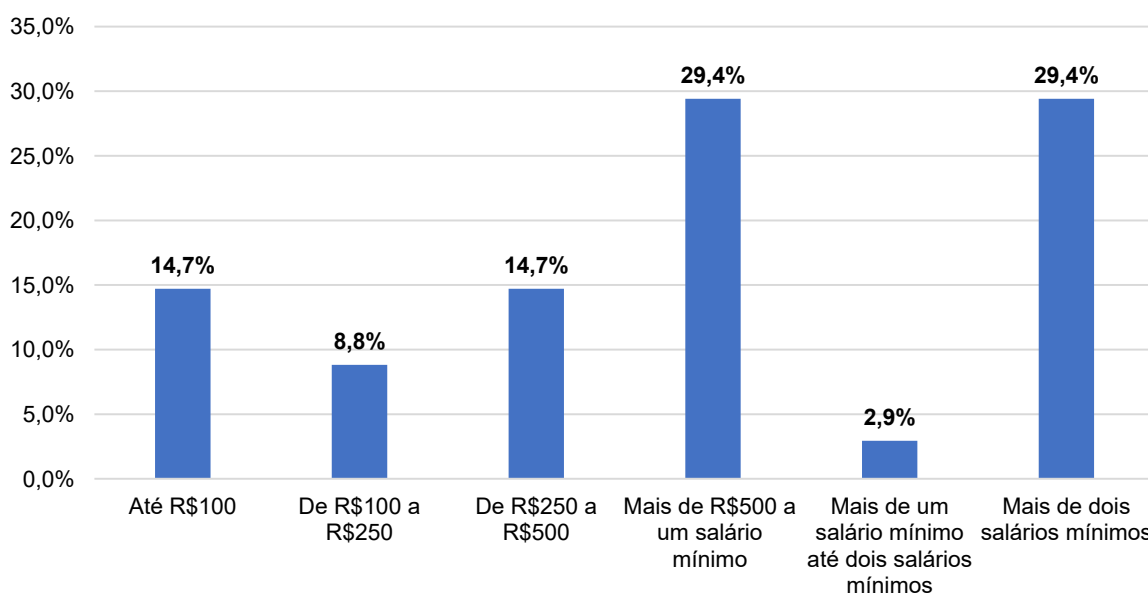
A respeito da média da remuneração mensal dos trabalhadores das plataformas de microtarefas, conforme se observa na figura 4, é possível separar os trabalhadores em três grupos de renda: aqueles que recebem uma remuneração mensal de até 500 reais (R\$); até um salário-mínimo⁶ e os que alcançam uma remuneração de mais de dois salários-mínimos. Ao ampliar a análise sobre o primeiro grupo, verifica-se que oito (61,5%) dessas

⁶ Em 2020, o salário-mínimo era de R\$1045,00 (BRASIL, 2020).

As pessoas são os principais responsáveis pela renda familiar e cinco (37,5%) contam com o microtrabalho como principal fonte de renda. É importante destacar que todas as pessoas da amostra que afirmaram trabalhar na AMT encontram-se no grupo de renda até R\$500 por mês. Com relação ao segundo grupo (até um salário-mínimo), representado por dez pessoas ou 29,4% do total de respondentes, apenas 30% deles têm o microtrabalho como principal fonte de renda. Também merece destaque o fato de 60% desse grupo atuar apenas em uma plataforma, características que podem indicar ser um grupo formado, em sua maioria, por pessoas que buscam uma forma de obter renda extra. Por fim, o terceiro grupo – composto pelos respondentes que afirmaram receber mais de dois salários-mínimos no mês anterior à pesquisa – representa (29,4%) dos respondentes. Dentre eles, sete (70%) responderam ser os principais responsáveis pela renda familiar. Além disso, 90% desse grupo trabalha na Appen e 50% na Lionbridge, plataformas que, conforme visto, além das microtarefas, também oferecem projetos de maior duração e que remuneram por hora.

Pode-se considerar que a grande maioria – 23 pessoas ou cerca de 68% da amostra de conveniência – tem remuneração mensal muito baixa (até R\$500) ou baixa (de mais de R\$500 até um salário-mínimo). Além disso, há uma clara diferença de remuneração entre os que trabalham para a AMT e os que trabalham para a Appen. Destaca-se, também, o relato de que somente uma jornada de trabalho completa (oito ou mais horas) é capaz de garantir alguma remuneração considerada razoável.

FIGURA 4 – MÉDIA DA REMUNERAÇÃO MENSAL DOS TRABALHADORES EM PLATAFORMAS DE MICROTAREFAS



Fonte: elaborado pelos autores.

Nas entrevistas, os trabalhadores reforçam as divergências entre o método de pagamento utilizado pelas plataformas para remunerar as microtarefas isoladas (sem projeto) daquelas vinculadas a projetos, também compostos por microtarefas, mas que apresentam prazo determinado preestabelecido por contrato digital com os trabalhadores.

Bom, eu sei que muitas pessoas que trabalham com microtarefas elas gostam dessa ideia de entrar em qualquer horário do dia e encontrar trabalho para fazer, mas enfim eu acho um trabalho bem desgastante para um pagamento pequeno. Apesar de

dizerem: “ah, mas são pequenos trabalhos, você tá ali levando só alguns minutos pra fazer”, mas não é bem assim, por exemplo na AMT (...) a primeira imagem que o pessoal sempre passa da AMT é aquela plataforma que você vai ganhar tipo 10 dólares por hora, 15 dólares por hora, mas não é bem assim. Primeiro que quando você entra, você precisa ir melhorando seu *score* dentro da plataforma, então você precisa ir fazendo cada vez mais para pegar trabalhos um pouquinho mais valorizados, com valor melhor. E até que você vai conseguindo criar aquele *score*, você precisa pegar trabalhos que vão te pagar tipo 1 centavo, vão te pagar 10 centavos, 5 centavos de dólar (...) seria melhor se elas trabalhassem mais com o formato da Appen e da Lionbridge na questão de ter um pagamento fixo por hora. (...) porque não tem como você tirar um salário em si de uma plataforma de microtarefas se você não passar de 8 a 10 horas por dia, isso eu tenho plena certeza em afirmar. Até porque os trabalhos eles variam muito de valor, então você entra agora, pode ter pesquisa valendo 1 dólar, mas você pode entrar e ter trabalhos tipo só de 1 centavo, de 5, de 10 (centavos) (...). Por isso que, na minha opinião, seria melhor se tivesse essa padronização de valor pago realmente por hora (Entrevistado 3).

4.3 A Flexibilidade de jornada nas plataformas de microtarefas

A jornada de trabalho flexível poderia se constituir em uma das principais vantagens do trabalho virtual (FELSTINER, 2011; DE STEFANO, 2016). No entanto, estudos sobre a Amazon Mechanical Turk apontam que a dinâmica do trabalho na plataforma pode influenciar na flexibilidade do trabalho, sobretudo, para os *turkers* de outros países, por exemplo, da Índia (GUPTA *et al.*, 2014) que, ao liberarem a maioria das tarefas das empresas solicitantes no horário comercial dos Estados Unidos, comprometem a flexibilidade dos trabalhadores de outras partes do mundo por conta da necessidade de adaptação ao horário em que há mais tarefas disponíveis na plataforma, aspecto que, como visto, apresenta-se como uma flexibilidade negativa desse tipo de trabalho.

Dentre os trabalhadores que responderam ao questionário, ao serem questionados se o período do dia em que trabalham tem influência sobre a remuneração obtida, a maior parte (21) respondeu que a remuneração não é prejudicada pelo horário do dia em que se dedicam ao trabalho. Esse resultado ilustra a diferença entre a dinâmica do trabalho das plataformas com microtarefas e aquelas em que há projetos. Visto que significativa parte dos trabalhadores que responderam ao questionário atuam em projetos oferecidos pela Appen e pela Lionbridge, a maior parte das justificativas se concentram no fato dessas tarefas já estarem predeterminadas pelo contrato com trabalhadores, não interferindo, portanto, o horário em que eles realizam o trabalho, desde que cumpram o prazo acordado.

Estou em projetos de longo prazo que tem tarefa o dia todo (Respondente 8).

Por outro lado, para os que responderam que o período do trabalho nas plataformas interfere na remuneração (13), as respostas relatam tanto a questão do horário quanto a oferta de tarefas, que em períodos específicos são mais escassas.

Muitas tarefas costumam ser colocadas pela manhã ou à noite (Respondente 2).

Infelizmente não posso estar o dia inteiro fazendo tarefas e algumas vezes não há tarefas disponíveis quando eu posso trabalhar (Respondente 17).

A disponibilidade de trabalho é maior nos horários nos quais há menos pessoas trabalhando, por exemplo, na madrugada (Respondente 22).

4.4 O controle do processo de trabalho nas plataformas de microtarefas

No geral, as plataformas de microtarefas apresentam algumas características para controlar o desempenho dos trabalhadores e assegurar a sua assiduidade nas plataformas. No caso das plataformas exclusivas de microtarefas, a performance de cada trabalhador define o acesso às tarefas (GERBER; KRZYWDZINSKI, 2019). Já nos projetos compostos por microtarefas, os entrevistados apontam que as plataformas utilizam outras formas de controle do trabalho para garantir não apenas a continuidade do trabalhador, como também a qualidade das tarefas. Percebe-se que os projetos que apresentam longa duração priorizam mais a qualidade dos trabalhos realizados, comparativamente às microtarefas.

Sim, na verdade na Appen é tu mesmo que cria o teu recibo, o que é uma coisa muito estranha, tipo tu mesmo que controla teu horário. Na Lionbridge eles que controlam, eles sabem o dia que tu não trabalhou, eles sabem se tu não fez toda a tarefa que eles pediram, eles são mais rígidos nisso aí (...). Eles te mandam semanalmente, por exemplo “ah, essa semana tu não completou o mínimo, né. Se tu seguir assim nós vamos te tirar do projeto”. Eles são assim. Ou então, “ah, tua avaliação não tá bem consistente”. Porque assim, no projeto que eu tô tu tem que escrever uma avaliação de cada tarefa. “Ah, tu escreveu muito pouco”. São vários itens que eles analisam semanalmente. (Entrevistado 1).

(...) Por exemplo nessa RST (plataforma dentro do Facebook utilizada para trabalhar na Appen) a gente não pode ficar um minuto e meio com o *mouse* parado, por exemplo, que já dá inatividade. E aí a gente é pago por tempo, então é muito importante controlar o tempo, né? E na Appen, também, você tem critério de qualidade. Você tem que manter uma quantidade de tarefas por hora e uma qualidade que depende do projeto, tem projeto que eu faço que é de 90% de qualidade. Aí você tem que manter além da quantidade, a qualidade. Aí toda semana vem *e-mail* de *feedback* falando como você tá, se você tá bem ou ruim (Entrevistado 4).

Uma das formas da Appen garantir a qualidade das tarefas é por meio de uma auditoria realizada por trabalhadores especializados.

Como eu tava te falando, nesse projeto que eu recebo *feedback* personalizado, é um dos preferidinhos da Appen. Aí o que acontece, eu tenho que fazer 70 tarefas por hora, eu faço 20 horas semanais, então dá 1400 tarefas. Todo dia eu faço mais ou menos 420 tarefas num dia de 6 horas. Dessas 420, 40 mais ou menos são auditadas, aleatoriamente pegam 40 desse dia pra ver se eu acertei ou errei e botam uma porcentagem em cima disso. A cada 6 horas eles auditam mais ou menos 40. Se você tira um percentual muito abaixo você é cortado. Muito rápido assim, 2 semanas que você manter uma qualidade abaixo de 50% nesse projeto que eu tô, você já é cortado (Entrevistado 4).

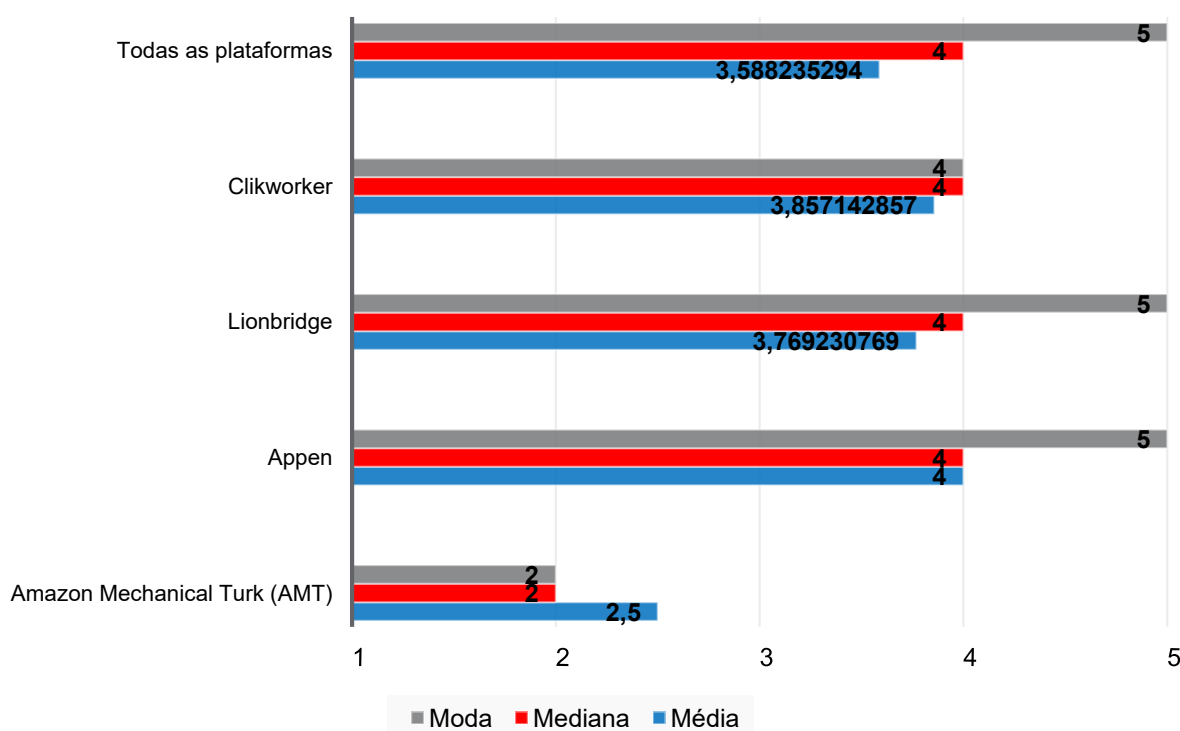
Conforme observado por Gerber e Krzywdzinski (2019), ao adotarem essas técnicas de controle, as plataformas estabelecem a competição entre os trabalhadores por meio de constante pressão para que estes, além de provarem suas habilidades, estejam constantemente disponíveis nas plataformas, o que pode mitigar a flexibilidade da função e a sua autonomia.

4.5 Satisfação com o trabalho em plataformas de microtarefas

Ao investigar se os trabalhadores brasileiros estão satisfeitos com o microtrabalho, em uma escala que varia entre não estou satisfeito (nível 1) e muito satisfeito (nível 5), percebe-se que, quando consideramos todos os respondentes do questionário e, portanto, todas as plataformas de microtrabalho citadas, há percepção por parte da amostra de satisfação com o trabalho (21). No entanto, o nível de satisfação dos trabalhadores diverge entre as

plataformas analisadas. Dado o gráfico 5, os resultados abaixo do nível 3 (considerado o nível neutro) podem ser apontados como indicativos de insatisfação, e os resultados acima de 3, como indicativos de satisfação. O que se destaca no gráfico é a percepção daqueles que trabalham na plataforma AMT. Esses trabalhadores declaram-se insatisfeitos com o trabalho. Situação distinta dos trabalhadores de outras plataformas, tais quais a Appen e Lionbridge, que demonstram nítida satisfação com o trabalho.

FIGURA 5 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O TRABALHO DECLARADO PELOS TRABALHADORES BRASILEIROS NAS PLATAFORMAS DE MICROTAREFAS



Fonte: elaborado pelos autores.

Dentre os 21 respondentes que demonstraram satisfação com o microtrabalho, destaca-se que apenas dois têm como motivação principal para trabalhar nas plataformas o desemprego; enquanto para oito pessoas, o principal motivo é complementar a renda; e para sete pessoas essa é a melhor opção, quando comparado aos empregos disponíveis. Com relação à remuneração, oito responderam ter auferido uma renda média mensal acima de dois salários-mínimos e sete receberam em média até um salário-mínimo. Adicionalmente, 18 respondentes satisfeitos consideram a renda auferida muito justa ou justa. Com relação à carga horária de trabalho, 13 dos que se declaram satisfeitos trabalham até quatro horas por dia; e 15 afirmaram que o período dedicado às tarefas não interfere na remuneração obtida. É válido ressaltar que, dentre os trabalhadores satisfeitos, 17 atuam na Appen, o que indica que as condições de trabalho nessa plataforma se destacam positivamente, quando comparadas com as outras plataformas aqui investigadas.

A respeito dos trabalhadores que não estão satisfeitos com o microtrabalho (dez), metade indicou que o principal motivo para estarem trabalhando em plataformas de microtarefas é o desemprego. Acerca da remuneração, seis dos trabalhadores insatisfeitos recebem em média até R\$500 por mês com o trabalho em plataformas de microtarefas; e cinco trabalham mais de quatro horas por dia. Além disso, quatro trabalham na AMT e, ao analisar especificamente todos os trabalhadores que atuam na AMT, quatro estão insatisfeitos. As condições de trabalho da AMT se revelam adversas em termos absolutos e, também, quando comparadas com as de outras plataformas.

Complementarmente, foi perguntado aos respondentes se o microtrabalho pode ser considerado uma forma de trabalho adequada. A maior parte (22) considera o microtrabalho adequado, sendo que as justificativas desse grupo se basearam, sobretudo, na flexibilidade possibilitada pelo trabalho online.

Acho que seja adequada pelo fato das novas tecnologias estarem surgindo possibilitando realizar trabalhos de qualquer lugar, isso economiza tempo com deslocamentos etc. Evita estresses desnecessários e aumenta muito a qualidade de vida (Respondente 11).

É uma boa fonte de renda para quem busca algo flexível e possível de conciliar com outras atividades como estudos, mas são muito instáveis para pessoas que dependem só delas para sobreviver (Respondente 29).

Para as seis pessoas que responderam indiferente, justificativas individuais ressaltam os dois lados opostos do trabalho virtual.

Trabalhar com microtarefas acaba sendo uma “faca de dois gumes”. De um lado temos a chance de usar nosso tempo em casa para ganhar dinheiro, mas do outro lado temos tarefas que em muitos casos são bem difíceis com pagamento baixo (Respondente 2).

Eu acredito ser muito relativo, ela é adequada para o que busco no momento, mas pode não ser para outras pessoas e outras situações (Respondente 22).

Os seis trabalhadores identificados no limiar entre: discordam (quatro) e discordam totalmente (dois) que o microtrabalho seja uma forma de ocupação adequada demonstram realizar esse tipo de trabalho pela ausência de melhores opções disponíveis, sendo que metade se encontram desempregados. Além disso, quatro recebem até R\$500 com o microtrabalho. Os depoimentos de alguns deles revelam percepções negativas e adversas das condições de trabalho estabelecidas nas plataformas.

É um trabalho cansativo e pouco valorizado, não há nenhuma garantia de ter tarefas e do tempo que você vai trabalhar. É um tipo de trabalho que só quem realmente não consegue outra fonte de renda aguenta fazer (Respondente 15).

Não é trabalho, é um bico. Virou trabalho porque as condições de trabalho no geral estão péssimas, por isso as pessoas são exploradas demais (Respondente 21).

Conforme já discutido, uma das principais características das condições de trabalho na AMT consiste no direito de propriedade fornecido pela plataforma às empresas solicitantes quanto ao trabalho executado, ou seja, caso os empregadores não estejam satisfeitos com a qualidade do trabalho, podem rejeitá-lo e, portanto, o trabalhador não tem direito à remuneração (IRANI, 2013).

Na pesquisa de campo, buscando compreender se essa prática é comum entre as outras plataformas de microtarefas, foi perguntado se eles já tiveram seu trabalho rejeitado. Destaca-se que 22 respondentes disseram não. Dentre 12 que tiveram algum trabalho rejeitado, cinco deles atuam na AMT. Acrescenta-se que, entre os que trabalham na AMT, cinco já tiveram alguma tarefa rejeitada. Esse resultado reforça as diferenças entre as plataformas de microtarefas. Enquanto as plataformas exclusivas possibilitam que as empresas solicitantes simplesmente rejeitem as tarefas sem a necessidade de justificativa para os trabalhadores, nos projetos de microtarefas, as plataformas, no geral, enviam algum *feedback* para o trabalhador sobre o trabalho que foi entregue. Caso a qualidade da tarefa não esteja de acordo com o esperado,

plataformas como a Appen e a Lionbridge entram em contato com o trabalhador explicitando o que precisa ser corrigido, ao contrário das plataformas exclusivas de microtarefas, como a AMT e a Clickworker, permitindo que o trabalho seja refeito, reduzindo, assim, o risco de rejeição e de não remuneração.

Olha, na Appen é mais justo do que na Clickworker, por exemplo. Na Clickworker eu sinto que é meio aleatório e sinto que a plataforma realmente dá uns “bugs” que mesmo que as informações estejam corretas, você pode colocar certinho lá e dar ruim. Na Appen, mesmo quando dá ruim, a gente passa por uma auditoria que são brasileiros também avaliando nosso trabalho, o que é bem mais fácil de trocar uma ideia (...). Essas pessoas, além de auditar (...) elas colocam comentários nas tarefas, elas falam: “você errou por causa disso”, entendeu? Aí tem espaço pra você não concordar. Às vezes você tá certo e o auditor tá errado e várias vezes isso acontece comigo (...) então você tem espaço, 2 dias úteis, a partir da hora da auditoria. Aí você fala “ah, concordo ou não concordo, por causa disso” eles avaliam se eles concordam com você, se o seu critério tá certo segundo a Appen, aí você ganha a disputa (...) (Entrevistado 4).

(Sobre a AMT) (...) não é que a gente recebe um *feedback* do que errou, a gente recebe só um *feedback* se foi aprovado ou não. Se for aprovado o valor aparece na balança pra saque e se for recusado você não recebe nada. Eu acho que devia ter esse *feedback* de dizer o que foi que você errou, né? (...) eu acho que seria mais justo. Não é só dizer que você errou, não lhe pagar e pronto. Isso daí também é outra coisa que eu acrescentaria nas plataformas de microtarefas. (Entrevistado 3).

É evidente, portanto, que ao contrário do trabalho exclusivo com microtarefas, o problema das rejeições de tarefas é minimizado nos projetos disponibilizados pela Appen e pela Lionbridge. Por outro lado, ressalta-se que, nestas últimas, o que gera frustração nos trabalhadores é a possibilidade de que eles não sejam, ainda que selecionados, chamados para trabalhar.

É que o que acontece geralmente é que tu é aprovado e nunca é chamado, né, isso é o que mais acontece, na Appen principalmente. Tem projeto ali que tu tá selecionado há um ano, acabou o contrato e tu não foi chamado, isso é uma coisa estranha da Appen também. A Lionbridge é mais correta nessa questão (Entrevistado 1).

Finalmente, é possível inferir que os trabalhadores que participaram da pesquisa e estão satisfeitos com o microtrabalho, em sua maioria, consideram-na uma forma adequada de trabalho (18), auferem melhor remuneração, apresentam menor carga horária de trabalho diária, e mais da metade dificilmente teve uma tarefa rejeitada pelas plataformas. Não obstante, como observado na Figura 5, os participantes da pesquisa que demonstraram maior satisfação atuam na Appen e na Lionbridge. Por outro lado, dentre os que se declararam insatisfeitos com o microtrabalho, observa-se que parte deles exerce esse tipo de trabalho como alternativa ao desemprego, auferem baixa remuneração, e já tiveram alguma tarefa rejeitada. Esse grupo é composto majoritariamente por trabalhadores da plataforma AMT.

5. CONCLUSÃO

Esta pesquisa permitiu compreender que há variações do microtrabalho e que as condições de trabalho diferem entre as plataformas analisadas. Nem todas as plataformas de microtarefas se assemelham à Amazon Mechanical Turk (AMT), plataforma com maior destaque entre os trabalhos acadêmicos já realizados, e aquela para a qual os dados deste artigo revelam as piores condições de trabalho.

No geral, o microtrabalho, assim como todo trabalho online, permite aos trabalhadores certa autonomia e flexibilidade de jornada, ao mesmo tempo em que transfere para eles os custos da compra de computador e do uso da internet e os riscos do trabalho ao não oferecer proteção jurídica. Além disso, as cinco plataformas de microtarefas investigadas se assemelham na estrutura de funcionamento – uma estrutura composta pelas empresas solicitantes, pelos trabalhadores e pelas plataformas –, sendo que estas não apenas intermedeiam as relações de trabalho, como têm a função gerenciá-las de forma virtual. Em outras palavras, as plataformas definem as relações de trabalho, bem como controlam os trabalhadores.

Por outro lado, verifica-se que é possível separar as plataformas analisadas em dois grupos: as plataformas AMT, Clickworkers e Microworkers que se dedicam às pequenas tarefas individuais, no caso, em sua maioria, repetitivas e mal remuneradas. E a Appen e a Lionbridge, as quais, além das microtarefas isoladas, também possibilitam que os solicitantes ofereçam projetos compostos por microtarefas, com duração e remuneração previamente estabelecidos (de curta e longa duração). Os dados desta pesquisa revelam que, embora as condições de trabalho sejam semelhantes com relação às microtarefas individuais, independentemente da plataforma que as oferece, ao comparar com os projetos de microtarefas, percebe-se que há diferenças não apenas na dinâmica do trabalho, como nas condições laborais impostas aos trabalhadores.

Dentre as características verificadas, destaca-se que nos projetos há um contrato digital que especifica a carga horária semanal ou mensal de trabalho; por quanto tempo o trabalhador poderá atuar no projeto da empresa solicitante e a remuneração pela hora trabalhada. Já as microtarefas, independentemente da plataforma, são remuneradas individualmente, a despeito do tempo necessário para realizá-la. Essas diferenças merecem destaque uma vez que a relação de trabalho nos projetos reduz a incerteza do trabalhador sobre o pagamento. Embora esses aspectos não proporcionem estabilidade ao trabalhador, de certa maneira, asseguram que haverá tarefas disponíveis para os trabalhadores que foram chamados para atuarem nos projetos, independentemente do período escolhido para o trabalho, garantindo maior flexibilidade de jornada. Por sua vez, no caso das microtarefas, considerando que não há tarefas disponíveis o dia todo e que as plataformas limitam o acesso dos trabalhadores às tarefas conforme sua pontuação pessoal, a flexibilidade da jornada é comprometida, o que pode ser entendido como uma flexibilidade negativa, uma vez que não é a conveniência do trabalhador que determina o horário de trabalho.

Também há diferenças no modo como as plataformas controlam o trabalho realizado. Ao contrário do *ranking* dos trabalhadores presente nas plataformas exclusivas de microtarefas – recurso que pode limitar o acesso às tarefas e, conseqüentemente, a uma melhor remuneração; no caso dos projetos, constata-se que há novas formas de controle: semanalmente são enviados e-mails com a avaliação do trabalho e as correções necessárias para que o resultado não seja rejeitado; auditoria de parte das tarefas para verificar o desempenho geral dos trabalhadores; e, dado que o trabalho é remunerado por hora, avalia-se o tempo inativo de trabalho por meio dos movimentos realizados com o mouse. Ambas as formas de controle asseguram que as plataformas tenham acesso à mão de obra sob demanda, disponível em todos os períodos do dia, além da qualidade das atividades executadas.

Não obstante as diferenças entre as plataformas de microtrabalho, é possível observar que as condições gerais de trabalho dos brasileiros se caracterizam pela baixa remuneração, pela instabilidade com relação à disponibilidade de tarefas ou projetos, pela ausência de proteção jurídica, além da constante pressão implícita nas diversas formas de controle do trabalho. A despeito dessas características, de maneira geral, o microtrabalho corresponde a uma alternativa às atuais condições de trabalho no Brasil, sendo uma forma de complementar a renda ou uma saída temporária ao desemprego, o que pode justificar a significativa satisfação

com o microtrabalho observada com a pesquisa. Também deve-se considerar que a dinâmica do trabalho nos projetos disponíveis nas plataformas Appen e Lionbridge gera maior satisfação para os microtrabalhadores, sobretudo, pela remuneração ser relativamente maior se comparada às microtarefas individuais e pelo contrato digital que estabelece as regras gerais do trabalho.

Levando em consideração que a amostragem observada pode ser classificada como uma amostra por conveniência e, portanto, não permite generalizações, faz-se necessário, pensando em pesquisas futuras, o desenvolvimento de estudos quantitativos que visem ampliar a análise sobre a atuação dos trabalhadores brasileiros em plataformas de microtarefas. Sugere-se também que estudos futuros analisem a percepção de outros agentes envolvidos no microtrabalho, como as empresas solicitantes.

REFERÊNCIAS

APPEN. **Part-Time Flexible Jobs**. 2020. Disponível em: <https://appen.com/jobs/>. Acesso em: 12 out. 2020

BECK, Ceres Grehs; CUNHA, Luis Henrique Hermínio. As múltiplas faces da comodificação e a constituição da crítica acerca das práticas de consumo contemporâneas. **Ciências Sociais Unisinos**, [S.L.], v. 53, n. 1, p. 136-147, 23 fev. 2017. UNISINOS – Universidade do Vale do Rio Dos Sinos. <http://dx.doi.org/10.4013/csu.2017.53.1.14>

BERGVALL-KÅREBORN, Birgitta; HOWCROFT, Debra. Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour. **New Technology, Work and Employment**, [S.L.], v. 29, n. 3, p. 213-223, nov.2014

BRASIL. MEDIDA PROVISÓRIA Nº 919, DE 30 DE JANEIRO DE 2020. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2020.

CHERRY, Miriam A. Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work. **Comparative Labor Law & Policy Journal, Forthcoming, Saint Louis U Legal Studies Research Paper**, p. 1-27. fev. 2016.

CROWSTON, Kevin. Amazon Mechanical Turk: a research tool for organizations and information systems scholars. **Shaping the Future of ICT Research. Methods and Approaches**, [S.L.], p. 210-221, 2012. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-642-35142-6_14.

DE STEFANO, Valério. The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig-economy”. **Conditions of Work and Employment Series**, n. 71, Genebra, Suíça: ILO, 2016.

DIFALLAH, Djellel; FILATOVA, Elena; IPEIROTIS, Panos. Demographics and Dynamics of Mechanical Turk Workers. In: WSDM 2018: THE ELEVENTH ACM INTERNATIONAL CONFERENCE ON WEB SEARCH AND DATA MINING, 18, 2018, Nova York, EUA. **Proceedings of the Eleventh ACM International Conference on Web Search and Data Mining**. Nova York, EUA, 2018. p. 135-145.

FELSTINER, Alek. Working the Crowd: Employment and Labor Law in the Crowdsourcing Industry. Berkeley **Journal of Employment and Labor Law**, v. 32, n. 1, 2011.

FERNÁNDEZ, María L. R. **Plataformas, microworkers y otros retos del trabajo en la era digital**. 2017. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-madrid/documents/article/wcms_548596.pdf. Acesso em: 22 jul. 2020.

FREEMAN, Christopher; PEREZ, Carlota. Structural crises of adjustment, business cycles and investment behaviour. In: Dosi, *et al.* **Technical change and economy theory**. Londres: Pinter Publishers, 1988. p. 38-66.

CARDOSO, Ana Claudia Moreira; GARCIA, Lucia. O ESPRAIAMENTO DAS PLATAFORMAS DE TRABALHO. *Revista Ciências do Trabalho*, [S.L.], v. 21, p. 1-4, abr. 2022. Disponível em: <file:///C:/Users/Ana/Downloads/289-900-1-PB.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2022.

GERBER, Christine; KRZYWDZINSKI, Martin. Brave new digital work? New forms of performance control in crowdwork. In: VALLAS, Steven P. **Work and Labor in the Digital Age**. [S.L.]: Emerald Publishing Limited, 2019. Cap. 5. p. 121-143.

GRAHAM, Mark, *et al.* **The Risks and Rewards of Online Gig Work at the Global Margins**. 2017. Disponível em: <https://www.oii.ox.ac.uk/publications/gigwork.pdf>. Acesso em: 8 jul. 2020.

GUPTA, Neha, *et al.* Understanding Indian Crowdworkers. **CSCW**, p. 15-19, fev.2014.

HOWCROFT, Debra; BERGVALL-KÅREBORN, Birgitta. A Typology of Crowdwork Platforms. **Work, Employment and Society**, [S.L.], v. 33, n. 1, p. 21-38. mai.2018.

HOWE, Jeff. The rise of crowdsourcing. **Wired magazine**, jun./2006.

IRANI, Lilly. The cultural work of microwork. **New Media & Society**, San Diego, v. 17, n. 5, p. 720-739, 21 nov. 2013. SAGE Publications. <http://dx.doi.org/10.1177/1461444813511926>.

IRANI, Lilly. Difference and Dependence among Digital Workers: The Case of Amazon Mechanical Turk. **South Atlantic Quarterly**, [S.L.], v. 114, n. 1, p. 225-234, jan.2015.

KALIL, Renan B. **Capitalismo de plataforma e Direito do Trabalho: crowdwork e trabalho sob demanda por meio de aplicativos**. 366f. Doutorado – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

KINGSLEY, Sara C.; GRAY, Mary; SURI, Siddharth. Accounting for Market Frictions and Power Asymmetries in Online Labor Markets. **Policy & Internet**, v. 7, n. 4, p. 383-400, 2015.

LIONBRIDGE. **The World's Most Trusted Global Communications Platform**. 2020. Disponível em: <https://www.lionbridge.com/who-we-are/#about-us>. Acesso em: 12 out. 2020.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. 2. ed. São Paulo: Nova Cultural, 1986. 353 p.

MORESCHI, Bruno; PEREIRA, Gabriel; COZMAN, Fabio G. The Brazilian Workers in Amazon Mechanical Turk: dreams and realities of ghost workers. **Revista Contracampo**, Niterói, v. 39, n. 1, p. 44-64, abr-jul. 2020.

OIT. **Digital labour platforms and the future of work: towards decent work in the online world**. 2018a. Disponível em: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_645337/lang--en/index.htm. Acesso em: 20 mar. 2020.

PEREZ, Carlota. **Revoluciones tecnologicas y capital financiero: la dinamica de las grandes burbujas financieras y las epocas de bonanza**. México: Siglo XXI, 2005. 269 p.

ROGERS, Brishen. Employment as a Legal Concept: Getting Back to Basics. **SSRN Electronic Journal**, [S.L.], v. 10, p. 479-520, 2015. Elsevier. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2641305>.

ROSENFELD, Cinara; MOSSI, Thays W. Trabalho decente no capitalismo contemporâneo: dignidade e reconhecimento no microtrabalho por plataformas. **Revista Sociedade e Estado**, [s. l.], v. 35, n. 3, p. 741-764, 2020

WEBSTER, Juliet. Microworkers of the Gig Economy: separate and precarious. **New Labor Forum**, [S.L.], v. 25, n. 3, p. 56-64, 19 ago. 2016. SAGE Publications. <http://dx.doi.org/10.1177/1095796016661511>.

Recebido em: 17/06/2021

Aceito para publicação em: 02/03/2022