

# PLATAFORMAS DE TRABALHO CROWDWORK<sup>1</sup>

**Renan Bernardi Kalil<sup>2</sup>**

O *crowdwork* (ou trabalho-de-multidão, em uma tradução literal) é uma forma de trabalho realizada por meio de plataformas digitais em que indivíduos ou empresas solicitam a execução de tarefas online para trabalhadores.as<sup>3</sup>. Também chamada de terceirização online, geralmente é adotada por empresas que transferem uma atividade que anteriormente era executada por seus empregados.as para uma grande e indefinida rede de trabalhadores.as a partir de uma chamada aberta em uma plataforma digital. A fragmentação do trabalho proporcionado pelo *crowdwork* nega aos trabalhadores.as a possibilidade de visualizarem o processo produtivo do qual são parte, de compreenderem a contribuição dada a um produto ou serviço e de valorarem o que fazem.

Os três principais atores da relação de trabalho no *crowdwork* são os solicitantes/tomadores de serviço, as empresas proprietárias da plataforma digital e os trabalhadores.as. Como regra geral, o conteúdo do trabalho é determinado pelos dois primeiros e os trabalhadores.as são contratados como autônomos.

Os tipos de trabalho mais comuns solicitados nas plataformas de *crowdwork* se relacionam com projetos, competições ou microtarefas. Os primeiros abrangem atividades de alta ou média complexidade, cuja duração pode chegar a meses. Nesses casos, os solicitantes escolhem um trabalhador para realizar uma determinada atividade em um certo período, existindo espaço para negociar o valor da remuneração. A Topcoder, a Appen e a Lionbridge são plataformas de *crowdwork* que operam com projetos. Os segundos são trabalhos de média complexidade, realizados em semanas ou meses. Os solicitantes fazem uma chamada para trabalhadores desenvolverem certa atividade e, após recebê-las por um determinado período, selecionam uma ou algumas vencedoras. O preço é estabelecido previamente e pago somente para quem teve o trabalho escolhido. Como exemplos de plataformas que oferecem esse tipo de trabalho, há a InnoCentive e a crowdSPRING. Os terceiros tratam de tarefas simples, em que sua execução dura segundos ou minutos e a seleção

---

1 Este artigo integra as discussões semanais a respeito do processo de digitalização da economia e do espraiamento setorial das empresas-plataforma no Brasil, sobretudo as de trabalho, e que fazem parte de duas edições da Revista da Faculdade do Dieese de Ciências do Trabalho (<https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/index>). As publicações também são fruto de parceria com a Rede de Estudos e Monitoramento da Reforma Trabalhista (REMIR) e a Associação Brasileira de Estudos do Trabalho (ABET).

2 Doutor em Direito pela Universidade de São Paulo (USP) e Procurador do Trabalho.

3 Parte das reflexões apresentadas neste texto foram inicialmente desenvolvidas em: KALIL, R. B.. A regulação do trabalho via plataformas digitais. São Paulo: Editora Blucher, 2020, p. 139-170; KALIL, R. B.. Crowdwork, a terceirização online. Carta Capital, São Paulo, 06 abr. 2021. Disponível em: <https://www.cartacapital.com.br/opiniao/crowdwork-a-terceirizacao-online/>. Acesso em: 06.08. 2021.

dos trabalhadores é feita por ordem de chegada, em plataformas como a FigureEight e a Clickworker.

Em termos quantitativos, a maior demanda é pelas microtarefas. Suas principais categorias são busca por informações (em que a pessoa tem de procurar dados na internet, como o endereço de um estabelecimento), verificação e validação (como a averiguação da veracidade de um perfil em uma rede social), interpretação e análise (como a classificação de produtos comercializados por uma empresa) e criação de conteúdo (como resumir um documento ou transcrever uma gravação de áudio).

Parcela expressiva das microtarefas solicitadas se relacionam com o chamado trabalho cultural, ou seja, com a classificação e o processamento de grandes volumes de dados, como novas formas de linguagem, imagens, sons e informações sensoriais. Estes tipos de dados alimentam intensamente redes sociais, como o Facebook, canais de vídeo, YouTube, sites de busca como o Google, e telefones celulares. Os trabalhadores geram informações “treinadas” e customizadas, que ensinam algoritmos a combinar e compreender padrões produzidos por seres humanos em face de determinados assuntos.

Grande parte da demanda por essas microtarefas é oriunda de empresas de tecnologia. Elas precisam dos trabalhadores.as pois os computadores não têm as referências culturais necessárias para interpretar linguagem, imagem e som. Muito pouco da face humana da tecnologia é mostrada, apesar de o trabalho humano viabilizar que essas empresas desenvolvam produtos dotados de inteligência artificial, aprendizado de máquinas e *big data*.

Um exemplo desse trabalho cultural é a avaliação de *timelines* de usuários.as de redes sociais e o julgamento de disputas sobre conteúdo denunciado em páginas da internet. Isto exige, da parte dos.as trabalhadores.as destas plataformas, o conhecimento de contexto e particularidades próprias das interações humanas. A inteligência artificial e o aprendizado de máquinas possuem limitações para fazer essa análise. Assim, conforme os.as trabalhadores.as vão realizando tais atividades e “treinam” as tecnologias, as capacidades de inteligência artificial avançam e os trabalhadores.as são designados para executarem novas atividades. É um ciclo virtuoso para as empresas de tecnologia. Diversos autores chamam essas tarefas realizadas pelos seres humanos de “trabalho escondido”, “trabalho fantasma” e “atrás das cortinas”, o que evidencia a sua invisibilidade<sup>4</sup>.

A plataforma de *crowdwork* mais conhecida que oferece microtarefas é a *Amazon Mechanical Turk* (MTurk). Segundo a empresa, há 500 mil trabalhadores registrados, sendo que a grande maioria está localizada nos Estados Unidos e na Índia. Em pesquisa realizada pelo Escritório Internacional do Trabalho da

4 IRANI, L. The cultural work of microwork. *New Media & Society*, v. 17, n. 5, may 2015; GRAY, Mary; SURI, Siddarth. The Humans Working Behind the AI Curtain. *Harvard Business Review*, Cambridge, jan. 2017. Disponível em: <https://hbr.org/2017/01/the-humans-working-behind-the-ai-curtain>. Acesso em: 06.08. 2021; GRAY, M; SURI, S. *Ghost work: how to stop Silicon Valley from building a new global underclass*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt, 2019, p. xxii.

OIT entre 2015 e 2017 com trabalhadores.as de ambos os países, a maioria relatou o recebimento de baixos valores pelas atividades executadas, a ausência de instruções suficientes para realizar as tarefas oferecidas e a realização de trabalhos sem a correspondente remuneração<sup>5</sup>.

Além disso, há o problema do não pagamento de trabalhadores.as que ocorre quando o trabalho realizado é rejeitado pelo.a solicitante. Este recurso foi introduzido pelas plataformas com a justificativa de inibir trabalhadores.as de enviarem tarefas mal executadas aos solicitantes e serem remunerados mesmo assim, sendo uma forma de “controle de qualidade”. A rejeição deveria ocorrer por “justa causa”. Contudo, não há especificação do que seja “justa causa” e, geralmente, quando se rejeita um trabalho, os.as solicitantes preenchem qualquer caractere no campo destinado à apresentação da justificativa - como “”, “x” ou “1” e não há análise sobre a motivação da rejeição por parte da *Amazon Mechanical Turk*. Ou seja, um mecanismo introduzido para evitar supostos abusos dos.as trabalhadores.as é utilizado para permitir uma grave violação aos direitos dos.as mesmos.as, que é a execução de trabalho sem a correspondente remuneração.

Em relação ao tempo de trabalho, de acordo com o estudo citado anteriormente da OIT, os.as trabalhadores.as norte-americanos da MTurk realizam, em média, 22,7 horas de atividades pagas e 8,2 horas de tarefas não pagas, como procurar trabalhos na plataforma, por semana. Os indianos fazem 24,4 horas de tarefas pagas e 7,3 horas de tarefas não pagas semanalmente. Portanto, percebe-se que aproximadamente um terço do tempo dedicado às plataformas pelos.as trabalhadores.as não é remunerado.

A combinação do acesso rápido ao trabalho, da multidão de trabalhadores.as disponíveis nas plataformas de *crowdwork* e desse formato de remuneração permite aos.as solicitantes diminuir ou eliminar os custos dos tempos improdutivos no trabalho sem grandes perdas no processo produtivo, reduzir o preço para os seus consumidores e aumentar a sua margem de lucro. Nesse sentido, o CEO (Chefe Executivo de Ofício) da FigureEight (antiga Crowdfunder) expressou sua opinião sobre o grande diferencial do *crowdwork*: “Antes da internet, seria muito difícil encontrar alguém, sentar-se com ele por dez minutos, fazê-lo trabalhar para você por dez minutos e então dispensá-lo depois desses dez minutos. Mas com a tecnologia, você realmente pode encontrá-lo, pagar uma pequena quantia de dinheiro e livrar-se dele quando não precisar mais”<sup>6</sup>.

Em pesquisa desenvolvida com brasileiros que atuam para a MTurk em 2018, além de a maior parte dos.as entrevistados.as mencionar os mesmos problemas dos.as norte-americanos.as e dos.as indianos.as – indicando que algumas insatisfações ultrapassam as fronteiras nacionais –, apontou-se o de-

5 BERG, J. et al. Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world: Geneva: International Labour Office, 2018.

6 MARVIT, Moshe. How crowdworkers became the ghosts in the digital machine. The Nation, New York, 24 feb. 2014. Disponível em: <https://www.thenation.com/article/how-crowdworkers-became-ghosts-digital-machine>. Acesso em: 16.08.2018.

sejo de ser pago em espécie. Isto porque, o pagamento dos/as trabalhadores/as ocorre conforme a localização. Os que atuam nos EUA recebem em dólares e os que trabalham na Índia, em rúpias. Os trabalhadores que executam as tarefas em outras localidades – como no Brasil - recebem créditos para serem utilizados na loja virtual da *Amazon*.

Especificamente em relação ao Brasil, há plataformas de *crowdwork* que operam com projetos e estão ganhando popularidade no país, como a *Appen* e a *Lionbridge*, cujas condições de trabalho são diferentes da *MTurk*. Trata-se de plataformas de projetos nas quais as atividades demandadas são de alta ou média complexidade e os/as trabalhadores/as possuem melhores condições para estabelecer o preço em seu trabalho, o que não ocorre na plataforma da *Amazon*.

Compreender a dinâmica e as particularidades das plataformas de *crowdwork* é fundamental para que os debates sobre as condições de trabalho em plataformas digitais e as tentativas de regulação levem em consideração a realidade desses/as trabalhadores/as, de forma que possam ser efetivamente protegidos.