

O CONTROLE DA INFORMAÇÃO POR PLATAFORMAS DE MEDIAÇÃO DE TRABALHO

THE CONTROL OF INFORMATION BY WORK MEDIATION PLATFORMS

EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN POR LAS PLATAFORMAS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

Helena Martins do Rêgo Barreto

■ Docente da Universidade Federal do Ceará (UFC). Doutor em Comunicação Social, pela Universidade de Brasília (UnB).

■ *Profesora de la Universidad Federal de Ceará (UFC). Doctora en Comunicación Social por la Universidad de Brasília (UnB).*

■ E-mail: helena.martins@ufc.br

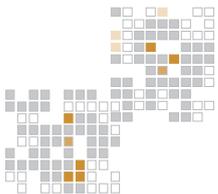
Jonas Chagas Lúcio Valente

■ Jonas CL Valente é pesquisador de pós-doutorado no Oxford Internet Institute, responsável por co-liderar o Projeto Cloudwork, dentro do projeto Fairwork. Doutor em Sociologia pela Universidade de Brasília (UnB).

■ *Jonas CL Valente es investigador postdoctoral en el Oxford Internet Institute, responsable de codirigir el proyecto Cloudwork dentro del proyecto Fairwork. Es doctor en Sociología por la Universidad de Brasília (UnB).*

■ E-mail: jonas.valente@oii.ox.ac.uk

53



RESUMEN

O artigo discute como o controle da informação é desenvolvido em 10 plataformas digitais de mediação de trabalho em atividades de comunicação. São analisadas: 1. As contradições em torno da informação em relações de trabalho mediadas por plataformas digitais; 2. A assimetria de informações sobre a relação de trabalho em ambientes datificados; 3. O controle e a vigilância por meio da coleta de dados; 4. Sistemas de avaliação gamificados. Em termos de métodos de pesquisa, a opção foi pela abordagem de estudos de caso (Yin, 2001) considerando suas lógicas sociais (Herscovici, 2009) e seus processos de trabalho (Braverman, 1998).

PALAVRAS-CHAVE: PLATAFORMAS DIGITAIS DE TRABALHO; MEDIAÇÃO; CONTROLE DE INFORMAÇÃO; TRABALHO EM PLATAFORMA.

ABSTRACT

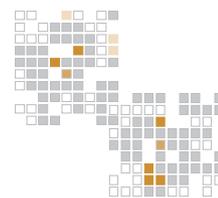
This article analyzes how information control is developed in 10 digital platforms for mediating work in communication activities. It analyzes: 1. the contradictions surrounding information in work relationships mediated by digital platforms; 2. the asymmetry of information about the working relationship in datified environments; 3. control through data collection; 4. gamified evaluation systems. In terms of research methods, we opted for the case study approach (Yin, 2001), considering their social logic (Herscovici, 2009) and work processes (Braverman, 1998).

KEY WORDS: DIGITAL LABOUR PLATFORMS; MEDIATION; INFORMATION CONTROL; PLATFORM LABOR.

RESUMO

Este artículo analiza cómo se desarrolla el control de la información en 10 plataformas digitales de mediación del trabajo en actividades de comunicación. Analiza: 1. las contradicciones en torno a la información en las relaciones de trabajo mediadas por plataformas digitales; 2. la asimetría de la información sobre la relación de trabajo en entornos datificados; 3. control y vigilancia mediante la recogida de datos; 4. los sistemas de evaluación gamificados. En cuanto a los métodos, optamos por el enfoque de estudio de casos (Yin, 2001), considerando sus lógicas sociales (Herscovici, 2009) y procesos de trabajo (Braverman, 1998).

PALABRAS CLAVE: PLATAFORMAS DIGITALES DE TRABAJO; MEDIACIÓN; CONTROL DE LA INFORMACIÓN; TRABAJO DE PLATAFORMA.



Introdução

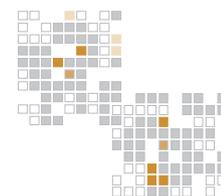
As mudanças no mundo do trabalho estão associadas à reestruturação capitalista deflagrada nos anos 1970 e, como resultado desta, à configuração do neoliberalismo, etapa ancorada na ideia do mercado como organizador das mais diversas relações sociais, o que se expressa na tentativa de fragilização da regulação e da retirada de direitos, inclusive trabalhistas. É parte desse processo a conversão das tecnologias da informação e da comunicação em base técnica do capital, o que faz com que seu desenvolvimento seja cada vez mais subsumido a ele. O capital tenta, seja por meio da financeirização ou da adoção de tecnologias, superar a necessidade do trabalho para a criação de valor ou degradar o trabalho vivo, substituindo-o pelo trabalho morto do maquinário digital.

As Tecnologias da Informação e da Comunicação, além de ocupar o tempo livre de parte cada vez mais crescente da população em espaços voltados à difusão do modo de vida capitalista. A partir da separação entre hardware e software, foi possível aprofundar a apartação entre trabalho manual e intelectual e subsumilos, por meio, por exemplo, da codificação dos conhecimentos por tecnologias computacionais, o que faz com que os trabalhadores percam, ainda que com restrições, sua autonomia. Fundamental para tais transformações têm sido a coleta massiva de dados, que, como explica Van Dijck (2014), permite monitoramento em tempo real e análise preditiva dos comportamentos, promovendo um processo de subsunção vigiada (Autora 1, 2021).

Este fenômeno impactou também as relações de trabalho. O processo de datificação permitiu uma ampliação da vigilância e de novas formas de controle, como o gerenciamento algorítmico. Estas novas ferramentas contribuíram para ampliar a precarização e a assimetria de poder entre trabalhador e empregador, ainda

que ocultada pelo discurso da liberdade, da colaboração e da autonomia, com entregadores sem vínculos reconhecidos usando seus corpos para levar produtos durante extensas jornadas diárias (Abílio, 2019) e relações entre empregador e empregado nas quais aquele não é obrigado a fornecer a este um número mínimo de horas de trabalho, mantendo-o à disposição, mas sem garantia alguma (Antunes, 2018). Uma ponta de lança deste processo têm sido plataformas digitais de trabalho. Sua lógica social envolve múltiplas mediações, tanto a mediação em relação à dinâmica mais geral do sistema, facilitando a desregulação e a ampliação da precarização, quanto mediações mais específicas, seja de trabalho nas próprias plataformas ou em que elas aparecem como atravessadoras entre a compra e a venda da força de trabalho, que aparece como trabalho *freelancer* (Autores, 2022).

Diante deste quadro, este artigo analisa como o controle da informação é desenvolvido em plataformas digitais de mediação de trabalho baseadas na Internet, nas quais as tarefas podem ser realizadas independentemente das localizações de trabalhadores e contratantes (Berg et al., 2018). O trabalho é parte de pesquisa mais ampla sobre a subsunção do trabalho de comunicadores e comunicadoras a partir das plataformas de mediação de trabalho, no qual buscamos analisar dialeticamente o fenômeno. Para este artigo, especificamente, investigamos: os dados coletados no momento de cadastro; as informações apresentadas sobre a relação de trabalho; o uso de tecnologias para o controle da atividade de trabalho; os mecanismos de avaliação utilizados nas plataformas. O estudo partiu da análise de dez plataformas - Workana, Freelaweb.com.br, 99 Freelas, Get Ninjas, Freelas, Comunica Freelancer, We Do Logos, VintePila, Vinteconto e Rockcontent Talent Network. Todas operam no Brasil e atuam como mediadoras entre trabalhadoras e trabalhadores, que são tratados,



em geral, como autônomos, ou *freelancers*, e contratantes em diversos setores, entre os quais o setor de comunicação (tratado, aqui, de forma ampla, compreendendo jornalismo, publicidade, marketing, entre outros ramos específicos).

Parte-se da análise do processo de trabalho combinando uma análise de base marxista e da teoria do processo de trabalho (Braverman, 1998) e de suas interpretações contemporâneas aplicadas ao trabalho em plataformas, como por exemplo em Gandini (2019). Em termos de métodos de pesquisa, a opção foi pela abordagem de estudos de caso (Yin, 2001), na qual buscou-se “desmontar” as plataformas a fim de elucidar o funcionamento delas, incluindo suas lógicas sociais e seus processos de trabalho, verificados a partir da investigação sobre o acesso a tarefas, os modelos de negócio e de remuneração e a gestão das atividades realizadas. Segundo Herscovici (2009, p. 2), uma lógica social “se relaciona com dois níveis analíticos distintos mas complementares: o nível meso-econômico, ou seja, setorial, e o nível macroeconômico ligado às modalidades de acumulação do capital.”

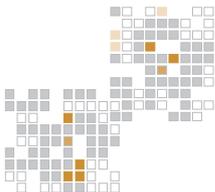
Para tanto, foi desenvolvido um questionário com 55 itens, os quais foram respondidos, observando-se cada plataforma, por dois pesquisadores, em um processo de dupla checagem. Os dados foram coletados entre 2021 e 2023. Este texto apresenta os resultados deste estudo, com foco no uso da análise da comunicação e informação no processo de trabalho, reconhecendo o caráter interrelacional desses dois processos (Figaro, 2018). São abordadas quatro questões: 1. As contradições em torno da informação em relações de trabalho mediadas por plataformas digitais; 2. A assimetria de informações sobre a relação de trabalho nestes ambientes datificados; 3. O controle por meio da coleta de dados; 4. Sistemas de avaliação gamificados. O texto está estruturado em seções abordando cada um desses aspectos, seguidos

das considerações conclusivas.

1. As contradições em torno da informação em relações de trabalho mediadas por plataformas digitais

A crítica da economia política desenvolvida por Marx (2014) desenvolve a compreensão do capital como um conjunto de relações sociais articuladas com vistas à autovalorização do valor, no que tem lugar central a exploração do trabalho. Na longa história de desenvolvimento do capital, também o conhecimento passou a ser apropriado e foi utilizado pelo capital para desenvolver o maquinário, com vistas a tornar supérfluo o trabalho ou desqualificá-lo. Não obstante, o conhecimento não deixa de pertencer aos trabalhadores, o que gera contradições importantes.

Definindo informação tendo em vista as determinações gerais do modo de produção capitalista, Bolaño (2000) a percebe como essencialmente contraditória. No processo de trabalho, esta é diretamente poder, sendo o processo comunicativo adequado à valorização do capital. Em nível mais concreto, que se dá no âmbito da concorrência entre capitais particulares, a informação aparece como mercadoria, sendo atravessada por disputas políticas. Essa tensão também é observada por Figaro (2018, p. 179), para quem a comunicação é o elo que permite o trabalho e a própria expressão do trabalhador enquanto ser social. É, pois, permeada por ideologia, daí aponta a importância dos discursos como resultado do trabalho e expressão das contradições vivenciadas nele. No caso de comunicadores, a precarização do trabalho no setor já tem sido vista nas últimas décadas, por exemplo por meio da difusão da ideia de trabalhadores autônomos, ou “*freelancers*”, que são, na verdade, trabalhadores por “unidade” (ou peça), pagos por uma parte do trabalho realizado (Cohen, 2017).

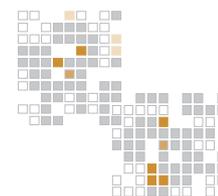


A introdução das plataformas digitais, “mediadores ativos de interações, comunicações e transações entre indivíduos e organizações” (Autor 2, 2020, p. 73), como agentes mediadores do mundo do trabalho aguça esses movimentos anteriores. Tais atividades produtivas se manifestam naquilo que autores como Van Doorn (2017) classificam como “trabalho de plataforma”, cuja lógica social é conformada por trabalhos de serviços digitalmente mediados por intermediários, entendidos como “agentes infraestruturais”. As plataformas não são espaços de interconexão simplesmente, muito menos neutras. São corporações que operam diferentes mediações portadoras de valores, propositoras de vínculos e articuladoras de práticas, entre as quais práticas algorítmicas de gestão e controle dos trabalhadores. Nesse sentido, é oportuno tratar o que os autores têm chamado de mediação do trabalho por plataformas (Autores, 2022), que se aproxima do trabalho controlado em plataformas, mas busca retomar o sentido mais geral da mediação, relacionando-o às mudanças sistêmicas e, dialeticamente, identificando as expressões particulares delas.

Refletindo sobre como o conceito de mediação foi incorporado pelos estudos culturais e seus limites, Bolaño (2016, p. 31) ressalta ser esta uma categoria dialética. “É precisamente nesse sentido que se deve repropor o conceito de mediação, entendendo-o na perspectiva da contradição entre controle e câmbio, dominação e apropriação social, subsunção e resistência, manipulação e práxis social liberadora”, afirma. No mesmo sentido, Autora 1 (2019, p. 10) aponta que as mediações são “operações por meio das quais se realizavam os mecanismos renovados de controle que tornavam possível a utilização da contradição na reprodução de um sistema contraditório”.

A lógica social das plataformas digitais de trabalho é constituída por mediações operadas em três dimensões. A primeira mediação executada pelas plataformas se dá não somente em relação aos atores na Internet, mas em relação ao conjunto da sociedade, promovendo a relação dialética com a totalidade por meio do processo de regulação tecnológica (Autor 2, 2021), nos quais a evolução desses sistemas sociotécnicos é moldada por vetores sociais (como determinantes gerais e específicos de reprodução do sistema capitalista) e por vetores próprios do desenvolvimento tecnológico (marcando trajetórias tecnológicas dependentes de paradigmas tecnológicos), cujo resultado também forja novas relações na internet e no conjunto da sociedade.

A segunda diz respeito ao papel das plataformas digitais enquanto atores-chave da mediação social operada pela Internet e nos processos de digitalização. Estas se tornaram os agentes organizadores desse processo de mediação ao terem como principal ativo a sua capacidade de produção de agenciamentos entre indivíduos, coletividades e organizações, o que é feito a partir da exploração do trabalho majoritariamente intelectual e científico de grupos de engenheiros, programadores e demais categorias. A terceira mediação ocorre quando plataformas digitais se dedicam especificamente à coordenação da contratação de força de trabalho sob demanda, como no caso das plataformas analisadas nesta pesquisa. As plataformas operam, nesses casos, uma triangulação entre aqueles que querem comprar força de trabalho e aqueles que precisam vendê-la. Com a ampliação das plataformas de trabalho, atualmente o arco de setores tem sido expandido, incorporando dos mais visíveis motoristas e entregadores a serviços gerais “freelancers”.



2. A assimetria de informações sobre a relação de trabalho em ambientes datificados

A organização do processo capitalista de produção implica também em todo um sistema de criação de dependência, a começar pela despossessão dos meios de produção, e de adequação dos trabalhadores (Marx, 2014). No modo de produção capitalista, para garantir a intensificação do trabalho, o capital utiliza-se do método de pagamento, principalmente do salário por peça, que torna o trabalhador mais dependente da finalização do produto; da introdução da lei fabril, a fim de conferir regularidade, uniformidade, ordem, continuidade e energia de trabalho; e de mecanismos de vigilância, que são frequentemente atualizados, como vemos no caso das plataformas digitais.

A análise das plataformas de mediação de trabalho confirma várias formas históricas de controle sobre os trabalhadores, como o sobre o pagamento, que condiciona o trabalhador à realização das tarefas e ao ajustamento delas quando necessário. O disciplinamento se dá já por meio da fixação de regras a partir dos termos de uso ou de serviço das plataformas. Na configuração do processo de trabalho estabelecido a partir delas, tais termos ocupam o lugar das leis fabris, mas com algumas especificidades importantes. A primeira é sua aparência de regras de uso dos sites e plataformas, e não regras trabalhistas. Menor clareza sobre as regras e obrigações (e sobre a própria condição de trabalhador e da sujeição às normas trabalhistas) também é uma estratégia de amplificação da assimetria de informação e de controle entre plataformas e contratantes, de um lado, e trabalhadores, do outro.

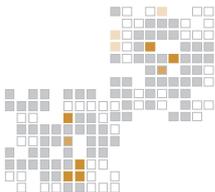
Os termos de uso das plataformas analisadas apresentam regras bastante específicas e impostas de forma unilateral. Nos chamados “Termos de serviço”, a Freela Web informa que “ao clicar em ‘Concordo’ ou acessar a Plataforma, você

concorda em ficar vinculado por este Contrato e pela Política de Privacidade”¹. Quanto às alterações, por exemplo, A Vintepila estabelecia que estas teriam validade a partir da ‘Última atualização’ declarada. No caso da Freelas Conecta, embora esta plataforma se apresente como preocupada com as trabalhadoras, seus termos apresentam problemas, pois no texto diz, usando letras maiúsculas, que o acesso ou uso contínuo do site depois da ciência da norma significa anuência às regras. A mesma lógica de impor a aceitação de mudanças e não comunicá-las está presente nas demais plataformas, o que faz com que suas práticas possam ser identificadas como contrárias à legislação vigente.

Segundo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) do Brasil (Brasil, 2018), o tratamento de dados deve se dar a partir do consentimento do titular de forma específica. O artigo 8º detalha este ponto, a fim de se evitar justamente a utilização de um consentimento anterior, em novas circunstâncias. Além de vedar consentimentos genéricos, a LGPD estabelece que o consentimento é a “manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada” (Brasil, 2018). Tal situação evidencia a possível ilegalidade e a fragilidade do modelo de obtenção do consentimento em relações desiguais de informação e de poder como é o caso do processo de trabalho nessas plataformas.

Outra assimetria no controle das informações envolve a gestão dessas na própria organização do processo de trabalho. Esses agentes mantêm em segredo grande parte das informações sobre modos de operação e resultados dos processos, incluindo seus algoritmos e receitas. A Workana destaca-se por ser a mais rigorosa

¹ Disponível em: <https://freelaweb.com.br/termos-de-servico/>. Acesso em 12 abr. 2024.



no monitoramento da relação, proibindo até comunicações entre as partes fora de sua plataforma. No caso desta plataforma, caso haja contato entre empregador e trabalhador por fora da plataforma ou mesmo compartilhamento de números de telefone, o trabalhador poderá ser desligado².

Há disparidade em relação ao que é informado sobre a plataforma, o contratante e o trabalhador - listados aqui em ordem crescente de exposição. As plataformas protegem informações sobre os contratantes. Nenhuma das plataformas analisadas apresenta informações detalhadas sobre os dados pessoais de quem busca contratar um trabalhador, ao passo que os trabalhadores são instados a expor seus perfis e habilidades, além de terem reveladas as avaliações que recebem. Na We Do Logos, alguns poucos detalhes sobre contratantes são divulgados, como nome, ramo empresarial e atividades, em um modelo de briefing que está anexado a cada projeto. É informado o número de projetos do cliente e de *freelancers* contratados, mas não há um histórico detalhado ou sinais de avaliação. Na Comunica Freelancer, o profissional tem acesso apenas ao nome do contratante, dado que pode constar nos detalhes de um projeto, sendo não obrigatório o preenchimento dele.

Ao contrário da disponibilidade de informações dos contratantes, quando observados os perfis dos trabalhadores, em geral, as informações são consideravelmente mais detalhadas. O perfil do trabalhador na GetNinjas, por exemplo, é composto por informações de contato, foto, descrição elaborada pelo mesmo e recomendações de ex-clientes, podendo o trabalhador solicitar essa recomendação com

quem ele trabalhou. Afirmando ter como um dos pilares a transparência, a Workana informa que o contratante pode ver as habilidades, o trabalho realizado anteriormente, portfólios e ler as opiniões dos clientes prévios. A quantidade de dados é consideravelmente maior, como será analisado a seguir. Tal iniquidade evidencia uma das dimensões da assimetria de informações conformada pela lógica social dessas plataformas.

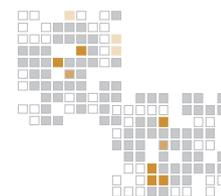
3. O controle e a vigilância por meio da coleta de dados

Além do controle do processo de trabalho pelos contratos e pela imposição de regras, a lógica social das plataformas digitais de trabalho é constituída por novas formas de vigilância. O controle e o monitoramento do processo de trabalho têm como base os dados coletados juntamente aos trabalhadores. Quanto mais informações, mais amplas as possibilidades de monitoramento de performance, de classificação em sistemas de reputação e ranqueamento e de subordinação tanto por parte da plataforma quanto dos contratantes. Na lógica social das plataformas digitais de mediação de trabalho freelance, sobretudo no modelo de trabalho por peça, o caráter remoto impõe novos desafios ao controle do processo de trabalho que buscam ser contornados por novas estratégias de monitoramento para as quais os dados são insumos centrais (Altenried, 2020).

Na We do Logos, além de solicitar dados cadastrais, incluindo CPF, são requeridos o envio de documento com foto e CPF e dados bancários. São coletados também outros dados, como endereço IP, sistema operacional do computador, e tipo de browser³. A 99 Freelas e a Comunica Freelancer são as que exigem menos dados no ato do cadastro, apenas nome, e-mail, senha e, no

² Disponível em: <https://help.workana.com/hc/pt/articles/360041499714-Sobre-compartilhamento-de-dados-de-contato-ou-pagamentos-externos-a-freelancers-e-clientes-Workana>. Acesso: 14 abr. 2024.

³ Disponível em: <https://www.wedologos.com.br/cadastro.aspx?modo=login>. Acesso: 14 abr. 2024.



caso da segunda, número de telefone. A Freela Web cobra esses dados básicos e trata como adicionais endereço, CPF ou CNPJ, fuso horário e dados bancários⁴. A Vinteconto adiciona à lista de identificação básica também a localização do usuário⁵. A Rockcontent exige nome completo, e-mail, escolaridade, CNPJ, nível de inglês e áreas de interesse⁶. É a única que menciona informações passadas pelo plano de saúde.

Na Freelas Conecta, as pessoas que se cadastram informam: nome, cidade, estado, CEP, e-mail, CNPJ, telefone, Whatsapp, valor médio cobrado pelo serviço, raça, orientação sexual, gênero, filhos, renda familiar e se possui deficiência. Na seção de dúvidas, consta que a requisição de tais dados se dá porque a empresa considera importante compreender as interseccionalidades existentes com o objetivo de ampliar a representatividade de grupos minorizados⁷. Essa é a única plataforma que evidencia tais questões, o que explica esse detalhamento de dados cadastrais. A plataforma que mais coleta dados no ato do cadastramento é a Workana. Ela solicita informações de contato e cadastro; identificação e dados demográficos; e dados bancários. Há ainda a coleta de dados sobre geolocalização e também reúne informações de mídia social, seja por meio de interações pelas redes ou por meio da utilização de perfil de rede social para fazer login.

A coleta e a utilização desses dados são reguladas nas políticas de privacidade, com exceção da Comunica Freelancer, plataforma que não dispunha desse tipo de política. Percebe-se que as políticas se repetem em diferentes plataformas,

caso da Freela Web e da 99 Freelas. Em todas, há menção a questões genéricas sobre os usos como “melhoria dos serviços”, “experiência do usuário” ou “operação do website”. Na Workana, fica claro que dados são utilizados para aprimorar o processo de recomendação de determinados trabalhos para contratantes.

A Freelas Conecta determina que, ao se cadastrar, a profissional “consente a captura, utilização, divulgação e transferência de todos os dados por você [contratada] autorizados, conforme indicado na Política de Privacidade e suas modificações”⁸. Em outro caso, sinalizando uso de dados para controle, “O Wedologos deverá também, a seu critério, examinar as informações armazenadas nos seus bancos de dados com o propósito de identificar Usuários com múltiplas identidades ou pseudônimos para fins legais e/ou de segurança”⁹. Como todas as plataformas usam “cookies”, outros dados armazenados podem ser utilizados por elas.

As plataformas afirmam, em geral, que não compartilham dados com terceiros, mas há brechas (além de não termos como, neste estudo, comprovar a inexistência de tais práticas). A 99 Freelas fixa que “Nós não vendemos, comercializamos ou transferimos a terceiros as suas informações pessoalmente identificáveis”¹⁰. Isto é, os não identificáveis (como metadados) podem ser tratados por terceiros. O mesmo texto consta na Freela Web, que diz que “Eventualmente, poderemos contar com outros prestadores de serviços de confiança, que nos ajudarão a melhorar a experiência do usuário com a plataforma, resguardado o sigilo das informações

4 Disponível em: <https://freelaweb.com.br/privacy-policy/>. Acesso: 14 abr. 2024.

5 Disponível em: <https://vinteconto.com.br/politica-de-privacidade>. Acesso: 14 abr. 2024.

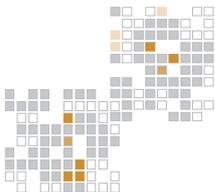
6 Disponível em: <https://rockcontent.com/br/talent/>. Acesso: 14 abr. 2024.

7 Disponível em: <https://freelasconecta.com/duvidas>. Acesso: 14 abr. 2024.

8 Disponível em: https://freelasconecta.com/Content/docs/TERMOS_E_CONDICAOES_DO_FREELAS_20230731.pdf. Acesso: 14 abr. 2024.

9 Disponível em: <https://www.wedologos.com.br/politica-de-privacidade.aspx>. Acesso: 14 abr. 2024.

10 Disponível em: <https://www.99freelas.com.br/privacidade>. Acesso: 14 abr. 2024.



disponibilizadas”. Assim, há fragilidades no que tange à própria legislação brasileira de proteção de dados, conforme apontado anteriormente. A RockContent Talent Network menciona de forma extremamente genérica os terceiros que podem ter acesso aos dados para além do cumprimento de obrigações legais, como “agentes e provedores de serviços em nosso nome” ou provedores de serviço que utilizarão para geolocalização dos trabalhadores. Este último exemplo ilustra como a vigilância dos trabalhadores pode ir muito além dos dados relacionados às atividades de trabalho mas, ao contrário, implica o monitoramento desses indivíduos em seu conjunto.

Quanto ao monitoramento, a Workana exige que os trabalhadores estejam conectados o tempo todo e que o trabalho seja desenvolvido a partir de um ambiente online criado pela própria plataforma. O ambiente possui ferramentas que possibilitam “bate-papo” entre vendedor e comprador da força de trabalho e videomonitoramento por parte do contratante. Essa conexão permite ainda o estrito controle do tempo de realização da tarefa, que é apresentado na forma de um relatório. Em nenhuma outra plataforma foi verificado sistema semelhante, embora outras controlem as comunicações entre contratantes e contratados e abrem margem para a cobrança de provas. É o que acontece na Vintepila. Percebe-se que a mediação de um sistema que registra entregas facilita o controle sobre o trabalho, inclusive em relação ao momento específico da entrega. Para evitar que os trabalhadores burluem tais mecanismos, os termos também explicitam: “Usar o botão de Entrega de trabalho quando um pedido não foi finalizado poderá resultar no cancelamento do pedido após a revisão, afetar a classificação, gerar avisos, gerar suspensão e até banimento do vendedor”¹¹.

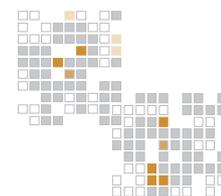
4. Sistemas de avaliação gamificados

Um elemento chave da lógica social das plataformas digitais de mediação de trabalho são os sistemas de avaliação. Estes são chave como forma de disponibilização de informações aos contratantes para a escolha de potenciais trabalhadores para seus trabalhos. Em um cenário em que a força de trabalho é gerida a cada nova tarefa, os sistemas de avaliação reduzem as incertezas da contratação, buscando auferir maior previsibilidade de controle do processo de trabalho aos contratantes.

Na 99Freelas, as informações estão disponíveis em uma lista e na página do portfólio de cada profissional, contendo nome, foto, mini currículo em formato de texto, imagens de projetos, contatos, área de atuação, links, habilidades/conhecimentos e formulário de contato com o profissional. A Freela Web apresenta as informações em uma página geral. São mostrados o nome de usuário, sua foto, informações sobre habilidades, número de avaliações, tempo de registro, além do selo atribuído a cada trabalhador a partir das avaliações. Esse modelo de classificados também é usado na Vinte Pila, na Vinte Conto e na We do Logos. As informações contidas na We Do Logos exibem o nome, números relativos ao ranqueamento dos trabalhadores e de projetos realizados, além de descrição, depoimentos contendo nota, classificação, prazo, qualidade, cordialidade, as especialidades, selos de participação, artes campeãs, portfólio externo à plataforma, últimas artes postadas e data de cadastro do profissional.

Além do controle de informações sobre as operações e do escrutínio público a que são submetidos os trabalhadores, cumpre destacar que esses retornos podem ser cruciais. Nas avaliações, a informação controlada pelas plataformas cumpre um papel fundamental de controle e redução da autonomia. Na

11 Disponível em: <https://www.vintepila.com.br/login?action=register>. Acesso: 14 abr. 2024.



Freelas Conecta, consta que, quanto melhores avaliações, mais oportunidades são enviadas às trabalhadoras. Na GetNinjas, os profissionais com melhor avaliação aparecem em destaque logo na página que o possível contratante acessa para fazer seu cadastro.

Na VintePila, uma reputação abaixo de determinado nível fixado pela plataforma implica em bloqueio ou exclusão da conta. Nela, até mesmo saques da conta podem ser negados, entre outros motivos, devido a “relatos de baixo desempenho ou violações dos Termos de Serviço, desde de compradores até nossa equipe de suporte ao cliente ou outro perfil VintePila que esteja associado aos mesmos fornecedores de saque”¹². Também a GetNinjas se autoriza a “cancelar, excluir ou suspender por tempo indeterminado cadastros que apresentem qualificações negativas de forma reiterada”¹³. Os

contratantes também podem ser avaliados em metade das 10 plataformas estudadas (Freela Web, 99Freelas, Workana, Freelas, Vinteconto), mas, como não é comum haver o mesmo tipo de apresentação e ranqueamento, pois essas informações são restritas. No caso da Freelas Conecta, é enviada diretamente, conforme consta na seção de dúvidas da plataforma: “Quando alguém se interessar pelo seu trabalho e entrar em contato com a gente, você receberá algumas informações e avaliações sobre a contratante. Afinal, o match do serviço só pode acontecer se as duas toparem”.

A ideia de performance é associada ao desempenho de trabalho, como no caso do VintePila, em que há um “sistema de reputação” que “reflete a trajetória dos vendedores, permitindo diferenciar a performance de cada um”.

Figura 1: Gamificação do sistema de avaliação na VintePila

1º Verifique o Termômetro de Vendas do profissional



- O índice Verde significa que temos um Excelente Vendedor!
- O índice Verde Claro significa que temos um Bom Vendedor.
- O índice Amarelo significa que esse vendedor já teve alguns problemas.
- O índice Laranja significa vendedor Ruim já teve vários problemas em suas vendas.
- O índice Vermelho significa vendedor Muito Ruim já teve muitos problemas em suas vendas.

Fonte: VintePila¹⁴

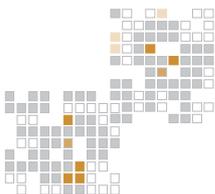
Segundo Krzywdzinski e Gerber (2021), os sistemas de reputação e ranqueamento são uma das formas mais importantes de controle dessas plataformas, diretamente vinculadas aos métodos de “gamificação”. Sobre estes, há na literatura abordagens positivas, como em Fardo (2013, p. 2), segundo quem este fenômeno “deriva da

popularidade dos games e de suas capacidades intrínsecas de motivar a ação, resolver problemas e potencializar as aprendizagens nas diversas áreas do conhecimento e na vida dos indivíduos”. A gamificação é, em geral, apresentada de forma positiva, como estratégia para manter o engajamento ou até mesmo motivação

12 Disponível em: <https://www.vintepila.com.br/login?action=register>. Acesso: 14 abr. 2024.

13 Disponível em: <https://www.getninjas.com.br/termos-de-uso>. Acesso: 14 abr. 2024.

14 Disponível em: <https://comunidade.vintepila.com.br/support/solutions/articles/14000086724-como-escolher-um-bom-vendedor>. Acesso: 14 abr. 2024.



peçoal, por meio de uma série de desafios e recompensas ao longo da “jornada”. Assim, ações como autoapresentação são apresentadas como brincadeiras.

Seguindo uma mirada crítica, o fenômeno pode ser associado à tentativa de reforçar a ideia de liberdade e a vinculação afetiva, inclusive, à plataforma, o que se dá pela incorporação de valores no próprio design das plataformas, nos termos de Feenberg (2005). Para Abílio (2020, p. 20), a gamificação pode ser definida como a “transferência de riscos e em estímulos à produtividade, que também são novas formas de controle sobre o trabalho”. Exemplos disso são os selos atribuídos pela We Do Logos, como o de “coruja”, que procura estimular o trabalhador a ser produtivo entre o período de 0h às 06h. O selo

polvo é conferido a trabalhadores que gerenciam o maior número de projetos ao mesmo tempo, precisando participar de pelo menos 30 projetos em 30 dias e o selo metralhadora, dirigido a quem tem mais de 10 artes postadas. Ao coletar estes e outros selos, o trabalhador ganha reconhecimento e destaque na plataforma. Isso reforça a aparência de liberdade com discursos que tendem a reforçar a ideia de que a concorrência dos trabalhadores é com a tecnologia (a máquina) e não com o empresário (Filgueiras, 2021).

Foi possível identificar uma construção narrativa que aproxima a rotina de trabalho à jornada do vendedor, como a Figura 2 mostra. O vendedor referido nela é o trabalhador, que passa de estágio a estágio tendo em vista o número de vezes que conseguiu vender sua força de trabalho.

Figura 2: Jornada do vendedor na VintePila

2º Verifique o Nível do Vendedor

Eles são classificados da seguinte forma:

Vendedor Novo - Vendedor novo no site ou ainda não atingiu um número significativo de vendas.

Vendedor Nível Bronze - Já alcançou 10 vendas concretizadas pontualmente com mais de 90% de avaliações positivas.



Vendedor Nível Prata - Já alcançou 50 vendas concretizadas pontualmente com mais de 90% de avaliações positivas.



Vendedor Nível Ouro - Já alcançou 500 vendas concretizadas pontualmente com mais de 90% de avaliações positivas.



Fonte: VintePila¹⁵

A gamificação encobre a relação desigual que estrutura o processo de trabalho entre contratantes e trabalhadores e também a concorrência entre estes últimos, ao passo que estimula um processo de controle e

vigilância entre eles, reduzindo o espaço para a solidariedade. Na We Do Logos, selos também rotulam trabalhadores que fazem denúncias ou comentários sobre os outros. “Fiscal” é aquele que fez pelo menos cinco denúncias nos últimos 30, 60 ou 90 dias. “Comentarista” é o que opina sobre as artes postadas.

15 Disponível em: <https://comunidade.vintepila.com.br/support/solutions/articles/14000086724-como-escolher-um-bom-vendedor>.

Acesso: 14 abr. 2024.

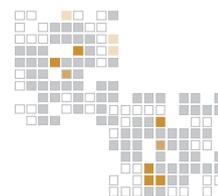


Figura 3: Selos que premiam denunciantes, We do LogosFonte: We Do Logos¹⁶

Considerações finais

A análise mostrou o grande desequilíbrio de poder entre quem compra e quem vende sua força de trabalho, bem como entre esses agentes e as plataformas, cujas lógicas sociais implicam a definição de regras unilateralmente e a criação de sistemas de avaliação diversos para a coordenação do processo de trabalho. Uma vez que tal tipo de mecanismo condiciona ou afeta a visibilidade dos trabalhadores no acesso a tarefas e que eventuais violações ou questionamentos podem contar negativamente na atribuição de pontos ou ranqueamento, os trabalhadores ficam reféns tanto das próprias plataformas quanto dos contratantes, a quem não basta apenas a validação do resultado do trabalho, mas uma “boa avaliação”, como alta na escala de pontos. Tais mecanismos reforçam as assimetrias de informação no processo de trabalho e o controle

sobre o trabalho criativo.

Em relação à vigilância, o fato de não ser explícita (com uso de videomonitoramento, por exemplo) não a inviabiliza. A vigilância é possível tanto pelas regras e sistemas de avaliação mencionados anteriormente quanto a partir da produção de dados sobre os trabalhadores, o que tem início já no momento do cadastramento junto à plataforma. A vigilância datificada e o controle de informações permitem o desenvolvimento de uma lógica de autocontrole e de controle pelos pares na concorrência, que nas plataformas é encoberta por uma estratégia que pode ser chamada de gamificação. Entre as plataformas analisadas, notamos a adoção de uma estratégia de “gamificação” em quatro das aqui analisadas (Freela Web, 99 Freelas, Workana, Vintepila), particularmente nos espaços voltados à avaliação e ranqueamento dos profissionais.

Referências

ABÍLIO, Ludmila Costa. Uberização: do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, v. 18, n. 3, p. 1-11, 2019.

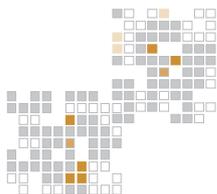
ABÍLIO, Ludmila Costa. Uberização: a era do trabalhador just-in-time?. *Estudos avançados*, v. 34, p. 111-126, 2020.

ALTENRIED, Moritz. The platform as factory: Crowdwork and the hidden labour behind artificial intelligence. *Capital & Class*, v. 44, n. 2, p. 145-158, 2020.

ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo editorial, 2018.

BERG, Janine et al. *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*. 2018. Disponível em: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_645337/lang-en/index.htm.

¹⁶ Disponível em: <https://www.wedologos.com.br/selos.aspx>. Acesso: 14 abr. 2024.



- BRAVERMAN, Harry. *Labor and monopoly capital: The degradation of work in the twentieth century*. nyu Press, 1998.
- BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. *Indústria cultural, informação e capitalismo*. São Paulo: Hucitec, 2000.
- BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. *Campo aberto – para a crítica da epistemologia da comunicação*. Aracaju: Editora Diário Oficial do Estado do Sergipe – Edise, 2016.
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 155, n. 157, p. 59-64, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 14 abr. 2024.
- COHEN, Nicole S. Jornalismo Empreendedor e o estado precário do trabalho midiático. *Parágrafo: Revista Científica de Comunicação Social da FIAM-FAAM*, v. 5, n. 1, p. 129-145, 2017.
- FARDO, Marcelo Luis. A gamificação aplicada em ambientes de aprendizagem. *Novas Tecnologias na Educação*, v. 11, n. 1, p. 29, jul. 2013.
- FEENBERG, Andrew. Critical theory of technology: an overview. *Tailoring Biotechnologies*, v. I, n. I, Winter 2005.
- FÍGARO, Roseli. Comunicação e trabalho: implicações teórico-metodológicas. *Galáxia* (São Paulo), v. 31, p. 177-189, 2018.
- FILGUEIRAS, Vitor Araújo. *“É tudo novo de novo”*: as narrativas sobre grandes mudanças no mundo do trabalho como ferramenta do capital. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2021.
- GANDINI, Alessandro. Labour process theory and the gig economy. *Human relations*, v. 72, n. 6, p. 1039-1056, 2019.
- HERSCOVICI, Alain. Contribuições e limites das análises da escola francesa, à luz do estudo da economia digital. Uma releitura do debate dos anos 80. *Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação, da Comunicação e da Cultura* (ISSN: 1518-2487), v. 11, n. 1, 2009.
- KRZYWDZINSKI, Martin; GERBER, Christine. Between automation and gamification: forms of labour control on crowdwork platforms. *Work in the Global Economy*, v. 1, n. 1-2, p. 161-184, 2021.
- MARX, Karl. *O Capital: crítica da economia política* [Livro I]. O processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo, 2014.
- VAN DIJCK, Jose. Datafication, dataism and dataveillance: Big Data between scientific paradigm and ideology. *Surveillance & society*, v. 12, n. 2, p. 197-208, 2014.
- VAN DOORN, Niels. Platform labor: On the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the ‘on-demand’ economy. *Communication & Society*, v. 6, n. 20, p. 898-914, 2017.
- YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento de métodos*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

Artigo recebido em 15/04/2024 e aceito em 04/07/2024.

