

ANÁLISE SOBRE O FUTURO DO TRABALHO: BOLSAS DE TRABALHO *ON-LINE* OU EXTERNALIZAÇÃO ABERTA «*CROWDSOURCING*»: IMPLICAÇÕES PARA A SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO:

1 Introdução

Desde a década de 1970 que é reconhecido o potencial da combinação das tecnologias da informação e da comunicação para abrir caminho à deslocalização do trabalho. Na década de 1980, a atenção centrou-se no «teletrabalho», que implicou a deslocalização do trabalho desenvolvido num escritório tradicional para o domicílio do trabalhador. Na década de 1990, tornou-se evidente que o trabalho poderia ser transferido a nível internacional, numa dinâmica que ficou conhecida por «externalização *offshore*». Na década seguinte, assistiu-se ao aparecimento de grandes empresas internacionais que prestam serviços mediados por tecnologias de comunicação, recorrendo cada vez mais a práticas descritas como «*Sourcing* Internacional», com base nas quais é possível aos trabalhadores de diferentes partes do mundo reunirem-se no momento exato (*just-in-time*) para prestar determinados serviços, independentemente da sua localização. Na década atual, estes desenvolvimentos ganharam massa crítica, permitindo o aparecimento de formas de organização do trabalho absolutamente novas, coordenadas por plataformas *on-line*.

2 O que é o *crowdsourcing*?

Recorre-se a uma terminologia de difícil entendimento para caracterizar estas novas formas de trabalho: economia colaborativa, nuvem humana, força de trabalho a pedido, trabalho digital... O *crowdsourcing* é aqui definido como *trabalho remunerado organizado através de uma externalização aberta on-line*. Engloba uma série de formas de trabalho, que podem ser diferenciadas com base em vários parâmetros, incluindo: o estatuto profissional (que vai desde a consultoria de profissionais altamente qualificados a micro tarefas rotineiras); a realização do trabalho *on-line*, ou não, (com coordenação *on-line*); a localização do trabalho (casa, instalações do empregador ou outro lugar); a situação de emprego dos trabalhadores (empregado ou trabalhadores por conta própria); e a realização do trabalho para uma empresa ou um cliente particular. Outras variáveis prendem-se com o facto de ser realizado como trabalho principal ou fonte suplementar de rendimento e a forma como é recompensado (por exemplo, com um salário regular, um preço por hora ou um preço por tarefa).

3 Dimensão do *crowdsourcing*

A força de trabalho com base no *crowdsourcing* é altamente diversificada e pouco definida. São raras as tentativas de estimar a dimensão, à escala mundial, do *crowdsourcing*. Uma das vias possíveis para o fazer seria estimar o número de plataformas e fazer a média do número de trabalhadores ativos por plataforma. Infelizmente, ambas as componentes são extremamente difíceis de quantificar. O número de plataformas é elevado e aumenta rapidamente, além de que o número de trabalhadores registados por plataforma é provavelmente pouco rigoroso sob vários aspetos. Em primeiro lugar, é possível que algumas pessoas que se registaram não estejam ativas; em segundo lugar, existe a possibilidade de as pessoas se registarem várias vezes com identidades diferentes; e, em terceiro lugar, é provável que muitas se registem em vários sítios Web, pelo que, qualquer tentativa de apurar um valor total somando o número de registados em sítios Web diferentes possa resultar, de alguma forma, numa dupla contagem.

No caso do trabalho *off-line* organizado através de plataformas de *crowdsourcing*, as estatísticas são um pouco mais difíceis de calcular, em parte porque a natureza local da prestação do serviço torna irrelevante para os sítios Web a divulgação da força de trabalho total a que têm acesso a nível internacional.

Outra categoria de *crowdsourcing* é o trabalho realizado por trabalhadores organizados internamente através de plataformas *on-line* do tipo *crowdsourcing*. Esta pode ainda ser subdividida em duas grandes categorias: a afetação de pessoas que estão empregadas a tempo inteiro a «equipas virtuais» no caso de trabalhos com base em projetos; e a afetação de colaboradores externos através de contratos «zero horas» (ou outras formas de acordos de trabalho flexíveis) para as tarefas necessárias naquele exato momento. As estatísticas para estas formas de trabalho estão ocultas nas estatísticas gerais de emprego, e não foram feitas tentativas sistemáticas para avaliar a sua dimensão. Existe muita literatura sobre a mudança em curso nas formas de organização do trabalho e nas práticas de emprego que aponta para um crescimento destas tendências, mas a verdade é que sem definições claras, não é possível utilizar essa informação para extrapolar taxas de crescimento. Além disso, o trabalho assente em contratos «zero horas» (ou serviço permanente) não é legalmente reconhecido em muitos países europeus, de modo que não existem dados sobre a sua prevalência.

Pode concluir-se que, embora seja evidente que o modelo de trabalho *crowdsourcing* está presente em cada uma destas categorias, numa escala significativa e apresente um rápido crescimento, o facto é que atualmente não existem estimativas fiáveis da sua dimensão. A força de trabalho assente no *crowdsourcing* é extremamente diversificada, contudo, é necessária mais investigação até que o seu perfil demográfico seja traçado com alguma certeza.

4 Riscos do *crowdsourcing* no que respeita à segurança e saúde

A enorme variedade de tarefas realizadas pelos trabalhadores recrutados em *crowdsourcing* e a diversidade de locais em que este trabalho é realizado são indicadores de uma ampla gama de riscos em matéria de segurança e saúde.

4.1 Riscos físicos – trabalho *on-line*

O trabalho com computadores pode gerar stresse e perturbações de ordem física como a fadiga visual ou problemas musculoesqueléticos. Os empregadores têm de realizar avaliações de risco e tomar as medidas adequadas para garantir que as condições de trabalho e o ambiente de trabalho são seguros. Quando o trabalho é classificado como trabalho independente, essas obrigações podem ser externalizadas, sendo o risco transferido para os trabalhadores individualmente. Embora estejam em falta dados de inquéritos sistemáticos, é altamente provável que, no modelo de trabalho *crowdsourcing*, muitos destes requisitos não sejam respeitados, como por exemplo:

- Os trabalhadores podem desenvolver a sua atividade em portáteis ou outros dispositivos de computação nos quais o ecrã, o teclado e o rato não cumprem os requisitos ergonómicos.
- Podem estar a trabalhar em ambientes domésticos ou espaços públicos em que os assentos e as mesas de trabalho não têm a altura correta ou os obrigam a adotar posturas erradas que dão origem a problemas musculoesqueléticos.
- Podem estar a trabalhar em ambientes mal iluminados, barulhentos, poluídos, sobrelotados, ou ainda demasiado quentes ou demasiado frios para se trabalhar confortavelmente.
- A pressão para cumprir prazos apertados ou metas de trabalho podem obrigar a um ritmo de trabalho acelerado sem pausas, exacerbando a tensão visual, provocando lesões por esforços repetitivos e stresse relacionado com o trabalho.
- Os trabalhadores poderão não ter condições financeiras para pagar (ou desconhecem essa necessidade) testes oculares e a utilização de lentes adequadas para fixar a vista no ecrã, causando também tensão ocular e outros problemas inerentes como, por exemplo, dores de cabeça.
- A falta de formação dos trabalhadores, incluindo a formação em matéria de SST.

4.2 Riscos físicos – trabalho *off-line*

O trabalho *crowdsourcing* realizado *off-line* tem lugar num espaço ainda mais difícil de rastrear do que o trabalho *on-line*, tanto do ponto de vista físico como legal. Algumas das atividades realizadas por trabalhadores recrutados em *crowdsourcing* incluem-se nas profissões notoriamente perigosas para os trabalhadores, como por exemplo, o trabalho de construção. Outras atividades, como conduzir um táxi, torna os motoristas vulneráveis a ataques e assédio por parte dos clientes. Existem também riscos de violência ou assédio interpessoal, a par de potenciais acidentes, em situações em que os trabalhadores recrutados em *crowdsourcing* prestam serviços nas casas dos clientes.

Os riscos físicos para os trabalhadores *off-line* podem ser exacerbados por uma série de fatores, incluindo:

- Falta de formação.
- Falta de certificação (ou entendimento de qual a certificação necessária) para as competências exercidas.
- Falta de conhecimento ou compreensão da regulamentação aplicável (quer por parte dos trabalhadores, quer por parte dos clientes).
- Falta de clareza na especificação do trabalho, conduzindo a situações em que o trabalhador (ou cliente) não pode prever quais as tarefas solicitadas, ou que ferramentas, equipamentos ou materiais devem ser fornecidos.
- Falta de equipamentos ou vestuário de segurança.
- Pressão para completar o trabalho dentro de prazos curtos o que leva a menosprezar os procedimentos em matéria de SST e a não fazer pausas.
- Interrupções e distrações que conduzem a erros. Algumas delas podem ser externas (por exemplo, causados pela presença de crianças ou membros do público) e algumas podem estar relacionadas com as condições específicas do *crowdsourcing*, por exemplo, a necessidade de prestar atenção aos alertas enviados aos trabalhadores pela plataforma de *crowdsourcing*, via dispositivo de *apps* dos telemóveis. Esses riscos são particularmente elevados durante a condução, no caso de distrações causadas por mensagens de áudio ou telefonemas poderem implicar acidentes graves.
- Exaustão causada por longas horas de trabalho.
- Exposição a riscos que não seriam aceites num ambiente de trabalho.
- Se ocorrer uma doença relacionada com o trabalho, que estabeleça uma relação causal entre as exposições relacionadas com o trabalho e a doença, estamos perante uma situação problemática.

A conjugação de todos esses fatores pode criar efeitos de sinergia que dão origem a doenças musculoesqueléticas e constituem riscos psicossociais, como o stress e relacionado com o trabalho.

4.3 Riscos psicossociais

Os riscos psicossociais podem resultar de uma variedade de condições de trabalho típicas do trabalho em *crowdsourcing*, contudo o modelo tradicional de trabalho no que respeita à sua natureza/ambiente não se aplica a estas novas formas de trabalho, e as medidas preventivas normalizadas podem não ser aplicáveis. Estas condições incluem:

- A precariedade de grande parte do trabalho, com a incerteza sobre o número dos trabalhadores em causa, que varia de um dia para o outro, ou mesmo de uma hora para a outra; sobre a realização ou não do trabalho e, em caso afirmativo, sobre o seu conteúdo, ou calendário; ou até sobre a remuneração (em alguns casos, poderão não receber qualquer remuneração, porque o trabalho é considerado inaceitável pelo cliente).
- O papel que as avaliações dos empregadores ou clientes têm em muitas formas de emprego assente neste modelo de *crowdsourcing*, por exemplo a possibilidade de determinar, não só,

se o trabalhador continua a receber trabalho, como se cobra ou não um preço razoável, e ainda, se permanece, ou não, na base de dados.

- Os trabalhadores recrutados em *crowdsourcing* têm, frequentemente, de realizar o trabalho num prazo muito curto. Aqueles que trabalham *on-line* podem perder um emprego se hesitarem antes de clicar no botão para «aceitar» uma tarefa. Os trabalhadores *off-line* podem ver-se convocados para trabalhos a realizar naquele momento (*just-in-time*) através de aplicações de um telemóvel, sabendo por vezes que, se chegaram demasiado tarde, o trabalho pode ter sido atribuído a outra pessoa ou cancelado.
- A interpenetração das atividades laborais e não laborais também significa que os trabalhadores recrutados em *crowdsourcing* estão expostos a uma série de interrupções e distrações (por exemplo, de crianças, animais de estimação ou membros do público), dificultando a concentração.
- A intensidade de trabalho também contribui para problemas psicossociais e físicos. Os trabalhadores recrutados *on-line* em *crowdsourcing* podem estar a trabalhar com prazos apertados (trabalhadores independentes mais qualificados) ou a baixo preço por unidade no caso de micro tarefas (trabalhadores de escritório menos qualificados), enquanto os trabalhadores *off-line* estão sob pressão para concluir trabalhos com preço fixo e aceitar logo outros, pelo que as duas circunstâncias introduzem um ritmo acelerado de trabalho sem pausas.
- O trabalho nestes moldes inclui, muitas vezes, marcar conteúdo ofensivo na Internet. É provável que a exigência de olhar repetidamente para imagens pornográficas, sádicas ou violentas tenha necessariamente consequências psicológicas nefastas.
- Tal como outros trabalhadores que prestam serviços pessoais, os trabalhadores recrutados em *crowdsourcing* que trabalham *off-line* nas casas das pessoas são colocados sob pressão para realizar trabalhos emocionalmente exigentes.
- Em muitos casos, o custo do seguro e o risco de garantir a segurança e saúde é externalizado para o trabalhador recrutado em *crowdsourcing*. Na Europa, as consequências da ausência do estatuto de emprego permanente e seguro sobre o acesso aos serviços de saúde e respetivos custos variam de país para país. Contudo, mesmo nos casos em que os cuidados de saúde são gratuitos, muitos trabalhadores poderão sofrer a preocupação da falta de pagamento durante os períodos em que estarão incapacitados por doença ou lesão. Esses trabalhadores poderão não usufruir de outros benefícios, como licença de maternidade ou paternidade. A ausência desses benefícios não só aumenta a precariedade como também gera uma sobrecarga psicológica, com impacto na vida familiar e profissional.
- Os trabalhadores recrutados em *crowdsourcing* poderão não dispor de canais de comunicação diretos com o cliente final, estando, assim, privados de ter voz ativa a nível individual ou coletivo. Mesmo se o trabalho *on-line* for realizado por empregados que trabalham em «equipas virtuais», é provável que muitos destes efeitos continuem a fazer-se sentir, tendo em conta a distância geográfica do empregador. O isolamento, a necessidade de autogestão, a falta de apoio social e a exigência de ser autónomo, tudo isso em conjunto, agravam os riscos psicossociais.
- Um trabalhador que não é monitorizado ou não tem supervisão também não é observado noutros aspetos. Por exemplo, um trabalhador pode desenvolver hábitos antissociais e/ou com risco de saúde como forma de conviver com o stress (por exemplo, a dependência de álcool ou drogas) que seriam identificados pelo empregador numa situação de trabalho normal, mas que podem intensificar-se rapidamente no caso de ninguém estar ciente da situação.

5 Questões por resolver

O rápido crescimento das bolsas de trabalho *on-line* tem gerado grandes desafios, tanto do ponto de vista conceptual como regulamentar. Alguns países europeus, assim como o Comité de Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho (CARIT), iniciaram um diálogo sobre esta nova forma de trabalho, embora ainda muito pouco aprofundado. Entre as questões por resolver incluem-se:

5.1 O estatuto das bolsas de trabalho *on-line*

As bolsas de trabalho *on-line* assumem várias formas, pelo que se torna difícil a sua categorização. Deverão por exemplo, ser consideradas, como agências de trabalho temporário, bolsas de trabalho, empresas sociais, prestadores de serviços (que prestam, por exemplo, serviços de táxi, de limpeza ou cuidados), plataformas de publicidade ou simplesmente diretórios *on-line*? Até esta questão ser respondida é difícil saber qual a regulamentação a aplicar.

5.2 Quem é o empregador?

A variedade de modelos, bem como as variações na legislação nacional, mostram que não existe só uma resposta para esta pergunta. Nos casos em que as empresas utilizam internamente as plataformas *on-line* para gerir os seus próprios empregados, temos apenas dois atores: o empregador e o trabalhador, pelo que a questão principal é saber se o trabalhador tem os mesmos direitos que os outros empregados. Caso contrário, normalmente, estão envolvidos pelo menos três atores em qualquer operação que tenha lugar por via de uma dessas plataformas: o cliente final, o intermediário *on-line* e o trabalhador. No caso das plataformas que estabelecem a correspondência entre os profissionais independentes e os clientes, o estatuto de trabalhador por conta própria do trabalhador independente é, regra geral, claro. Os casos mais controversos são os que envolvem a coordenação *on-line* de trabalho *on-line* de baixa qualificação e de trabalho *off-line*.

A situação não é clara na Europa, mas é provável que, em muitos Estados-Membros, os trabalhadores que executam trabalho manual de escritório ou de secretariado pouco qualificado, organizado através de plataformas *on-line*, poderão ser considerados como seus empregados. No caso dos trabalhadores independentes mais altamente qualificados, haverá que aplicar testes adicionais para determinar se os trabalhadores são verdadeiramente trabalhadores por conta própria, de acordo com a regulamentação nacional. A resolução desta questão é fundamental para a segurança e saúde no trabalho, na medida em que sem uma indicação clara sobre a identificação do empregador não pode existir qualquer repartição clara de responsabilidades.

5.3 Seguros e responsabilidade legal

Em relação ao trabalho *off-line*, se ocorrer um acidente na casa de um cliente, quem é o responsável? Como podem as doenças relacionadas com o trabalho ser remitidas para exposições relacionadas com o trabalho e quem é responsável no caso de doenças profissionais? Deverão ser cobertas pelo seguro do dono da casa, ou da plataforma, ou poderá ser o trabalhador individual que detém essa responsabilidade? E se o trabalhador teve um acidente a caminho do trabalho ou no regresso? No caso de trabalho *on-line*, quem seria responsável se um artigo encomendado a um escritor através de uma plataforma *on-line* viesse a ser difamatório? Embora algumas plataformas *on-line* incluam declarações claras sobre o seguro de responsabilidade civil (geralmente sob a forma de exonerações de responsabilidade), essa não é de forma alguma a prática generalizada. Algumas, por outro lado, garantem aos seus utilizadores que o seguro está em dia.

5.4 Aplicabilidade das Diretivas da UE e da regulamentação nacional

Outro domínio de incerteza é a forma como a regulamentação nacional e da UE podem ser aplicadas, incluindo as Diretivas relativas ao tempo de trabalho, ao trabalho a tempo parcial, ao trabalho temporário, ao trabalho não declarado, à igualdade de remuneração e à igualdade de tratamento e à licença parental. De particular relevância é a Diretiva (91/383/CEE) relativa à melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores que têm uma relação de trabalho a termo ou uma relação de trabalho temporário, que estende a esses trabalhadores o mesmo nível de proteção de que beneficiam os outros trabalhadores da empresa. É difícil aplicar todas estas diretivas a bolsas de trabalho *on-line*, se o seu estatuto jurídico e o da sua força de trabalho não for claro.

A nível nacional, surgem problemas semelhantes em relação à aplicabilidade das regulamentações nacionais, como as que se referem aos salários mínimos, igualdade de tratamento, deduções fiscais e seguros nacionais e ainda regulamentação em matéria de segurança. Uma das questões particularmente importantes prende-se com as formas de proteção social disponíveis para trabalhadores recrutados em *crowdsourcing*, nomeadamente, como se pode estabelecer a elegibilidade e como podem os direitos ser reivindicados.

5.5 Proteção ao consumidor e segurança pública

As questões relacionadas com práticas de trabalho seguras e saudáveis em espaços públicos ou residências privadas podem afetar os trabalhadores e membros do público. Contudo, nem sempre é claro se devem ser abordadas como questões de segurança pública, recorrendo a regulamentação em matéria de proteção do ambiente ou de saúde pública, ou mais especificamente, como questões do foro laboral ou da defesa do consumidor. Em muitos países, esta questão tem implicações práticas, uma vez que determinará qual o organismo que será responsável pela inspeção e que se ocupará das reclamações e da aplicação da lei.

5.6 Acreditação de qualificações e responsabilidade profissional

Muitas plataformas *on-line* anunciam os serviços de trabalhadores com determinadas qualificações. No entanto, nem sempre é claro que estes tenham efetivamente as qualificações pertinentes ou a quem cabe a responsabilidade de verificar essas credenciais. Esta questão tem implicações para a responsabilidade profissional, especialmente importante nos casos em que existe regulamentação em vigor que impõe aos profissionais determinada certificação (por exemplo, serviços médicos, instalações elétricas) ou requisitos de controlos relativamente a condenações anteriores (por exemplo, roubo, condução perigosa). Algumas plataformas, mas não todas, afirmam que a totalidade dos seus trabalhadores é devidamente avaliada (sem no entanto explicar de que forma). A ausência desses controlos pode levar a situações em que a segurança e a saúde do trabalhador em causa, bem como dos clientes e membros do público, sejam postas em risco.

6 Observações finais

O aparecimento de bolsas de emprego *on-line* suscita grandes questões aos reguladores, empregadores e parceiros sociais. É provável que mesmo segmentos do mercado de trabalho que não estejam diretamente envolvidos no *crowdsourcing* possam ser indiretamente, e de várias maneiras, afetados por este modelo de trabalho. Estes efeitos adversos englobam a pressão para reduzir preços ou salários, por forma a competir com os serviços fornecidos por plataformas *on-line*, sendo as PME particularmente vulneráveis.

Os decisores políticos europeus terão algumas decisões difíceis a tomar quanto ao modo, e em que medida, a «economia colaborativa» deve ser incentivada e regulamentada. Não há dúvida de que o

crowdsourcing representa grandes e novas oportunidades sociais e económicas, assim como riscos. As oportunidades incluem:

- Permitir que pessoas, que de outra forma seriam excluídas, tenham acesso a trabalho (por exemplo, pessoas com deficiência, pessoas em economias em vias de desenvolvimento).
- Permitir que os consumidores tenham acesso a serviços a preços acessíveis e no momento exato.
- Criar novas oportunidades de conjugar, de forma flexível, trabalho e vida privada.
- Permitir a entrada no mercado, a baixo custo, de novas empresas ou empresas em fase de experimentação de novos produtos ou serviços, contribuindo assim para o crescimento e a competitividade.
- Permitir a inovação social.
- Dar lugar à criatividade, à expressão pessoal e à geração de novos produtos e serviços culturais.
- Ajudar a consolidar um mercado único digital europeu.

Os riscos incluem:

- A evasão generalizada da regulamentação existente destinada a proteger os trabalhadores e os consumidores.
- Riscos em matéria de segurança e saúde para os trabalhadores e consumidores.
- Distorção dos mercados de serviços existentes (habitação, transporte, etc.).
- Crescente precariedade.
- Ameaças aos empregadores europeus através da subcotação por parte das empresas com sede noutros lugares.
- Perda do controlo de qualidade (incluindo a capacidade de verificar a autenticidade dos produtos e qualificações).
- Possibilidade de fazer desmoronar o quadro regulamentar da UE.

O desafio para os atores políticos é encontrar um equilíbrio e identificar as formas de intervenção suscetíveis de reduzir os riscos, incentivando simultaneamente a criação de oportunidades. Para o fazer, os decisores políticos precisam de informações rigorosas sobre a dimensão do *crowdsourcing*, o leque de atividades que abrange, as condições legais e contratuais em que são realizadas, as características dos trabalhadores recrutados em *crowdsourcing*, as suas condições de trabalho, os ambientes em que trabalham e os riscos associados para os trabalhadores, clientes e o público em geral.

O presente documento de reflexão tem por base um resumo de um artigo mais extenso encomendado à Prof^a. Ursula Huws pela EU-OSHA e integra contributos recebidos da rede de Pontos Focais da Agência num [seminário](#) realizado em 11 de junho de 2015, em Bilbao.