



DOS MECANISMOS DE INGERÊNCIA E MODULAÇÃO DO TRABALHO NAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE TRABALHO: PARA ALÉM DOS INDÍCIOS DE INSUBORDINAÇÃO JURÍDICA

Wanessa Mendes de Araújo¹

RESUMO

Este artigo discorre sobre os “novos” mecanismos de ingerência exercidos pelas plataformas digitais que intermedeiam a prestação de serviços para demonstrar que, por trás do discurso retóricos de trabalho com liberdade e independência, há, sim, amplo gerenciamento e modulação do trabalho humano, por meio de sofisticadas formas de controle que se valem das redes e dos números para escapar à regulamentação do Direito do Trabalho, em franco prejuízo ao trabalhador, cada dia mais vulnerável e desamparado, impelido a aceitar trabalho precários, de curtíssima duração e com provisões incertas para assegurar a sua subsistência.

Palavras-chave: Direito do Trabalho. Trabalho intermediado por plataformas digitais. Subordinação jurídica.

1 Juíza do Trabalho Substituta no Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região. Doutoranda e mestra em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. Especialista em Direito e Processo Tributário pela Universidade de Fortaleza- UNIFOR. E-mail: wanessa.araujo@trt10.jus.br

Introdução²

Na atualidade, o avanço das tecnologias de comunicação e informação (TIC) possibilitaram o advento do trabalho em massa, conectado por meio de redes de internet, capaz de manter à disponibilização quase permanente de um grande grupo de trabalhadores, ao longo de 24 horas, 7 dias na semana, em qualquer lugar do mundo, sem que a empresa seja compelida a ministrar instruções diretas, pessoais e específicas sobre horários e a forma como a prestação de serviços deve ser exercida ou outros aspectos inatos à prestação laboral.

Exsurge, nos últimos anos, um novo padrão de ingerência e modulação do comportamento dos trabalhadores, que introduz sutis e sofisticadas técnicas de gerenciamento da força de trabalho, por

2 Este artigo remonta uma breve reflexão com base na dissertação de mestrado apresentada pela autora perante o Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, em que se estudou a intermediação de trabalho por meio de três plataformas digitais (Amazon Mechanical Turk, Uber Technologies e GetNinjas) e seus mecanismos de ingerência sobre o trabalho humano, cuja íntegra encontra-se disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/30511>.

meio de programação algorítmica e avaliação reputacional por meio das redes, os quais passam a ser responsáveis pela conformação da prestação de serviço praticada no âmbito das plataformas digitais, formatando o suposto livre-arbítrio do trabalho, ainda que este não perceba que é indiretamente impelido pelos resultados e pelas avaliações reputacionais a conformar-se a parâmetros que não foram por si declinados.

A precificação, a distribuição das tarefas, o disciplinamento da força de trabalho características inatas à gestão patronal, até então baseada em um padrão em que há marcada “heterodireção patronal, constante e efetiva” (PORTO, 2009) no local de trabalho dá lugar a outras formas de controle, agora entabuladas sob a forma de comando automatizado e despersonalizados, que são recebidos por meio das plataformas digitais sob a forma de sugestão, dicas, mensagem, todas formas de comunicação que disfarçam a voz impositiva do empregador, para introduzir um novo patamar de sujeição.

Na era cibernética, a ciência assume um papel relevante para reorganizar o paradigma antigo e atualizá-lo para a esse novo patamar de organização e disciplinamento da prestação de serviços, incumbida de adotar meios para se afastar do arquétipo de sujeição jurídica que caracterizava a relação empregatícia de feição celetista, em favor de um novo padrão, em que as relações jurídicas advindas não guardem nenhuma subsunção com elementos fáticos-jurídicos inerentes à classificação da relação de emprego, por isso, enrenda-se mais uma às tantas fugas que assolam a tutela jurídica do trabalhador no e no Direito do Trabalho, dito ultrapassado em suas normas para alcançar essas relações novas e modernas.

De fato, múltiplas são as possibilidades de trabalhar experimentadas no âmbito da prestação de serviço em plataformas digitais, decorrente da variedade factual quase ilimitada que embasa o seu surgimento, é o que se vê quando se analisa algumas delas, como a plataforma de transporte particular de passageiro; de entrega de refeições; de fornecimento de serviços de faxina; de

contratação de *freelancer* e tantas outras, daí não ser possível defini-las como um fenômeno único, o que dificulta, portanto, a formulação de uma resposta regulatória, uma vez que a análise demanda avaliação casuística, ainda que, muitos dos elementos de ingerência e modulação de comportamento serem comuns.

Nesse particular, se, no passado, ao tempo do modelo de produção fordista/taylorista, a organização empresarial fora estudada cientificamente para estimular a produção, por meio da ordenação de comportamentos previamente divididos e cronometrados, de modo que todos os gestos e atos dos trabalhadores claramente refletissem o feixe de subordinação jurídica inerente ao contrato de trabalho a que era vinculado, agora a ciência comportamental ingressa no âmbito empresarial, com um propósito mais sofisticado, não mais com o intuito de traçar ordens meticulosas de como deveria o empregado atuar em favor do propósito da melhoria da produção da empresa, mas, sim, se pretende disfarçar o caráter de ordem, de disciplina e subordinação, por meio da assunção de um papel de indução e de manipulação do comportamento, valendo-se, inclusive, de uma outra linguagem, em que a ordem dá lugar para as “dicas” e “sugestões”, o que faz com que sob um olhar menos atento, o intérprete não capte a subordinação jurídica sob a qual o enredo do trabalho em plataformas digitais também é embasado.

Essa inovadora forma de gestão empresarial amolda-se ao padrão de apropriação da força de trabalho introduzido pelas plataformas digitais, cujos trabalhadores se dizem profissionais independentes e por isso, seriam insuscetíveis de receber ordens, sob pena de configuração de vínculo empregatício.

A bem da verdade, esse novo padrão, contudo, não significa que as plataformas não controlem os trabalhadores, apenas simboliza que, a sujeição é feita por outros meios, mais sutis, que tornam desnecessária a institucionalização de vastas estruturas organizacionais de controle, pois é possível

manter o mesmo padrão de qualidade, adotando-se como mecanismo de controle a programação algorítmica, a avaliação pela massa crítica de consumidores, bem como pela introdução de incentivos psicológicos, que influenciam aspectos essenciais da prestação de serviços, no que se refere a “onde”, “quando” e “por quanto tempo” os prestadores de serviços trabalharão.

Das estratégias das plataformas digitais para controlar e modular a prestação de serviços: do controle por programação; do controle por avaliação e reputação e dos incentivos psicológicos

Valendo-se de estratégias do campo da ciência comportamental, as empresas tecnológicas investem na utilização do que é denominado de “truques psicológicos” para induzir e constranger a atuação dos

Essa técnica, como destaca Noam Scheiber (SCHEIBER, 2017), tem se revelado muito mais eficaz, pois o estabelecimento de meta e o sentimento de que é necessário cumpri-la, induz o prestador de serviços a se lançar mais horas ao trabalho, em detrimento dos trabalhadores que não se valem desse recurso. Em relação àqueles trabalhadores que não informam os objetivos pretendidos, a empresa se vale de outro mecanismo, o chamado “laço lúdico”, em que é demonstrado o progresso da prestação de serviços e quanto o trabalhador está próximo de alcançar certa quantia financeira, ou seja, ainda que o próprio trabalhador não tenha traçado um padrão a ser atingido, a plataforma lhe aponta a partir dos históricos laborais que detém daquele profissional em seus registros, que serve de mote para motivar-se.

“As plataformas ainda se valem de técnicas voltadas a comparar a própria performance do prestador de serviços, por meio do qual exibem o seu histórico de ativação na plataforma, a fim de instigar comportamentos autodesafiadores, capazes de impelir o trabalhador a alcançar e até mesmo, ultrapassar os próprios parâmetros.”

trabalhadores, sem que se precise exarar uma ordem sequer. Dentre os artifícios utilizados, destaca-se o chamado “direcionamento de renda”. De acordo com os estudos desse campo da ciência, quando é definido um objetivo concreto, maior é o incentivo para alcançá-lo.

Por meio do uso desse recurso, o trabalhador é instado a informar as suas metas financeiras diárias, semanais e mensais, as quais acabam por servir de base para a plataforma instigar a atuação do trabalhador no sentido de atingi-las. Por meio de mensagens, e-mails e notificações, os prestadores de serviços são constantemente alertados sobre a meta traçada e o quanto falta para atingi-las, o que atua como incentivo para o trabalhador produzir mais, em busca do pleno atendimento do objetivo a que ele próprio (e não a plataforma digital) se propôs.

As plataformas ainda se valem de técnicas voltadas a comparar a própria performance do prestador de serviços, por meio do qual exibem o seu histórico de ativação na plataforma, a fim de instigar comportamentos autodesafiadores, capazes de impelir o trabalhador a alcançar e até mesmo, ultrapassar os próprios parâmetros.

No artigo *How Uber Uses Psychological Tricks to Push Its Drivers' Buttons*, Noam Scheiber afirma que a Uber Technologies e outras plataformas digitais têm utilizado técnicas de videogame, gráficos e recompensas com o objetivo de incentivar os prestadores de serviços a trabalharem mais horas e com mais afinco, ainda que em locais e tarefas que não lhes sejam tão lucrativos (SCHEIBER, 2017).

O que se vê é que toda a programação visual e linguística da plataforma digital é



cuidadosamente pensada e arquitetada para que o ambiente virtual seja convidativo e amigável, de modo que o trabalhador não sinta que está trabalhando, nesse sentido, as comunicações formais dão lugar aos emoticons, aos gráficos e até a emblemas, os quais são utilizados para elogiar, monitorar e até mesmo disciplinar os trabalhadores.

Esses recursos de “gamificação”, portanto, são corriqueiramente utilizados como vetores à indução do comportamento dos prestadores de serviços no âmbito das empresas tecnológicas, assim, a cada nova conquista, a plataforma colaciona no perfil do prestador de serviços um emblema, uma estrela ou título, a fim de destacar a atuação do prestador de serviços, aos usuários e até mesmo aos demais trabalhadores, servindo nesse último caso, como técnica para fomentar a competitividade no ambiente laboral.

Baseado no algoritmo criado pela Netflix de reprodução automática de conteúdo, as plataformas têm disponibilizado o recurso do “despacho antecipado” ou “enfileiramento automático”, segundo o qual antes do término de uma tarefa, já é disponibilizado outro serviço. Trata-se de mecanismo voltado a incentivar a prestação

de trabalho de forma contínua, mantendo-se o trabalhador sempre ativo, em razão do encurtamento do tempo de espera.

Além disso, caso a oferta de trabalhadores seja insuficiente para atender a demanda, a própria plataforma dispara mecanismos de incentivo para instar o trabalhador a prestar serviços, por meio de preços e áreas dinâmicas, como ocorre com as empresas de transporte particular de passageiros, *Uber Technologies* e *99 Pop*, ainda que esse chamado ao trabalho e apontamento de existência em que determinadas áreas de atuação contam com preços acima do normal revelem claramente a interferência da plataforma digital na base da principal lógica de mercado, desvirtuando assim a métrica da oferta e da demanda.

A existência de uma massa crítica de usuários também impacta diretamente no modelo, pois as informações e solicitações coletadas, por meio dos aplicativos e do sistema de geolocalização, bem como por meio do sistema de avaliação (tal como a famosa avaliação cinco estrelas), subsidiam diretamente a gestão do próprio negócio, bem como a sorte do trabalhador na plataforma, isso porque conforme o nível de engajamento maior são as chances de lhe serem dirigidas tarefas mais proveitosas e lucrativas, além de que norteiam até a permanência do seu cadastro.

Ao retirar de si a prerrogativa de avaliar diretamente a prestação de serviços em favor da sua delegação a uma massa crítica de usuários, as plataformas digitais, segundo Gustavo Gauthier criam uma tremenda ferramenta de controle que suplanta as formas de ingerência até então existentes, pois, a partir desse sistema de avaliação e de reputação criado, os prestadores passam a ser observáveis ao longo de toda a execução da tarefa, a cada prestação de serviços realizada (GAUTHIER, 2016), e ousamos, acrescentar, inclusive fora dela, pois os dados decorrentes das atividades do trabalhador logados ou não são recrutados pelas plataformas digitais e auxiliam na formulação de políticas em tempo real, que para lançar campanhas tendentes a mobilizar o ingresso de novos

profissionais e usuários, ou ainda, motivar a sua permanência, é o que ocorre quando são lançadas premiações ao trabalhador que indicar um determinado número de outros colegas, ou quando são concedidas benesses que favorecem a aquisição do serviço em valores abaixo do custo.

No mesmo sentido Valerio de Stefano destaca que essa nova forma de controle do trabalho por avaliação de desempenho e resultados, em muitos casos, pode se assemelhar ou até mesmo suplantar o mesmo nível de onipresença de controle que outros empregadores exercem no âmbito da relação de emprego, pois a competição resultante da massa de trabalhadores arregimentada pela plataforma garante um status quase de onipresença da plataforma durante a execução do serviço, o que garante que a qualidade permaneça alta, em contraste às retribuições que continuam baixas (DE STEFANO, 2017).

A formação de uma massa crítica de trabalhadores, arregimentada por plataformas, é igualmente fundamental para a fluidez do sistema de trabalho, pois a formação de um exército de reserva garante duas possibilidades: de um lado, assegura que a qualidade dos serviços seja constantemente monitorada, tudo diga-se a bem da plataforma, por outro lado, importa tarifas cada vez mais reduzidas, cuja margem de lucro se mantém inalterada ante a intensa concorrência entre os próprios trabalhadores, que, como mencionado, iludidos sob a possibilidade de premiações pela indicação de novos profissionais ao trabalho, não percebem que, em verdade, estão fomentando sua autoconcorrência.

Adotando-se a lição de Alex Rosenblat e Luke Stark, entende-se que toda essa sistemática de controle baseada em algoritmos e nas redes cria formas de controle e vigilância opacos, cuja ingerência sobre a prestação de serviços passa muitas vezes despercebida, pois as ordens são ocultadas sob a forma de comandos expressados por meio das aplicações informáticas, que ditam o procedimento a ser seguido, de forma automatizada, sem qualquer atuação humana

direta (ROSENBLAT; STARK, 2016).

Nesses casos, sintetizam os referidos autores que o controle é feito à distância por um programa informático gerido pela plataforma que substitui o controle direto próprio do poder empregatício para monitorar o trabalhador de uma forma muito mais intensa, porém que haja intervenção humana. Citando como exemplo as plataformas de transporte particular de passageiros, os autores constataram que a existência de controle está presente em uma série de fatores da própria viagem, desde o momento da sua aceitação por parte do condutor até o controle sobre o próprio tipo de veículo que os condutores utilizam, tudo arregimentado por meio de códigos de programação.

A despeito da constatação de que a programação algorítmica cria uma infraestrutura invisível (ALOISI, 2016) de gestão, em que as aplicações informáticas exercem a função de promover a organização e supervisão da força do trabalho em modulação similar às prerrogativas reservadas à figura do empregador, não raro, esses comandos têm sido assimilados pelos juristas como meras orientações, incapazes de gerar qualquer sujeição jurídica do trabalhador à empresa titular da plataforma digital. Esse disfarce da ordem e da determinação sob o viés de “dicas”, “orientações” e “sugestões” tem concorrido para turvar a assimilação das novas formas de gestão, notadamente de índole algorítmica, enquanto modalidade de subordinação jurídica.

Tal raciocínio se mostra equivocado, pois, em verdade, a programação por comandos, introduzida pela gestão por algoritmos e outros mecanismos de controle aqui citados, não retirou a possibilidade de interferência sobre a prestação de serviços; muito pelo contrário: apesar de despersonalizada, a interferência existe e de forma intensa. O que se observa é que o controle por programação apenas excluiu a figura humana que exercia essa atividade, de modo que, agora, os trabalhadores não precisam cumprir mais ordens, mas sim “regras do programa” e, uma vez programados, na prática, os trabalhadores

não agem livremente, apenas exprimem reações esperadas (CARELLI, 2017).

Nesses termos, como assevera Rodrigo Carelli, o algoritmo, cujos elementos podem ser modificados a cada momento pela sua reprogramação, garante que os resultados finais esperados sejam alcançados, sem necessidade de dar ordens diretas àqueles que realizam o trabalho. Desse modo, a subordinação dos dirigidos cede à ideia do controle por *stick* (porrete) e por *carrots* (premiação), introduzindo a nova forma de subordinação da era cibernética: aqueles que seguem a programação recebem premiações, sob a forma de bonificações e recompensas, enquanto aqueles que não se adaptam aos comandos e objetivos, são cortados ou punidos (CARELLI, 2017).

Restando padronizados todos os comandos e objetivos esperados, o gerenciamento algorítmico e os demais mecanismos de controle já citados estruturam

toyotismo, mas que se mostram adequadas aos presentes tempos, é possível asserir que essas novas tendências de gestão da força de trabalho revelam, mais uma vez, o novo poder do capital e sua franca aptidão para desregular e flexibilizar os contratos de trabalho, a ponto de comprometer todo o padrão de proteção jurídica já consolidado em favor da classe que vive-do-trabalho para transformar novamente o trabalho - até então encarado como finalidade do ser social - em mero meio de subsistência (ANTUNES; BRAGA 2009).

Conclusão

A coleta de informações a partir dos aplicativos disponibilizados aos trabalhadores se trata de um instrumento sofisticado de pesquisa que possibilita o monitoramento da adesão às estratégias lançadas, de modo a captar quais táticas são aptas a potencializar a prestação de serviços.

“Em razão da ausência de marcos regulatórios em relação a essas formas de trabalho, não há normas de proteção voltadas a inibir o uso dessas estratégias psicológicas em face do trabalhador, diferentemente do que já ocorre na legislação consumerista”.

o sistema para fornecer todas as respostas às ações e aos questionamentos dos trabalhadores sobre a prestação de serviços, buscando com isso inibir a necessidade de contato dos prestadores de serviços com os funcionários da plataforma, por essa razão, a comunicação dos trabalhadores com a plataforma é restrita, em geral mediada pela tecnologia, por meio de e-mail ou mediante remissão à seção de perguntas e respostas disponível nas plataformas, tudo voltado a evitar a aparência de subordinação jurídica dos trabalhadores às plataformas e escapar à normatividade estatal, inclusive a do Direito do Trabalho.

Adotando-se as reflexões traçadas por Giovanni Alves (ALVES, 2011) a respeito do

Em razão da ausência de marcos regulatórios em relação a essas formas de trabalho, não há normas de proteção voltadas a inibir o uso dessas estratégias psicológicas em face do trabalhador, diferentemente do que já ocorre na legislação consumerista.

O que se vê é que, contrastando com a retórica de neutralidade de atuação sustentada pelas empresas tecnológicas, demonstrou-se que as plataformas digitais dirigem e controlam, em graus variados, a prestação de serviços exercida pelo trabalhador, para tanto, se valem de mecanismos sofisticados, que dispensam a intervenção humana, como o controle por algoritmo, a fiscalização por desempenho assim como adotam incentivos psicológicos. Todas essas ferramentas têm como finalidade

manter o trabalhador mais horas conectado e moldar o seu comportamento e a sua forma de prestar serviços, com vistas a garantir o padrão de qualidade por ela estabelecido.

Esses instrumentos de ingerência utilizados pelas plataformas digitais demonstram portanto, que houve significativa alteração dos mecanismos de gestão e supervisão incidentes sobre a prestação de serviços, passando da gestão pessoal, presencial, incisiva feita pelo empregador no local de trabalho até chegar aos tempos atuais, em que esse controle é feito pelos algoritmos e pelas redes, sem a necessidade de qualquer supervisão humana, o que, a despeito da forma automatizada da gestão, não desvincula o trabalhador da condição de sujeito às normas empresariais que lhe são obrigatórias para o fiel atendimento dos interesses patronais, cuja não observância motiva penalidades que vão desde a advertência até a exclusão total do cadastro, o que demonstra que a liberdade de atuação tão propalada em discurso, não resiste ao exame mais detido sob a perspectiva tutelar do Direito do Trabalho.

REFERÊNCIAS

ALVES, Giovanni. **Trabalho e subjetividade**: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.

ALOISI, Antonio. Commoditized Workers: Case Study Research on Labour Law Issues Arising from a Set of 'On-Demand/Gig Economy' Platforms. **Comparative Labor Law & Policy Journal**, v. 37, n. 3, 2016. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=2637485>. Acesso em: 10 out. 2022.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. O caso Uber e o controle por programação: de carona para o século XIX. *In*: LEME, Ana Carolina Reis Paes; RODRIGUES, Bruno Alves; CHAVES JÚNIOR, José Eduardo de Resende (Coord.).

Tecnologias disruptivas e a exploração do trabalho humano. São Paulo: LTr, 2017. p. 139.

DE STEFANO, Valerio. Introduction: Crowdsourcing, the gig-economy and the Law. **Comparative Labor Law & Policy Journal**. v. 37, n. 3, 2016, p. 461-471. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2767383 Acesso em: 10 out. 2022.

GAUTHIER, Gustavo. El derecho laboral ante el reto de la economía comparada: apps, smartphones y trabajo humano. **Revista da Faculdade Mineira de Direito**, Belo Horizonte, v. 19, n. 37, p. 117-127, jul. 2016. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/Direito/article/view/P.2318-7999.2016v19n37p117>. Acesso em: 10 out. 2022.

PORTO, Lorena Vasconcelos. **A subordinação no contrato de trabalho**: uma releitura necessária. São Paulo: LTr, 2009.

ROSENBLAT, Alex. STARK, Luke. **Algorithmic Labor and Information Asymmetries**: A Case Study of Uber's Drivers. *International Journal of Communication*. v. 10, 2016. Disponível em: <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/4892/1739>. Acesso em: 20 mar. 2018.

SCHEIBER, Noam. How Uber Uses Psychological Tricks to Push Its Drivers' Buttons. **The New York Times**, New York, 16 abr. 2017. Disponível em: <https://www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks.html>. Acesso em 28 out. 2018.