



Os desafios dos trabalhadores online invisíveis

por Jonas C.L. Valente

Quando se fala sobre o futuro do trabalho, dois temas têm ganhado atenção no debate público: o trabalho em plataformas e o ascenso da Inteligência Artificial nos processos produtivos (De Stefano e Aloisi, 2022). No primeiro, o foco em diversos países tem sido em entregadores de mercadorias e motoristas, faces mais visíveis deste fenômeno que têm liderado as principais mobilizações por condições de trabalho. Já no segundo tema, a atenção tem se voltado sobretudo à adoção crescente de sistemas de IA em diversos locais de trabalho ao redor do mundo (OIT, 2025).

Na interseção entre estes dois temas está um contingente muito significativo de trabalhadores escondidos atrás de telas e que não são vistos nas ruas das cidades e que raramente fazem parte das mesas de debate de parlamentos e organismos nacionais. São os trabalhadores de plataforma que podem realizar seu trabalho de qualquer lugar desde que tenham um dispositivo e uma conexão à Internet, que ganharam diversos nomes na literatura, como cloudworkers, crowdworkers e online gig workers, que aqui vamos chamar de trabalhadores remotos online.

Eles se diferenciam das plataformas baseadas na localidade, como entrega, transporte privado e serviços domésticos, já que podem estar em localidades distintas das plataformas por meio das quais atuam e de quem os contratou por meio destas. Esta modalidade também se diferencia do trabalho remoto tradicional, quando empresas mantêm lógicas de contratação tradicionais, apenas alterando o local de trabalho do trabalhador, permitindo que o serviço seja realizado para fora das unidades, também assentada no uso de tecnologias digitais.

No trabalho remoto online, o elemento-chave é as plataformas digitais de trabalho que definem as regras por meio de seus termos, as condições de inscrição, as formas de acesso aos serviços, os modos de pagamento e os parâmetros de qualidade que definirão se uma pessoa será ou não compensada pela tarefa realizada. Estudo do Banco Mundial (Datta et al., 2023) estimou que até 435 milhões estão inscritos nessas plataformas, que geralmente oferecem uma força de trabalho sob demanda 24 horas, sete dias por semana em quase todos os países do globo.

O estudo delineou as principais características operacionais da força de trabalho pesquisada. Em termos de oferta de mão de obra, a maioria dos participantes (54%) relatou trabalhar menos de 10 horas por semana, enquanto 29% ultrapassavam 20 horas semanais e 18% se enquadravam na faixa de 10 a 20 horas. Esses padrões temporais ressaltam o papel complementar do trabalho na nuvem para a maioria dos participantes. Essa conclusão é reforçada pelo fato de que aproximadamente dois terços dos entrevistados classificaram sua atuação na plataforma como uma atividade econômica secundária, esporádica ou marginal.

No que diz respeito às motivações dos profissionais, o principal fator que os levou a ingressar no trabalho na nuvem foi a flexibilidade (23,3%), seguido de perto pela busca por uma renda

complementar por meio de um trabalho paralelo (17,8%). Outros fatores importantes incluíram a utilização do trabalho em plataformas como uma ponte de transição durante o desemprego (14,3%), a ambição de alcançar autonomia como “seu próprio chefe” (13,7%) e a aquisição de novas competências digitais (11,1%). Entre os fatores menos frequentes, mas ainda assim relevantes, estavam o acesso a remunerações online mais elevadas (10,7%) e a escassez localizada de oportunidades de emprego tradicionais (9,2%).

Essas plataformas criaram um mercado de trabalho planetário (Graham e Ferrari, 2022) com empresas com milhões de trabalhadores inscritos. Estudos mostram que, em geral, os contratantes estão em países do Norte Global enquanto os trabalhadores normalmente são de países do Sul Global (OIT, 2021). Trabalhadores muitas vezes têm de ficar acordados no contraturno para disputar os trabalhos ofertados por clientes de países em fusos horários totalmente distintos dos seus.

A maior firma deste setor, a Freelancer.com reunia no início de 2026 mais de 60 milhões de trabalhadores inscritos e oferecia mais de 2.700 diferentes serviços¹. Outra líder mundial do segmento, Upwork² registrava 22 milhões de trabalhos completos, 60 mil trabalhos postados por semana, embora não revelasse o número total de trabalhadores. Estas duas plataformas passaram a ser conhecidas pelo que se chamou de “freelance online”.

Outras plataformas de trabalho remoto online também se dedicam a tarefas mais curtas, que podem ir do preenchimento de formulários a anotações de dados. Esta modalidade é conhecida normalmente como “microtrabalho”. Uma das mais conhecidas é a Amazon Mechanical Turk, da corporação digital Amazon. Uma líder mundial, a alemã Clickworker, possuía no início de 2026 mais de oito milhões de trabalhadores registrados em 136 países³.

Essas companhias também possuem papel-chave para o crescimento da Inteligência Artificial no mundo, já que para o desenvolvimento destes sistemas é preciso muito trabalho humano para limpeza e anotação de dados e treinamento e avaliação destes modelos e de suas respostas e recomendações. O trabalho invisível nas cadeias produtivas de IA têm mobilizado pesquisadores de todo o mundo para investigar a precariedade destes trabalhadores e os desafios que enfrentam.

Esta precariedade está ligada ao fato de que, diferentemente de modelos padrão, estes trabalhadores são enquadrados como autônomos por essas plataformas, não dispendo de direitos e proteções como salário mínimo, seguro-saúde, seguridade social e direito à representação. Um problema estrutural está ligado à competição feroz dentro dessas plataformas, que dificultam para novos trabalhadores a obtenção de serviços e a construção de um portfólio que atraia o interesse de contratantes.

Este cenário é piorado pelo desenho dos processos de trabalho ancorado em sistemas automatizados, no que vem sendo chamado na literatura de gerenciamento algorítmico. Para gerir o grande número de trabalhadores e ao mesmo tempo tentar garantir “confiabilidade” sobre as qualidades dos trabalhadores para clientes, as empresas adotam sistemas de reputação com notas. Estas regras e operações de algoritmos em geral são pouco transparentes e geram decisões sumárias e sem explicação (como a definição de uma nota ou uma punição temporária ou permanente).

Este modelo aprofunda as assimetrias entre trabalhadores, de um lado, e plataformas e contratantes, de outro. Soma-se a isso o fato destes trabalhadores, em geral, estarem em lugares com jurisdições

¹ Informações disponíveis em: <https://www.freelancer.com/>.

² Informações disponíveis em: <https://www.upwork.com/>.

³ Informações disponíveis em: <https://www.clickworker.com/>.

diferentes da plataforma e do contratante. Ao contrário de um motorista de Uber que decide processar a empresa por fraude no vínculo de trabalho, por exemplo, uma pessoa registrada nessas plataformas tem que processá-las no seu país de origem ou onde possuem escritórios por um problema de um cliente que possivelmente está em outra jurisdição, criando barreiras para a reivindicação de direitos.

Desafios

Um dos maiores projetos internacionais sobre o tema é o Fairwork, coordenado pelo Instituto de Internet de Oxford e pelo WZB Berlin Social Center. A equipe analisou 16 plataformas que o projeto chama de cloudwork a partir de cinco “princípios de trabalho decente”: remuneração, condições, contratos, gestão e representação. Cada princípio inclui parâmetros separados em dois itens, chegando a uma escala de zero a 10. A iniciativa avalia tanto plataformas baseadas na localidade como cloudwork e empresas na cadeia produtiva de IA. A avaliação partiu da análise de dados disponíveis publicamente nos canais das empresas, de um survey com 776 trabalhadores em 100 países e de informações coletadas juntamente com as equipes de gestão das firmas.

Em seu último relatório, publicado em 2025⁴ Das 16 plataformas avaliadas, três obtiveram 8 de 10, uma 7, uma 5, uma 4, uma 3, duas 2, três 1 e três 0. As plataformas líderes de mercado, como Freelancer.com, Amazon Mechanical Turk, Upwork e Clickworker, ficaram com notas 0 ou 1. Já os melhores desempenhos ficaram por conta de plataformas regionais ou voltadas a nichos de mercado, como Comeup (França), Elharefa (Egito, focada no Oriente Médio) e Translated (Itália, voltada para tradução). As notas mais altas, entretanto, foram obtidas após as plataformas adotarem mudanças em linha com os princípios do projeto, totalizando 56 medidas pró-trabalhador por parte das empresas.

No tema sobre remuneração, menos de metade das empresas analisadas possuíam mecanismos para garantir que trabalhadores fossem pagos pelas tarefas realizadas. O tema da falta de pagamento foi um problema grave encontrado, experienciado por 31% dos trabalhadores que responderam ao survey. O levantamento também identificou que estes trabalhadores ficaram mais de oito horas por semana realizando tarefas não pagas, como buscar trabalhos e preparar e enviar propostas para contratantes. Ainda de acordo com o survey, 35% dos trabalhadores reportaram não terem segurança com relação aos seus ganhos nas plataformas.

Em relação às condições, menos da metade das plataformas demonstraram medidas para identificar e mitigar riscos à saúde e à segurança decorrentes do trabalho, bem como políticas de proteção de dados. No tocante aos contratos, menos da metade das plataformas receberam pontos por disponibilizar termos e políticas claras e acessíveis sem cláusulas que as isentassem de suas responsabilidades.

Os processos de gestão, como apontado acima, são um tema-chave. O estudo identificou problemas relacionados aos canais de comunicação, em geral dominados por bots, e aos mecanismos de recursos. Entre os trabalhadores que participaram do survey, 40% disseram não conhecer mecanismos de recurso. As políticas para combater a discriminação e assegurar transparência foram ainda menos presentes na análise das empresas.

Por fim, apenas seis das 16 plataformas reconheciam o direito à liberdade de associação, sendo que três delas adotaram declarações reconhecendo estes direitos a partir da interação com a equipe de

⁴ Disponível em: <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2025/05/Fairwork-Cloudwork-Report-2025-FINAL.pdf>.

pesquisa. Adicionalmente, em nenhuma delas foram encontrados exemplos de negociação coletiva de condições de trabalho.

O estudo trouxe dados preocupantes sobre os desafios vividos por estes trabalhadores. Este cenário de invisibilidade se reflete também nos debates regulatórios. Apesar de um avanço importante da inclusão destes na recém-aprovada convenção sobre o tema pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) em junho de 2026, nas leis e projetos de lei aprovados na América Latina, por exemplo, o foco é apenas nos trabalhadores baseados na localidade, e não nos trabalhadores remotos online.

Jonas C.L. Valente

Pesquisador do Instituto de Internet de Oxford e da Universidade Federal do Ceará

Bibliografia

ALOISI, Antonio; DE STEFANO, Valerio. *Your Boss Is an Algorithm: Artificial Intelligence, Platform Work and Labour*. Oxford: Hart Publishing, 2022.

DATTA, N.; KERR, A.; MAHESHWARI, A.; et al. *Working Without Borders: The Promise and Peril of Online Gig Work*. Washington, DC: World Bank, 2023.

DE STEFANO, Valerio; ALOISI, Antonio. *Your Boss Is an Algorithm: Artificial Intelligence, Platform Work and Labour*. Oxford: Hart Publishing, 2022.

FAIRWORK. *Fairwork Cloudwork Ratings 2025: Labour Standards in the Cloudwork Economy*. Oxford: Oxford Internet Institute; WZB Berlin Social Science Center, 2025.

GRAHAM, Mark; FERRARI, Fabian. *Digital Work in the Planetary Market: Labour, Platforms and Development*. Oxford: Oxford University Press, 2022.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION (ILO). *World Employment and Social Outlook 2021: The Role of Digital Labour Platforms in Transforming the World of Work*. Geneva: ILO, 2021.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION (ILO). *Generative AI and Jobs: A Refined Global Index of Occupational Exposure*. Geneva: ILO, 2025.

UPWORK. Company Statistics and Corporate Information. Disponível em: <https://www.upwork.com>. Acesso em: jun. 2026.

FREELANCER.COM. Company Statistics and Corporate Information. Disponível em: <https://www.freelancer.com>. Acesso em: jun. 2026.

CLICKWORKER. Company Statistics and Corporate Information. Disponível em: <https://www.clickworker.com>. Acesso em: jun. 2026.

AMAZON MECHANICAL TURK. Platform Information and Documentation. Disponível em: <https://www.mturk.com>. Acesso em: jun. 2026.