



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**  
**FACULDADE DE DIREITO**  
**GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**RANDERSON HAINE DE SOUZA LOPES**

**O TRABALHO NUMA PLATAFORMA DE MARKETPLACE:**  
**ANÁLISE DA RELAÇÃO DE TRABALHO NA GETNINJAS**

Salvador  
2021

**RANDERSON HAINE DE SOUZA LOPES**

**O TRABALHO NUMA PLATAFORMA DE MARKETPLACE:  
ANÁLISE DA RELAÇÃO DE TRABALHO NA GETNINJAS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Murilo Carvalho Sampaio Oliveira

Salvador  
2021

**RANDERSON HAINE DE SOUZA LOPES**

**O TRABALHO NUMA PLATAFORMA DE MARKETPLACE:  
ANÁLISE DA RELAÇÃO DE TRABALHO NA GETNINJAS**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito, Faculdade de Direito, da Universidade Federal da Bahia.

Salvador, 09 de dezembro de 2021.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Murilo Carvalho Sampaio Oliveira (orientador)  
Doutor em Direito pela Universidade Federal do Paraná (UFPR)

---

Prof. Dr. Carlos Eduardo Soares de Freitas  
Doutor em Sociologia pela Universidade de Brasília (UnB)

---

Profa. Ma. Érica Ribeiro Sakaki Leal  
Mestra em Políticas Sociais e Cidadania pela Universidade Católica do Salvador  
(UCSAL)

LOPES, R. H. S. **O Trabalho numa Plataforma de Marketplace: análise da relação de trabalho na GetNinjas**. Monografia (Bacharelado em Direito). Orientador: Murilo Oliveira – Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2021.

## RESUMO

O avanço da tecnologia computacional na última década vem produzindo impactos na organização do trabalho. O capitalismo de plataforma é o modelo de gerenciamento do trabalho da quarta revolução industrial, basicamente são ferramentas computacionais, que por meio da sua lógica algorítmica consegue gerir, controlar e vigiar o trabalho e o trabalhador. Este estudo objetivou investigar sobre as formas de trabalho na GetNinjas, visando identificar a caracterização ou não do vínculo de emprego, assim como uma breve ponderação das eventuais medidas protetivas para o trabalhador. As etapas executadas de modo a galgar o objetivo foram estudar o conceito e a tipologia das plataformas digitais de trabalho e o contexto em que elas se inserem, bem como estudar sobre a distinção entre relação de emprego e trabalho autônomo, como também investigar sobre a forma contratual e sobre as condições fáticas de trabalho na plataforma GetNinjas, por último, pesquisar e examinar as decisões judiciais em relação ao tema. Para isso, foi empregado como método para coleta de dados a pesquisa bibliográfica, descritiva, documental e empírica, através da revisão de textos, descrição do funcionamento da plataforma, análise de julgados e normas, por fim, a coleta de relatos do Reclame Aqui e a entrevista de dois trabalhadores cadastrados na GetNinjas. A partir da análise de dados foi possível classificar a GetNinjas como uma plataforma de *marketplace*, de *crowdsourcing* misto e genérico. Demonstrou um controle mínimo sobre os prestadores de serviço, no entanto, identificou-se a mercantilização do trabalho, a opacidade do sistema de reputação, a inexistência de controle dos promitentes contratantes, a renovação automática de moedas e a falta de um meio de contato eficiente como os principais problemas da empresa. Enfim, através de todo o estudo realizado e da situação fática analisada foi possível confirmar que os promitentes prestadores de serviço não possuem vínculo de emprego com a plataforma. Na GetNinjas foi evidenciado a autonomia dos trabalhadores cadastrados.

Palavras-chave: GetNinjas. Plataforma de *marketplace*. Capitalismo de plataforma.

**LOPES, R. H. S. The work in a marketplace platform: analysis of the labor relationship in the company GetNinjas.** Monograph (Bachelor's degree in Law). Monograph advisor: Murilo Oliveira – Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2021.

## **ABSTRACT**

The computer technology progress in the last decade has had an impact on the organization of work. Platform capitalism is the work management model of the fourth industrial revolution, basically they are computational tools, which through their algorithmic logic can manage, control and watch the work and the worker. This study proposed to investigate the ways of working at GetNinjas company, in order to identify the characterization or not of the employment relationship, as well as a brief consideration of possible protective measures for the worker. The steps to be taken in order to reach the objective were to study the concept and typology of digital work platforms and the context in which they are inserted, as well as to study the distinction between employment and self-employment, as well as investigate about the contractual form and the factual working conditions on the GetNinjas platform, finally, researching and examining court decisions in relation to the topic. For this purpose, bibliographic, descriptive, documentary and empirical research were used as a method for data collection, through the review of texts, description of the platform's operation, analysis of judgments and norms, lastly, the collection of reports from Reclame Aqui platform and an interview with two registered workers from GetNinjas. Based on the data analysis it was possible to classify GetNinjas as a platform of marketplace, mixed and generic crowdsourcing. It demonstrated minimal control about service providers, however, it identified the work commodification, the opacity of the reputation system, the lack of control over prominent contractors, the automatic coin renewal and the lack of an efficient means of contact as the main problems of the company. Finally, through the whole study accomplished and the factual situation analyzed, it was possible to confirm that the promising service providers do not have an employment relationship with the platform. At GetNinjas, the autonomy of registered workers was evidenced.

**Keywords:** GetNinjas. Marketplace platform. Platform capitalism.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 – quadro elaborado por Codagnone, Biagi e Abadie. ....                 | 18 |
| Figura 2 – tela de cadastro do GetNinjas .....                                  | 31 |
| Figura 3 – escolha da categoria .....   | 32 |
| Figura 4 – pedidos disponíveis na região .....                                  | 33 |
| Figura 5 – etapa de validação dos documentos .....                              | 33 |
| Figura 6 – pacotes de moedas virtuais disponíveis e os seus valores .....       | 34 |
| Figura 7 – diferenciação nos valores de moedas cobradas: 24 e 63 moedas.....    | 35 |
| Figura 8 – outros modos para obter moedas virtuais .....                        | 39 |
| Figura 9 – reclamações referentes a GetNinjas .....                             | 51 |
| Figura 10 – cálculo amostral referente ao Reclame Aqui.....                     | 52 |
| Figura 11 – reclamação no Reclame Aqui caracterizado como <i>suporte</i> .....  | 53 |
| Figura 12 – reclamação no Reclame Aqui caracterizado como <i>moedas</i> .....   | 54 |
| Figura 13 – reclamação no Reclame Aqui caracterizado como <i>clientes</i> ..... | 55 |
| Figura 14 – <i>status</i> das reclamações dos trabalhadores .....               | 56 |

## LISTA DE TABELAS

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1 – tipologia das plataformas de trabalho digital .....   | 20 |
| Tabela 2 – quantificação das reclamações .....                   | 52 |
| Tabela 3 – classificação das reclamações dos trabalhadores ..... | 53 |
| Tabela 4 – distribuição geográfica dos trabalhadores .....       | 55 |

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....   | 4  |
| 2. O LABOR NAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE TRABALHO .....                               | 7  |
| 2.1. Uma síntese do panorama laborativo na contemporaneidade .....                  | 7  |
| 2.1.1. Neoliberalismo .....   | 7  |
| 2.1.2. A organização flexível.....  | 9  |
| 2.1.3. O desenvolvimento da tecnologia .....  | 11 |
| 2.2. O capitalismo de plataforma.....   | 12 |
| 2.3. As classificações das plataformas digitais de trabalho.....                    | 17 |
| 2.4. Aportes conceituais sobre trabalho em plataformas digitais .....               | 20 |
| 3. UMA ANÁLISE DESCRITIVA, BIBLIOGRÁFICA E DOCUMENTAL DA PLATAFORMA GETNINJAS ..... | 30 |
| 3.1. Descrição da plataforma GetNinjas .....  | 30 |
| 3.2. A GetNinjas nas produções científicas .....                                    | 42 |
| 3.3. Comparando a GetNinjas com outras plataformas digitais de trabalho.....        | 44 |
| 3.3.1. TaskRabbit.....  | 44 |
| 3.3.2. Fiverr .....   | 46 |
| 3.4. Decisões jurídicas que envolvem a GetNinjas .....                              | 47 |
| 4. A GETNINJAS SEGUNDO OS TRABALHADORES .....                                       | 51 |
| 4.1. Reclame Aqui .....   | 51 |
| 4.2. Entrevistas .....  | 57 |
| 5. CONCLUSÃO .....  | 64 |
| REFERÊNCIAS .....   | 67 |
| APÊNDICE A – tabulação dos dados coletados do Reclame Aqui .....                    | 74 |
| APÊNDICE B – roteiro da entrevista .....  | 75 |
| APÊNDICE C – termo de consentimento .....   | 77 |



## 1. INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico, principalmente impulsionado na área computacional, vem produzindo impactos ao trabalho. As empresas provenientes do capitalismo de plataforma, por exemplo, Uber, Airbnb, iFood, Amazon Mechanical Turk, compõem uma nova categoria de trabalhadores, os quais aparentam ser autônomos, no entanto, são dependentes dos aplicativos, pois estes através de algoritmos estabelecem formas de controle. Este panorama aponta a necessidade de estudar as práticas dessas plataformas, pois se afiguram como o futuro dos negócios, todavia, insuflam o trabalho precarizado, a desregulamentação e o desmonte de direitos e garantias trabalhistas.

Deste cenário, inclui-se a GetNinjas, uma plataforma fundada em 2011, que intermedeia serviço entre o trabalhador e o solicitante, que a depender da tarefa pode ser realizado e concluído remotamente ou presencial. A empresa classifica a si mesmo como uma prestadora de serviços de anúncios on-line. Declara em seu portal eletrônico que possui mais de dois milhões de trabalhadores cadastrados, movimentam R\$ 960 milhões em valor de serviço por ano e tem em seu catálogo uma oferta de serviços acima de 500 tipos. Denomina-se a maior plataforma de contratação de serviços do Brasil, logo, é imperioso a investigação dessa plataforma, desde o seu funcionamento até a sua relação com os trabalhadores.

Por isso, empenhou-se reunir dados e conhecimento com a finalidade de responder ao seguinte problema de pesquisa: qual é a relação de trabalho na plataforma digital de trabalho GetNinjas?

O objetivo de investigar sobre as formas de trabalho na GetNinjas, visa identificar a caracterização ou não do vínculo de emprego, assim como uma breve ponderação das eventuais medidas protetivas para o trabalhador. Uma das etapas a ser executada com o intuito de atingir o objetivo geral da pesquisa é estudar o conceito e a tipologia das plataformas digitais de trabalho e o contexto em que elas se inserem. Depois estudar sobre a distinção entre relação de emprego e trabalho autônomo. O terceiro dos objetivos é investigar sobre a forma contratual e sobre as condições fáticas de trabalho na plataforma GetNinjas. Por último, a pesquisa e o exame sobre decisões judiciais em relação ao tema.

O desenvolvimento da presente monografia consistiu na pesquisa bibliográfica, de modo a construir um aporte teórico sobre as plataformas digitais de trabalho, desde o contexto, os conceitos, classificações e tipologias. Outrossim, uma revisão de textos jurídicos sobre as temáticas: relação de trabalho, de emprego e trabalho autônomo.

Buscou-se também descrever o funcionamento da plataforma GetNinjas, na óptica do prestador de serviços cadastrado na plataforma. Acrescenta-se também a pesquisa documental como método utilizado, *v.g.*, o exame de decisões judiciais e normas jurídicas. Portanto, nota-se o empenho para narrar os fatos, investigar os documentos e, assim, descrever a realidade (RUDIO, 2007).

Ademais, de modo a verificar a concretude das situações pesquisadas também foi realizada uma pesquisa empírica de natureza qualitativa, logo, a interpretação e avaliação de dados (FONSECA, 2009). Recorrendo a dados coletados na *internet* para investigação das ações e interações de certos grupos (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2011), especificamente, os trabalhadores.

Os dados são reclamações registrados no Reclame Aqui sobre os problemas na GetNinjas enfrentados pelos trabalhadores. Destaca-se que a *internet* pode apresentar obstáculos na construção da amostra em razão da sua diversidade, volatilidade e grandeza de dados (FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2011). A pesquisa calculou o tamanho da amostra a ser coletada a partir de Pinheiro (2009).

De modo a melhor contribuir para a investigação também foram realizadas entrevistas, por videoconferência, com trabalhadores da GetNinjas.

É imperioso destacar que os dados referentes as entrevistas foram coletados durante o desenvolvimento do projeto de pesquisa “Plataformas digitais de trabalho: análise crítica das relações de trabalho em plataformas de *marketplace*”, que teve apoio do PIBIC/UFBA e do PIBIC/CNPq.

A monografia estrutura-se em cinco capítulos, considerando o primeiro a presente introdução e o quinto as considerações finais. No segundo capítulo é abordado o trabalho nas plataformas digitais de trabalho, de início, um resumo do contexto histórico que propiciou a situação atual. Além de conceituar o que é capitalismo de plataforma e realizar um contraponto com a definição de economia compartilhada. O capítulo também irá discorrer sobre a concepção e tipologias das plataformas digitais de trabalho. Ao final desse capítulo será analisado o conceito jurídico de relação de trabalho e análise das plataformas sob a perspectiva dos cientistas jurídicos. O terceiro capítulo analisará a GetNinjas descrevendo o

funcionamento da plataforma e investigando bibliografias que discorram sobre a empresa. Além disso, será comparado com as plataformas TaskRabbit e Fiverr. O capítulo finalizará com uma pesquisa de julgados que discorra de alguma forma sobre a GetNinjas. No capítulo quatro apresentará e analisará os dados coletados no Reclame Aqui e as duas entrevistas realizadas com trabalhadores que utilizam a GetNinjas, visando responder o problema supramencionado.

## **2. O LABOR NAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE TRABALHO**

Neste capítulo, será abordado as dinâmicas contemporâneas que proporcionaram o surgimento e consolidação das plataformas digitais de trabalho. Além disso, apresentará as definições e classificações elaboradas por estudiosos do tema. Por fim, expor o entendimento de cientistas jurídicos sobre relação de trabalho, bem como do trabalho por meio das plataformas digitais.

### **2.1. Uma síntese do panorama laborativo na contemporaneidade**

As transformações socioeconômicas ocorridas a partir da década 1970 foram responsáveis por desencadear mudanças profundas no trabalho. A flexibilização foi internalizada na organização do trabalho, na economia, nos sujeitos, nas leis. O trabalho precarizado se tornou a regra e o desenvolvimento tecnológico proporcionou novas ferramentas de gestão do trabalho. Portanto, iniciava-se a construção da racionalização neoliberal que terá consequências imprescindíveis no gerenciamento das empresas, no trabalho e no trabalhador.

#### **2.1.1. Neoliberalismo**

Segundo Dardot e Laval (2016) neoliberalismo é um modo de governo que tem como espírito primaz a concorrência. Estrutura a sociedade desde as práticas do Estado até a subjetividade do indivíduo, ou seja, vai além de um modelo econômico, político, ideário e simbólico, pois, o neoliberalismo é uma racionalidade governamental do capitalismo contemporâneo. De acordo com Andrade (2019), neoliberalismo pode ser entendido em quatro dimensões: econômica globalizada, luta antidisciplinar, teórica e simbólica, bem como as disposições subjetivas. Destaca-se que essas dimensões não estão dissociadas, porém, interconectadas.

A dimensão econômica globalizada caracteriza-se pela acumulação financeira e sua centralização em grupos pequenos e homogêneos. Já a luta antidisciplinar é o confronto contra as medidas de regulamentação/desregulamentação baseada num modelo de gestão concorrencial, que tem como alvo de predileção as empresas privadas. A terceira dimensão é o campo da luta simbólica, a desconstrução dos valores neoliberais e a busca por alternativas. Por fim, a última dimensão é a esfera

da subjetividade, o relacionamento do indivíduo consigo mesmo e com os outros (ANDRADE, 2019).

Para Antunes (2009) neoliberalismo facilita a reorganização do capital e tem como base a precarização do trabalho e a minimização do Estado. Desse modo, são incentivadas e promovidas as privatizações da prestação de serviços públicos e do setor de exploração econômica estatal, discorre ainda que o neoliberalismo permite:

[...] ditar o ideário e o programa a serem implementados pelos países capitalistas, inicialmente no centro e logo depois nos países subordinados, contemplando reestruturação produtiva, privatização acelerada, enxugamento do Estado, políticas fiscal e monetária sintonizadas com os organismos mundiais de hegemonia do capital, como o FMI e o Bird, desmontagem dos direitos sociais dos trabalhadores, combate cerrado aos sindicalismo de esquerda, propagação de um subjetivismo e de um individualismo exacerbados [...]. (ANTUNES, 2009, p. 187)

Como se pode verificar nessa citação, neoliberalismo é aplicado na política econômica e tem como base a teoria monetarista. Durante a década de 70 e 80, um grupo de intelectuais, economistas e políticos, tal como o economista Milton Friedman, fomentaram o discurso de que a intervenção estatal na economia era o motivo da alta da inflação, mormente devido à impressão de mais dinheiro por ordem do governo. Salienta-se que o combate à inflação e a estagnação econômica dos países eram uns dos principais problemas a enfrentar naquele período (FRIEDEN, 2008).

Ademais, a resposta supramencionada a crise financeira da década de 70 ocasionou consequências ao mundo do trabalho. O processo produtivo passou por transformações como resultado do desenvolvimento tecnológico, *v.g.*, comunicações, transporte e financeiro, como também uma organização do trabalho distinto do fordismo, baseado na acumulação flexível, o toyotismo. Este desenvolvimento massivo em tecnologia teve como objetivo assegurar a posição dominante das grandes corporações, primordialmente dos países centrais em relação aos periféricos. Igualmente, aprimorar as ferramentas de controle e exploração do trabalho, de modo a garantir os seus lucros e, assim, superar as dificuldades econômicas desencadeadas pela crise em curso desde a década 70. Cita-se, como exemplo, dessas alterações na esfera laboral, os seguintes aspectos:

[...] diminuição do operariado manual [...] e da fase de expansão [...] social-democrática [...] aumento acentuado das inúmeras formas de

subproletarização ou precarização do trabalho, decorrentes da expansão do trabalho parcial, temporário, subcontratado, terceirizado [...] enorme expansão dos assalariados médios, especialmente no “setor de serviços, [...] há, em níveis explosivos, um processo de desemprego estrutural [...] Há uma expansão do que Marx chamou de trabalho social combinado no processo de criação de valores de troca (Marx, 1994), no qual trabalhadores de diversas partes do mundo participam do processo produtivo. [...]. (ANTUNES, 2009, p. 188-189)

Nesse sentido, percebe-se que o modelo neoliberal fragmenta e destoa a classe trabalhadora. Constata-se uma classe com muitas distinções internas, *v.g.*, trabalhadores no mesmo ambiente de trabalho e exercendo a mesma função, no entanto, alguns são empregados diretos enquanto outros terceirizados e ainda tem aqueles que são autônomos (ANTUNES, 2009).

Portanto, é importante compreender o neoliberalismo como uma razão de pensar, agir e conduzir do capitalismo contemporâneo. No prisma do trabalho é evidente o embate contra as medidas jurídicas de proteção já estabelecidas, por intermédio de reformas que enfraqueçam as normas trabalhistas vigentes, assim como a tentativa de impedir a regulamentação de certas categorias laborais.

### 2.1.2. A organização flexível

O neoliberalismo transformou a organização do trabalho, do fordismo para o modelo de acumulação flexível. Karl Marx aponta a alienação por três perspectivas: a alienação do trabalhador em relação ao produto do seu trabalho; em relação à atividade do trabalhador; e, por último, o trabalho se torna apenas um meio de sobrevivência (QUINTANEIRO, 2002). Evidencia-se que esta alienação se torna mais latente a partir da implementação de organização de trabalho flexível. Segundo Pinto (2010) discorrendo sobre o sistema toyotista, este acarretou aumento na flexibilidade, maior produtividade, celeridade ao atendimento à demanda, por outro lado, reduziu radicalmente o número de trabalhadores.

A flexibilização é central desse modelo de produção que ganhou forças a partir do neoliberalismo. De acordo com Pinto (2010) a organização flexível necessita que ocorra modificações na legislação trabalhista de modo a garantir a maleabilidade na aplicação da força de trabalho na produção capitalista. Os direitos e garantias trabalhistas são retirados e flexibilizados, do mesmo modo novas figuras de

contratações são impulsionadas, tal como o trabalho temporário, terceirizado, intermitente, estes mais flexíveis e com menos garantias jurídicas.

Além disso, ao trabalhador polivalente é exigido habilidades e capacidades diversas, provocando crises de adaptação, bem como alienabilidade sobre o trabalho e o seu labor (PINTO, 2010). Do ponto de vista de Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010), a flexibilização não se limita apenas a organização do trabalho, pois passa a ser internalizada e ativa aos valores éticos da sociedade contemporânea. Desse modo, o ser flexível e polivalente tem impactos significantes na saúde física e mental (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010), como também contribuindo para a corrosão do caráter (SENNETT, 2009). No dizer de Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) a racionalização neoliberal aprofunda a alienação social do trabalho, por conseguinte, impacta a formação do indivíduo, *ipsis verbis*:

[...] São minados os processos de construção das identidades, valorizando-se o individualismo exacerbado, consumista e desintegrador – nutrindo-se a ilusão de ser feliz pelo ter – e impulsionando-se os indivíduos num voltarse para a exterioridade que conduz a um processo de esvaziamento interior e de negação dos sentimentos e valores humanos, perdendo-se a noção de pertencimento à própria espécie humana. (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p. 234)

A flexibilização como base do adoecimento do trabalhador e, conseqüentemente, da sociedade, também é demonstrado por Antunes (2018). O trabalhador no sentido físico e subjetivo se sente cada vez mais solitário, além disso, constata-se a institucionalização do assédio moral nos ambientes laborativos, principalmente se há metas a cumprir (ANTUNES, 2018). O autor conclui que a precarização do trabalho se tornou uma das diretrizes do capitalismo contemporâneo (ANTUNES, 2018). Na visão de Han (2018) o sujeito neoliberal transforma a liberdade em coerção, em consequência suscita doenças psíquicas, *v.g.*, síndrome do esgotamento profissional. Torna-se sujeito do desempenho que na visão do autor “[...] se julga livre, [mas] é na realidade um servo” (HAN, 2018, p. 10).

Assim, depreende-se que a organização flexível acarreta transformações não somente na gestão do trabalho, mas também no subjetivo do trabalhador. Os efeitos são de ordem difusa, não somente econômica ou jurídica como geralmente transparece, mas multissistêmicos.

### 2.1.3. O desenvolvimento da tecnologia

Em primeiro lugar, registra-se que a técnica não é sinônimo de tecnologia. A técnica é um saber-fazer eficazmente uma atividade, enquanto a tecnologia é a técnica vinculada ao conhecimento científico (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). Outra elucidação de Carelli e Oliveira (2021) é que enquanto a tecnologia é somente a busca por uma transformação, a ciência é mais ampla, logo, nem toda ciência é tecnologia, porém toda tecnologia é ciência. Outrossim, os autores alertam que a técnica, tecnologia e ciência são atividades inerentes ao ser humano, por conseguinte, a neutralidade da tecnologia é um mito, pois a sua concepção e aplicação já carrega intrinsecamente a subjetividade do seu autor e/ou executor (CARELLI; OLIVEIRA, 2021).

O aperfeiçoamento tecnológico contribuiu para alteração na organização do trabalho. Situação bem aparente com a primeira revolução industrial — nomenclatura prevalente para indicar revoluções tecnológicas —, pois a introdução da máquina a vapor acarretou mudanças profundas nos meios de produção.

A primeira revolução industrial intercorreu do século XVIII ao XIX e tem como representação basilar o início da produção mecânica, devido à invenção da máquina a vapor (SCHWAB, 2016). O trabalho é centralizado em torno das máquinas e a figura do operário (RODRIGUES, 2020). Rocha, Bacelar Jr. e Born (2021) identificam como marco desse período o Ludismo e o Cartismo, este foi um movimento que produziu uma cartilha, Carta do Povo, exigindo melhores condições de trabalho, aquele é caracterizado pela destruição do maquinário fabril, pois o considerava prejudicial às práticas laborativas tradicionais.

A segunda revolução industrial é iniciada ao findar do século XIX, sendo marcada pela utilização do petróleo e da energia elétrica, esta com a linha de montagem possibilitou a produção em massa (SCHWAB, 2016). Nota-se que é característica também desse período o taylorismo/fordismo, que viabilizaram a produção em larga em escala (PINTO, 2010; RODRIGUES, 2020). Portanto, é perceptível a influência da tecnologia na organização do trabalho.

A terceira revolução industrial é identificada pela criação e aperfeiçoamento das tecnologias de informação e comunicação (RODRIGUES, 2020), primordialmente em relação ao computador e a *internet* (SCHWAB, 2016). Igualmente, é característica deste período a preferência por máquinas mais sofisticadas — a utilização de robôs



nas linhas de montagem — e o uso reduzido de trabalhadores (ROCHA; BACELAR JR.; BORN, 2021). O sistema de Ohno, isto é, toyotista, converte-se no principal modelo de organização do trabalho, enfim, inicia-se a fase da acumulação flexível.

No tempo presente, Schwab (2016) alega que a sociedade se situa na quarta revolução industrial, pois há um desenvolvimento tecnológico multidimensional, de crescimento exponencial e impactando transformações no mundo. A máquina que inicialmente facilitava o trabalho, depois se tornou mais automatizada, agora também gerencia o labor humano (ROCHA; BACELAR JR.; BORN, 2021). Por fim, os *hardwares* e *softwares* mais sofisticados com capacidade de armazenar e processar uma imensa quantidade de dados, aliados a uma análise proveniente da inteligência artificial tornaram-se nucleares para a organização e estrutura das empresas na contemporaneidade, possibilitando e estabelecendo o modelo de empresa em plataforma digital.

## 2.2. O capitalismo de plataforma

O capitalismo de plataforma é resultado do avanço da tecnologia computacional e da racionalidade neoliberal. Segundo Srnicek (2018), o capitalismo contemporâneo através de ferramentas computacionais extraem, armazenam e processam uma quantidade massiva de dados e deste modo conseguem gerir, controlar e vigiar os negócios, por consequência, potencializar os lucros. É um modelo de organização empresarial da quarta revolução industrial, em que os dados são uma matéria-prima relevante e a plataforma digital instrumento essencial desse modelo.

De acordo com Srnicek (2018), os *dados* são informações de algo que aconteceu, por isso, são distintos do *conhecimento*, pois este é a informação do porquê aquilo ocorreu. O processamento dos dados permite a otimização dos processos de produção, *i.e.*, gerenciar os trabalhadores, conhecer agudamente os consumidores e direcionar os anúncios singularmente. O autor também demonstra algumas funções que os dados são úteis ao capitalismo, *in verbis*:

[...] educam e dão vantagem competitiva aos algoritmos; permitem a coordenação e a terceirização dos trabalhadores; permitem a otimização e a flexibilidade dos processos de produção; possibilitam a transformação de produtos de baixa margem em serviços de alta

margem; e a própria análise de dados é um gerador de dados, em um ciclo virtuoso.<sup>1</sup> (SRNICEK, 2018, p. 44) (tradução minha)

Percebe-se a importância dos dados para a gestão das empresas deste novo século, principalmente no gerenciamento da força de trabalho. Em conjunto com *softwares* de análise de dados, as empresas são capazes de monitorar o desempenho de seus funcionários, bem como deliberar sobre recrutamentos a partir dos dados colhidos em redes sociais (DE STEFANO, 2020). No entanto, faz-se necessário o cuidado com uma perspectiva tecnodeterminista, pois apesar da tecnologia proporcionar novas formas e oportunidades de trabalho, em contrapartida, também ocorre a acentuação da precarização do trabalho (DE STEFANO, 2020; DE STEFANO *et al.*, 2021).

Já a plataforma é o local físico e/ou virtual onde propicia a comunicação entre grupos. Em conformidade com Carelli e Oliveira (2021), a plataforma não se limita apenas ao ambiente virtual, por exemplo, a feira e o *shopping center* são um modelo de plataforma, visto que são espaços em que comerciantes distintos possam realizar os seus negócios com potenciais clientes. Os autores discorrem que essa concepção de plataforma se expandiu e resultou numa empresa des-hierarquizada e desmateralizada, que apenas realiza a governança de diversos atores. Eles alertam que a plataforma não é uma atividade econômica, não se confunde com empresa, mas é uma técnica de organização empresarial.

Quando esse modelo empresarial utiliza da tecnologia computacional para integração desses grupos então se tem uma plataforma digital (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). De acordo com Srnicek (2018), a plataforma digital tem as seguintes vantagens: coleta e processa os dados com mais facilidade; pode ser operada de qualquer lugar; torna-se mais valiosa com o aumento de usuários; maior controle e governança. Por fim, o autor aduz que a plataforma é a intensificação dos fenômenos que tiveram início da década de 1970.

É notório que o capitalismo de plataforma é assente no pensamento neoliberal, logo, a plataforma é a intensificação dos fenômenos que tiveram início da década de 1970, mormente a flexibilização. Sennett (2009), explana que a lógica da flexibilização

---

<sup>1</sup> *educan y dan ventaja competitiva a los algoritmos; habilitan la coordinación y la deslocalización de los trabajadores; permiten la optimización y la flexibilidad de los procesos productivos; hacen posible la transformación de productos de bajo margen en servicios de alto margen; y el análisis de datos es en sí mismo generador de datos, en un círculo virtuoso.*

neoliberal esconde um sistema de poder constituído por três elementos: “reinvenção descontínua de instituições; especialização flexível de produção; e concentração de poder sem centralização” (SENNETT, 2009, p. 54). Assim, vislumbra esses três elementos na concepção das plataformas digitais.

A formulação da plataforma digital como *marketplace* foi construída da representação do funcionamento da feira, *shopping*, mercado, conforme foi supramencionado. Dessa concepção abarca plataformas como o Ebay e o Mercado Livre, assim como mais recentemente esse modelo foi adotado pelas empresas de varejo do Brasil, a título de exemplo, Submarino, Casas Bahia, Shoptime. No entanto, essa visualização se torna complexa quando é centrada no labor humano, *i.e.*, envolve a oferta de prestação de serviço (CARELLI; OLIVEIRA, 2021), pois essa categoria de plataforma tende a promover “uma imensa reorganização do mundo do trabalho, estabelecendo novos nichos para diversas ocupações, novas formas de controle sobre o trabalho, novas experiências do consumo” (ABÍLIO, 2017).

Nesse sentido, Carelli e Oliveira (2021) alertam que a plataforma digital de trabalho não é sinônimo de *marketplace*, pois nem todas funcionam desse modo. As plataformas que apenas realizam a intermediação entre a oferta e a demanda, ou melhor, atuam como uma agência de trabalho, estas se enquadram na caracterização de *marketplace*. Já as plataformas que são protagonistas do serviço ofertado, por exemplo, definindo o preço, a qualidade e a execução do serviço, não podem ser compreendidas como *marketplace*.

Destaca-se que as Plataformas Digitais de Trabalho tendem a se apresentarem como meras empresas de tecnologia, que apenas intermedeiam o contato entre o trabalhador e o consumidor (GINÈS I FABRELLAS, 2018). Utilizam-se da concepção homem-empresa de modo a não ter que arcar com os direitos e garantias trabalhistas, além disso, os riscos do negócio são transferidos aos trabalhadores (FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020).

Na opinião de Abílio (2017), as “empresas-aplicativos” aplicam procedimentos para transferir os riscos do negócio para uma multidão de trabalhadores. Essa transferência dos riscos e custos é uma das consequências da flexibilização do trabalho, contudo sem perder o controle do trabalhador. O diferencial é que anos atrás o risco era transferido para outras empresas, no processo conhecido como terceirização, no entanto, o capitalismo de plataforma com o uso dos *softwares* possibilitou incumbir esses custos aos trabalhadores.

Enfatiza-se que o “ser a própria empresa” é uma falácia, pois a situação fática é um trabalhador autônomo gerenciado por uma grande plataforma de tecnologia, que geralmente não pode nem escolher os clientes, definir valores ou negociar fora da plataforma (SLEE, 2017; CALDAS, 2020).

Dessarte, remete-se esse panorama a alegação defendida por Han (2018) de que a sociedade vive na Ditadura do Capital, pois o sujeito neoliberal é um servo de si mesmo, “um trabalhador que explora a si mesmo para a sua própria empresa” (HAN, 2018, p. 14). Uma síntese da racionalidade neoliberal, a qual nas últimas quatro décadas influencia o campo político e econômico, como também a organização e a gestão do trabalho (SIQUEIRA; PEREIRA; VILAS BOAS, 2020). Portanto, geralmente figura-se nas plataformas um trabalhador que acredita ser empreendedor, contudo, encontra-se sob o controle e a gerência da “empresa-aplicativo”.

Ademais, um discurso difundido para descrever esse fenômeno das plataformas digitais no capitalismo contemporâneo foi a ideia de Economia do Compartilhamento. Segundo Slee (2017), as promessas eram de um movimento que construiria uma comunidade de consumidores conscientes e menos materialistas, um comércio sustentável e ajudaria indivíduos a se tornarem microempresários tornando-se o prestador e consumidor menos dependentes das grandes empresas. Kalil (2020) caracteriza a Economia Compartilhada em cinco aspectos fundamentais, *ipsis verbis*:

- (i) cria espaços para a troca de bens sem uso momentâneo e para o surgimento de novos serviços, sendo um instrumento de participação no mercado, em que é possível auferir uma renda extra e formar uma comunidade de vendedores e consumidores com perfis semelhantes;
- (ii) é capital de alto impacto, tendo em vista que abre a oportunidade para que tudo, de bens a habilidades, sejam utilizados em suas capacidades plenas;
- (iii) existe o predomínio de redes baseadas nas multidões, ao invés de instituições centralizadas e hierárquicas, na medida em que o fornecimento de capital e trabalho ocorre por meio de multidões de indivíduos descentralizados, e há divisão dos custos de propaganda, de formação de uma base de clientes e do desenvolvimento de produtos ;
- (iv) há confusão entre as esferas profissional e particular, uma vez que parcela das trocas comerciais acontece no curso de atividades consideradas pessoais, como dar uma carona;
- (v) ocorre o obscurecimento das fronteiras entre emprego em tempo integral e trabalho casual, entre trabalho dependente e independente, entre trabalho e lazer. (KALIL, 2020, p. 71)

As empresas Uber e Airbnb são exemplos de plataformas que utilizaram desse discurso para fomentar os seus negócios. Colocam-se como apenas fornecedoras do

aparato tecnológico que incentiva a colaboração entre as pessoas, apesar disso o que se tem é um novo modelo de organização empresarial que diverge desse ideal (REIS, MEIRELES, 2021). A idealização de um futuro colaborativo e do uso eficiente dos bens com a devida distribuição dos benefícios entre os envolvidos geralmente é um engodo na maioria das plataformas digitais, visto que a situação fática é “o aprofundamento do padrão de exploração da força de trabalho” (CALDAS, 2020, p. 90). Slee (2017) também coaduna dessa mesma visão, nestes termos:

a Economia do Compartilhamento está propagando **um livre mercado inóspito e desregulado** em áreas de nossas vidas que antes estavam protegidas. Em vez de trazer uma nova fase de abertura e confiança pessoal a nossas interações, está **criando uma nova forma de fiscalização**, em que os prestadores de serviços devem viver com medo de ser delatados pelos clientes. [...] estão dando fortuna a seus investidores e executivos e criando bons empregos para seus engenheiros de programação e marqueteiros, graças à **remoção de proteções e garantias conquistadas após décadas de luta social**, e graças à criação de **formas de subemprego mais arriscadas e precárias** para aqueles que de fato suam a camisa. (SLEE, 2017, p. 30-31, posição 306-318) (grifo meu)

Na materialidade factual as plataformas propiciam a ampliação do trabalho precarizado (CALDAS, 2020). As convicções elaboradas nos primórdios sobre a Economia do Compartilhamento são sobrepostas pela racionalização neoliberal, primordialmente do sujeito empreendedor. Como descrito por Han este sujeito “como empreendedor de si mesmo, é incapaz de se relacionar livre de qualquer propósito. Entre empreendedores não surge amizade desinteressada” (HAN, 2018, p. 11). Por isso, não há colaboração na relação desses sujeitos e sim, a busca de benefícios, mais precisamente a obtenção de lucros.

Caldas (2020) ao discorrer que a economia do compartilhamento não é um avanço do sistema econômico para além do capitalismo, mas sim um instrumento que aprofunda a exploração dos trabalhadores através de novos e sofisticados mecanismos. Constata também o seguinte ensinamento, *in verbis*:

Seria mesmo fantástico se tudo isto, o compartilhamento, e a democratização do mercado, fosse verdade, mas, esse fenômeno do compartilhamento de bens e serviços, mostra-se ilusório a medida que se constata que **para ter acesso as plataformas de compartilhamento as pessoas terão que pagar mais, pois precisarão de mais informações**. (CALDAS, 2020, p. 83) (grifo meu)

Compara-se esse fenômeno com a GetNinjas em que o profissional tem que pagar de modo a obter as informações sobre os anúncios de serviços e, conseqüentemente, trabalhar.

Em síntese, o termo Economia do Compartilhamento para qualificar o fenômeno das plataformas no panorama socioeconômico contemporâneo é objeto de críticas pela comunidade científica (KALIL, 2020). Na visão de Oliveira, Carelli e Grillo (2020), as plataformas digitais apenas utilizam esse termo para propaganda. Inclusive, no cenário atual, algumas empresas não proferem esse discurso, *exempli gratia*, a empresa analisada por essa monografia, a GetNinjas. Por fim, compreende-se que a sociedade está diante de um modelo de organização empresarial, propiciada pelo desenvolvimento tecnológico atual, assim dizendo, o capitalismo de plataformas.

### **2.3. As classificações das plataformas digitais de trabalho**

Faz-se necessário conhecer as classificações das plataformas digitais de trabalho concebidas pela literatura científica, de modo a compreender com mais profundidade a atuação delas. Será explanado algumas classificações próprias de autores estudiosos do tema ou as utilizadas por eles em suas obras.

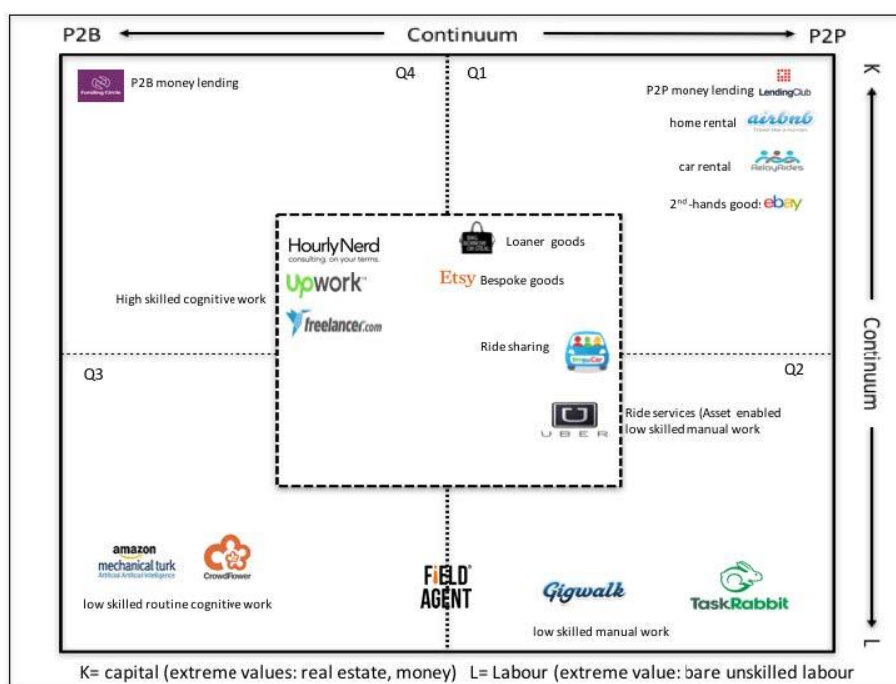
Inicialmente, verificar-se-á divisão proposta por Carelli e Oliveira (2021), em que as plataformas são classificadas referentes a três aspectos: plataformas puras ou mistas/híbridas; de acordo com o ramo ou setor de prestação de serviço; e, por último, em relação ao local de entrega do resultado do serviço. A plataforma pura não exerce controle entre os negociantes, ou seja, simplesmente uma verdadeira *marketplace*. Já as plataformas mistas/híbridas há uma combinação entre mercado e hierarquia, pode-se dizer também que é uma plataforma dirigente. A segunda classificação proposta pelos autores não é restritiva, visto que ela depende do serviço ofertado pela empresa, logo, pode ser de transporte de objetos, de pessoas, entrega de comida, de compras de supermercado *etc.*

O último aspecto é se a entrega do resultado do serviço ocorre on-line ou localmente (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). Há uma atenção a esse ponto, pois independentemente do meio em que o trabalho é realizado, on-line ou off-line, não se deve estimular a sofisma do trabalhador virtual. Independentemente do ambiente da prestação do serviço sempre há um labor humano, isto é, um trabalhador “com

necessidades, desejos e vontades, e realiza o trabalho no mundo real” (OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020, p. 2620).

Codagnone, Biagi e Abadie (2016) elaboraram um sistema que lembra um plano cartesiano. O eixo horizontal se refere as conexões realizadas pela plataforma, *i.e.*, num extremo tem as plataformas que ligam pessoas a pessoas (*P2P*) e na outra ponta pessoas a empresas (*P2B*). Já o eixo vertical se trata dos ativos focais utilizados na plataforma indo do uso apenas de capital, logo, não envolvendo pouco ou nenhum labor (*K*) e, na outra extremidade, a dependência total do labor humano (*L*). Realça-se que esses eixos são idealizados como um continuum, por isso, não podem ser vistas como dicotômicas.

**Figura 1** – quadro elaborado por Codagnone, Biagi e Abadie.



Fonte: Codagnone, Biagi e Abadie (2016, p. 24)

Observa-se na figura os quadrantes e uma zona híbrida. No Q1 são plataformas baseados em ativos, como empréstimo de dinheiro, aluguel ou venda de imóveis e móveis, de pessoas para outras pessoas, por exemplo, o Airbnb. Já o Q2 é a prestação de serviço para outras pessoas baseado no labor humano, *v.g.*, TaskRabbit. Enquanto no Q3 essas tarefas tendem a ser oferecidas para empresas, é o caso da Amazon Mechanical Turk. O Q4 são plataformas em que pessoas podem emprestar/investir dinheiro em negócios e empresas, tendo como exemplo, October.eu. Há também uma zona híbrida composta por plataformas que mantêm um

pouco de cada característica. Os autores colocaram como exemplo os aplicativos de transporte de pessoas, pois o motorista (labor humano) presta o serviço com o seu carro (bem), neste caso, há uma crítica de Oliveira, Carelli e Grillo (2020), já que o carro seria uma ferramenta de trabalho, a preponderância é do labor humano.

Há também a classificação de Todolí Signes (2017 *apud* CARELLI; BITTENCOURT, 2020) nas seguintes características dicotômicas: *crowdsourcing* on-line e *crowdsourcing* off-line; *crowdsourcing* genérico e *crowdsourcing* específico. O primeiro é referente ao local em que é realizado a tarefa, quer dizer se é realizado remotamente através de ferramentas computacionais (*crowdsourcing* on-line) ou necessite que o trabalhador desloque até o local estabelecido para realização da tarefa (*crowdsourcing* off-line). Ao passo que a segunda caracterização é se a plataforma oferta inúmeros serviços distintos (*crowdsourcing* genérico) ou apenas de um ramo da atividade econômica (*crowdsourcing* específico).

De Stefano (2016) define em *crowdwork* o trabalho realizado on-line, logo, pode ser executado em qualquer lugar do globo. Ao passo que o *trabalho sob demanda via aplicativos* o labor ocorre presencialmente. Percebe-se que a principal diferenciação é o local da execução do serviço. O autor também atenta que esses dois conceitos não são homogêneos, pois plataformas de *crowdwork* podem apresentar inúmeras outras características distintas, o mesmo ocorre com as de *trabalho sob demanda via aplicativos*.

Howcroft e Bergvall-Kåreborn (2019) classificam as plataformas em quatro tipos. No tipo A os trabalhos são atribuídos e concluídos conectados à plataforma, geralmente são microtarefas. Em contrapartida, no tipo B não há nenhuma compensação financeira, ou melhor, é apenas por entretenimento. Já no tipo C os serviços são baseados em bens, em que os trabalhadores utilizam os próprios bens e a plataforma apenas realiza a intermediação. Por último, o tipo D, no qual as plataformas intermedeiam serviços de profissionais especializados, os quais podem ser realizados e concluídos de forma remota ou presencial.



Tabela 1 – tipologia das plataformas de trabalho digital

|                        |             | Forma de remuneração  |   |
|------------------------|-------------|---|---|
|                        |             | Trabalho pago   | Trabalho não pago ou especulativo   |
| Agente Ativo (inicial) | Solicitante | <b>Tipo A</b> - tarefas atribuídas e concluídas por trabalhadores online. (Amazon Turk, Fiverr)   | <b>Tipo B</b> - tarefas "playbour" atribuídas e concluídas pelos trabalhadores online. Os trabalhadores terminam as tarefas principalmente por diversão e alegria, em vez de serem compensados. (Threadless, InnoCentive) |
|                        | Trabalhador | <b>Tipo C</b> - serviços baseados em ativos, com solicitantes e trabalhadores conectados por plataformas online. Os trabalhadores prestam serviço offline utilizando ativos / equipamentos de propriedade dos trabalhadores. (Airbnb, Uber, TaskRabbit) | <b>Tipo D</b> - plataformas que intermediam trabalhos de profissionais especializados, os quais podem ser realizados e concluídos de forma remota ou presencial. (Apple Store, Google Play, iStock)                       |

Fonte: elaborada pelo autor com base em Howcroft e Bergvall-Kåreborn (2019).

Acrescenta-se também a classificação de Fernández-Macías (2017 *apud* SONG; LOWMAN; HARMS, 2020) sobre as plataformas digitais de trabalho. Os trabalhos prestados por meio da *internet* é *crowdwork* e o termo *gig work* para os efetuados presencialmente. Já Duggan *et al.* (2020 *apud* SONG; LOWMAN; HARMS, 2020) dividem as plataformas em três grupos, porém os abrangem como *gig work*. O primeiro são as que intermedeiam a venda e/ou aluguel de bens, eles as denominam *capital platform work*. Enquanto *crowdwork* são as plataformas que intermedeiam serviços para uma multidão espalhada geograficamente. O último grupo corresponde as *app work*, plataformas que ofertam serviços realizados presencialmente.

Assim, nota-se as inúmeras classificações possíveis para as plataformas digitais de trabalho. Algo em comum é o uso de um *software* que irá gerenciar com menor ou maior grau o serviço ofertado, logo, evidencia o uso de tecnologias da informação e comunicação para gerenciamento do negócio. Por essa razão, é indispensável essas classificações para verificar o nível de controle que determinada plataforma exerce sobre o negócio e em especial sobre o trabalhador, de modo a identificar se há relação de trabalho entre a plataforma e o trabalhador e qual a modalidade específica dessa relação.

#### 2.4. Aportes conceituais sobre trabalho em plataformas digitais

O estudo das plataformas digitais de trabalho é de extrema importância para os estudiosos do Direito do Trabalho, pois conforme foi demonstrado apresenta desafios aos juristas no enquadramento jurídico dos ditos “novos” trabalhadores. Outrossim, é primordial o estudo e a análise constante dos impactos das inovações tecnológicas no trabalho, mormente numa visão jurídica, pois o desenvolvimento das técnicas na ciência computacional tende a ser mais acelerada que as ciências humanas *stricto sensu*. Por isso, neste subtópico será explorado de forma sintética três livros jurídicos trabalhistas de cunho generalista, bem como três obras específicas que tratem do tema: plataforma digital de trabalho.

Martinez (2020) considera trabalho a atividade que tem como objetivo-fim uma contraprestação pecuniária. Diferente de uma atividade *stricto sensu* em que o propósito é o aperfeiçoamento ou a solidariedade, sendo a contraprestação pecuniária se houver apenas simbólica. Segundo o autor esse é o sentido de trabalho numa visão técnico-jurídico. Desse modo, o estágio e o serviço voluntário não é trabalho, mas uma atividade *stricto sensu*.

Percebe-se então que Martinez (2020) considera trabalho qualquer atividade exercida pelo homem que objetive o sustento pessoal e de seus familiares, se assim tiver. O trabalhador é autônomo quando dirige o tempo e o modo da realização da atividade para qual foi contratado. O autor tece críticas aos eufemismos utilizados para encobrir os falsos autônomos, em outras palavras, trabalhadores que são concretamente empregados, porém, são formalmente considerados autônomos.

A relação de emprego é a associação desses cinco elementos: pessoalidade; onerosidade; não assunção dos riscos da atividade patronal; duração não eventual ou contínua; e subordinação (MARTINEZ, 2020). A pessoalidade é a prestação de serviço somente por aquela pessoa física específica. Onerosidade é a contraprestação pela atividade realizada, conforme o autor, a descaracterização ocorre se o tomador provar que a atividade configura estágio ou serviço voluntário. O terceiro elemento é que o empregado não assume o risco do negócio do tomador. Já o quarto elemento aborda que a relação de emprego não comporta a imprevisibilidade de repetição. Sublinha-se que a duração contínua é um aspecto dos serviços domésticos, aos que ocorrem até duas vezes por semana não são considerados contínuos, por conseguinte, não possibilitam uma relação de emprego.

O último elemento é a subordinação que é a determinação do tempo e modo para execução da atividade pelo empregador (MARTINEZ, 2020). Martinez aduz que

a subordinação é a limitação da autonomia plena do trabalhador, mesmo que a direção e comandos por parte do empregador não sejam explicitamente praticados.

O autor comenta brevemente sobre as plataformas ao discorrer sobre parassubordinação, que é quando o controle do serviço ocorre difusamente e pontual (MARTINEZ, 2020). Utiliza-se o termo *crowdwork* conceituando ser um trabalho intermediado por uma plataforma digital e ofertado para uma multidão de solicitantes indeterminados, como também a coordenação do trabalho ocorre por meio digital. Não obstante, esta passagem, o autor não aprofunda o tema, assim como não esclarece se esse trabalho configura relação de emprego.

Do ponto de vista de Leite (2020), a relação de trabalho é gênero e a de emprego é espécie. Esta é caracterizado pelo trabalhador subordinado, denominado empregado. Já a relação de trabalho é toda atividade humana em que há prestação de trabalho. Percebe-se que Leite considera relação de trabalho toda atividade que envolve labor humano independentemente de contraprestação financeira.

O trabalhador autônomo é aquele que presta serviço sem subordinação mesmo que contenha os elementos da pessoalidade, onerosidade e não eventualidade (LEITE, 2020). O autônomo assume o risco do negócio e desenvolve a atividade com discricionariedade.

Leite (2020) define como elementos essenciais para relação de emprego: a pessoalidade, ineventualidade, subordinação e onerosidade. A subordinação que o autor se refere como subordinação hierárquica ou jurídica, para ele decorre de uma sujeição disciplinar, diretiva do empregador. O autor se pronuncia sobre outros conceitos de subordinação, tal como a parassubordinação, porém ele alega que o ordenamento pátrio não regula o trabalho parassubordinado. No entanto, a Constituição Federal permite desdobrar direitos típicos do empregado para outras espécies de trabalho, do mesmo modo a competência é da Justiça do Trabalho para dirimir conflitos de relação de trabalho. Ademais, Leite (2020) também elucida sobre a subordinação reticular que é o trabalhador inserido na dinâmica da estrutura organizacional do tomador de seu serviço, não dependendo se recebe ordens diretas dele.

No dizer de Delgado (2019) a relação de trabalho é uma obrigação de fazer concretizado no labor humano. Dessarte, engloba “a relação de emprego, a relação de trabalho autônomo, a relação de trabalho eventual, de trabalho avulso e outras modalidades de pactuação de prestação de labor (como trabalho de estágio, etc.)”

(DELGADO, 2019, p. 333). Observa-se que a relação de emprego é espécie da relação de trabalho e o autor a caracteriza por cinco elementos fático-jurídicos: a prestação é por pessoa física; pessoalidade; não eventualidade; subordinação; e onerosidade.

A subordinação é analisada por três dimensões que são harmônicas: a clássica, a objetiva e a estrutural (DELGADO, 2019). A clássica é a subordinação em que o labor é totalmente dirigido pelo empregador, uma intensividade relevante de ordens. Enquanto a subordinação objetiva o trabalhador está integrado ao objetivo do empregador, não há necessidade uma veemência de comandos. Já na subordinação estrutural é equivalente à subordinação reticular que foi supradita, o trabalhador se encontra vinculado a dinâmica de funcionamento da empresa tomadora de seu serviço. Delgado (2019) exemplifica essas dimensões do seguinte modo:

[...] Na essência, é trabalhador subordinado desde o humilde e tradicional obreiro que se submete à intensa pleora de ordens do tomador ao longo de sua prestação de serviços (**subordinação clássica ou tradicional**), como também aquele que realiza, ainda que sem incessantes ordens diretas, no plano manual ou intelectual, os objetivos empresariais (**subordinação objetiva**), a par do prestador laborativo que, sem receber ordens diretas das chefias do tomador de serviços e até mesmo nem realizar os objetivos do empreendimento (atividades-meio, por exemplo), acopla-se, estruturalmente, à organização e dinâmica operacional da empresa tomadora, qualquer que seja sua função ou especialização, incorporando, necessariamente, a cultura cotidiana empresarial ao longo da prestação de serviços realizada (**subordinação estrutural**). (DELGADO, 2019, p. 353) (grifo meu)

Sobre o trabalho autônomo o principal diferencial para a relação de emprego é o elemento da subordinação, todavia também pode faltar o elemento da pessoalidade no vínculo com o tomador de serviço (DELGADO, 2019). Delgado (2019) argumenta que na autonomia a direção central, a saber, o modo de efetuar o serviço é particular do prestador. O autor esclarece que pode ocorrer trabalho autônomo com cláusula de pessoalidade, obviamente com a inexistência absoluta do elemento da subordinação. Apresenta como exemplo os profissionais como advogados, médicos.

Por último, Delgado (2019) tece críticas a Lei n. 13.467/2017, pois visou reduzir o valor do emprego com a desregulamentação e conferiu maior capilaridade ao trabalho autônomo, tendo como exemplo, a inclusão do art. 442-B na CLT. Entretanto,

segundo Delgado (2019), constatado os cinco elementos que caracterizam a relação de emprego, logo, como tal deve ser reconhecida.

Gaia (2018) analisa especificamente o trabalho exercido na plataforma Uber e conclui haver relação de emprego entre o motorista e a plataforma. O autor identifica que nesta relação trabalhista estão presentes os elementos que configuram o vínculo empregatício: pessoalidade, não-eventualidade, onerosidade, subordinação e alheabilidade. No elemento da pessoalidade foi constatado que o trabalhador é proibido se fazer substituir por outro motorista, o cadastro na plataforma somente é válido para uso exclusivo. Ressalta-se que toda a contratação manifesta esse caráter pessoal da relação, *v.g.*, as verificações do processo de seleção que a Uber realiza do trabalhador.

Registra-se que na obra de Kalil (2020), já é demonstrado a possibilidade do cadastro de pessoa jurídica na Uber e o uso de uma única conta com mais de um motorista. Repara-se a natureza volátil das plataformas digitais, que num espaço de pouco tempo pode alterar o seu funcionamento. Apesar disso, o elemento da pessoalidade ainda é presente, pois até então ocorre a análise de documentos para obter autorização de utilizar a plataforma, da mesma forma que após aceitação da corrida não pode haver substituição do motorista, *in verbis*:

[...] cada motorista registrado – tanto em contas de pessoa jurídica como naquelas com mais de um motorista – tem os seus documentos analisados pela empresa antes de ter autorização para trabalhar. Além disso, as corridas são oferecidas e aceitas por trabalhadores individualmente identificados – que não podem enviar um substituto em seu lugar – e o pagamento e a avaliação são feitos em face de quem desempenhou a atividade. A prestação do trabalho por uma pessoa que não seja a registrada na conta não está em conformidade com as regras da plataforma e o seu descumprimento pode acarretar aplicação de punição. (KALIL, 2020, p. 240)

A não-eventualidade ou habitualidade é presente por meio da aplicação da teoria dos fins do empreendimento (GAIA, 2018). O motorista é integrado aos fins do negócio da Uber, pois essa é uma empresa de transporte, logo, o motorista é indispensável para essa atividade. O autor relata que o motorista ganha bonificação ao trazer outro trabalhador para prestar serviço a plataforma, assim sendo, demonstrando a indispensabilidade do labor de motorista para a empresa.

O motorista também é incentivado a trabalhar constantemente e pode ser desligado da plataforma se recusar uma quantidade de viagens definida pela

empresa. Nota-se que estes fatos se relacionam com o elemento da habitualidade ou não-eventualidade. Gaia (2018) compreende que essas práticas da Uber ensejam o motorista ficar à disposição da plataforma perenemente. Ademais, alguns autores consideram que em relação a Uber este é o único elemento que deve ser analisado, pois, todos os outros estão presentes, *ipsis verbis*:

Bruno Alves Rodrigues afirma que a não eventualidade é o elemento fático-jurídico que determina a existência ou não da relação de emprego entre o motorista e a Uber, tendo em vista que presentes os demais. Sendo assim, a não eventualidade seria o único fator que exigiria a análise nos casos concretos para a caracterização do vínculo empregatício ou do trabalho autônomo. (KALIL, 2020, p. 184)

O elemento da onerosidade é facilmente identificável (GAIA, 2018). A empresa define o valor das corridas de modo unilateral. Os descontos concedidos aos passageiros e a majoração do valor da corrida também é concedida e decidida pela plataforma. O pagamento ao motorista é efetuado pela Uber.

De acordo com Gaia (2018), os conceitos de subordinação jurídica desenvolvida na ciência jurídica se atêm exclusivamente a aspectos subjetivos ou objetivos da relação de trabalho. Por causa disso, defende o conceito de subordinação jurídica disruptiva, *in verbis*:

A subordinação jurídica disruptiva, portanto, é o liame jurídico, oriundo do uso de aparatos tecnológicos no processo produtivo, que vincula o empregado ao empregador, por meio do qual este, em razão da dependência funcional do uso da força de trabalho para o desenvolvimento da atividade produtiva, exerce a gestão, o controle e o poder disciplinar sobre a força de trabalho contratada. (GAIA, 2018, p. 270)

No caso da Uber, o autor expressa que os motoristas são constantemente monitorados, diretamente pela empresa por meio da plataforma, que colhe inclusive dados do *smartphone* do trabalhador, e indiretamente pelo passageiro, por meio do sistema de reputação. Figura-se também como aspectos da subordinação na plataforma: a cobrança para realizar o maior número de viagens; os motoristas são distribuídos espacialmente pela plataforma, pois a empresa indica a eles os locais onde os preços estão com a tarifa dinâmica, do mesmo modo os motoristas não sabem o destino do cliente até aceitarem a viagem; a Uber fiscaliza e predita como o

motorista deve se comportar; por fim, no aspecto objetivo “o trabalho do motorista é indispensável para o funcionamento regular da empresa” (GAIA, 2018, p. 279).

O último elemento é a alheabilidade, que segundo Gaia (2018) deve ser considerada na análise fática de uma relação de trabalho. Segundo o autor, a Uber exerce relação direta com o mercado, pois a relação com o cliente é efetuada somente por ela (alienabilidade no mercado). Outro aspecto é que o cliente paga o serviço para a Uber e não para o motorista. Quando o pagamento é em espécie então a Uber descontará do motorista dos pagamentos a receber. Repara-se que os frutos da prestação de serviço pertencem à plataforma.

Inicialmente, é imperioso salientar que Kalil (2020) justifica a intervenção do Direito do Trabalho nas relações de trabalho provenientes do cenário do capitalismo de plataforma, pois há desequilíbrio de poder econômico e assimetria de informações entre o trabalhador e a empresa, bem como o profissional tem que trabalhar em demasia somente para auferir uma renda para sua subsistência. Neste último ponto, salienta-se que os ciclistas entregadores recebem menos de um salário-mínimo ao fazer uma jornada de 44h semanais (SIQUEIRA; PEREIRA; VILAS BOAS, 2020).

Ademais, Kalil (2020) defende em sua obra uma legislação específica para regulamentar o trabalho no capitalismo de plataforma, classificando o trabalhador em três categorias: autônomo, dependente e subordinado. Registra-se que o autor utiliza da classificação elaborada por Valério de Stefano: trabalho sob demanda via aplicativos e *crowdwork* (DE STEFANO, 2016; KALIL, 2020).

Ao trabalhador autônomo é garantido a liberdade sindical, o reconhecimento e efetivação da negociação coletiva, como também a erradicação de qualquer forma de discriminação (KALIL, 2020). Além disso, um sistema de reputação que comporte transparência e seja pautado no contraditório e ampla defesa. Acesso à informação da política de preço e gerenciamento das ofertas. Por fim, a portabilidade das avaliações, caso o trabalhador queira, para outras plataformas. O autor argumenta que todos esses direitos são aplicados para todos os trabalhadores, inclusive para o autônomo.

Já a segunda categoria é o trabalhador dependente, o qual situa-se numa situação de vulnerabilidade socioeconômica, como também na execução de suas atividades ele não tem meios ou capacidade de decisão, ou seja, encontra-se numa situação de dependência para com a plataforma (KALIL, 2020). Em consequência, aponta Kalil (2020) os seguintes direitos, nestes termos:

(i) escolher como, quando e quanto trabalhar; (ii) salário mínimo (ou piso salarial estabelecido em instrumento coletivo) proporcional à carga horária mensal e um preço dinâmico para o cálculo da remuneração; (iii) o pagamento de salário com periodicidade máxima mensal; (iv) 13º salário e férias, proporcionais ou integrais, conforme a carga horária; (v) FGTS; (vi) regramento sobre término do contrato e remuneração de salário in natura e utilidade conforme as regras vigentes na CLT; (vii) limitação da jornada de trabalho em 44 horas semanais e 8 diárias, podendo realizar até 2 horas extraordinárias por dia, com o devido acréscimo de 50%, sendo que o cálculo do tempo de trabalho leva em consideração o período em que o trabalhador desempenhar a atividade; (viii) descanso semanal remunerado; (ix) reembolso dos custos necessários para a prestação do trabalho, como combustível e manutenção de veículos para os casos das plataformas de transporte; (x) regras de segurança e saúde no trabalho; (xi) intervalos inter e intrajornadas. (KALIL, 2020, p. 268) (grifo meu)

A terceira e última categoria da proposta do autor é o trabalho subordinado, este mantém a definição e os direitos já previstos na CLT referentes ao contrato de emprego (KALIL, 2020). Ressalva-se que para os contratos intermitentes deve ser observado um preço dinâmico com base no valor do salário-hora da respectiva categoria do trabalhador, de igual modo “uma carga horária mínima, calculada de acordo com a média de horas trabalhadas nos quatro meses anteriores” (KALIL, 2020, p. 258).

Primeiramente, Carelli e Oliveira (2021) discorrem que trabalho gerenciado por plataforma não é uma nova profissão. O labor em cada plataforma corresponde ao negócio que a empresa atua, na Uber tem os motoristas, no iFood os entregadores, a depender da plataforma, por exemplo, na GetNinjas se tem inúmeras profissões distintas. Portanto, os autores não congraçam com a expressão trabalhador digital ao se referir ao labor exercidos por profissionais cadastrados nas plataformas digitais de trabalho (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). Ressalvam que essa noção tem cabimento restrito, v.g., referência as microtarefas digitais.

Os autores discorrem ser notório e reconhecido o desequilíbrio entre capital e trabalho nas sociedades capitalistas (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). De modo a tentar equilibrar esta desigualdade é que surge o Direito do Trabalho norteado pelo princípio da proteção e, assim, garantir condições dignas no exercício laborativo e ao trabalhador. O ordenamento pátrio elegeu a relação de emprego como primaz para valorização do trabalho humano, contudo a proteção ao trabalhador não é exclusiva



do vínculo empregatício, propaga-se para as relações de trabalho, conforme a Constituição:

[...] identificamos no texto constitucional um conjunto de direitos fundamentais que, igualmente na literalidade do vocábulo, destina-se a todo humano trabalhador. Dignidade, (real) liberdade de trabalho, valor social do trabalho, limitações às jornadas, remuneração mínima vinculada à satisfação das necessidades básicas e viabilizadora de uma existência digna, proteção contra a automação, seguro contra acidentes, vedação de discriminação, liberdade e organização são direitos que, por previsão legal ou por ação de organizações coletivas, podem, conforme vontade política, ser dirigidos a todos os trabalhadores dependentes e autônomos. Ainda na Carta Constitucional, precisamente no art. 7º, XXXIV, nos deparamos com a concretização dessa ideia de que a proteção ao trabalhador não é exclusiva da forma jurídica relação de emprego. (CARELLI; OLIVEIRA, 2021, p. 83, posição 1755)

Carelli e Oliveira (2021) explanam duas dimensões que caracterizam o autêntico trabalhador autônomo, é aquele que “[...] escolhe, organiza e realiza seu próprio negócio” e “[...] organiza o trabalho dentro do seu próprio negócio” (CARELLI; OLIVEIRA, 2021, p. 86, posição 1804-1811). Essas duas dimensões são plenas e não podem ser relativizadas, pois desconfigura o trabalho autônomo. O autônomo decide como e para quem irá prestar o serviço, fixa o preço e a forma de pagamento, decide o ritmo e a distribuição do trabalho e tem capacidade de alocar outro em seu lugar (CARELLI; OLIVEIRA, 2021).

Em relação à competência para dirimir os conflitos, os autores (CARELLI; OLIVEIRA, 2021) esclarecem a cristalinidade da Constituição Federal que define a competência da Justiça do Trabalho nas relações de trabalho. Igualmente, define a Súmula 736 do STF que é competência da Justiça do Trabalho as lides que envolvam o meio ambiente do trabalho. Portanto, a lide envolvendo um trabalhador e a plataforma, mesmo que autônomo é da competência da Justiça do Trabalho (CARELLI; OLIVEIRA, 2021).

De acordo com Carelli e Oliveira (2021), os conceitos de subordinação reticular, subordinação algorítmica, subordinação disruptiva, controle por programas e dependência econômica demonstram o trabalho dependente e subordinado nas plataformas que exercem alguns desses controles. A subordinação reticular e disruptiva foram explanadas anteriormente, enquanto a dependência econômica foi

basilar para a construção da categoria do trabalhador dependente na obra de Kalil (2020).

A subordinação algorítmica é o controle e fiscalização por um *software*, programado para gerenciar o negócio da empresa, principalmente os trabalhadores (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). Sublinha-se que os algoritmos é um encadeamento de ações executáveis definidas por alguém, a título de exemplo, os autores explicitam a visualização do algoritmo a uma receita culinária (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). Já o controle por programação é realizado através de sanções e premiações que as plataformas submetem os trabalhadores (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). Recompensa aos que seguem as diretrizes dos algoritmos e punição e até exclusão para os que desobedecem.

Já a dependência econômica concerne ao art. 3.º, *caput*, da CLT, isto é, a expressão “sob dependência” do referido artigo (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). Os autores comparam o método da fixação de preço das atividades realizadas por meio da plataforma com o “salário por peça”, *i.e.*, é mistificado o tempo do trabalho, por conseguinte, o trabalhador é estimulado a laborar por mais tempo para maximizar os ganhos. Igualmente, transparece uma suposta liberdade na fixação de seus horários (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). Portanto, os autores alegam que “[...] o preço fixado pela plataforma é manifestação clara de assalariamento, ou seja, trabalho sob dependência” (CARELLI; OLIVEIRA, 2021, p. 119, posição 2554).

Em síntese, percebe-se que os cientistas jurídicos da área do Direito do Trabalho reconhecem a problemática das plataformas digitais de trabalho. Assim como, oferecem soluções para o enquadramento jurídico destes trabalhadores.

### **3. UMA ANÁLISE DESCRITIVA, BIBLIOGRÁFICA E DOCUMENTAL DA PLATAFORMA GETNINJAS**

As plataformas digitais de trabalho não é um tipo de empreendimento, mas uma ferramenta que proporciona um modelo de gerenciamento do negócio da empresa. Percebe-se que a depender das suas especificidades e mecanismos de controle, a empresa pode ser enquadrada em tipos distintos de classificação. Desse modo, facilita a visualização da relação de trabalho entre a plataforma e os trabalhadores cadastrados.

A GetNinjas é uma empresa brasileira fundada em 2011 inspirada na plataforma estadunidense TaskRabbit e a israelense Fiverr (CRUZ, 2011). Classifica-se como prestadora de serviços de anúncios on-line, ou melhor, por um aplicativo para Android ou iOS faz a conexão entre clientes e profissionais cadastrados na plataforma (GETNINJAS, 2021a; 2021b). Salieta-se que a GetNinjas alega que os prestadores cadastrados na plataforma são autônomos (GETNINJAS, 2021c).

A empresa se qualifica como a maior plataforma de contratação do país, inclusive também opera no México. Possui mais de dois milhões de trabalhadores cadastrados e tem em seu catálogo uma oferta de serviços acima de 500 tipos, bem como mais de quatro milhões de pedidos anualmente, por conseguinte, uma movimentação superior a R\$ 900 milhões, “no bolso dos nossos profissionais” (GETNINJAS, 2021d; 2021a). Em maio de 2021 a plataforma deu início a sua oferta pública de ações na Bovespa e finalizou a sua oferta pública inicial (*IPO*) com um pouco menos de R\$500 milhões (AÇÕES, 2021; BARROS, 2021; SIMÕES, 2021).

Os fatos supramencionados evidenciam a relevância de investigar tanto o modelo de negócio quanto a gestão do trabalho da GetNinjas. Por isso, de modo a melhor entender a plataforma em análise, este capítulo irá descrever sobre o acesso e funcionamento para os profissionais. Em seguida, percorrer a bibliografia que discorre sobre a GetNinjas, bem como analisar possíveis classificações conceituais a plataforma. Como terceiro subcapítulo será comparado com outras plataformas digitais de trabalho, mais precisamente a TaskRabbit e a Fiverr. Por fim, será analisado julgados que envolvam a GetNinjas.

#### **3.1. Descrição da plataforma GetNinjas**

O cadastro na plataforma é realizado através de um aplicativo de *smartphone*, ou seja, ainda que o trabalhador tenha iniciado o cadastro no portal eletrônico da empresa, ele terá que continuar o registro por um aplicativo para dispositivo móvel. O promitente prestador de serviço<sup>2</sup> informa o nome, CPF/CNPJ, CEP, número de celular e o correio eletrônico, bem como sua área de atuação.

**Figura 2** – Tela de cadastro do GetNinjas

A imagem mostra duas telas do aplicativo GetNinjas. A tela da esquerda é a tela de boas-vindas, com o logotipo 'GetNinjas' e o texto 'Bem-vindo ao GetNinjas! Consiga mais clientes todos os dias.' Abaixo há uma ilustração de dois profissionais se cumprimentando e dois botões: 'Cadastrar-se' (em azul) e 'Entrar' (em branco). A tela da direita é a tela de 'Informações pessoais', com o texto 'Para verificarmos o celular, enviaremos um código por SMS para o número informado.' e campos para 'Nome' (com ícone de pessoa), 'CEP' (com ícone de localização e link 'Não lembra seu CEP?') e 'Celular' (com ícone de telefone). Há também um ícone de ajuda (?) e um botão 'Continuar' em azul.

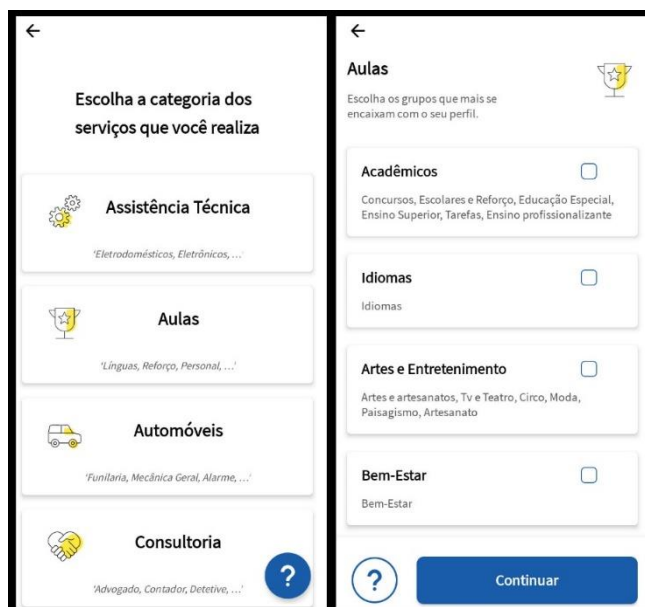
Fonte: captura de tela em 24/10/2021 do aplicativo da GetNinjas para Android (acervo pessoal).

Os serviços são divididos em 10 categorias principais: assistência técnica, aulas, automóveis, consultoria, *design* e tecnologia, eventos, moda e beleza, reformas e reparos, saúde e serviços domésticos. Após a escolha da categoria principal o trabalhador selecionará o grupo correspondente ao seu perfil, por exemplo, acadêmicos, idiomas, artes e entretenimento, bem-estar, os quais são grupos referentes a categoria principal aulas. Salienta-se que essas informações podem ser alteradas após finalização do cadastro.

---

<sup>2</sup> Denominação que a plataforma utiliza para caracterizar o trabalhador (GETNINJAS, 2021b; 2021e).

**Figura 3 – Escolha da categoria**



Fonte: captura de tela em 24/10/2021 do aplicativo da GetNinjas para Android (acervo pessoal).

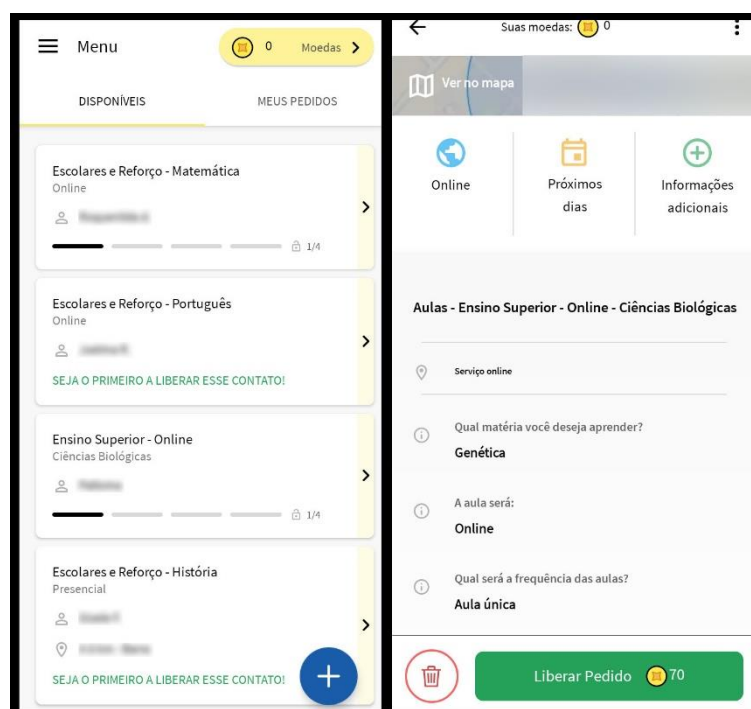
Ao final do cadastro o profissional tem que consentir com a submissão as condições impostas pela política de privacidade e os termos de uso da GetNinjas para utilização da plataforma. É imperioso destacar os itens que indicam que os dados coletados podem ser compartilhados com parceiros comerciais, assim, vislumbra a relevância dos dados neste novo modelo operacional da quarta revolução industrial. Os dados transformados em *commodities* como uma base importante do modelo de negócio (SRNICEK, 2018; COUTINHO, 2020).

11. GetNinjas coleta e guarda todas as informações prestadas por seus usuários durante a utilização de sua plataforma, incluindo no momento do cadastramento, para uso próprio e de seus parceiros comerciais. (GETNINJAS, 2021e)

12. PRIVACIDADE DA INFORMAÇÃO [...] c. GetNinjas poderá utilizar e ceder os dados fornecidos pelos Usuários e as informações relativas ao uso da plataforma, para quaisquer finalidades, incluindo, mas não se limitando a, fins comerciais, publicitários, educativos e jornalísticos. (GETNINJAS, 2021b)

Concluído o cadastro, o prestador visualiza uma prévia das solicitações disponíveis em sua localidade no escopo da categoria selecionada. Nesses pedidos constam algumas informações indicadas pelos promitentes contratantes (figura 4) e o desbloqueio do contato desses possíveis clientes é por meio das moedas virtuais.

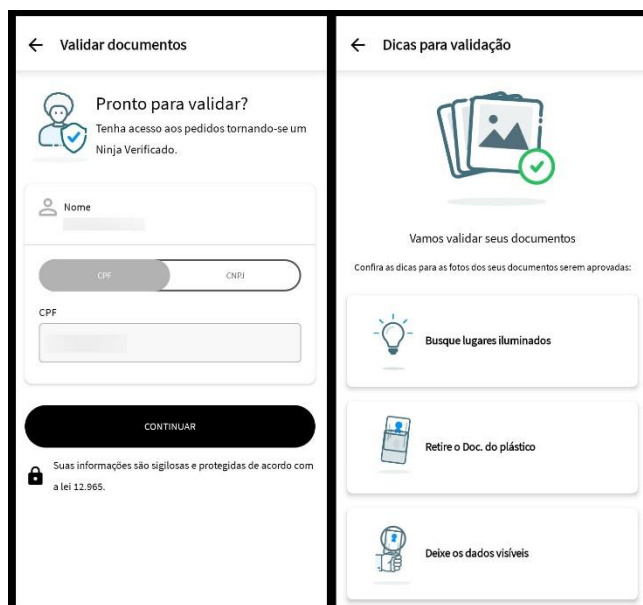
**Figura 4 – Pedidos disponíveis na região**



Fonte: captura de tela em 24/10/2021 do aplicativo da GetNinjas para Android (acervo pessoal).

É imprescindível assinalar que o trabalhador somente poderá liberar pedidos após a validação dos documentos se tornando um “ninja verificado”. Ele irá fotografar os documentos solicitados e uma *selfie* segurando o documento (GETNINJAS, 2021f).

**Figura 5 – Etapa de validação dos documentos**



Fonte: captura de tela em 24/10/2021 do aplicativo da GetNinjas para Android (acervo pessoal).

Acrescenta-se que a obtenção de clientes ocorre através de um sistema de concorrência em que até quatro trabalhadores disputam o serviço do contratante elaborando e entregando “gratuitamente” ao possível cliente o orçamento. Esse modelo caracteriza-se como um leilão reverso, visto que o trabalhador que oferecer geralmente o menor preço ganhará o serviço do cliente. Num leilão aquele que ofertar o maior valor vencerá a disputa, além disso, os lances são transparentes, no entanto, o sistema da GetNinjas privilegia o menor valor, bem como o trabalhador não tem conhecimento das propostas dos outros profissionais. Somente se o cliente desejar informá-lo sobre os valores oferecidos. Desse modo, percebe-se a vantagem do promitente contratante na negociação com o prestador de serviço.

Carelli e Bittencourt (2020) tecem críticas ao modelo concorrencial determinado pela empresa ao qual foi caracterizado como um leilão reverso. Já os autores definem como “[...] um leilão negativo: quem der menos valor a si mesmo leva o trabalho” (CARELLI; BITTENCOURT, 2020, p. 1306).

A GetNinjas oferta três pacotes de moedas virtuais: prata, ouro e diamante. O pacote prata são 1000 moedas por R\$ 149, enquanto o pacote ouro é o dobro de moedas do pacote prata e custando R\$ 299, por último, o pacote diamante que são 4000 moedas por R\$ 599. O pagamento pode ser parcelado no cartão de crédito em até três parcelas.

**Figura 6** – Pacotes de moedas virtuais disponíveis e os seus valores

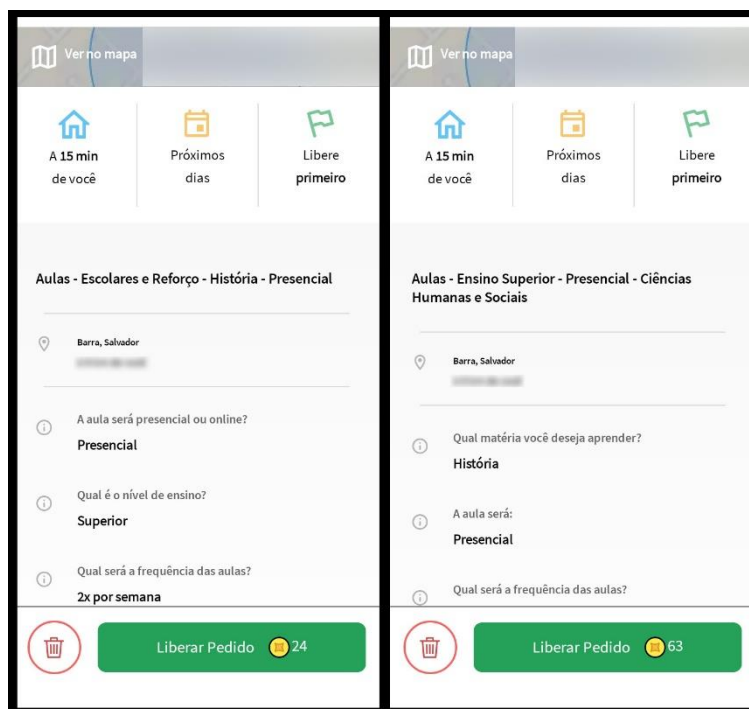
|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Pacote prata</p> <p> 1000 Moedas</p> <p> Um serviço feito já paga o pacote.</p> <p>3 x de R\$ 49,66<br/>À vista R\$ 149,00</p> <p><a href="#">Comprar</a></p> | <p>Pacote ouro</p> <p> 2000 Moedas</p> <p> 2x mais chance de fechar um pedido.</p> <p>3 x de R\$ 99,66<br/>À vista R\$ 299,00</p> <p><a href="#">Comprar</a></p> | <p>Pacote diamante</p> <p> 4000 Moedas</p> <p> 4x mais chance de fechar um pedido.</p> <p>3 x de R\$ 199,66<br/>À vista R\$ 599,00</p> <p><a href="#">Comprar</a></p> |
|--|--|---|

Fonte: captura de tela em 24/10/2021 do aplicativo da GetNinjas para Android (acervo pessoal).

Na figura acima, nota-se que a empresa alega que um serviço concretizado já paga o pacote prata, bem como que os pacotes ouro e diamante há mais oportunidades de fechar um pedido. No entanto, essas assertivas não são verossímeis e sim meras estipulações, pois devido à alta gama de serviços disponibilizados os preços cobrados em cada tipo são distintos, além disso, o leilão reverso pode estimular que o preço final seja bem menor ao praticado no mercado.

Pontua-se que o valor de moedas para desbloquear os pedidos variam de cada solicitação, mesmo que sejam de categorias semelhantes.

**Figura 7** – Diferenciação nos valores de moedas cobradas: 24 e 63 moedas.



Fonte: captura de tela em 24/10/2021 do aplicativo da GetNinjas para Android (acervo pessoal).

Segundo os termos da plataforma essa variação dinâmica é sistematizada por aspectos como o local, tipo e oferta de orçamentos, assim como a alteração do preço dos pacotes e da quantidade de moedas para desbloquear o contato do contratante podem ocorrer sem aviso prévio (GETNINJAS, 2021b). O preço dinâmico é uma característica presente nas plataformas digitais de trabalho, *v.g.*, Uber, 99Pop e entre outros, igualmente elas não são transparentes sobre o modo como procede esse dinamismo nos valores. Observa-se que esses valores dinâmicos somente são possíveis devido à tecnologia computacional, que conseguem calcular esses preços com base nas predefinições do *software* e dos dados coletados, isto é, por meio dos algoritmos. A alta capacidade de armazenamento e processamento de dados para análise é uma característica deste modelo gerencial da era computacional (ALMEIDA, 2020).

Ademais, constata um ônus assumido pelo profissional que paga para liberar o pedido, todavia sem nenhuma garantia de retorno, *i.e.*, abordagem comum na racionalização neoliberal que é a transferência dos riscos aos trabalhadores



(FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020). Inclusive a plataforma em seus termos se exime de qualquer responsabilidade.

c. O Prestador reconhece que, ao dispendar Moedas para visualizar os dados de contato do Contratante, ele apenas estará pagando para ter acesso a estes dados, **não podendo responsabilizar Getninjas pelo insucesso de uma eventual negociação com o Contratante, qualquer que seja o motivo, incluindo dados cadastrais desatualizados ou incorretos inseridos pelo Contratante.** (GETNINJAS, 2021b) (grifo meu)

Outrossim, de acordo com Carelli e Bittencourt (2020), o sistema de cobrança da plataforma afronta o princípio da não-mercantilização do trabalho da Convenção 181 da OIT, relativa às agências de emprego privadas. A plataforma cobra do trabalhador para o aproximar da oferta e procura de trabalho, logo, há uma venda de oportunidades de trabalho (CARELLI; BITTENCOURT, 2020). Os autores defendem que essa convenção se aplica a GetNinjas, pois a natureza da plataforma é de uma agência de emprego privada. Além disso, apesar de o Brasil ainda não ter ratificado a convenção, a CLT permite a sua aplicação, haja vista que o país não possui regulamento específico para as agências de emprego. Desse modo, os autores apontam a redação do artigo 1º, item 1, alínea “a”, da C181, para demonstrar que a convenção abarca o modelo de negócio da GetNinjas, assim como o art. 7º, item 1, que estabelece a proibição da cobrança de encargos ou honorários dos trabalhadores por parte das agências privadas, *ipsis verbis*:

Artigo 1º

1 — Para os efeitos da presente Convenção, a expressão «agência de emprego privada» designa qualquer pessoa singular ou colectiva, independente das autoridades públicas, que preste um ou mais dos seguintes services referentes ao mercado de trabalho:

a) Serviços que visam a **aproximação entre ofertas e procuras de emprego**, sem que a agência de emprego privada se torne parte nas relações de trabalho que daí possam decorrer;

[...]

Artigo 7º

1 — As agências de emprego privadas **não devem impor aos trabalhadores**, directa ou indirectamente, no todo ou em parte, o **pagamento de honorários ou outros encargos**. (OIT, 1997) (grifo meu)

Ao pesquisar julgados contra agências de emprego privadas, nos quais a parte autora alegou a aplicação da referida convenção, observa-se resistência por parte de

alguns magistrados. No processo n.º TST-AIRR-11839-19.2016.5.09.0088, a 4.ª turma sustentou que a convenção 181 da OIT não é ratificada pelo Brasil, bem como alegou que em um país onde a oferta de vagas de emprego é menor que a demanda, seria um absurdo as agências de emprego privadas cobrar do empregador, nestes termos:

AGRAVO DE INSTRUMENTO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO INTRANSCENDENTE – COBRANÇA POR AGENCIAMENTO DE EMPREGO – DANO MORAL COLETIVO - DESPROVIMENTO.

[...]

2. A decisão regional, no sentido de que a cobrança por serviços atinentes à possível recolocação do trabalhador no mercado é lícita, porque é opção deste, não contende com o disposto no art. 6º da CF. Isso porque, não havendo regulamentação específica dessa atividade, não se está diante de atividade vedada pelo ordenamento jurídico, nem de caráter ilícito quanto ao objeto da contratação; a contratação do serviço depende da procura espontânea do interessado e conta com a sua anuência, mediante pagamento, não estando evidenciada nenhuma espécie de coerção ou vício de consentimento; há serviço gratuito de mesmo viés ofertado pelo Estado, por meio do Sistema Nacional de Emprego (SINE), que pode ser acionado pelo candidato a uma vaga de emprego, sem desembolso de nenhuma quantia.

3. Nesse sentido, não há de se cogitar de afronta ao direito social do trabalho, insculpido no art. 6º da CF, pois não se pode impor como regra critério derivado da interpretação sistemática feita pelo MPT, mas apenas examinar, no caso, se há vedação legal ou ilicitude na postura, com prejuízo à coletividade. Ora, qualquer critério, para ser aplicado, deve ser objeto de lei, não cabendo ao julgador estabelecer como fundamento para dar procedência ao pleito a interpretação sistemática sustentada pelo MPT, **no sentido de que o empregador pague pelo serviço, fazendo menção, ainda, à Convenção 181 da OIT, nem sequer ratificada pelo Brasil.**

4. **Ademais, em um país onde é cediço haver mais procura por emprego do que oferta de vagas, seria simplesmente chegar às raias do absurdo cogitar que o empregador viesse a pagar pelo acesso do trabalhador a sites de empregos, envio de currículos, agendamento de entrevistas e outras situações descritas pelo Parquet.** [...] (BRASIL, 2021a) (grifo meu)

O objetivo da OIT ao estabelecer a C181 é evitar justamente que o trabalho seja “sujeito às leis de oferta e demanda” (CARELLI; BITTENCOURT, 2020, p. 1304). Infere-se da decisão do TST justamente o oposto, que as agências de emprego privadas devem cobrar do trabalhador, pois a oferta de vagas de emprego é pouca e a demanda é muita. É imperioso destacar que o desemprego é relevante para um modelo de organização flexível, *in verbis*:

[...] Além de garantir a manutenção de baixos salários, viabiliza o intenso uso de trabalhadores contratados temporariamente, os quais, num período de crescimento da economia, são exauridos em longas jornadas para atender a níveis altíssimos de produtividade, para, num momento de recessão, voltarem à condição de desempregados por representarem capacidade produtiva ociosa. Ou seja, o desemprego é um dos fatores que garante as jornadas flexíveis de trabalho, elemento vital no acoplamento da escala de produção à demanda dos mercados de consumo, proposta central do toyotismo. (PINTO, 2010, p. 81)

Já no processo n.º 0011855-71.2015.5.15.0045 os desembargadores entenderam mesmo que há possibilidade da aplicação do art. 7.º, item 1, da C181, no entanto, o item 2, possibilita a não aplicação do item 1 por parte das autoridades competentes em categorias e serviços que assim desejem, nestas palavras:

[...] Já quanto à Convenção 181 da Organização Internacional do Trabalho, trata-se de instrumento não ratificado pelo Brasil, e, ainda que se possa invocá-lo com base no art. 8º da CLT, tenho que, embora, seu art. 7º, item 1, proíba a cobrança, pelas agências de emprego, de honorários ou outros encargos do trabalhador, seu item 2 permite que tal proibição seja derogada em relação a determinadas categorias de trabalhos ou quanto a serviços específicos, o que denuncia, ao cabo, que não se trata de proibição cogente ou irrefragável, capaz de, por si só, convencer da ilegalidade do contrato de prestação de serviços havido entre o reclamante e a primeira reclamada. [...] (BRASIL, 2020b)

Apesar do item 2 do referido artigo realmente possibilitar tal exceção, o item 3 do mesmo artigo estabelece que a derrogação só poderá ocorrer com razões que justifiquem o afastamento do art. 7.º, item 1, da C181. Conclui-se que o afastamento da aplicação do item 1 não ocorre sem uma razão fundamentada.

Artigo 7º

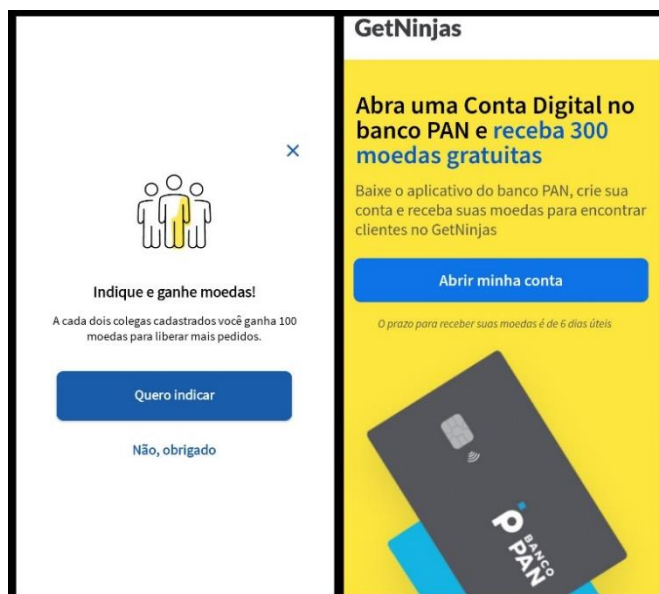
[...]

3 — Qualquer membro que autorizar derrogações com base no n.o 2 deve, nos seus relatórios, ao abrigo do artigo 22º da Constituição da Organização Internacional do Trabalho, **fornecer informações sobre as mesmas e apresentar as razões que as justificam.** (OIT, 1997) (grifo meu)

Acrescenta-se que outro modo de obter moedas é mediante a indicação da plataforma para terceiros, com isso a cada dois colegas cadastrados, o trabalhador ganha 100 moedas virtuais. Outrossim, pode-se também abrir uma conta digital no

banco PAN através do *link* disponibilizado pela GetNinjas e em troca receber 300 moedas.

**Figura 8** – Outros modos para obter moedas virtuais



Fonte: captura de tela em 24/10/2021 do aplicativo da GetNinjas para Android (acervo pessoal).

Um ponto em comum entre as plataformas é o sistema de reputação. Igual ao Uber, na GetNinjas tanto o prestador quanto o contratante são submetidos ao sistema de qualificação, que na plataforma é a atribuição de estrelas e comentários para avaliação da prestação do serviço. Encontra-se na literatura defensores desse sistema, os quais alegam ser um sistema capaz de substituir a proteção regulatória do consumidor, dado que atuariam como uma mão invisível punindo os maus e recompensando os bons (HOWCROFT; BERGVALL-KÅREBORN, 2019). A GetNinjas obriga que os trabalhadores se submetam a esse sistema, todavia não se responsabiliza pelos comentários prestados pelos seus usuários, tal como pode cancelar trabalhadores que apresentarem avaliações negativas reiteradamente.

## 17. SISTEMA DE QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES

- a. Os Prestadores aceitam e se submetem ao sistema de qualificação adotado por GetNinjas.
  - b. Os Prestadores concordam que a GetNinjas poderá cancelar, excluir ou suspender por tempo indeterminado cadastros que apresentem qualificações negativas de forma reiterada.
  - c. Não assistirá aos Prestadores qualquer tipo de indenização ou ressarcimento por perdas e danos, lucros cessantes e danos morais, em razão da qualificação atribuída aos Serviços anunciados.
- [...]

d. **Tendo em vista que os comentários postados são opiniões pessoais dos Usuários**, estes serão responsáveis pelas opiniões publicadas na Plataforma, seja perante GetNinjas, perante os Prestadores, terceiros, órgãos governamentais ou demais Usuários do site, **isentando GetNinjas de qualquer responsabilidade relativa à veiculação dos comentários**. (GETNINJAS, 2021b) (grifo meu)

Segundo Slee (2017), o sistema de reputação não oferece possibilidade de contestação ou justificação pelo trabalhador, além disso, por ser baseado em testemunhos carregam a subjetividade dos sujeitos que o fazem e podem transmitir desde anseios legítimos, como também discursos distorcidos. Dessarte, as avaliações podem ser contaminadas por visões preconceituosas de cunho ético, racial, sexual e de gênero. Na opinião de Prassl e Risak (2016), esse sistema no qual o trabalhador ao completar uma tarefa recebe indicadores dos contratantes/clientes, tal como estrelas, pontos *etc.*, é uma característica em comum entre as plataformas.

Já Casilli (2020) enfatiza que as funcionalidades sociais e a interface dos aplicativos desenhados para envolver o trabalhador é uma esquematização para ludificar o trabalho, bastante comum na economia digital. O autor ainda discorre que por trás da gamificação, a finalidade da plataforma é gerenciar e controlar os usuários. Portanto, o sistema de moedas da GetNinjas é uma forma de tornar os profissionais alheios aos valores monetários gastos na plataforma. Enquanto o sistema de reputação é um instrumento de controle, pois somente aqueles com boas avaliações continuam a usufruir da plataforma. Afinal de contas, por meio do *feedback* dos contratantes os prestadores podem ser desligados.

Carelli e Bittencourt (2020) concluem que as avaliações negativas têm potencial de acarretar danos à integridade profissional do trabalhador, por conseguinte, a sua trajetória laboral. Some-se a isto, o fato de o sistema de reputação não permitir o contraditório, como também desligar unilateralmente da plataforma os trabalhadores que reiteradamente forem mal avaliados. É perceptível a contrariedade aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa. Ressalta-se que essas garantias fundamentais também são eficazes nas relações privadas, conforme decisão do STF em sede de RE 201.819-8, nestes termos:

EMENTA: SOCIEDADE CIVIL SEM FINS LUCRATIVOS. UNIÃO BRASILEIRA DE COMPOSITORES. EXCLUSÃO DE SÓCIO SEM GARANTIA DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO. **EFICÁCIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES PRIVADAS**. RECURSO DESPROVIDO.

**I. EFICÁCIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES PRIVADAS.** As violações a direitos fundamentais não ocorrem somente no âmbito das relações entre o cidadão e o Estado, mas igualmente nas relações travadas entre pessoas físicas e jurídicas de direito privado. Assim, os direitos fundamentais assegurados pela Constituição vinculam diretamente não apenas os poderes públicos, estando direcionados também à proteção dos particulares em face dos poderes privados.

**II. OS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS COMO LIMITES À AUTONOMIA PRIVADA DAS ASSOCIAÇÕES.** A ordem jurídico-constitucional brasileira não conferiu a qualquer associação civil a possibilidade de agir à revelia dos princípios inscritos nas leis e, em especial, dos postulados que têm por fundamento direto o próprio texto da Constituição da República, notadamente em tema de proteção às liberdades e garantias fundamentais. O espaço de autonomia privada garantido pela Constituição às associações não está imune à incidência dos princípios constitucionais que asseguram o respeito aos direitos fundamentais de seus associados. **A autonomia privada, que encontra claras limitações de ordem jurídica, não pode ser exercida em detrimento ou com desrespeito aos direitos e garantias de terceiros, especialmente aqueles positivados em sede constitucional, pois a autonomia da vontade não confere aos particulares, no domínio de sua incidência e atuação, o poder de transgredir ou de ignorar as restrições postas e definidas pela própria Constituição, cuja eficácia e força normativa também se impõem, aos particulares, no âmbito de suas relações privadas, em tema de liberdades fundamentais. [...]** (art. 5º, LIV e LV, CF/88). [...] (BRASIL, 2005) (grifo meu)

Registra-se que os direitos sociais trabalhistas são normatizados na Constituição Federal de 1988 no rol dos direitos e garantias fundamentais, ou melhor, aspecto constitucional para o Direito do Trabalho. Além disso, o valor social do trabalho como fundamento do país e sua valorização em equilíbrio com a livre iniciativa (NACONESKI; VILLATORE; IZUTA, 2021). Portanto, numa relação de trabalho é essencial que o sistema de reputação esteja em consonância com as garantias fundamentais.

Por fim, a GetNinjas somente estabelece controle dos profissionais da forma que foi supradita, ou seja, eles não intervêm no preço que será ofertado ao cliente, a forma de pagamento, a comunicação, como o serviço será oferecido, bem como o tempo de uso do profissional na plataforma. A comunicação com o cliente após obtenção dos dados é realizada fora da plataforma. Apesar do sistema de leilão reverso possibilitar uma provável desvalorização da precificação do serviço prestado, somente o cliente tem ciência dos valores ofertados pelos trabalhadores. Os profissionais não são desligados por utilizarem a plataforma esporadicamente, entretanto, sublinha-se que as moedas virtuais têm validade de 1 (um) ano

(GETNINJAS, 2021b). Por último, o trabalhador apenas realiza um pagamento prévio para comprar o pacote de moedas virtuais, isto é, a GetNinjas não cobra uma porcentagem do serviço prestado.

### 3.2. A GetNinjas nas produções científicas

É notório que a GetNinjas é uma plataforma que faz a mediação de prestação do serviço entre o profissional e o requerente, dependendo da tarefa, este serviço pode ser prestado e concretizado à distância ou pessoalmente. Logo, ela atua como uma vitrine de pessoas, visto que os clientes expõem as suas solicitações, as quais serão disputadas por até quatro profissionais.

O estudo de Oliveira, Carelli e Grillo (2020) define o funcionamento da GetNinjas como uma plataforma de *marketplace*. Os autores posicionam a plataforma na zona híbrida na classificação elaborada por Codagnone, Biagi e Abadie (2016), pois a empresa oferta diversas categorias de serviços e tem profissionais com qualificações variadas. Portanto, desde um serviço que exige apenas uma transcrição de um áudio até consultoria jurídica.

Igualmente, a GetNinjas também é classificada como uma plataforma pura (OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020; CARELLI; OLIVEIRA 2021), pois nesse gênero de plataforma não há um “controle relevante sobre a interação entre as partes negociantes” (OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020, p. 2622). A estrutura de funcionamento é puramente de *marketplace*. Por fim, para os autores a plataforma realiza a função de uma agência de emprego.

Carelli (2020) reforça essa concepção do funcionamento da GetNinjas como *marketplace*, pois a princípio a empresa não interfere na prestação de serviço. A plataforma apenas oferece um ambiente onde os prestadores e os contratantes possam realizar os seus negócios, *i.e.*, semelhante ao funcionamento de um *shopping center*.

Do mesmo modo como age o Mercado Livre, a plataforma GetNinjas apresenta os trabalhadores para os interessados sem impor o preço, qualidade do produto, condições do negócio e sem participar ativamente das etapas da negociação. Plataformas desses dois tipos funcionam em verdade como agências de emprego, realizando a aproximação entre ofertas e demanda de postos de trabalho. (CARELLI, 2020, p. 68)

Carelli e Bittencourt (2020) analisam especificamente a GetNinjas. Eles evidenciam que a plataforma somente realiza o elo entre o profissional e o cliente, o que difere das plataformas de transporte de pessoas e entrega de alimentos, tal como Uber e iFood. Utilizam-se da classificação de Signes (2017 *apud* CARELLI; BITTENCOURT, 2020) e identificam a GetNinjas como *crowdsourcing* misto e genérico. Como misto, pois os serviços são prestados tanto on-line quanto off-line e *crowdsourcing* genérico pelo motivo da plataforma apresentar um amplo portfólio de serviços disponíveis (CARELLI; BITTENCOURT, 2020).

Araújo (2019) compreende a GetNinjas como uma plataforma genérica devido ao mesmo fundamento de autores anteriores, ou melhor, a disparidade de serviços distintos apresentados na plataforma. A autora destaca que mesmo comprando e utilizando as moedas virtuais, o trabalhador não tem nenhuma garantia que prestará algum serviço. Igualmente, alude a diferença da remuneração entre GetNinjas e Uber, enquanto aquela caracteriza por um modelo pré-pago na venda de moedas virtuais utilizadas pelos prestadores para ter acesso aos contratantes, esta recebe por percentual do valor de cada corrida. Araújo também aponta que a publicidade da empresa é baseada na concepção de empreendedorismo e uma certa gratuidade de seus serviços, *ipsis verbis*:

Sob slogan de “Pedidos de serviços chegando toda hora no seu celular. Veja todos os pedidos de graça e invista apenas nos que gostar. 100% do valor do serviço é seu. E sem mensalidade!”. Tal como é padrão em empresas tecnológicas, a plataforma brasileira encampa a noção já conhecida de empreendedorismo e vende oportunidades de negócios gratuita: o que a plataforma não deixa evidente é que para ter acesso a essa miríade de prosperidade, o prestador de serviços deve assumir os custos, as “moedas” se quiser se disponibilizar ao trabalho. Em outras palavras, o prestador de serviços tem que literalmente pagar para acessar os anúncios de trabalho e, se tiver sorte, trabalhar. (ARAÚJO, 2019, p. 74)

Por último, Rocha e Meireles (2021) citam a GetNinjas como exemplo de uma plataforma da *gig economy*, que conforme os autores é “caracterizada pelo compartilhamento do trabalho” (ROCHA; MEIRELES, 2021, p.541). Eles retratam que o trabalho intermediado por essas plataformas digitais, os profissionais apenas recebem por aquilo que exclusivamente realizam, deste modo, o tempo à disposição não é contabilizado como tempo de trabalho.



### 3.3. Comparando a GetNinjas com outras plataformas digitais de trabalho

Comparar a GetNinjas com outras plataformas digitais de trabalho, primordialmente as plataformas que influenciaram a empresa brasileira desenvolverá um melhor conhecimento sobre ela. Por isso, será estabelecido um paralelo com as plataformas TaskRabbit e Fiverr.

#### 3.3.1. TaskRabbit

A TaskRabbit foi fundada nos Estados Unidos da América em 2008 (ISAAC, 2015) e até o presente momento não atua no Brasil. Ela intermedeia a realização de tarefas diárias em que os trabalhadores precisam ir até o local indicado pelo cliente para conclusão da tarefa, por exemplo, serviços domésticos, entregas, atividades de limpeza, mudanças, isto é, na oferta de mão de obra (PRASSL; RISAK, 2016; SONG; LOWMAN; HARMS, 2020).

Segundo Isaac (2015) até o ano de 2014 a empresa funcionava de um modo similar a GetNinjas, *i.e.*, com um sistema de leilão. No entanto, o cliente, além de publicar a tarefa, também definia um preço inicial e os profissionais — denominados *taskers* — licitavam as tarefas que gostariam de concluir. Esse panorama muda quando a TaskRabbit verifica que esse sistema estava apresentando dificuldades, devido ao declínio do número de tarefas concluídas apesar do aumento de contratantes e prestadores cadastrados na plataforma.

Foi averiguado que os contratantes tinham dificuldades em definir um preço inicial pelos serviços, além disso, demorava para conseguir um prestador. Já os trabalhadores alegavam que não conseguiam arranjar serviço rapidamente. Devido a esse cenário, a plataforma pôs fim ao sistema de leilão e estabeleceu duas formas de contratação: o contratante visualiza uma lista de trabalhadores disponíveis e os preços que eles cobram ou a atribuição automática entre contratantes e prestadores (HANNÁK *et al.*, 2017).

Na “atribuição rápida” a plataforma procede igual à empresa de transportes Uber ao estabelecer conexão instantânea entre motorista e passageiro. Além disso, tornou-se obrigatório o manuseio do aplicativo da TaskRabbit para interação com os clientes e agendamento de tarefas, bem como o uso de uniforme. Outro aspecto é que

o pagamento entre contratante e prestador é intermediado pela plataforma, que paga semanalmente aos trabalhadores por cheque ou PayPal (PRASSL; RISAK, 2016). Evidencia-se um maior controle dos trabalhadores a partir dessas mudanças, tal como um maior diferencial em relação a GetNinjas e aproximação do modelo de gerenciamento da Uber.

A TaskRabbit em comparação com a GetNinjas tem um controle bem maior dos trabalhadores, além de uma abrangência de serviços oferecidos bem menor. A GetNinjas como visto anteriormente é um *crowdsourcing* misto na classificação elaborada por Adrián Signes (CARELLI; BITTENCOURT, 2020). Enquanto a TaskRabbit, apesar de oferecer tarefas que podem ser executadas por meio virtual, o escopo é limitado, já que não é o seu principal foco (TASKRABBIT, 2021a; 2021b), logo, é uma plataforma de *crowdsourcing* off-line, bem como *crowdsourcing* genérico, pois as atividades ainda têm um catálogo de oferta variado.

É imperioso assinalar o estudo de Hannák *et al.* (2017), que encontrou evidências de preconceito racial e de gênero no sistema de reputação e no algoritmo ao analisar 3.707 perfis de trabalhadores. Foi demonstrado que as mulheres recebem 10% menos avaliações do que os homens com experiência de trabalho equivalente. Já os trabalhadores negros recebem pontuações mais baixas que outros trabalhadores de aspectos profissionais semelhantes. Assim como, também foi constatado que o algoritmo de pesquisa de trabalhadores do TaskRabbit reproduz preconceitos raciais, pois tende a exibir os trabalhadores negros na parte inferior da lista, ou melhor, abaixo dos *taskers* apontados como brancos (HANNÁK *et al.*, 2017). Os autores supõem que o algoritmo considere como variável o *feedback* dos contratantes, o qual tendem a ser preconceituosos, portanto, afetando o algoritmo da plataforma.

Em síntese, o modelo de gerenciamento da TaskRabbit era até 2014 bem próximo da GetNinjas, inclusive conforme supramencionado foi uma das plataformas de inspiração para empresa brasileira, porém, os executivos da plataforma estadunidense preferiram reinicializar o modelo de negócio diminuindo a autonomia dos *taskers*. Atualmente, pode-se vislumbrar que a plataforma se aproxima da forma de controle das plataformas de transportes como 99Pop e Uber. Desse modo, há uma diferença substancial entre a GetNinjas e a TaskRabbit tanto na amplitude de serviços, como também no controle dos prestadores.

### 3.3.2. Fiverr

A Fiverr é uma plataforma digital de trabalho israelense de atuação global e fundada em 2009 (HANNÁK *et al.*, 2017). O foco da plataforma é oferecer serviços (*gigs*)<sup>3</sup> a partir de US\$ 5 que são conduzidos apenas remotamente, ou seja, os contratantes e os prestadores podem ser de qualquer lugar do mundo, sendo provavelmente a única barreira o idioma (GREEN *et al.*, 2018). A empresa é considerada líder no mercado em plataformas de *freelancer* (GREEN *et al.*, 2018), isto é, em plataformas de *marketplace*. Ela chegou oficialmente ao Brasil no final de 2020 lançando o *site* em português e com formas de pagamento como o boleto bancário (MONTESANTI, 2020), no entanto, informa que a tradução é somente por conveniência, igualmente o termo de serviço é em inglês (FIVERR, 2021a). Realça-se também que o pagamento a depender da forma escolhida pode ser cobrado em dólar.

O cadastro na plataforma essencialmente exige uma imagem, o país de origem e os idiomas que o trabalhador domina, em contraste com a GetNinjas e TaskRabbit, não há nenhuma verificação de identidade para o trabalhador utilizar a plataforma (HANNÁK *et al.*, 2017). A plataforma classifica nove categorias possíveis de tarefas, as quais são subdivididas em habilidades específicas totalizando 104 subcategorias, percebe-se uma semelhança com a categorização feita pela GetNinjas (HUANG; YAO; YIN, 2019).

Os prestadores também são avaliados por cada serviço concluído na plataforma em uma escala de zero a cinco. Essa reputação classifica os trabalhadores em quatro níveis distintos: sem nível, nível 1, nível 2 e mais bem avaliados. Quanto maior o nível mais benefícios, por exemplo, possibilidade de ofertar mais serviços e com maiores preços (HUANG; YAO; YIN, 2019; MONTESANTI, 2020). O sistema de níveis é atualizado periodicamente por um sistema automatizado e os trabalhadores também podem regredir para um nível inferior ao não conseguirem manter boas avaliações, por conseguinte, perdendo os benefícios oriundos do nível em que estavam.

---

<sup>3</sup> Denominação utilizada pela plataforma para os serviços ofertados (FIVERR, 2021a).

O estudo de Hannák *et al.* (2017) também avaliou o preconceito racial e de gênero na Fiverr ao analisar 9.788 perfis de trabalhadores. Detectou que os negros recebem 32% menos avaliações do que os outros homens e quando são avaliados geralmente com pontuações significativamente mais baixas. Outrossim, os negros recebem menos adjetivos positivos e as trabalhadoras negras expressivamente mais adjetivos negativos. Evidenciando a distorção do sistema de reputação apontado por Slee (2017).

O pagamento dos serviços é realizado exclusivamente por meio da plataforma, o qual somente é liberado ao prestador após o contratante aprovar o trabalho (FIVERR, 2021a; 2021b). O contratante é proibido pagar diretamente ao prestador do serviço, como também o prestador não pode cancelar os pedidos aceitos sem justa causa (FIVERR, 2021a; 2021b). Além disso, a Fiverr (2021b) cobra 20% de comissão por cada serviço realizado pelo trabalhador. Green *et al.* (2018) considera um aspecto negativo da plataforma, pois é uma comissão muito alta.

Em resumo, a Fiverr é classificada como uma plataforma de *crowdsourcing* online e genérico, porque o seu catálogo de serviços embora seja diversificado é praticamente composto por atividades realizadas remotamente. A plataforma tem um modelo de gerenciamento menor que a TaskRabbit, todavia ainda maior que a GetNinjas, dado que a Fiverr tem controle da prestação de serviço por meio do sistema de reputação e pagamento. Assim, é perceptível que na oferta de serviços a GetNinjas é uma mistura da TaskRabbit e Fiverr por fornecer inúmeras atividades que podem ser executadas de forma presencial ou remota, contudo o modelo de gerenciamento é totalmente distinto exercendo pouco controle dos trabalhadores e das prestações dos serviços.

#### **3.4. Decisões jurídicas que envolvem a GetNinjas**

A pesquisa de julgados foi realizada utilizando a base de busca dos Tribunais Regionais do Trabalho, do Tribunal Superior do Trabalho e do portal eletrônico Jusbrasil. Empregou-se as palavras-chave “getninjas” e “getninja” para consulta nesses bancos de dados. Encontrou-se oito processos na Justiça do Trabalho que de algum modo envolvem os termos pesquisados, porém, em nenhum deles a GetNinjas é parte principal.

Nos processos de n.º 1000037-18.2020.5.02.0005 e 0011759-23.2015.5.03.0164, os magistrados deferiram o bloqueio de créditos dos executados junto ao aplicativo GetNinjas. Os exequentes alegaram que os reclamados prestam serviços mediante a GetNinjas, por isso requereram que a plataforma repasse os valores que as executadas vierem a receber. No entanto, diferentemente de plataformas como a Uber, a GetNinjas não faz a intermediação de pagamentos entre os prestadores e contratantes. No máximo o que se tem são as moedas virtuais utilizadas pelo trabalhador para visualizar o contato dos promitentes clientes.

O processo de n.º 1001231-08.2020.5.02.0020 é uma lide em que o reclamante pleiteia o reconhecimento de vínculo empregatício perante a plataforma de transporte *99 Taxis Desenvolvimento de Softwares Ltda*, reconhecido pelo juiz do trabalho. A GetNinjas apenas foi utilizada como exemplo pela defesa de uma plataforma que conecta autônomos com clientes. Já os processos de n.º 0001673-18.2015.5.02.0003, 0000051-08.2019.5.21.0043 e 1000136-53.2016.5.02.0255, o portal eletrônico da GetNinjas foi utilizado como referência de definição da função exercida por copeiro, servente de obras e pedreiro, respectivamente.

O penúltimo processo de n.º 1000422-67.2020.5.02.0036, a reclamante pleiteou o reconhecimento de vínculo empregatício perante as reclamadas que a contrataram para realizar faxina por meio da GetNinjas. Sublinhe-se nesta ação o fato de que após a reclamante ter proposta a reclamação trabalhista, a parte ré negativamente a reclamante na plataforma, inclusive justificando que foi devido à ação trabalhista. Assim sendo, a reclamante aditou a ação solicitando tutela antecipada para que a avaliação negativa fosse retirada da plataforma, porém o magistrado negou sob os seguintes fundamentos:

À folha 361, **foi provada a avaliação negativa realizada pelo réu.** Entretanto, apesar de o comentário em tela expressar de forma contundente o descontentamento com os serviços prestados pela Sr. JULIANA, informando, **inclusive, que a autora propôs ação trabalhista em seu desfavor**, não observo ofensas ou qualquer ato capaz de extrapolar os limites constitucionais da liberdade de expressão. Ressalto ainda que a autora, ao se cadastrar no site em questão, sabia de antemão que estava sujeita a avaliações dos clientes que a contratavam, não sendo possível, neste momento processual, ter conhecimento definitivo se o comentário do réu ocorreu por mera retaliação à propositura da presente ação ou se, de fato, expressou a qualidade dos serviços prestados.  
[...]

Assim, rejeito, por ora, a concessão da tutela antecipatória. (BRASIL, 2020a) (grifo meu)

Primeiramente, esse caso evidencia a utilização do sistema de reputação de forma desleal, conforme foi verificado anteriormente. Outrossim, merece atenção se não caberia a tutela antecipada, dado que a avaliação negativa foi fundada explicitamente no fato da reclamante ter procurado acesso à justiça trabalhista em busca de seus prováveis direitos. Ressalta-se também que essa avaliação poderia acarretar o desligamento da reclamante na plataforma e um decréscimo de sua imagem perante os promitentes contratantes. Portanto, os requisitos para concessão da tutela o *periculum in mora* e o *fumus boni iuris* aparentemente estão presentes.

Ademais, na audiência que ocorreu no dia 23/07/2020, as partes celebraram um acordo, além do valor monetário acordado integrou também a retirada da avaliação negativa na GetNinjas.

Por último, é o processo n.º 0100574-50.2020.5.01.0075, em que a magistrada reconhece o vínculo do reclamante com a Uber, na sua fundamentação ela compara a reclamada com a plataforma GetNinjas, de modo a demonstrar que na Uber há elementos que caracterizam subordinação, enquanto na GetNinjas esses elementos não estão presentes. Ela pronuncia que a Uber fixa o preço, logo, não há autonomia, pois um motorista autônomo decidiria o preço de seu serviço. Neste ponto a magistrada difere a Uber da GetNinjas nestes termos:

Um exemplo, que ilumina bem a questão, é a plataforma GETNINJAS. No caso, o trabalhador fixa o preço do seu serviço, como estipula condições de seu trabalho, sendo uma plataforma verdadeira que apenas conecta pessoas e não realiza nenhum tipo de intermediação de prestação de serviços, como faz a UBER. (BRASIL, 2021b)

A magistrada também discorre sobre o sistema de avaliação. Segundo ela, enquanto na Uber as avaliações são utilizadas pela própria plataforma para proveito próprio, na GetNinjas a avaliação é voltada para os promitentes contratantes. Na Uber apesar de a avaliação ser feita pelo passageiro, ele não tem capacidade de escolher quem será o motorista, no máximo pode recusar e aguardar o sistema da Uber atribuir outro, a lógica também funciona do motorista em relação ao passageiro. Por isso, a magistrada aduz que o sistema de avaliação não é feito para os usuários, mas sim para a Uber gerenciar o seu negócio. Enquanto na GetNinjas, *in verbis*:

As avaliações que ocorrem em plataformas que só expõem as atividades desempenhadas por trabalhadores verdadeiramente autônomos (e fixam o preço do serviço) são destinadas ao público em geral, que poderão, a partir desses dados e de outras informações, escolher quem vão contratar. **Esse é o caso típico da GETNINJAS. As avaliações não são destinadas ao operador da GETNINJAS, mas ao cliente que poderá optar por um outro trabalhador, aquele que melhor lhe atenda, inclusive, a partir de dados inseridos no sistema por outras pessoas.** (BRASIL, 2021b) (grifo meu)

Em suma, constata-se que os litígios envolvendo a GetNinjas e o trabalhador na Justiça do Trabalho, até o momento que houve a pesquisa ainda não ocorreram, ou ainda são ínfimos, por conseguinte, há uma maior dificuldade em encontrá-los. No entanto, é notório que de alguma forma a plataforma já se faz presente nas lides trabalhistas, desde a utilização de seus guias como referência para caracterizar uma função laborativa, como também na comparação com outra plataforma digital de trabalho.

## 4. A GETNINJAS SEGUNDO OS TRABALHADORES

Neste capítulo será exposto e analisado os dados coletados dos usuários que prestam serviço na GetNinjas. Previamente será abordado como procedeu à coleta dos dados e, em seguida, explanaremos sobre esses relatos que são oriundos do Reclame Aqui e entrevistas, respectivamente. Destaca-se a importância de conhecer a GetNinjas sob a óptica do trabalhador, primordialmente o Direito do Trabalho que tem o princípio da primazia da realidade como parte essencial da sua racionalidade jurídica (KALIL, 2020).

### 4.1. Reclame Aqui

Inicialmente, registra-se que o Reclame Aqui é um portal eletrônico de registro de reclamações. Eles se denominam a maior plataforma da América Latina de soluções de conflitos entre empresas e consumidores (RECLAME AQUI, 2021h). Por isso, os relatos coletados desse portal somente mostrarão os problemas que os usuários têm com a plataforma.

No período de 01/04/2021 a 30/09/2021 (seis meses) ocorreram 4014 reclamações no portal eletrônico do Reclame Aqui (figura 9). A amostra foi calculada considerando o universo das reclamações nesse período, 4014, um erro amostral de 10%, o nível de confiança de 90% e uma distribuição de população mais heterogênea (PINHEIRO, 2009), obtendo uma amostra no valor aproximado de 67.

**Figura 9** – Reclamações referentes a GetNinjas



Fonte: captura de tela do Reclame Aqui (2021a) no dia 24/10/2021 (acervo pessoal).



**Figura 10 – Cálculo amostral referente ao Reclame Aqui**

|  |
|--|
| <p> <math>N = 4014</math><br/> <math>S^2 = 0,25</math> (mais heterogênea)<br/> <math>e = 0,1</math> (erro amostral 10%)<br/> <math>Z = 1,645</math> (90% intervalo de confiança)<br/> <math>n =</math> tamanho da amostra<br/><br/> <math>n = \frac{S^2 \cdot Z^2 \cdot N}{S^2 \cdot Z^2 + e^2 \cdot [N-1]}</math><br/> <math>n = \frac{0,25 \cdot 1,645^2 \cdot 4014}{0,25 \cdot 1,645^2 + 0,1^2 \cdot [4014-1]}</math><br/> <math>n \cong 67</math> </p> |
|--|

Fonte: cálculo efetuado com base em Pinheiro (2009)

A amostra foi elevada para 72, pois é múltiplo de seis, logo, facilita a divisão da coleta dentro de um período de seis meses, *i.e.*, 12 reclamações por mês. Em consequência desse aumento na amostra houve uma diminuição da margem de erro para 9,58%. Desse modo, foram recolhidas 72 reclamações do mês de abril até setembro de 2021, 12 reclamações de cada mês, quatro do primeiro dia, quatro do dia 15 e quatro do último dia do mês.

O Reclame Aqui não oferece um sistema de filtro capaz de selecionar as reclamações do período desejado, logo, a busca ocorreu por meio do Google com essa sintaxe de pesquisa: "GetNinjas"+"Reclame Aqui"+"01/04/2021 às". Foram realizadas pesquisas para cada dia previamente estabelecido, isto significa que só a data da sintaxe era alterada. Selecionando as quatro primeiras reclamações de cada data pesquisada.

**Tabela 2 – quantificação das reclamações**

| DIA      | RECLAMAÇÕES | TRABALHADORES | CONSUMIDORES | INIDENTIFICÁVEL |
|----------|-------------|---------------|--------------|-----------------|
| Abril    | 12          | 9             | 1            | 2               |
| Maio     | 12          | 8             | 4            | —               |
| Junho    | 12          | 8             | 4            | —               |
| Julho    | 12          | 9             | 3            | —               |
| Agosto   | 12          | 6             | 6            | —               |
| Setembro | 12          | 10            | 2            | —               |
| TOTAL    | 72          | 50            | 20           | 2               |

Fonte: elaborada pelo autor com base na colheita de dados no Reclame Aqui.

Percebe-se que a maioria das reclamações foi realizada por profissionais que utilizam a plataforma. Apenas 27,77% foram efetuadas por consumidores da GetNinjas. Não foi possível qualificar o usuário em duas reclamações, pois uma alegava apenas que a empresa divulga os dados sem autorização e a outra somente

que queria a exclusão de seu cadastro na plataforma (RECLAME AQUI, 2021b; 2021c).

**Tabela 3** – classificação das reclamações dos trabalhadores

| CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS TRABALHADORES |           |           |           |          |           |
|---|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| DIA   | CLIENTES  | MOEDAS    | SUORTE    | OUTROS   | TOTAL     |
| Abril   | 2         | 6         | 1         | —        | 9         |
| Maio  | 1         | 3         | 3         | 1        | 8         |
| Junho   | 4         | 3         | 1         | —        | 8         |
| Julho   | 5         | 2         | 2         | —        | 9         |
| Agosto  | 3         | 1         | 2         | —        | 6         |
| Setembro  | 4         | 1         | 5         | —        | 10        |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>19</b> | <b>16</b> | <b>14</b> | <b>1</b> | <b>50</b> |

Fonte: elaborada pelo autor com base na colheita de dados no Reclame Aqui.

Ao todo foram obtidas 50 reclamações de trabalhadores. Elas foram classificadas em quatro assuntos: clientes (19); moedas (16); suporte (14) e outros (1). Caracterizadas desse modo, pois na análise dos dados esses aspectos demonstraram preponderantes. A classificação *outros* foi uma reclamação de teor singular, um trabalhador que ligou para a empresa pedindo um auxílio, pois devido à pandemia perdeu os seus clientes (RECLAME AQUI, 2021d).

Os relatos classificados como *suporte* são referentes a problemas técnicos. Algumas dessas reclamações, por exemplo, foi sobre problema para acessar a conta, demora na verificação de atendimento, pedidos que não aparecem, o suporte que não resolve o problema, cadastro feito utilizando os dados do reclamante, por fim, é recorrente a alegação de não conseguirem atendimento com a GetNinjas.

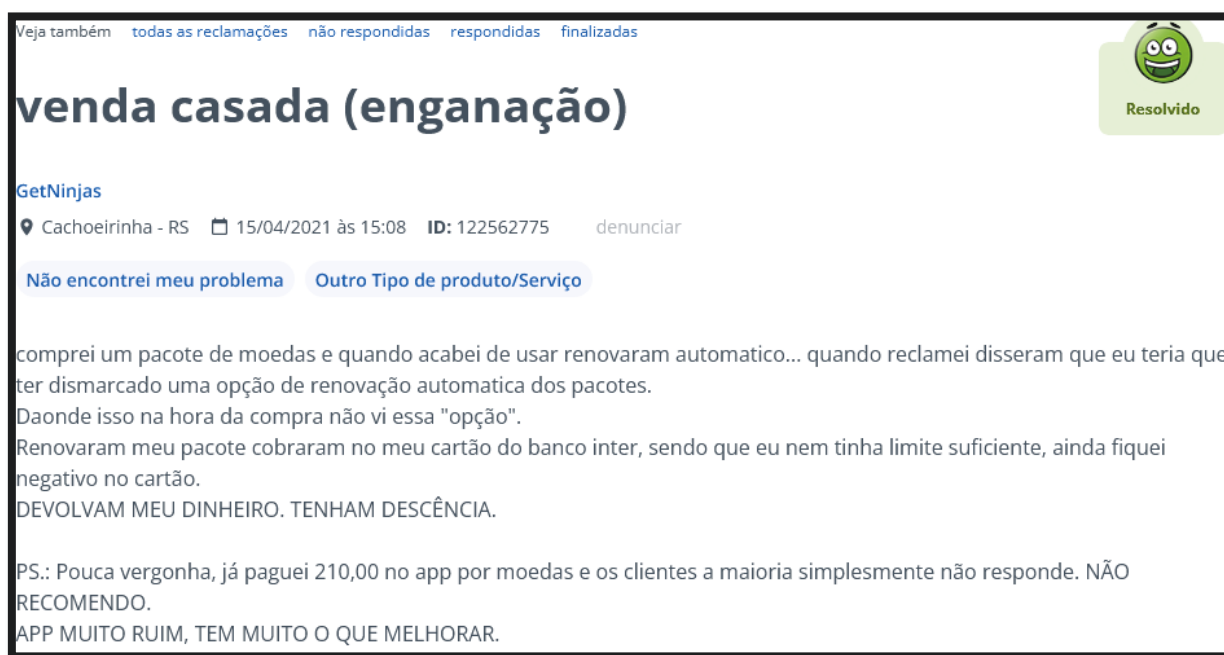
**Figura 11** – Reclamação no Reclame Aqui caracterizado como *suporte*



Fonte: captura de tela do Reclame Aqui (2021e) no dia 24/10/2021 (acervo pessoal).

Em relação às moedas, a principal reclamação é a renovação automática sem a solicitação do trabalhador. Aparentemente quando o profissional adquire o pacote de moedas na plataforma, fica marcado uma caixa de seleção indicando a renovação automática (RECLAME AQUI, 2021f). A maioria dos trabalhadores não se atenta para isso, essa prática da empresa afronta o princípio da boa-fé, uma vez que se aproveita da desatenção do trabalhador. Registra-se que mais da metade dos brasileiros assimilam *internet* ao Facebook (MIRANI, 2015), ou melhor, demonstra a falta de domínio do brasileiro no manuseio consciente da *internet*. O número expressivo de reclamações dessa natureza somente corrobora que essa é uma prática abusiva. As outras reclamações relativas às moedas virtuais são de clientes que indicam colegas, mas não recebem as moedas devidas.

**Figura 12** – Reclamação no Reclame Aqui caracterizado como *moedas*



Fonte: captura de tela do Reclame Aqui (2021f) no dia 24/10/2021 (acervo pessoal).

Relativo aos clientes, os trabalhadores reclamam de promitentes contratantes que não os respondem, ou que só querem fazer orçamento, alegam também que alguns utilizam dados falsos. Houve um relato de um profissional que declara ter sido bloqueado da plataforma, após um cliente cancelar a prestação de um serviço. Demonstrando a falta de contraditório e defesa do trabalhador perante o sistema de reputação.

**Figura 13** – Reclamação no Reclame Aqui caracterizado como *clientes*

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## Problemas com cadastro

GetNinjas

📍 São Bernardo do Campo - SP 📅 30/04/2021 às 18:52 ID: 123300955 [denunciar](#)

Estou tendo problemas com o site getninjas, sempre usei o site, por causa de um cliente que cancelou a prestação do serviço, me bloqueou  
 Já mandei prints das conversas com o cliente, para tentar usar o site de novo e até agora não me respondem, telefone não atende  
 Paguei o boleto e agora estou sem poder pegar serviço, então o único jeito de tentar contato com eles, e dessa forma

Fonte: captura de tela do Reclame Aqui (2021g) no dia 24/10/2021 (acervo pessoal).

A distribuição geográfica das reclamações, como mostra a tabela abaixo, é outro aspecto que merece destaque.

**Tabela 4** – distribuição geográfica dos trabalhadores

| DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS TRABALHADORES |               |
|---|---------------|
| UF/REGIÃO                                 | TRABALHADORES |
| DF  | 1             |
| GO  | 1             |
| MS  | 1             |
| <b>CENTRO-OESTE</b>                       | <b>3</b>      |
| BA  | 2             |
| CE  | 1             |
| PB  | 1             |
| PE  | 2             |
| SE  | 2             |
| <b>NORDESTE</b>                           | <b>8</b>      |
| RO  | 1             |
| <b>NORTE</b>                              | <b>1</b>      |
| ES  | 1             |
| MG  | 5             |
| RJ  | 6             |
| SP  | 22            |
| <b>SUDESTE</b>                            | <b>34</b>     |
| PR  | 1             |
| RS  | 1             |
| SC  | 2             |
| <b>SUL</b>                                | <b>4</b>      |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>50</b>     |

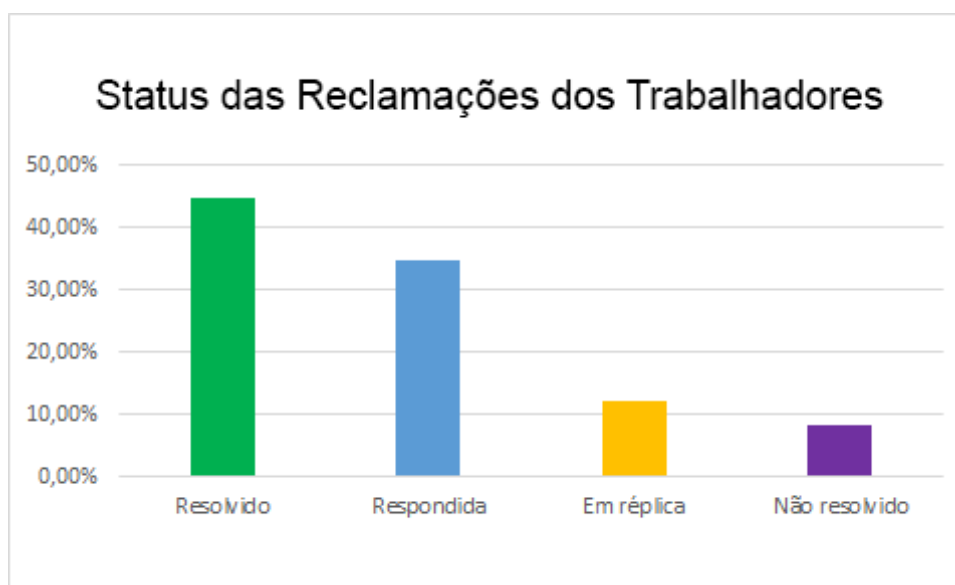
Fonte: elaborada pelo autor com base na colheita de dados no Reclame Aqui.

Nota-se que 65% das reclamações tiveram origem do Sudeste do Brasil, com o Estado de São Paulo com quase metade da totalidade. Na pesquisa de Carelli e Bittencourt (2020) sobre a GetNinjas, verifica-se também o Estado de São Paulo

representou a maior parte dos trabalhadores questionados. Aponta-se a mesma percepção com os trabalhadores da plataforma Amazon Mechanical Turk, ou seja, maioria também da região Sudeste (MORESCHI; PEREIRA; COZMAN, 2020). Outrossim, de acordo com o NIC.br (2020), o Sudeste é a região com o maior número de domicílios com acesso à *internet* do país.

Ademais, das 50 reclamações analisadas, 22 estavam com o *status* de resolvido, 17 respondidas, seis em réplica e quatro não foram solucionadas. Demonstra que a GetNinjas verifica os relatos de seus usuários no Reclame Aqui.

**Figura 14** – *status* das reclamações dos trabalhadores



Fonte: elaborada pelo autor com base na colheita de dados no Reclame Aqui.

Portanto, é perceptível que para os trabalhadores a principal adversidade na GetNinjas é com os clientes, estes não respondem ou muitas vezes apenas querem realizar um orçamento gratuitamente. O sistema de moedas também demonstra ser um problema considerável no uso da plataforma, percebe-se que a plataforma realiza cobranças abusivas ao deixar como padrão a renovação automática de moedas. Igualmente, observa-se a dificuldade dos trabalhadores em obter contato com a empresa, apesar da GetNinjas responder a praticamente todas as reclamações registradas no Reclame Aqui. Vislumbra-se que o trabalhador é compelido a buscar uma intermediação de terceiros para obter uma solução de seu problema com a plataforma.

## 4.2. Entrevistas

Entre agosto e setembro foi realizado duas entrevistas com trabalhadores que utilizam a plataforma GetNinjas. As entrevistas ocorreram por meio do serviço de videochamada Google Meets. Salienta-se que devido à pandemia de Covid-19, principalmente ainda nos meses que decorreram as entrevistas, não havia possibilidade da realização de encontros presenciais. Entretanto, o uso de videochamada proporcionou entrevistar trabalhadores de outras cidades e estados.

O roteiro da entrevista (APÊNDICE B) foi elaborado visando conhecer a plataforma GetNinjas sob a perspectiva de seus trabalhadores, mormente de modo a identificar se a relação deles tem subordinação ou é de um legítimo trabalhador autônomo. Os entrevistados anuíram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE C), as entrevistas foram gravadas e transcritas, de modo a facilitar a análise, todavia, o seu inteiro teor não será apensado na presente monografia. Os nomes dos participantes e os trechos citados que possam os identificar foram alterados ou suprimidos de modo a garantir o anonimato.

Explicita-se que o contato com esses trabalhadores decorreu do projeto de pesquisa “Plataformas digitais de trabalho: análise crítica das relações de trabalho em plataformas de *marketplace*”, no qual foi elaborado um questionário e divulgado nos grupos de Facebook, WhatsApp, Telegram relacionados a GetNinjas, ao final foi obtido o contato de 66 trabalhadores. A intenção inicial era de entrevistar ao menos 10 trabalhadores, porém dos 66 profissionais, apenas quatro retornaram o contato. Destes, apenas dois trabalhadores tiveram disponibilidade para entrevista. Por fim, registra-se que estes relatos são uma fonte complementar da pesquisa, pois carece de rigor metodológico em sua análise. Segue o perfil dos entrevistados:

**Pedro** — na faixa etária de 40 a 44 anos, técnico de informática, há mais de 15 anos neste ramo. Presta serviço na capital e sua região metropolitana do Estado de Pernambuco. Tem 11 anos de cadastro como MEI e nunca trabalhou no regime celetista.

Eu já trabalho nesse ramo de informática há mais de 15 (quinze) anos, mas documentado já estou praticamente desde 2010.

Agora em agosto estou com 11 anos de CNPJ ativo, então trabalho nessa parte de manutenção técnica. Tanto a empresa como a residência.

[...]

Então por incrível que pareça a minha carteira de trabalho nunca foi assinada até hoje. [...] (PEDRO, 2021)

**Lucas** — na faixa etária de 25 a 29 anos, técnico eletricitista, mas faz um pouco de tudo. Presta serviço na capital e interior do Estado da Bahia. Trabalhou oito anos como celetista, mas pediu demissão para seguir como autônomo. Cadastrado como MEI.

Eu presto serviços diversos, elétrica, segurança eletrônica, marido de aluguel, que quando as pessoas têm alguma coisa para fazer em casa, que não tem alguém para fazer, eles contratam a gente por aplicativo. Então eu tenho uma gama de serviços que eu presto dentro da plataforma.

[...]

**[Entrevistadores]** — Você já trabalhou de carteira assinada?

**[Lucas]** — Já, já! Durante oito anos. [...] Então eu não vi vantagem mais em está tendo hora de chegar, hora de sair, empatando para fazer outras coisas, outros cursos. [...] Eu pago, eu sou MEI. Eu pago R\$ 56 e vou ganhar o mesmo salário-mínimo quando me aposentar. [...] Quando eu vi que não dava mais para atender os clientes de fora e conciliar com a empresa. Então disse, então não dá mais para mim ficar na empresa, porque eu já estava tendo uma gama de clientes muito grande e o tempo não batia para poder fazer os meus serviços fora. Tipo eu só fazia final de semana, mas final de semana a pessoa quer viajar, quer ir para praia, ilha. Aí ficava uma coisa meio desproporcional. (LUCAS, 2021)

A plataforma oferece uma gama diversificada de serviços, conforme já foi constado nos tópicos anteriores. Assim como, depreende-se do relato de *Lucas* a possibilidade de o trabalhador oferecer mais de um tipo de serviço.

Ademais, verifica-se que os dois trabalhadores estão na formalidade, pois são cadastrados como MEI. *Pedro* discorreu que o cadastro agrega valor ao seu serviço, enquanto para *Lucas* o principal motivo é a cobertura previdenciária.

[...] Tenho nota fiscal eletrônica de serviço, que às vezes você faz um serviço no computador de um cliente, mas ele quer uma nota fiscal. Eu tenho meu CNPJ, vai agregar isso aí. Uma nota fiscal eletrônica de serviço do seu município e também nota fiscal eletrônica do produto. Quando o cliente também exige “uma tela do meu computador que precisa trocar, você tem a nota fiscal?”; “Tenho!”.

Uma vez que você tem um cadastro com fornecedores. Quando você compra com uma porcentagem mais em conta para você passar com aquela margem organizadinha. Aí eu emito nota fiscal de produto também.

Então isso para mim, tem sido muito importante, não é? Como eu falei, né, você precisa ser vitrine, né, da sua empresa. Quando você passa a ser vitrine aí você vai conquistando cliente, né. Passa essa segurança e isso é o diferencial da minha marca. [...] (PEDRO, 2021)

Me apresento como eu mesmo, pessoalmente, assim, a microempresa, na verdade, é mais por questões de garantias, que a gente como autônomo a gente não tem. Se a gente não pagar a gente não tem. Tipo um seguro acidente, saúde, se tiver que se aposentar por alguma invalidez, a gente tem essa garantia, entendeu? Então para mim é mais para isso aí, porque geralmente quando a gente vai fazer um serviço que a pessoa quer nota fiscal. Ninguém quer pagar nota, mas a nota, então, eu dou opção ou você quer com nota fiscal [...] eu dou a opção aos clientes. Se ele quiser com nota eu jogo na empresa, se não quiser faço como pessoa física mesmo. (LUCAS, 2021)

Os trabalhadores enxergam sua relação com a GetNinjas como uma parceria, um investimento, uma vitrine, uma plataforma que proporciona obter clientes ou ao menos os contatos desses possíveis clientes.

Na realidade a GetNinjas, a meu ver, é uma parceria, né! Porque assim não há nenhum vínculo assim empregatício, nem nada. Até porque a gente para poder extrair alguma comunicação com algum cliente, que eles possam estar fazendo essa unificação, a gente paga por isso. Então a gente paga. Você que escolhe a quantia de valor que você vai estar investindo mensalmente ou de acordo com a demanda que você fala pelos pedidos. Com uma certa ressalva que às vezes a gente tem um certo prejuízo, então eu tenho uma visão muito crítica quanto ao GetNinjas. É uma porta de novos clientes, mas existe uma política, que deve ser muito observado ali. Nessa questão de abertura, porque você acaba fazendo investimento, mas você abre uma coisa ali que talvez não tenha um retorno. Você vai abrir ali uma comunicação com o cliente. Então, não vejo como nada, como eu posso dizer, não tem nada a ver com vínculo empregatício, mas é uma parceria que é paga. Então a gente investe para tentar. Quando você fecha com o cliente de certa forma é bom, porque você acaba tendo o cliente. Então eu passo a ser uma vitrine ali dentro da GetNinjas. Então tudo vai de acordo com o feedback que eu vou passar para o cliente. Se eu fechar com meu feedback e eu conquistar o cliente, para mim vai ser ótimo. Porque à medida que eu estou pagando, eu estou fazendo investimento mensal, seu compro 2000 moedas lá no GetNinjas. Dessas 2000 moedas, eu consegui extrair dois ou no máximo três clientes para mim é bom. Porque eu tô conquistando o cliente então é uma gama de clientes para dentro do meu sistema. Mesmo que eu tenha feito um investimento de R\$ 300 ou 2000 moedas, exemplo. [...]

Mesmo sendo um investimento de R\$ 300 por mês, mas para mim é um investimento para eu tentar ter um retorno buscando clientes. Na medida que eu tenho um bom relacionamento com o cliente e eu fechando um atendimento. Esse cliente pode me indicar para outros



futuros clientes. Isso aos poucos vem acontecendo. Isso para mim é importante. (PEDRO, 2021)

Eu conheci o GetNinjas e o GetNinjas me proporcionou ganhar o dobro do que eu ganhava dentro da empresa. Eu estava ganhando que a empresa me dava num mês às vezes em dois, três dias de serviço na GetNinjas. Graças ao GetNinjas eu consegui também aprimorar mais os meus conhecimentos.

[...]

É o que é que eu digo sempre você pode até não fechar o serviço, mas você tem um contato que é o mais importante.

[...]

O GetNinjas o que é que ele faz ele intermedeia a transação. Ele não faz a transação para ninguém. Vai do profissional. Ele faz a intermediação "vou te dar o contato, e-mail, tudo do cliente, portanto as moedas". Aí vai de você, se você se sentir capaz de chegar lá e bater o martelo você se joga, se não segura a onda. [...] (LUCAS, 2021)

Nos relatos dos trabalhadores é perceptível que eles não são dependentes da GetNinjas. Além de gerenciar o negócio, eles também gerenciam o trabalho no negócio, logo, capta às duas dimensões que caracterizam o trabalho autônomo (CARELLI; OLIVEIRA, 2021). Igualmente, eles realizam serviços e parcerias para além da plataforma. A GetNinjas é apenas um complemento.

Então eu vejo essa parte; sou muito feliz em trabalhar para mim, porque eu controlo meu horário, tenho meu horário. Chego aqui, por exemplo, aqui no escritório, aqui no sindicato onde presto serviço e a hora que eu terminar aqui minha demanda e verificar que está tudo ok, eu já estou livre. Porque não tenho vínculo empregatício com a citada empresa aqui (sindicato) e tenho tempo bem aquela flexibilidade de atender os clientes durante o dia, fazer o meu horário. Aquela coisa assim eu sou próprio patrão. Eu mando no meu horário, eu que faço. Eu que faço as minhas próprias diretrizes. Se quiser ficar em casa vou trabalhar interno em casa. Tenho aquela possibilidade aí todo sábado eu estou livre. Não devo satisfação a patrão nenhum, porque o patrão sou eu mesmo, mas sempre lembrando que eu que tenho que buscar. Porque senão buscar aí eu vou ver que a geladeira vai estar vazia. Ali o armário já está faltando alguma coisa então eu que tenho que buscar. (PEDRO, 2021)

[...] Estou em parceria com uma empresa, no qual faço instalações e vendo também energia solar para essa empresa. A gente fez tipo uma sociedade.

[...]

É isso, eu faço o meu próprio horário. Eu faço minha carga horária. Tipo assim eu vendo e instalo equipamentos. Tem equipamento que numa venda eu tiro R\$ 1000, só no equipamento.

[...]

**[Entrevistadores]** — Assim, o GetNinjas, hoje o GetNinjas é sua principal fonte para colher clientes ou você tem outros meios?

**[Lucas]** — Não, não, não, porque eu tenho muitos clientes. A par GetNinjas eu tenho muitos clientes, entendeu? Eu sempre estou; onde eu vou, passo vejo uma obra, eu vou e dou um cartãozinho meu, converso com alguém. [...] O boca-a-boca também ele ainda é o mais certo fechar, infelizmente. Se alguém te indica você tem uma opção, uma chance maior de fazer aquele serviço. (LUCAS, 2021)

No Reclame Aqui a principal reclamação é em relação aos clientes. *Pedro* e *Lucas* relatam sobre esse problema, contudo utilizam estratégias para evitar adversidades com clientes, por exemplo, priorizar pedidos em que o cliente tenha informado “urgente, o quanto antes” (PEDRO, 2021), pois é um cliente que realmente procura contratar um serviço. Outrossim, somente abrir solicitações que ainda tenha 1 (um) profissional concorrendo, dado que “se ele tiver dois eu não pego mais. Eu caio fora, que ele já quer ver preço, ele não quer mais fechar serviço” (LUCAS, 2021).

*Lucas* ainda propõe que a GetNinjas deveria ter algum controle em relação aos clientes cadastrados, de modo ao menos garantir um uso responsável e evitar lesões aos trabalhadores.

E a questão realmente dos prestadores de serviços e é o controle dos clientes, por quê? Eles controlam os prestadores através das moedas, mas quem está solicitando não tem nenhum tipo de multa, nenhum tipo de penalidade. Tipo assim, se a gente receber avaliação ruim, a gente sai do aplicativo. O solicitante não. Ele não é avaliado, como é que a gente vai avaliar uma pessoa que não nos atendeu. Como é que a gente vai avaliar alguém que não nos responde. Eles tinham que dar essa opção a gente. Pode até ser uma coisa mais rápida de se resolver. Vamos supor lá: “contactou cliente que não te respondeu”; você automaticamente chegar ali na barra do cliente e dizer: “cliente não responde, contactei, tal e tal...”, e o próprio aplicativo e buscar isso dentro da plataforma, porque eles têm acesso. O dia que foi desbloqueado o contato, é, e tal aí. Eu acho que eles tinham que ter uma penalidade para quem solicita serviço também. Não só para a gente prestador, porque às vezes é complicado. Você pega o serviço caro, a pessoa não te responde. Você gastou muito a moeda, às vezes é aquela única moeda que você tinha para aquele dia. (LUCAS, 2021)

Schwab (2016) em sua obra afirma ser o consumidor o lado que mais ganhará com as possibilidades oferecidas pela quarta revolução industrial. As empresas que utilizam plataformas geralmente operam oferecendo facilidades e vantagens aos clientes, mas transferem esses custos aos trabalhadores. No caso da GetNinjas, enquanto o prestador de serviço tem que verificar os seus documentos, paga para

liberar os contatos e pode ser excluído da plataforma por avaliações negativas, já os contratantes não têm nenhuma contrapartida. Inclusive, foi verificado anteriormente trabalhadores reclamando de promitentes contratantes cadastrados com dados falsos ou de terceiros na plataforma.

Os dois entrevistados alegaram que foram sempre bem avaliados pelos seus clientes na plataforma. Logo, nunca tiveram problemas por consequência de avaliações negativas. *Pedro* declara que considera as avaliações positivas muito importantes, primordialmente as avaliações escritas. Diante disso, percebe-se a relevância da proposta de Kalil (2020) a respeito da viabilidade de portá-las para outras plataformas, caso seja do interesse do trabalhador.

Acho boa essa questão lá do perfil que o GetNinjas deixa lá para os clientes fazer uma avaliação de como foi o atendimento. Então, como eu sempre falei desde o começo eu acho que o cliente ele, ele é tudo, não é? Então você tem que saber tratar bem o cliente.

[...]

então isso aí realmente deixa sinais positivos, inclusive nas avaliações de tantos e tantos outros que deve ter umas 12 avaliações ou 13, dando cinco estrelinhas, mas sem nada escrito, mas, a maioria ali tudo por escrito deixando um bom *feedback* e isso para mim é muito importante. Quando vejo o cliente que deixa os *feedbacks*. (PEDRO, 2021)

Outro relato abundante no Reclame Aqui e confirmado por *Pedro* é sobre a renovação automática, marcada por padrão no ato da compra, diante disso, se o trabalhador não se atentar acabará confirmando.

Tem outra coisa que é muito importante quando você está finalizando uma compra no cartão. Tudo muito rápido ali se você; ele já fica uma coisa sinalizada “compra automaticamente”, então, antes de eu fechar um pedido daquela compra já desmarco ali, porque se você não faz isso e se tuas moedas chegam no final, automaticamente o pacote renova lá no cartão de crédito, já que estava sinalizado. Então você tem que ter sempre um cuidado, eu desmarco, aí eu printo a tela, que é para eu está mais ou menos assegurado daquelas transações que eu estou fazendo on-line, então a gente sabe que existe muita falcaturia, muitas pessoas sendo lesadas. (PEDRO, 2021)

Infere-se que essa é uma prática abusiva da plataforma, pois se aproveita do trabalhador para renovar automaticamente as moedas. No caso, o usuário *Pedro* por trabalhar com informática já utiliza a plataforma com cuidado até mesmo registrando

com imagens todos os passos na compra de moedas. Demonstrando a desconfiança que o trabalhador tem da plataforma.

Por último, *Pedro* também narra a dificuldade de entrar em contato com a plataforma. Não oferecendo um contato telefônico, mas somente por *e-mail*. Uma plataforma que movimentava milhões e não oferece suporte telefônico manifesta o pouco interesse da GetNinjas em estabelecer uma melhor relação com os trabalhadores.

[...] você não tem comunicação por telefone com eles, então não existe uma central de telefone onde a pessoa liga e vai falar com tal gestão. Tem um SAC, então o SAC deles é tudo via e-mail. Então eu acho muito defasado e muito fraco para uma empresa que está trabalhando com essa coisa, intermediando profissionais com o cliente. Se eles existem um CNPJ, se existe um escritório, eu acho que eles deveriam dar atenção melhor aos parceiros, tanto de CNPJ como de pessoa física. Então a GetNinjas deixa muito a desejar nesse sentido aí. Dessa falta de transparência e comunicação com nós investidores, porque querendo ou não é um investimento. São investimentos mensais, que tanto eu faço como diversos outros parceiros, que vocês possam estar observando também esse cenário aí. (PEDRO, 2021)

Em resumo, nota-se que a GetNinjas é uma plataforma de *marketplace* ou plataforma pura, porque a empresa não tem um controle relevante dos prestadores cadastrados em sua plataforma. O gerenciamento da prestação do serviço é todo realizado pelos profissionais cadastrados, desde a negociação, execução e forma de pagamento. Os principais problemas explicitados pelos trabalhadores são os clientes que não respondem, a comunicação somente por *e-mail* com a GetNinjas e a renovação automática de moedas. Por fim, ficou evidenciado que na GetNinjas é uma relação de trabalho autônomo.

## 5. CONCLUSÃO

O presente estudo possibilitou uma reflexão sobre como a tecnologia computacional vem ampliando o modelo de organização empresarial flexível. Assim como, propiciou uma análise da definição de plataformas e suas classificações, em especial sob a óptica jurídica. Além disso, permitiu conhecer a GetNinjas, uma plataforma de *marketplace*, que possibilita a intermediação entre clientes e prestadores de serviços dos diversos ramos das atividades. Por fim, identificou as condições fáticas de trabalho nesta plataforma e os seus problemas.

De modo geral, o capitalismo de plataforma é a intensificação de uma organização do trabalho pautada na flexibilidade e, conseqüentemente, fomenta a precarização do trabalho e o desmonte dos direitos trabalhistas. Ademais, a relação de trabalho nas plataformas digitais tem que ser analisada singularmente, pois a plataforma não é uma atividade empresarial específica, mas uma técnica de gerenciamento da empresa. A dualidade central na caracterização dessa relação é entre o trabalho autônomo e o subordinado, este devido às novas técnicas de controle e gestão do trabalho, as quais dificultam a identificação da dependência/subordinação.

Na GetNinjas foi evidenciado a autonomia dos trabalhadores cadastrados. São trabalhadores que possuem autogoverno e autogestão em sentido amplo, contudo, ainda assim são abarcados pela justiça do trabalho para solução de suas lides.

O estudo do funcionamento e dos termos da GetNinjas permitiu verificar a amplitude dos serviços ofertados, a interação do prestador com a plataforma, a interação do prestador com o contratante e como a empresa gerencia o trabalho. A plataforma oferta uma diversidade de serviços, dos ramos mais distintos, que podem ser executadas local ou remotamente. O prestador para utilizar a plataforma da GetNinjas tem que comprar um pacote de moedas e somente por meio delas que é possível desbloquear o contato dos promitentes contratantes, o correio eletrônico e o número de telefone. Todo o contato com o cliente é realizado fora da plataforma. O trabalhador concorre com outros três prestadores o serviço do cliente, contudo não há garantias que o cliente irá contratar um dos quatro, bem como se ao menos ele irá responder. Caracteriza-se um sistema de leilão reverso, pois aquele que prestar o serviço por menor preço terá maior possibilidade de fechar o serviço. A verificação

dos documentos e o sistema de reputação aparentemente é o único controle que a GetNinjas realiza dos trabalhadores.

Na análise bibliográfica, possibilitou-se classificar a GetNinjas como uma plataforma de *marketplace*, de *crowdsourcing* misto e genérico. Estas três concepções coadunam tudo o que a plataforma representa. Identificou-se também que a forma de cobrança da empresa afronta o princípio da não-mercantilização do trabalho da Convenção 181 da OIT, contudo alguns julgados demonstraram a resistência dos magistrados na aplicação desta convenção. Ademais, no que se refere ao sistema de reputação, verificou-se o potencial de lesar o trabalhador, que pode ter sua imagem profissional maculada. Ao comparar a GetNinjas com a TaskRabbit e Fiverr ficou demonstrado o controle mínimo que a empresa brasileira exerce sobre os prestadores de serviço.

Não foram encontrados litígios na Justiça do Trabalho em que a GetNinjas configure como reclamante ou reclamada. Apenas foram obtidos processos que o termo "getninjas" aparecia de alguma forma. Destaca-se o pedido de tutela antecipada solicitando a exclusão de um comentário negativo. Igualmente, uma sentença de reconhecimento de vínculo empregatício de um trabalhador com a Uber, na qual a magistrada citou a GetNinjas como um exemplo de plataforma que quase não exerce controle dos trabalhadores cadastrados.

Os dados coletados no Reclame Aqui expõem as principais reclamações dos trabalhadores perante a GetNinjas. A principal são os clientes que não respondem ao serem contactados, assim como a prática abusiva de deixar como padrão a renovação automática de moedas. Outra reclamação recorrente é a falta de um suporte efetivo, os trabalhadores não conseguem entrar em contato com a empresa, que ocorre somente por *e-mail*. No fim, utilizam-se do Reclame Aqui para obter uma solução, pois a empresa costuma responder e solucionar os problemas quando são expostas no portal eletrônico de reclamações.

Já as entrevistas comprovaram o trabalho autônomo na GetNinjas. O trabalhador negocia com o promitente contratante, desde a execução do serviço até a forma de pagamento. Entretanto, os entrevistados também corroboraram com as reclamações registradas no Reclame Aqui, principalmente com a conduta da empresa em relação aos clientes, que não exige nenhuma contrapartida deles. Confirmou-se também a renovação automática de moedas, uma prática que desrespeita o princípio

da boa-fé, porque se aproveita da desatenção e fragilidade técnica de parte dos trabalhadores no que concerne ao uso dos aparelhos tecnológicos.

Dada à importância da temática, torna-se substancial o contínuo aprofundamento de estudos sobre as plataformas digitais e as relações de trabalho, mormente o trabalho autônomo, de modo a encontrar soluções que visem proteger tais trabalhadores. Conforme foi consubstanciado, há práticas abusivas e ilegais independentemente da autonomia: a mercantilização do trabalho, a opacidade do sistema de reputação e a renovação automática de moedas. A relação entre capital e trabalho continua desigual a despeito da caracterização jurídica de trabalho.

Em conclusão, a situação fática demonstrou que os promitentes prestadores de serviço não possuem vínculo de emprego com a plataforma GetNinjas, portanto, não há possibilidade da proteção trabalhista oriundas do contrato de emprego. Essencialmente porque foi notório a figura de um trabalhador que organiza e gerencia o seu negócio e o labor proveniente dele, outrossim o controle mínimo da GetNinjas em relação aos trabalhadores. Por outro lado, a plataforma tem o dever de respeitar e cumprir os direitos fundamentais dos trabalhadores, entretanto, observaram-se transgressões nessa relação.

## REFERÊNCIAS

ABÍLIO, L. C. **Uberização do trabalho: subsunção real da viração**. Blog da Boitempo, 2017

AÇÕES do GetNinjas (NINJ3) valem a pena? Empresa quer virar referência no setor de serviços. **Seu Dinheiro**, São Paulo, 8 set. 2021. Disponível em: <<https://www.seudinheiro.com/2021/acoes/acoes-do-getninjas-ninj3-valem-a-pena-empresa-quer- virar-referencia-no-setor-de-servicos/>>. Acesso em: 19 de out. de 2021.

ALMEIDA, P. F. de. Revolução digital: a demanda social pela regulação do trabalho. *In*: CARELLI, R. DE L.; CAVALCANTI, T. M.; FONSECA, V. P. DA. **Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade**. Brasília: ESMPU, 2020. p. 403-415.

ANDRADE, D. O que é o neoliberalismo? A renovação do debate nas ciências sociais. **Revista Sociedade e Estado**, 34, n. 1, 2019. 211-239.

ANTUNES, R. **Os Sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. 2ª. ed. São Paulo: Boitempo, 2009. ISBN 978-85-85934-43-9.

ANTUNES, R. **O Privilégio da Servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2018.

ARAÚJO, W. M. de. **A Intermediação do Trabalho Humano por Meio de Tecnologias Algorítmicas e a Necessidade de Proteção do Trabalhador: os desafios de adequação do corpus jurídico-trabalhista às novas modalidades de exploração do trabalho na era digital**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, p. 243. 2019. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1843/30511>>. Acesso em: 25 out. 2021.

BARROS, C. J. GetNinjas levanta R\$ 550 mi na Bolsa em meio a críticas trabalhistas. **UOL**, São Paulo, 18 mai. 2021, Seção de Economia. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/colunas/carlos-juliano-barros/2021/05/18/get-ninjas- ipo-criticas-trabalhistas.htm>>. Acesso em: 19 de out. de 2021.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (2. Turma). **Recurso Extraordinário 2018198/RJ**. Recorrente: União Brasileira de Compositores – UBC. Recorrido: Arthur Rodrigues Villarinho. Relator: Min. Gilmar Mendes, 11 de outubro de 2005. Disponível em: <<https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=388784>>. Acesso em: 25 out. 2021.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (36ª Vara do Trabalho de São Paulo). **Ação Trabalhista - Rito Sumaríssimo - 1000422-67.2020.5.02.0036**. Reclamante: Juliana dos Santos Moraes. Reclamados: Silvia Maria de Freitas Cugat Pascual, Denis Malta Ferraz Neto. Juiz do Trabalho: Thomaz Moreira Werneck, 12 de maio de 2020a. Disponível em:



<<https://pje.trt2.jus.br/pjekz/validacao/20050721105174100000175669764?instancia=1>>. Acesso em: 20 nov. 2021.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região. **Processo nº 0011855-71.2015.5.15.0045 (ROT)**. Recorrente: Felipe Araújo da Cruz Maia. Recorridas: Veronezi Recursos Humanos Ltda. e Hitachi Ar Condicionado do Brasil Ltda. Relator: Des. João Batista da Silva (4ª Câmara), 01 de dezembro de 2020b.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. **TST-AIRR-11839-19.2016.5.09.0088**. Agravante: Ministério Público do Trabalho da 15ª Região. Agravado: Employer-Organização de Recursos Humanos Ltda. Relator: Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho (4ª Turma), 04 de maio de 2021a.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (75ª Vara do Trabalho do Rio de Janeiro). **Ação Trabalhista - Rito Sumaríssimo - 0100574-50.2020.5.01.0075**. Reclamante: Ricardo Rodrigo da Silva Barreto. Reclamado: Uber do Brasil Tecnologia Ltda. Juíza do Trabalho: Cissa de Almeida Biasoli, 03 de agosto de 2021b. Disponível em: <<https://pje.trt1.jus.br/pjekz/validacao/21080310541214900000136562903?instancia=1>>. Acesso em: 20 nov. 2021.

CALDAS, J. **A Economia Compartilhada e a Uberização do Trabalho: utopias do nosso tempo?** Porto Alegre: Editora Fi, 2020.

CARELLI, R. L. O trabalho em plataformas e o vínculo de emprego: desfazendo mitos e mostrando a nudez do rei. *In*: CARELLI, R. DE L.; CAVALCANTI, T. M.; FONSECA, V. P. DA. **Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade**. Brasília: ESMPU, 2020. p. 65-83.

CARELLI, R. D. L.; BITTENCOURT, A. T. DE C. Ninjas Fazem Bico? Um estudo de plataforma de crowdsourcing no Brasil. **REI - Revista Estudos Institucionais**, v. 6, n. 3, p. 1289–1309, 30 dez. 2020.

CARELLI, R. L.; OLIVEIRA, M. C. S. **As Plataformas Digitais e o Direito do Trabalho: como entender a tecnologia e proteger as relações de trabalho no Século XXI**. Belo Horizonte: Editora Dialética, 2021. Kindle Version, p. 299, posição 4138.

CODAGNONE, C.; BIAGI, F.; ABADIE, F. **The Passions and the Interests: Unpacking the 'Sharing Economy'**. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2016, p. 20-29. Disponível em: <<https://doi.org/10.2791/474555>>. Acesso em: 25 de out. de 2021.

COUTINHO, A. R. Proteção de dados do trabalhador e a questão do necessário consentimento: uma abordagem a partir da Lei n. 13.709/2018. *In*: CARELLI, R. DE L.; CAVALCANTI, T. M.; FONSECA, V. P. DA. **Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade**. Brasília: ESMPU, 2020. p. 291-299.

CRUZ, R. Guerra de clones impulsiona web no País. **Estadão**, São Paulo, 27 nov. 2011. Seção de Economia. Disponível em:

<<https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,guerra-de-clones-impulsiona-web-no-pais-imp-,803515>>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

DARDOT, P.; LAVAL, C. **A Nova Razão do Mundo**. Tradução de Mariana Echalar. 1ª. ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2016.

DE STEFANO, V. La gig economy y los cambios en el empleo y la protección social. **Gaceta Sindical**, v. 37, n. 27, p. 149–172, 2016.

DE STEFANO, V. Automação, inteligência artificial e proteção laboral: padrões algorítmicos e o que fazer com eles. *In*: CARELLI, R. L.; CAVALCANTI, T. M.; DA FONSECA, V. P. (Org.). **Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade**. Brasília: ESMPU, 2020, p. 22-61. ISBN (eletrônico) 978-65-88299-00-5.

DE STEFANO, V. *et al.* Platform work and the employment relationship. *In*: **ILO Working Paper 27**. Genebra: OIT, 2021. Disponível em: <[https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS\\_777866/lang-en/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS_777866/lang-en/index.htm)>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

DELGADO, M. G. **Curso de Direito do Trabalho: obra revista e atualizada conforme a lei da reforma trabalhista e inovações normativas e jurisprudenciais posteriores**. 18. ed. São Paulo: LTr, 2019.

FILGUEIRAS, V.; ANTUNES, R. Plataformas Digitais, Uberização do Trabalho e Regulação no Capitalismo Contemporâneo. **Revista Contracampo**, v. 39, n. 1, p. 27–43, 17 abr. 2020.

FIVERR. **Fiverr's Terms of Service**. 2021a. Disponível em: <[https://br.fiverr.com/terms\\_of\\_service?source=footer](https://br.fiverr.com/terms_of_service?source=footer)>. Acesso em: 25 de out. de 2021.

FIVERR. **Fiverr's Payment Terms**. 2021b. Disponível em: <<https://br.fiverr.com/content/payments-terms-and-conditions>>. Acesso em: 25 de out. de 2021.

FONSECA, M. G. P. **Iniciação à Pesquisa no Direito: pelos caminhos do conhecimento e da invenção**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

FRAGOSO, S.; RECUERO, R.; AMARAL, A. **Métodos de pesquisa para a internet**. Porto Alegre: Sulinas, 2011.

FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 35, n. 122, p. 229–248, dez. 2010.

FRIEDEN, J. **Capitalismo Global: história econômica e política do século XX**. Tradução de Vivian Mannheimer. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

GETNINJAS. **Quem somos nós?** 2021a. Disponível em: <<https://www.getninjas.com.br/sobre-nos>>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

GETNINJAS. **Termos e condições gerais de uso do site**. 2021b. Disponível em: <<https://www.getninjas.com.br/termos-de-uso>>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

GETNINJAS. **Precisa de ajuda? Estamos aqui para isso!** 2021c. Disponível em: <<https://www.getninjas.com.br/ajuda/>>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

GETNINJAS. **Página inicial**. 2021d. Disponível em: <<https://www.getninjas.com.br/>>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

GETNINJAS. **Política de Privacidade Getninjas**. 2021e. Disponível em: <<https://www.getninjas.com.br/politica-de-privacidade/profissionais>>. Acesso em: 24 de out. de 2021.

GETNINJAS. Selo De Ninja Verificado – GetNinjas. *In: YouTube*, 2021f. (1m22s). Disponível em: <[https://youtu.be/mofRQIGiN\\_I](https://youtu.be/mofRQIGiN_I)>. Acesso em: 24 out. 2021.

GINÈS I FABRELLAS, A. Crowdsourcing: una modalidad jurídicamente inviable de externalización productiva en el nuevo entorno digital. **Anuario IET de Trabajo y Relaciones Laborales**, v. 5, n. MAY, p. 133, 19 dez. 2018.

GREEN, D. D. *et al.* Gig Economy and the Future of Work: a Fiverr.com case study. **Management and Economics Research Journal**, v. 4, n. 2, 2018, p. 281-288. Disponível em: <<https://doi.org/10.18639/MERJ.2018.04.734348>>. Acesso em: 25 de out. de 2021.

HAN, Byung-Chul. **Psicopolítica: o neoliberalismo e as novas técnicas de poder**. ISBN 978-85-92649-39-5. Belo Horizonte: yiné, 2018.

HANNÁK, A. *et al.* Bias in Online Freelance Marketplaces: evidence from TaskRabbit and Fiverr. *In: Proceedings of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing*, 2017, New York. Anais... New York: ACM, 2017, p. 1914-1933. Disponível em: <<https://dl.acm.org/doi/10.1145/2998181.2998327>>. Acesso em: 25 de out. de 2021.

HOWCROFT, D.; BERGVALL-KÅREBORN, B. A Typology of Crowdwork Platforms. **Work, Employment and Society**, v. 33, n. 1, p. 21–38, 4 fev. 2019.

HUANG, K.; YAO, J.; YIN, M. Understanding the Skill Provision in Gig Economy from a Network Perspective: a case study of Fiverr. **Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction**, v. 3, n. CSCW, p. 1–23, 7 nov. 2019. Disponível em: <<https://dl.acm.org/doi/10.1145/3359234>>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

ISAAC, E. Innovative Clusters & New Work: A Case Study of TaskRabbit. **Berkeley Roundtable on the International Economy**, 2015. Disponível em: <<https://brie.berkeley.edu/sites/default/files/innovative-clusters-new-work.pdf>>. Acesso em: 18 de ago. de 2020.

KALIL, R. B. **A regulação do trabalho via plataformas digitais**. Blucher, São Paulo, 2020.

LEITE, C. H. B. **Curso de Direito do Trabalho**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

LUCAS. **Entrevista II**. [set. 2021]. Entrevistadores: Randerson Haine e Tâmara Brito. Salvador, 2021. 1 arquivo .mp4 (44m48s). [O roteiro da entrevista encontra-se transcrita no Apêndice "B" desta monografia]

MARTINEZ, L. **Curso de Direito do Trabalho**. 11. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

MIRANI, L. Millions of Facebook users have no idea they're using the internet. **Quartz**, New York, 09 fev. 2015. Disponível em: <<https://qz.com/333313/millions-of-facebook-users-have-no-idea-theyre-using-the-internet/>>. Acesso em: 02 de nov. de 2021.

MONTESANTI, B. Startup israelense de trabalho freelancer chega ao Brasil. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 10 nov. 2020. Seção de Startups & Fintechs. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/11/startup-israelense-de-trabalho-freelancer-chega-ao-brasil.shtml>>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

MORESCHI, B.; PEREIRA, G.; COZMAN, F. G. The Brazilian Workers in Amazon Mechanical Turk: Dreams and realities of ghost workers. **Revista Contracampo**, 2020.

NACONESKI, C.; VILLATORE, M. A. C.; IZUTA, T. G. A globalização e a "uberização" do trabalho: reflexões sobre os trabalhadores de entregas de alimentos por aplicativos. In: MEIRELES, E. (org.). **Direito e processo do trabalho: entre reformas, indústria 4.0, negociação e proteção**. Salvador: Editora Paginae, 2021. p. 109-128.

NIC.br - **Núcleo da Informação e Coordenação do Ponto BR. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2019**. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020. Disponível em: <[https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20201123121817/tic\\_dom\\_2019\\_livro\\_eletronico.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20201123121817/tic_dom_2019_livro_eletronico.pdf)> Acesso em: 02 de nov. de 2021.

OLIVEIRA, M. C. S.; CARELLI, R. L.; GRILLO, S. Conceito e crítica das plataformas digitais de trabalho. **Revista Direito e Práxis**, Rio de Janeiro, 2020.

OIT. **C181 - Convenção Relativa às Agências de Emprego Privadas**. 1997. Disponível em: <[https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS\\_242713/lang-pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasil/convencoes/WCMS_242713/lang-pt/index.htm)>. Acesso em: 27 de nov. de 2021.

PEDRO. **Entrevista I**. [ago. 2021]. Entrevistadores: Randerson Haine e Tâmara Brito. Salvador, 2021. 1 arquivo .mp4 (56m26s). [O roteiro da entrevista encontra-se transcrita no Apêndice "B" desta monografia]

PINHEIRO, R. M. A pesquisa quantitativa: plano de amostragem. *In*: PINHEIRO, R. M. **Inteligência competitiva e pesquisa de mercado**. Curitiba: IESDE Brasil, 2009, p.77-98.

PINTO, G. A. **A Organização do Trabalho no Século 20: taylorismo, fordismo e toyotismo**. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

PRASSL, J.; RISAK, M. Uber, Taskrabbit, & Co: Platforms as Employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork. **Comparative Labor Law & Policy Journal**, **Forthcoming**, Oxford Legal Studies Research Paper No. 8/2016. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=2733003>>. Acesso em: 18 de ago. de 2020.

QUINTANEIRO, T. **Um toque de clássicos: Marx, Durkheim e Weber**. 2. ed. rev. amp. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

RECLAME AQUI. **GetNinjas - Reclame Aqui**, 2021a. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/getninjas/>>. Acesso em: 24 de out. de 2021.

RECLAME AQUI. **Divulgam seus dados sem autorização**. ID: 122561557, 2021b. Disponível em: <[https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/divulgam-seus-dados-sem-autorizacao\\_BAfYuWkmPnw3cwfo/](https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/divulgam-seus-dados-sem-autorizacao_BAfYuWkmPnw3cwfo/)>. Acesso em: 24 de out. de 2021.

RECLAME AQUI. **Cadastro site**. ID: 122561557, 2021c. Disponível em: <[https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/cadastro-site\\_BAK9vclK1xzP5yjh/](https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/cadastro-site_BAK9vclK1xzP5yjh/)>. Acesso em: 24 de out. de 2021.

RECLAME AQUI. **Auxilio**. ID: 123315649, 2021d. Disponível em: <[https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/auxilio\\_75O6wn8ig0OILX6S/](https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/auxilio_75O6wn8ig0OILX6S/)>. Acesso em: 24 de out. de 2021.

RECLAME AQUI. **Não consigo comunicação com a empresa**. ID: 126701733, 2021e. Disponível em: <[https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/nao-consigo-comunicacao-com-a-empresa\\_cwSzRuz\\_eCJGFv\\_A/](https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/nao-consigo-comunicacao-com-a-empresa_cwSzRuz_eCJGFv_A/)>. Acesso em: 24 de out. de 2021.

RECLAME AQUI. **venda casada (enganação)**. ID: 122562775, 2021f. Disponível em: <[https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/venda-casada-enganacao\\_U-t\\_hEjNwenlFP-8/](https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/venda-casada-enganacao_U-t_hEjNwenlFP-8/)>. Acesso em: 24 de out. de 2021.

RECLAME AQUI. **Problemas com cadastro**. ID: 123300955, 2021g. Disponível em: <[https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/problemas-com-cadastro\\_cLLzrEGoQlqgzXSE/](https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/problemas-com-cadastro_cLLzrEGoQlqgzXSE/)>. Acesso em: 24 de out. de 2021.

RECLAME AQUI. **Sobre nós**. 2021h. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/institucional/>>. Acesso em: 25 de nov. de 2021.

REIS, C. S.; MEIRELES, E. A globalização e a “uberização” do trabalho: reflexões sobre os trabalhadores de entregas de alimentos por aplicativos. *In*: MEIRELES, E.

(org.). **Direito e processo do trabalho: entre reformas, indústria 4.0, negociação e proteção**. Salvador: Editora Paginae, 2021. p. 215-246.

ROCHA, C. J. da; BACELAR JUNIOR, A. L.; BORN, P. F. A acumulação por espoliação e o trabalho via aplicativo: análise da estrutura e das relações de trabalho em “uberização”. *In*: MEIRELES, E. (org.). **Direito e processo do trabalho: entre reformas, indústria 4.0, negociação e proteção**. Salvador: Editora Paginae, 2021. p. 41-60.

ROCHA, C. J. da; MEIRELES, E. O direito do trabalho e a uberização: primeiras linhas analíticas. *In*: MEIRELES, E. (org.). **Direito e processo do trabalho: entre reformas, indústria 4.0, negociação e proteção**. Salvador: Editora Paginae, 2021. p. 533-565.

RODRIGUES, P. L. **Direito do Trabalho 4.0: as relações de trabalho na quarta revolução tecnológica**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020.

RUDIO, F. V. Pesquisa Descritiva e Pesquisa Experimental. *In*: RUDIO, F. V. **Introdução ao Projeto de Pesquisa Científica**. 34 ed. Petrópolis: Vozes, 2007, p. 69-86.

SCHWAB, K. **A Quarta Revolução Industrial**. Edipro, São Paulo, 2016  
SENNETT, R. **A corrosão do caráter**. Tradução de Marcos Santarrita. 14ª ed. Rio de Janeiro: Record, 2009.

SIMÕES, L. E. Ação da GetNinjas tem futuro “samurai” com potencial de 80%. **Money Times**, São Paulo, 23 jun. 2021. Disponível em: <<https://www.moneytimes.com.br/acao-da-getninjas-tem-futuro-samurai-com-potencial-de-80/>>. Acesso em: 19 de out. de 2021.

SIQUEIRA, L. M. L. C. DE; PEREIRA, S.; VILAS BOAS, V. Tempos de pandemias no capitalismo contemporâneo: gig economy, direito do trabalho e covid-19. **Princípios**, v. 1, n. 159, p. 76–106, 2020.

SLEE, T. **Uberização: a nova onda do trabalho precarizado**. Tradução de João Peres; notas da edição Tadeu Breda, João Peres. São Paulo: Editora Elefante, 2017, Kindle Version, p. 310, posição 4970.

SONG, X.; LOWMAN, G. H.; HARMS, P. Justice for the Crowd: organizational justice and turnover in crowd-based labor. **Administrative Sciences**, v. 10, n. 4, p. 93, 23 nov. 2020.

SRNICEK, N. **Capitalismo de plataformas**. Tradução de Aldo Giacometti. 1ª. ed. Buenos Aires: Caja Negra, 2018.

TASKRABBIT. **What do you need help with?** 2021a. Disponível em: <<https://www.taskrabbit.com/services>>. Acesso em: 25 de out. de 2021.

TASKRABBIT. **Precisa de ajuda? Vamos tratar disso**. 2021b. Disponível em: <<https://www.taskrabbit.pt/servicos>>. Acesso em: 25 de out. de 2021.

## APÊNDICE A – tabulação dos dados coletados do Reclame Aqui

| DATA   | Nível | UF | PERFIL | TIPO     | RECLAMAÇÃO                                     | ID        | Status        |
|--------|-------|----|--------|----------|--|-----------|---------------|
| 1-abr  | 1     | SP | T      | Suporte  | problemas para visualizar o perfil             | 12894923  | Em réplica    |
| 1-abr  | 2     | RJ | T      | Moedas   | renovação automatica sem solicitar             | 121876637 | Respondida    |
| 1-abr  | 3     | SP | T      | Moedas   | cancelar a compra do pacote de moedas          | 121864573 | Resolvido     |
| 1-abr  | 4     | SP | T      | Clientes | cliente não responde                           | 121863921 | Resolvido     |
| 15-abr | 1     | SP | —      | Outros   | divulgação dos dados sem autorização           | 122561557 | Resolvido     |
| 15-abr | 2     | SP | —      | Outros   | quer excluir o cadastro                        | 122545575 | Respondida    |
| 15-abr | 3     | RJ | T      | Moedas   | não recebeu moedas indicação                   | 122582685 | Respondida    |
| 15-abr | 4     | RS | T      | Moedas   | renovação automatica sem solicitar             | 12256775  | Resolvido     |
| 30-abr | 1     | RJ | C      | —        | —  | 123257207 | Respondida    |
| 30-abr | 2     | SP | T      | Moedas   | Compra de moeda que não solicitou              | 123283993 | Respondida    |
| 30-abr | 3     | SP | T      | Clientes | cliente reclamou e getninjas bloqueou a contra | 123300955 | Respondida    |
| 30-abr | 4     | MG | T      | Moedas   | renovação automatica sem solicitar             | 123291297 | Resolvido     |
| 1-mai  | 1     | SP | T      | Outros   | pediu auxílio para trabalhar                   | 123315649 | Em réplica    |
| 1-mai  | 2     | PR | T      | Suporte  | não consegue cadastrar                         | 123310585 | Respondida    |
| 1-mai  | 3     | MG | C      | —        | —  | 123326389 | Respondida    |
| 1-mai  | 4     | SP | C      | —        | —  | 123328693 | Respondida    |
| 15-mai | 1     | RO | T      | Moedas   | não recebeu moedas indicação                   | 123981351 | Não resolvido |
| 15-mai | 2     | SP | T      | Clientes | cliente não responde                           | 123964297 | Respondida    |
| 15-mai | 3     | RJ | C      | —        | —  | 123978089 | Respondida    |
| 15-mai | 4     | SP | C      | —        | —  | 123964527 | Respondida    |
| 31-mai | 1     | MG | T      | Moedas   | não recebeu moedas indicação                   | 124665923 | Em réplica    |
| 31-mai | 2     | PE | T      | Suporte  | demora verificar documentos                    | 124636573 | Resolvido     |
| 31-mai | 3     | BA | T      | Suporte  | não está aparecendo pedidos                    | 124669089 | Resolvido     |
| 31-mai | 4     | SP | T      | Moedas   | renovação automatica sem solicitar             | 124662395 | Não resolvido |
| 1-jun  | 1     | MG | C      | —        | —  | 124720377 | Em réplica    |
| 1-jun  | 2     | SC | T      | Moedas   | não entendi                                    | 124710399 | Resolvido     |
| 1-jun  | 3     | RJ | C      | —        | —  | 124689097 | Em réplica    |
| 1-jun  | 4     | SE | T      | Moedas   | renovação automatica sem solicitar             | 124685269 | Respondida    |
| 15-jun | 1     | SP | C      | —        | —  | 125302011 | Respondida    |
| 15-jun | 2     | SE | T      | Clientes | não respondem ou só querem orçamento           | 125318443 | Respondida    |
| 15-jun | 3     | SP | C      | —        | —  | 125327605 | Em réplica    |
| 15-jun | 4     | CE | T      | Suporte  | falta de atendimento                           | 125291257 | Resolvido     |
| 30-jun | 1     | SP | T      | Moedas   | não recebeu moedas indicação                   | 126002035 | Resolvido     |
| 30-jun | 2     | PE | T      | Clientes | clientes falsos                                | 125998861 | Respondida    |
| 30-jun | 3     | MG | T      | Clientes | clientes falsos                                | 126004779 | Resolvido     |
| 30-jun | 4     | SP | T      | Clientes | problema clientes, suporte não resolve         | 125999909 | Respondida    |
| 1-jul  | 1     | PB | T      | Clientes | problema clientes, suporte não resolve         | 126023383 | Resolvido     |
| 1-jul  | 2     | RJ | T      | Moedas   | renovação automatica sem solicitar             | 126056961 | Respondida    |
| 1-jul  | 3     | SP | T      | Suporte  | tudo erro                                      | 126020375 | Resolvido     |
| 1-jul  | 4     | SP | T      | Clientes | clientes ignoram, curiosidade etc.             | 126038541 | Resolvido     |
| 15-jul | 1     | SP | C      | —        | —  | 126700903 | Respondida    |
| 15-jul | 2     | MG | T      | Clientes | clientes ignoram, curiosidade etc.             | 126684435 | Em réplica    |
| 15-jul | 3     | SP | C      | —        | —  | 126692477 | Respondida    |
| 15-jul | 4     | SP | T      | Suporte  | não consegue entrar em contato                 | 126701733 | Resolvido     |
| 31-jul | 1     | GO | T      | Moedas   | renovação automatica sem solicitar             | 127435259 | Não resolvido |
| 31-jul | 2     | SP | T      | Clientes | não responde ou acha de graça                  | 127439917 | Resolvido     |
| 31-jul | 3     | DF | T      | Clientes | clientes ignoram, curiosidade etc.             | 127454755 | Resolvido     |
| 31-jul | 4     | SP | C      | —        | —  | 127437221 | Respondida    |
| 1-ago  | 1     | SP | C      | —        | —  | 127474673 | Respondida    |
| 1-ago  | 2     | SP | T      | Suporte  | a GetNinjas gerou uma nota fiscal de R\$703    | 127479841 | Em réplica    |
| 1-ago  | 3     | BA | C      | —        | —  | 127477279 | Respondida    |
| 1-ago  | 4     | CE | C      | —        | —  | 127479509 | Respondida    |
| 15-ago | 1     | BA | T      | Moedas   | renovação automatica sem solicitar             | 128140015 | Resolvido     |
| 15-ago | 2     | SP | C      | —        | —  | 128147423 | Respondida    |
| 15-ago | 3     | SP | T      | Clientes | clientes ignoram                               | 128139259 | Respondida    |
| 15-ago | 4     | SC | T      | Clientes | clientes ignoram                               | 128141743 | Resolvido     |
| 31-ago | 1     | SP | T      | Clientes | clientes falsos                                | 128942925 | Em réplica    |
| 31-ago | 2     | AM | C      | —        | —  | 128937489 | Não resolvido |
| 31-ago | 3     | MS | T      | Suporte  | problema verificação documento, sem SAC        | 128964407 | Respondida    |
| 31-ago | 4     | MG | C      | —        | —  | 128973251 | Não resolvido |
| 1-set  | 1     | SP | T      | Suporte  | não visualiza os contatos/pedidos              | 129006089 | Respondida    |
| 1-set  | 2     | MG | T      | Suporte  | não consegue acessar conta                     | 129028815 | Em réplica    |
| 1-set  | 3     | SP | T      | Clientes | clientes ignoram                               | 128992015 | Respondida    |
| 1-set  | 4     | RS | C      | —        | —  | 129027631 | Respondida    |
| 15-set | 1     | SP | T      | Clientes | problema com cliente, insatisfeito             | 129673309 | Respondida    |
| 15-set | 2     | RJ | T      | Suporte  | suporte não resolve nada                       | 129682249 | Não resolvido |
| 15-set | 3     | SP | T      | Moedas   | insatisfeito com sistema de moedas             | 129691893 | Resolvido     |
| 15-set | 4     | RJ | T      | Clientes | clientes ignoram                               | 129685839 | Resolvido     |
| 30-set | 1     | SP | T      | Clientes | clientes falsos, ignoram                       | 130448547 | Resolvido     |
| 30-set | 2     | RJ | T      | Suporte  | problema acessar conta                         | 130457429 | Respondida    |
| 30-set | 3     | SP | C      | —        | —  | 130474927 | Respondida    |
| 30-set | 4     | ES | T      | Suporte  | dados já cadastrado na plataforma              | 130471505 | Resolvido     |

## APÊNDICE B – roteiro da entrevista

### PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Nesta parte, vamos conversar sobre características pessoais como idade, escolaridade, situação de trabalho, cor, gênero, cidade de nascimento, última remuneração.

1. Você permanece prestando serviços para a GetNinjas? Caso contrário, o que te levou a deixar a plataforma? Como foi o processo de saída da plataforma?
2. Você utiliza a GetNinjas com qual objetivo?
3. A sua escolaridade é relevante para o momento da contratação do serviço?
4. De que forma você presta serviço como pessoa jurídica? (CASO TENHA RESPONDIDO PJ NO QUESTIONÁRIO).
5. O que te motivou ser um Ninja?
6. Por que não está procurando emprego?
7. Por que está procurando emprego?
8. Por que não se considera autônomo?
9. O que te torna um autônomo?
10. Por que a avaliação do reclamante é relevante para você?
11. Por que a avaliação do reclamante não é relevante para você?
12. O que aconteceu com a sua conta quando você recebeu uma má avaliação?
13. Você sabe o porquê de a GetNinjas ter removido o seu perfil? (PARA QUEM JÁ TEVE O PERFIL REMOVIDO POR MÁ AVALIAÇÃO)
14. Como você soube que o seu perfil foi removido por má avaliação?
15. Você já recorreu à GetNinjas após ter o perfil removido?
16. O que você fez quando a GetNinjas removeu o seu perfil?
17. A GetNinjas é o seu único meio para obter clientes?
18. Quais são as formas que você consegue cooptar clientes?
19. O que você pensa a respeito do sistema de moedas da empresa? Concorda com os valores cobrados?
20. Acredita que esse sistema de moedas é um investimento?
21. A GetNinjas afirma que a aquisição dos pacotes de moedas te garante um retorno maior com os clientes, sendo assim, de que forma a aquisição das moedas pode te garantir a prestação de serviços e o retorno esperado?



22. Se você já sofreu calote, ao prestar um serviço, você recorreu o pagamento da prestação de alguma forma? Buscou da GetNinjas?
23. A GetNinjas deixa explícito o quanto você desembolsa, em reais, para desbloquear um contato?
24. A proporção de quanto mais clientes você desbloqueia, mais retorno você tem é verdadeira?
25. O que você fez ao pagar pelo pacote de moedas e não ter conseguido clientes?

## APÊNDICE C – termo de consentimento

### UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O presente termo destina-se a esclarecer ao participante da pesquisa intitulada “Plataformas digitais de trabalho: análise crítica das relações de trabalho em plataformas de marketplace”, sob responsabilidade dos pesquisadores Murilo Carvalho Sampaio Oliveira, Tâmara Brito de França, Randerson Haine de Souza Lopes, vinculados a pesquisa desenvolvida no âmbito da graduação do Curso de Direito, Departamento de Direito Privado, os seguintes aspectos:

**Objetivos:** estudar as novas formas de trabalho por meio das plataformas eletrônicas, cogitando aplicação de legislação trabalhista mediante exame fático-jurídico sobre a existência ou não dos requisitos para a caracterização do vínculo de emprego nos termos da legislação vigente ou, no caso de verdadeiros autônomos e/ou eventuais medidas protetivas em geral para o trabalhador.

**Metodologia:** a partir da realização de entrevistas semi-estruturadas com trabalhadores e trabalhadoras que se ativam por intermédio da plataforma GetNinjas, pretende-se analisar, qualitativamente, a percepção dos prestadores de serviço a respeito das condições de trabalho, do sistema de moeda e de seus direitos trabalhistas.

**Justificativa e Relevância:** A pesquisa se justifica em razão das recentes transformações no modo de trabalho, mormente aquelas impingidas pela ascensão das plataformas digitais de trabalho e as consequentes mudanças da formatação do mundo do trabalho, com o crescente uso das plataformas digitais.

**Participação:** Serão escutados os trabalhadores e trabalhadoras que desejem contribuir com a pesquisa, os quais serão convidados a participar de uma entrevista. A entrevista será gravada e transcrita, para posterior análise dos pesquisadores, em conjunto com as entrevistas de todos os demais participantes.

**Desconfortos e riscos:** Para os trabalhadores que se encontram ainda em atividade, a realização da entrevista pode ser vista com maus olhos pela plataforma, razão porque se recomenda discricção quanto à sua realização, para poupar o participante de possíveis retaliações.

**Confidencialidade do estudo:** Os nomes dos participantes assim como todos os nomes porventura citados na entrevista serão mantidos em sigilo, sendo utilizados, na transcrição e nos relatórios finais, nomes fictícios. De outro lado, a análise das informações se concentrará nos relatos comuns e nas informações objetivas, evitando a identificação do obreiro pelo discurso.

**Benefícios:** A partir do mapeamento das principais críticas do trabalhador usuário, no que concerne ao cumprimento de direitos trabalhistas reconhecidos e sua tutela jurisdicional, podem-se construir estratégias para aproximar o serviço na plataforma de um trabalho digno.

**Dano advindo da pesquisa:** Não se vislumbra de imediato a possibilidade de dano.

**Garantia de esclarecimento:** Ficam assegurados esclarecimentos adicionais aos sujeitos da pesquisa em qualquer momento da pesquisa.

**Participação Voluntária:** a participação dos sujeitos da pesquisa no projeto é voluntária e livre de qualquer forma de remuneração. O participante pode retirar seu consentimento em participar da pesquisa a qualquer momento.

- **Consentimento para participação:** Eu estou de acordo com a participação no estudo descrito acima. Eu fui devidamente esclarecido quanto os objetivos da pesquisa, aos procedimentos aos quais serei submetido e os possíveis riscos envolvidos na minha participação. Os pesquisadores me garantiram disponibilizar qualquer esclarecimento adicional que eu venha solicitar durante o curso da pesquisa e o direito de desistir da participação em qualquer momento, sem que a minha desistência implique em qualquer prejuízo à minha pessoa ou à minha família, sendo garantido anonimato e o sigilo dos dados referentes a minha identificação, bem como de que a minha participação neste estudo não me trará nenhum benefício econômico.

Eu, \_\_\_\_\_, **aceito livremente participar do estudo intitulado** “Plataformas digitais de trabalho: análise crítica das relações de trabalho em plataformas de marketplace” **desenvolvido pelos acadêmicos** Randerson Haine de Souza Lopes e Tâmara Brito de França, **sob a responsabilidade do** Professor Dr. Murilo Carvalho Sampaio Oliveira **da Universidade Federal da Bahia (UFBA).**

\_\_\_\_\_  
Assinatura

### COMPROMISSO DO PESQUISADOR

Eu discuti as questões acima apresentadas com cada participante do estudo. É minha opinião que cada indivíduo entenda os riscos, benefícios e obrigações relacionadas a esta pesquisa.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
Local Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Pesquisador

Para maiores informações, pode entrar em contato com:

Randerson Haine - Fone: (XX) X XXXX-XXXX

Tâmara Brito - Fone: (XX) X XXXX-XXXX