



TRABALHO E APRENDIZAGEM EM LINHA NA ERA DO CORONAVÍRUS

Evidências apresentadas pelo Cedefop revelam oportunidades e ameaças para os «crowdworkers» na economia dos serviços pontuais em linha

A pandemia do coronavírus (Covid-19) evidenciou as vastas oportunidades de trabalhar e aprender digitalmente. Esta é uma das razões pelas quais a Comissão Europeia, na **Comunicação de 27 de maio de 2020** ⁽¹⁾ sobre o próximo orçamento da UE, reiterou o seu compromisso de «contribuir para impulsionar a competitividade e a soberania tecnológica (...) [através do] (...) investimento em infraestruturas e competências digitais». Afirmou ainda que «a crise tem (mostrado) a importância das competências digitais para as crianças, alunos, professores, formadores e todos nós a nível da comunicação e do trabalho».

Nestes tempos de exceção, em que uma grande parte da mão-de-obra foi obrigada a trabalhar remotamente devido ao confinamento domiciliário e às medidas de distanciamento social, os trabalhadores de serviços pontuais («crowdworkers») ⁽²⁾ usufruíram de uma espécie de «fator casa»: trabalhar e interagir digitalmente foi sempre o seu modo de atuação predominante. O que podemos aprender com estes trabalhadores em linha que dominavam a arte de trabalhar e aprender remotamente muito antes da crise da saúde pública?

SERVIÇOS PONTUAIS EM LINHA PRÉ-CORONA

Com base nas estimativas do **inquérito Colleem** de 2018, solicitado pelo Centro Comum de Investigação da Comissão Europeia, 11 % dos adultos em toda a UE fornecem ocasionalmente serviços pagos através de plataformas, sendo que entre 1,4 e 2 % dependem substancialmente do trabalho nas plataformas para se sustentarem. Estes números podem muito bem vir a aumentar nos próximos meses e anos devido ao impacto duradouro da crise, que impulsionou a criação de condições para o trabalho digital remo-

⁽¹⁾ COM(2020) 442 final.

⁽²⁾ Os trabalhadores de serviços pontuais são indivíduos que utilizam sítios Web ou aplicações como intermediários para obter projetos de curto prazo pagos.

to. As estimativas recentes sugerem que cerca de um terço dos postos de trabalho nos países da UE e noutras economias avançadas envolvem trabalho que pode ser realizado à distância ⁽³⁾. Alguns poderiam ser assumidos por uma mão-de-obra baseada em serviços pontuais.

FIGURA 1. PORQUÊ TRABALHAR NA ECONOMIA DAS PLATAFORMAS?



Fonte: Inquérito CrowdLearn do Cedefop.

Anteriormente à situação atual, muitos trabalhadores utilizadores de plataformas, principalmente os mais qualificados, viram a flexibilidade e autonomia do trabalho baseado em serviços pontuais em linha, em oposição às restrições do trabalho num escritório, como oportunidades. Quase metade dos inquiridos no recente inquérito do Cedefop sobre práticas de aprendizagem, desenvolvimento de competências e adequação de competências dos

⁽³⁾ Boeri, T.; Caiumi, A.; Paccagnella, M. (2020). Mitigating the work-safety trade-off. *Covid economics: vetted and real-time papers*. Edição 2, 8 de abril. CEPR.

Dingel, J.; B. Neiman (2020). *How many jobs can be done at home?* Working paper 26948. NBER.

ILO (2020). Working from home: Estimating the worldwide potential. April policy brief.

trabalhadores utilizadores de plataformas ⁽⁴⁾ afirmou que gostava de ser o seu próprio chefe e de ter controlo sobre a sua agenda. 44 % estavam satisfeitos por ter uma segunda fonte de rendimento e a mesma percentagem estava satisfeita por poder trabalhar a partir de qualquer lugar. Mais de um terço valorizou o facto de o trabalho em linha ter permitido seguir a sua paixão ou pelo menos escolher os seus projetos. Apenas 10 % responderam que trabalhavam em linha por necessidade, pois não conseguiam encontrar um emprego tradicional.

UM «NOVO NORMAL»: SERVIÇOS PONTUAIS PÓS-CORONA

A pandemia do coronavírus implica riscos para a subsistência dos trabalhadores, incluindo os trabalhadores de serviços pontuais. Este facto tem eclipsado em grande parte os benefícios (percebidos) desta forma de trabalho. Enquanto a maioria das empresas em toda a Europa se debate com a perda de receitas, o impacto global da crise nos trabalhadores de serviços pontuais depende de se **os esforços de redução de escala das empresas, que resultam na redução das oportunidades de emprego, superam o distanciamento**, que é a principal vantagem competitiva dos trabalhadores remotos.

Os dados recentes demonstraram que embora as empresas possam ter diminuído as atividades independentes não essenciais, como o marketing e vendas, **o trabalho fundamental para a continuação das operações de negócio, como a assistência técnica e a gestão de bases de dados, tem vindo a aumentar**.

A pandemia mostrou a um maior número de empresas o potencial da mão-de-obra digital. À medida que saímos da crise para um novo normal, o aumento da exposição às tecnologias digitais pode incitar as empresas a reavaliar os seus tradicionais métodos de trabalho em locais físicos. Depois de verem na prática o valor do trabalho digital, podem questionar os méritos da contratação de uma mão-de-obra permanente no local, favorecendo, possivelmente, uma mão-de-obra mais flexível em linha, incluindo mais trabalhadores eventuais de serviços pontuais.

⁽⁴⁾ O inquérito CrowdLearn do Cedefop é o primeiro estudo aprofundado que se centra especificamente na forma como os trabalhadores de serviços pontuais da UE desenvolvem e adaptam as suas competências, com vista a retirar ensinamentos para a política de competências e educação da UE. Decorreu entre janeiro de 2018 e dezembro de 2019 em cooperação com o University of Oxford Internet Institute e a Copenhagen Business School. O relatório completo será apresentado em breve. As primeiras análises do autor podem ser consultadas no **Panorama de Competências do Cedefop**.

Menor risco devido ao distanciamento social

A análise do Cedefop evidenciou que a crise do coronavírus deverá deixar uma marca significativa nos mercados de trabalho. Espera-se que os meios convencionais de trabalho e interação mudem acentuadamente no rescaldo das medidas de distanciamento social. Como resumido no **Cov19R index**, é provável que os postos de trabalho que dependem substancialmente da proximidade física e do contacto com outras pessoas continuem a enfrentar alguma perturbação a médio prazo. Por outro lado, os postos de trabalho que dependem mais de competências e tecnologias digitais e têm uma maior propensão para serem remotos permitiram que as empresas atenuassem as consequências adversas da crise na produtividade e perda de emprego.

O que é que isto implica para os trabalhadores de serviços pontuais em linha? Para a maioria destes trabalhadores, o trabalho é uma experiência solitária. O inquérito CrowdLearn do Cedefop revela que uma esmagadora maioria dos prestadores de serviços em linha trabalham sozinhos na realização das suas tarefas – 62 % com muita frequência e 25 % com alguma frequência, – sendo que apenas 17 % colaboram com outras pessoas. 83 % raramente ou nunca comunicam presencialmente com outros trabalhadores da plataforma.

Os trabalhadores de serviços pontuais em linha enfrentam um menor risco aliado ao distanciamento social induzido pela Covid-19, em comparação com os trabalhadores da economia tradicional. Este pode tornar-se um fator atrativo quando as empresas tomam decisões sobre as suas necessidades de pessoal, à medida que saem da primeira onda de crise.

Precariedade contínua dos serviços pontuais

Caso se verifique uma mudança no sentido do aumento do trabalho digital, podem ser necessárias políticas para proteger os trabalhadores de serviços pontuais contra a precariedade laboral e más condições de trabalho. Tem sido alegado que os trabalhadores de serviços pontuais, especialmente os que trabalham nos serviços de distribuição e assistência técnica, viram a sua carga de trabalho aumentar acentuadamente durante a pandemia. Já no período que antecedeu a crise da Covid-19, 48 % dos trabalhadores de serviços pontuais sentiam que tinham de trabalhar a uma velocidade extremamente elevada e 54 % tinham prazos curtos, de acordo com dados da CrowdLearn.

Além disso, as redes de segurança social e as medidas de emergência adotadas pelos governos foram principalmente orientadas para a mão-de-obra tradicional (trabalhadores com contrato de trabalho) e só ajudaram em parte a compensar as consequências da inatividade económica prolongada ou da interrupção do trabalho para os trabalhadores de serviços pontuais.

COMPETÊNCIAS PARA PROSPERAR NO TRABALHO EM PLATAFORMAS

Estudo CrowdLearn do Cedefop

Quando o trabalho é abundante, os trabalhadores de serviços pontuais têm alguma vantagem no ajuste dos seus planos de trabalho e **na escolha dos projetos que possam complementar as suas competências** ⁽⁶⁾ ou fornecer a melhor fonte de rendimento.

Em tempos de turbulência e incerteza económica, no entanto, as pessoas tendem a confiar nas suas competências já existentes para sobreviver. No entanto, durante a pandemia, e especialmente perante a perspectiva de uma recessão iminente, o desenvolvimento de competências e a aprendizagem contínua são as ferramentas mais poderosas que todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores de serviços pontuais, têm à sua disposição para se manterem competitivos.

As informações sobre as competências que os trabalhadores de serviços pontuais adquirem e de que precisam para serem bem-sucedidos na economia de plataformas dão-nos algumas ideias sobre o que será necessário para alinhar a oferta de ensino e formação profissional (EFP) com as necessidades emergentes do mercado de trabalho. Em muitos aspetos, a economia dos serviços pontuais fornece o exemplo mais visível das transformações induzidas pela tecnologia que estão a ocorrer nos mercados de trabalho europeus: o aumento do autoemprego e do trabalho eventual, a substituição da hierarquia pelo *feedback* dos clientes, o aumento do teletrabalho e do trabalho em equipas virtuais e a utilização de dados e algoritmos por parte das empresas para gerir os seus trabalhadores. Estas tendências na economia dos serviços pontuais em linha são indicativas da forma como uma grande parte da mão-de-obra atual poderá estar a aprender e a trabalhar amanhã.

⁽⁶⁾ 20 % dos inquiridos no inquérito Crowdlearn responderam que o seu trabalho na plataforma lhes permite desenvolver as suas competências (ver Figura 1).

Desenvolvimento de competências

De acordo com uma nova tipologia de competências indutivas desenvolvida como parte do projeto, as competências essenciais para prosperar na economia de plataformas em linha são as competências técnicas/básicas, incluindo competências digitais de alto nível e especializadas. Mas os trabalhadores de serviços pontuais precisam também de uma mistura única de competências de empreendedorismo, de autopromoção da marca pessoal, de comunicação e de organização, bem como de predisposições pessoais focadas para serem bem sucedidos na atividade de plataformas.

Destacam-se algumas competências. «Obtenção de trabalho em plataformas» requer um conjunto de competências necessário para navegar com sucesso no ambiente único do trabalho baseado em plataformas. Isto inclui dominar as interfaces de utilizador das plataformas, otimizar o perfil próprio para aparecer frequentemente nos resultados de pesquisa, estudar o mercado para apresentar e orçamentar os respetivos serviços de forma adequada e outras competências especializadas semelhantes. «Estabelecimento como trabalhador independente» refere-se às competências necessárias para operar como um trabalhador independente em geral, como seja registar-se como trabalhador independente/empresário em nome individual e lidar com questões de finanças e impostos. «Competências de aprendizagem autorreguladoras» refere-se à capacidade de compreender e identificar as próprias exigências de competências, as quais se vão modificando, de ser proativo na procura de *feedback*, de ser capaz de autoanálise e de mudar as estratégias de aprendizagem quando não estão a resultar: tudo isto se revelou essencial para o sucesso no trabalho em serviços pontuais.

Para obterem as competências básicas necessárias para realizar tarefas de trabalho específicas, os trabalhadores de serviços pontuais tendem a contar com a aquisição de conhecimento «na hora». Os tutoriais em vídeo em linha gratuitos e os sítios Web estão entre os recursos mais importantes, sendo a formação formal oferecida por entidades formadoras muitas vezes vista como demasiado demorada e genérica.

Do outro lado do mercado, as empresas de plataformas promovem algumas iniciativas para apoiar o desenvolvimento de competências dos trabalhadores de serviços pontuais. Estas incluem recomendações ou parcerias comerciais e cursos conjuntos com entidades formadoras, facilitação de cursos entre pares e criação de espaços sociais digitais para a

FIGURA 2. COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS NO TRABALHO DE SERVIÇOS PONTUAIS



Fonte: Inquérito CrowdLearn do Cedefop.

aprendizagem. As iniciativas também incluem a publicação de listas de competências solicitadas pelos clientes da plataforma e a facilitação do feedback dos clientes sobre o desempenho dos trabalhadores de serviços pontuais.

O estudo CrowdLearn do Cedefop revela, no entanto, que as empresas de plataformas geralmente têm receio de se envolver diretamente na formação, visto que isso poderia colocá-las em risco de serem legalmente classificadas como empregadoras. O resultado é um «mercado de formação em falta» e uma potencial insuficiência de investimento na formação de competências dos trabalhadores de serviços pontuais.

Adequação de competências

Uma proposta de valor fundamental das plataformas de trabalho em linha é a sua capacidade declarada de fazer corresponder as competências dos trabalhadores às necessidades dos empregadores. No entanto, o estudo CrowdLearn do Cedefop identificou alguns obstáculos para uma adequação de competências eficiente nesta área.

A adequação de competências nos mercados de plataformas em linha ocorre principalmente através

de sistemas de classificação de competências exclusivos. Muitas vezes, as plataformas transmitem-nas publicamente sob a forma de listas das competências mais procuradas e classificações de reputação/feedback de clientes. Mas recorrem também a algoritmos de adequação não-transparentes que recomendam a colocação dos trabalhadores através de uma classificação automatizada de posicionamento nos seus portais Web; regulam os requisitos de entrada e selecionam os novos trabalhadores independentes em função das suas competências e experiência antes da sua entrada na plataforma.

As qualificações obtidas através da educação formal, que são os meios tradicionais de seleção e triagem dos trabalhadores nos mercados de trabalho, são consideradas uma evidência fraca da fiabilidade do trabalhador de serviços pontuais, estando subordinadas à avaliação dos clientes ou aos resultados das classificações de posicionamento. Três em cada quatro trabalhadores de serviços pontuais não necessitou de credenciais específicas da plataforma nem de testes de competências para obter projetos.

A portabilidade limitada entre plataformas das competências e reputação dos trabalhadores de serviços pontuais também constitui motivo de pre-

ocupação. 57 % dos trabalhadores de serviços pontuais inquiridos pelo Cedefop acreditam que não podem mudar para outra plataforma sem que isso tenha um impacto negativo nos seus rendimentos. Isto limita a mobilidade dos trabalhadores entre as plataformas e também entre o trabalho de serviços pontuais e o emprego tradicional.

POLÍTICAS DE COMPETÊNCIAS PARA O FUTURO DO TRABALHO DE SERVIÇOS PONTUAIS

Integração no mercado de trabalho

Os dados da CrowdLearn revelam que o trabalho de serviços pontuais em linha tem potencial para promover a integração no mercado de trabalho e a inclusão social. Verificou-se que as mulheres e os imigrantes desenvolvem mais frequentemente as suas competências em trabalhos de serviços pontuais do que trabalhadores do sexo masculino e nativos do país. No entanto, muitos recém-chegados ao trabalho de serviços pontuais relatam dificuldades em começar pela falta de um histórico prévio de *feedback* de clientes. Para lhes oferecer condições equitativas, as evidências do Cedefop sugerem que poderia ser desenvolvido um sistema de «microestágios» subsidiados, no qual é oferecida aos clientes de plataformas uma taxa subsidiada por trabalhadores de serviços pontuais que não têm experiência prévia de trabalho de plataforma em troca de *feedback* formativo/de desenvolvimento sobre o seu desempenho.

Defende-se ainda o desenvolvimento de um sistema de validação de competências «pré-classificação» suportado pelas próprias plataformas em linha ou por um terceiro neutro. Isto poderá dar aos recém-chegados um ponto de partida em termos de reputação com base no seu nível educacional, experiência profissional prévia e desempenho durante a avaliação de competências.

O trabalho em plataformas é, por vezes, avançado como uma ferramenta para fazer face ao desemprego jovem. No entanto, os trabalhadores de serviços pontuais bem-sucedidos possuem normalmente um elevado nível de competências académicas e de competências digitais e técnicas antes de se envolverem no trabalho em plataformas. As ações baseadas no trabalho de serviços pontuais para combater o desemprego jovem podem não ser eficazes, a menos que os jovens desenvolvam as competências necessárias antes de entrarem no trabalho em plataformas em linha.

Facilitação da adequação de competências

Para contrariar as limitações da portabilidade e transparência das competências, experiências e classificações de reputação dos trabalhadores de serviços pontuais entre diferentes plataformas e mercados de trabalho, o Crowdlearn é também a favor da adoção de uma função de portfólio portátil que funcione como um «passaporte digital», no espírito do novo *Europass* – ou eventualmente desenvolvido a partir dele. Tal passaporte, acompanhado pela criação de contas de aprendizagem em linha, permitiria aos trabalhadores apresentar, publicitar e transferir as suas credenciais em diferentes contextos. Os responsáveis pelas políticas, as ONG ou os sindicatos poderiam mediar e trabalhar nas várias plataformas para encorajar os trabalhadores de serviços pontuais a desenvolver e adotar esse sistema de portfólio, visando ultrapassar os limites específicos das plataformas e melhorar as perspetivas de mobilidade destes trabalhadores.

A criação de um portal de validação de competências público em conformidade com as normas da UE e internacionais relativas ao trabalho e aprendizagem na economia de plataformas também pode ajudar o processo.

No entanto, para alcançar a plena portabilidade das credenciais, é necessário eliminar obstáculos significativos aos esforços de normalização: a perceção de falta de um modelo de negócio das plataformas líderes; a natureza em constante evolução dos conjuntos de competências; as especificidades das plataformas e falta de interoperabilidade das arquiteturas técnicas; e os regulamentos de proteção de dados.

Adaptar a EFP inicial e contínua

As tendências nas práticas de aprendizagem adotadas pelos mercados de plataformas em linha apontam para uma necessidade premente de adaptação dos sistemas de EFP. É necessário que estes reconheçam e validem a aprendizagem maioritariamente informal dos trabalhadores de serviços pontuais, facilitem a portabilidade das suas qualificações e forneçam uma garantia de qualidade adequada para as plataformas que se podem tornar fornecedores de educação e formação.

Os trabalhadores de serviços pontuais bem-sucedidos precisam de obter uma vasta gama de competências através da educação formal e formação antes de começarem a trabalhar na economia de plataformas. A adaptação e o desenvolvimento de novos cursos, com maior ênfase nas competências digitais e básicas/técnicas, nas mentalidades

autorreguladoras e empreendedoras, incluindo a aprendizagem sobre os riscos e oportunidades do trabalho em plataformas em linha, devem ser parte integrante do desenvolvimento curricular, preparando todos os alunos para um mercado de trabalho em linha em expansão.

O papel dos parceiros sociais no incentivo à formação contínua é crucial. Os sindicatos e as empresas de plataformas poderiam utilizar os seus recursos existentes e desenvolver parcerias para alargar as oportunidades de formação aos trabalhadores independentes em linha e fornecer-lhes orientações, a eles e aos clientes.

Dar resposta às necessidades de aprendizagem «na hora» dos trabalhadores de serviços pontuais exigirá que as entidades formadoras de EFP reconsiderem as suas parcerias com intervenientes não convencionais no mercado. Também terão de adaptar a sua velocidade, modo e ferramentas de ensino - cursos em linha curtos, específicos - às novas realidades do mercado de trabalho digital.

