

O TRABALHO NA PLATAFORMA DIGITAL GETNINJAS: VITRINE DE PESSOAS, MOEDAS VIRTUAIS E LEILÃO REVERSO

Murilo Carvalho Sampaio
Oliveira
Universidade Federal
da Bahia, [https://orcid.
org/0000-0003-0203-387X](https://orcid.org/0000-0003-0203-387X)

Amanda Krishna
Menezes Cardoso
Universidade Federal
da Bahia, [https://orcid.
org/0000-0001-7236-2359](https://orcid.org/0000-0001-7236-2359)
[https://orcid.org/0000-
0002-9453-362X](https://orcid.org/0000-0002-9453-362X)

Randerson Haine de
Souza Lopes
Universidade Federal
da Bahia, [https://orcid.
org/0000-0002-5590-3317](https://orcid.org/0000-0002-5590-3317)

Silvia Helena Coelho Gomes
Universidade Federal
da Bahia, [https://orcid.
org/0000-0002-4398-3161](https://orcid.org/0000-0002-4398-3161)

Tâmara Brito de França
Universidade Federal
da Bahia, [https://orcid.
org/0000-0003-2548-7188](https://orcid.org/0000-0003-2548-7188)

Work on the Getninjas digital platform: showcase of people, virtual currencies

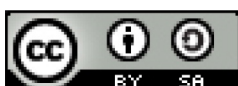
RESUMO

Este artigo examina o trabalho na plataforma digital de trabalho GetNinjas, partindo dos termos de uso e opiniões coletadas por seus usuários nas redes sociais, mesclando pesquisa bibliográfica e empírica. Relata o panorama da economia digital e as classificações do trabalho em plataforma. Apresenta a GetNinjas, demonstrando também classificações possíveis do trabalho realizado pela plataforma, assim como faz uma breve comparação com a plataforma TaskRabbit. Examina a plataforma pela perspectiva do usuário trabalhador e do usuário consumidor. Explora a repercussão da plataforma pelos usuários nas mídias digitais trazendo relatos expostos no Reclame Aqui, Facebook e YouTube. Por último, conclui a dificuldade de caracterizar o vínculo empregatício na GetNinjas, todavia tem a responsabilidade de assegurar os direitos fundamentais dos trabalhadores que se relacionam.

Palavras-chave: Plataformas digitais de trabalho de multidão. GetNinjas. Precarização do trabalho.

Abstract

This paper addresses the labor on the GetNinjas digital platform, based on the terms of use and opinions collected by its users on social networks, mixing bibliographic and empirical research. Provides an overall view of the digital economy and the classifications of digital working platforms. Introduces the GetNinjas, bringing also possible categorizations to the platform, other than, compares, briefly, the



Data de submissão:
27/02/2021
Data de aceite:
12/11/2021

TaskRabbit platform with it. Reviews the platform from the perspective of both types of users: worker and customer. Explores the reputation of the platform in digital media, using Reclame Aqui statements (a customer service website), Facebook posts and YouTube videos. Finally, it exposes the hard tracing of the employment bond between GetNinjas and its workers, as well it enhances the employee responsibility with the labor and fundamental rights.

Keywords: Crowdsourcing. Digital working platforms. GetNinjas. Precariousness of work.

INTRODUÇÃO

O avanço das tecnologias de informação e de comunicação impacta profundamente as relações sociais em geral e interfere de maneira brusca nas relações de trabalho contemporâneas. A noção de “economia de plataforma” sintetiza a atuação das plataformas digitais, que são capazes até de organizar um novo mercado, estabelecendo inclusive um novo modelo monetário fictício, e, conforme seus padrões algorítmicos, podem induzir e controlar seus trabalhadores, impondo assim os caminhos futuros que as relações trabalhistas podem tomar.

É nesse contexto que estão inseridas as diversas plataformas digitais de serviço que impõem seus modelos próprios de gerenciamento, encontrando brechas nas legislações trabalhistas dos países em que se fixam. Essas plataformas aglutinam uma multidão de trabalhadores que estão sempre à disposição de clientes e que devem se adaptar à forma comumente utilizada de prestação de serviços por essas empresas: o trabalho sob demanda.

O cenário atual aponta que se torna cada vez mais necessário acompanhar as atividades dessas plataformas e seus avanços, visto que essas se apresentam como o futuro da maioria das relações trabalhistas e ditam um modelo de trabalho que precariza as relações de trabalho, vulnerabiliza a situação dos trabalhadores e ameaça direitos trabalhistas em diversos países. Em verdade, está se falando de um grande “mercado movido por essa imensidão de trabalhadores que aderem ao trabalho instável, sem identidade definida, que transitam entre ser bicos ou atividades para as quais nem sabemos bem nomear”¹.

¹ ABÍLIO, 2017

Nessa conjuntura é que se insere a GetNinjas ou GetNinjas S.A., uma plataforma digital brasileira criada em 2011, que se encontra também em funcionamento no México e que facilita a conexão entre prestadores de serviço e seus potenciais clientes por meio de um aplicativo para sistemas operacionais. Por promover essa conexão, a empresa se autoclassifica como uma prestadora de serviços de anúncios on-line e alega que o trabalho desenvolvido por meio do aplicativo não passa da criação de anúncios e sendo assim, também afirma que não é fornecedora de quaisquer serviços anunciados por seus usuários na plataforma. Ainda, a GetNinjas declara em seu *site* que possui mais de 500 mil profissionais cadastrados no Brasil, conta com mais de 200 tipos de serviços disponíveis e se denomina “o maior aplicativo para contratação de serviços da América Latina”², o que justifica o interesse na análise desse modelo de negócio e no seu arranjo da gestão do trabalho.

A proposta do texto é, então, analisar a plataforma digital GetNinjas em seus campos de atuação, partindo da leitura de pontos importantes dos termos de uso que a plataforma impõe aos seus usuários e buscando as singularidades dessa plataforma em relação a outras plataformas digitais que se inserem na mesma linha de serviço, mediante pesquisa bibliográfica e empírica.

A análise da plataforma leva em conta os aspectos do chamado trabalho sob demanda em plataformas digitais, abordando a influência das tecnologias de informação nas relações de trabalho no Brasil. Assim, a plataforma GetNinjas foi escolhida por conta do alcance que possui no território e por ser uma empresa brasileira que disponibiliza variados tipos de serviços, atingindo assim uma gama mais diversa de trabalhadores e clientes.

O trabalho está dividido em cinco partes. A primeira faz um apanhado sobre as classificações do trabalho em plataforma e mostra suas imbricações com a economia digital. A segunda parte apresenta a plataforma GetNinjas, demonstrando também classificações possíveis do trabalho realizado pela plataforma e trazendo uma comparação entre essa e outras plataformas. As partes terceira e quarta apresentam a plataforma pela perspectiva do usuário trabalhador e do usuário consumidor. E por fim, a última parte apresenta a repercussão da

² GETNINJAS, 2021b

plataforma nas mídias digitais, trazendo relatos expostos no Reclame Aqui, Facebook e Youtube pelos seus usuários.

Para tanto, procuramos descrever, classificar e interpretar os fenômenos observados, de modo a descobrir e conhecer a plataforma quanto a sua natureza e os procedimentos que estabelecem com os profissionais e os clientes³, evidentemente principiando de uma revisão bibliográfica sobre as plataformas digitais de trabalho. Trata-se, então, de pesquisa empírica de natureza qualitativa — interpretação e avaliação de dados⁴ — com o uso do método de análise de redes sociais (ARS)⁵ para análise das ações e interações de certos grupos. Ademais, é imperioso assinalar que em consequência da volatilidade, grandeza e diversidade, a internet pode apresentar dificuldades na construção da amostra⁶, sobretudo devido aos dados serem provenientes de três portais eletrônicos (*sites*) distintos.

1. A ECONOMIA DIGITAL E O TRABALHO EM PLATAFORMAS

Trabalho e tecnologia são conceitos imbricados historicamente. As revoluções tecnológicas, com a nomenclatura predominante de revoluções industriais, indicam como as mudanças sociais e tecnológicas transformam o trabalho e os seus modos de organização. No atual momento, designado como Quarta Revolução Industrial por Klaus Schwab⁷, os elementos tecnológicos de algoritmos, dados massivos e inteligência artificial tornaram-se nucleares para a organização e estrutura das empresas na economia digital, viabilizando e consolidando o modelo de empresa em plataforma digital.

Airbnb, Uber, GetNinjas, Parafuzo são empresas exemplares desta nova onda tecnológica. Em algumas delas, utiliza-se o discurso de que se trata não de capitalismo de plataforma, mas sim de economia do compartilhamento, na qual há uma “nova” categoria de trabalhadores, esses aparentam ser autônomos, quando em verdade são dependentes das plataformas⁸.

³ RUDIO, 2007, p. 71

⁴ FONSECA, 2009, p. 45

⁵ FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2011, p. 115

⁶ FRAGOSO; RECUERO; AMARAL, 2011, p. 55

⁷ SCHWAB, 2016

⁸ KALIL, 2020

Não obstante, como demonstra Stefano, além do cuidado que se precisa ter com abordagens tecnodeterministas, o que as ferramentas tecnológicas geralmente propõem são formas mais eficientes de controle, vigilância, gestão do trabalho, por conseguinte, tendo como o objetivo-fim a maximização dos lucros.

No entanto, Caldas⁹ desconstrói esse falso discurso de “Economia do Compartilhamento”. Se a legítima ideia de economia compartilhada projeta um futuro de socialização e uso mais eficiente de bens com divisão das vantagens e resultados entre os envolvidos, o que se vê na grande maioria das empresas plataformas é, contudo, outra situação fática, que se apresenta como “mais uma ferramenta que propicia o aprofundamento do padrão de exploração da força de trabalho”¹⁰.

Segundo Oliveira, Carelli e Grillo¹¹, a economia do compartilhamento é apenas uma propaganda para as plataformas digitais, isto é, a ilusão de algo revolucionário, bom para todos, um futuro sem volta, que é somente possível por causa da tecnologia computacional. Não obstante, como demonstra Stefano¹², além do cuidado que se precisa ter com abordagens tecnodeterministas, o que as ferramentas tecnológicas geralmente propõem são formas mais eficientes de controle, vigilância, gestão do trabalho, por conseguinte, tendo como o objetivo-fim a maximização dos lucros.

Como aponta Caldas¹³, o que realmente se tem de concreto é a proliferação de plataformas promovendo a transformação de trabalhadores em autônomos. A de notar que o discurso do sujeito empreendedor extraído do neoliberalismo sobrepõe a visão idealizadora dos primórdios da Economia do Compartilhamento. Conforme o filósofo Han, “o sujeito neoliberal, como empreendedor de si mesmo, é incapaz de se relacionar livre de qualquer propósito. Entre empreendedores não surge amizade desinteressada”¹⁴, diante disso percebe-se o engodo demonstrado por Slee¹⁵ sobre a Economia do Compartilhamento, *in verbis*:

O zum-zum-zum em torno da Economia do Compartilhamento começou há alguns anos, mas passou a encontrar eco no mainstream em 2013 e 2014, com promessas que têm apelo para muitas pessoas — certamente têm apelo para mim. [...] de modo que nós como indivíduos possamos contar cada vez mais uns com os outros e menos com

⁹ CALDAS, 2020

¹⁰ CALDAS, 2020, p. 90

¹¹ OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020, p. 2615

¹² DE STEFANO, 2020, p. 23

¹³ CALDAS, 2020, p 136-137

¹⁴ HAN, 2018, p.11

¹⁵ SLEE, 2017, p. 29, posição 278

corporações distantes, sem rosto. [...] Participando desse movimento, nós ajudamos a construir nossa comunidade, em vez de sermos consumidores passivos e materialistas; ajudamos a criar uma nova era de abertura, na qual podemos encontrar uma bem-vinda ajuda onde quer que formos.

Han afirma que estamos a viver na Ditadura do Capital, a qual o sujeito neoliberal tornou-se um servo de si mesmo, “um trabalhador que explora a si mesmo para a sua própria empresa”¹⁶. No entanto, identifica-se em Slee e Caldas¹⁷ que o “ser a própria empresa”, na verdade, é a figura de um trabalhador autônomo gerenciado por uma grande plataforma de tecnologia. Basicamente, tem-se um sujeito que acredita ser o empreendedor, todavia ainda está na sujeição das empresas de plataforma.

Contudo, no panorama atual algumas empresas não mais utilizam do discurso proveniente da Economia do Compartilhamento, *v.g.*, GetNinjas. Nesses casos, o que se tem é um modelo de gestão de trabalho, que assim como o Taylorismo, Fordismo e Toyotismo são modelos de organização na produção industrial, o “capitalismo de plataformas”, que é propiciado pela tecnologia computacional e é a matriz do trabalho do sujeito empreendedor.

A compreensão mais aprofundada da atuação das plataformas digitais de trabalho pressupõe um certo esforço e percurso classificatório. As inúmeras formas de organização do trabalho por meio das tecnologias computacionais acarretam diversas classificações na literatura. Song, Lowman e Harms¹⁸ qualificam algumas dessas classificações como “*crowd-based labor*”, conquanto, por intermédio de uma plataforma on-line à busca da força de trabalho em um escopo de grande abrangência. Eles também explanam sobre a classificação feita pelos autores infracitados.

¹⁶ HAN, 2018, p. 14

¹⁷ SLEE, 2017; CALDAS, 2020

¹⁸ SONG; LOWMAN; HARMS, 2020

Fernández-Macías (2017) (The Author Termed Online-Based Work as “Crowd Work” and Offline-Based Work as “gig Work”)	Duggan et al. (2020) (The Authors Used the Term “gig Work” to Describe All Three Types Below)	Howcroft and Bergvall-Kåreborn (2019)
Online-based work	Crowdwork—tasks are assigned to and finished by a geographically dispersed crowd, with requesters and workers connected by online platforms.	Type A work—tasks assigned to and finished by workers online. Type B work—“playbour” tasks assigned to and finished by workers online. Workers finish tasks primarily for fun and joy, instead of being compensated.
Online- and/or offline-based work ^a		Type D work—profession-based freelance work, with requesters and workers connected by online platforms. Workers deliver services either online or offline.
Offline-based work	Capital Platform Work—products sold or leased offline, with buyers and sellers connected by online platforms. App Work—tasks deployed to worker and finished offline, with requesters and workers connected by online platforms.	Type C work—asset-based services, with requesters and workers connected by online platforms. Workers deliver service offline by utilizing assets/equipment owned by workers.

^a This category was not originally from Fernández-Macías (2017).

Imagem 1 – classificação de trabalho baseado em plataforma¹⁹.

Segundo Fernández-Macías²⁰ utiliza o termo “crowdwork” para trabalhos prestados por intermédio da internet (*online-based work*) e “gig work” para o trabalho prestado de forma presencial, mas ainda é intermediado por uma plataforma on-line (*offline-based work*). Enquanto Duggan *et al.*²¹ classificam tudo como “gig work”, dividindo-o em três categorias: plataformas que intermedeiam a venda e/ou aluguel de bens (*Capital Platform Work*); plataformas que intermedeiam o trabalho para uma multidão dispersa geograficamente (*Crowdwork*); e plataformas que fornecem trabalhos presenciais sob intermédio de um *software*.

Por último, Howcroft e Bergvall-Kåreborn²² classificam em quatro tipos: os trabalhos atribuídos e concluídos conectados à plataforma, geralmente são microtarefas (Tipo A); os trabalhos atribuídos e concluídos conectados a plataforma, porém sem nenhuma compensação financeira apenas por entretenimento (Tipo B); os serviços baseados em bens, em que os trabalhadores utilizam os próprios bens e as plataformas apenas realizam a intermediação (Tipo C); e as plataformas que intermedeiam trabalhos de profissionais especializados, os quais podem ser realizados e concluídos de forma remota ou presencial (Tipo D).

¹⁹ SONG; LOWMAN; HARMS, 2020, p. 3

²⁰ FERNÁNDEZ-MACÍAS, 2017 *apud* SONG; LOWMAN; HARMS, 2020, p. 2

²¹ DUGGAN *et al.*, 2020 *apud* SONG; LOWMAN; HARMS, 2020, p. 2

²² HOWCROFT; BERGVALL-KÅREBORN, 2019 *apud* SONG; LOWMAN; HARMS, 2020, p. 3

Oliveira, Carelli e Grillo²³, ao discorrerem sobre as classificações das plataformas de trabalho, alertam para dois pontos significativos. Algumas classificações dicotomizam o trabalho em on-line e off-line, entretanto, é preciso ter atenção para essa bipartição não estimular a falácia de trabalhadores virtuais, pois independentemente do meio da realização do trabalho, este ainda se dá por um trabalhador “com necessidades, desejos e vontades, e realiza o trabalho no mundo real”²⁴. Atenta-se também que as plataformas são um modelo de organização empresarial e não um setor próprio.

Já Fabrellas²⁵ alude que o *crowdsourcing* não é uma forma juridicamente viável de organização da produção, pois contribui para a fraude de contratação de trabalhadores autônomos, haja vista que essas plataformas intervêm na prestação dos serviços. No entanto, salienta-se que a autora está a classificar *crowdsourcing* numa conceituação mais restritiva, não englobando, *v.g.*, Airbnb, Ebay *etc.*

*Por meio de novas tecnologias, essas plataformas descentralizam o serviço para um grande número de freelancers — uma modalidade de terceirização produtiva conhecida como crowdsourcing, o assunto de estudo neste trabalho — que são contratados sob demanda quando a demanda ou solicitação do serviço ocorre.*²⁶

2. A PLATAFORMA GETNINJAS

Situado contexto e a tipologia das plataformas digitais de trabalho, enfoca-se na plataforma GetNinjas, a qual funciona como uma espécie de vitrine de pessoas em razão do seu propósito de conectar trabalhadores a possíveis tomadores de serviços. A GetNinjas é uma plataforma que intermedeia a prestação de serviço entre o trabalhador e o solicitante. A depender da tarefa, esse serviço pode ser realizado e concluído de forma remota ou presencial.

Para Oliveira, Carelli e Grillo, a GetNinjas funciona “como *marketplace* de trabalhadores tanto de baixa como alta qualificação”²⁷, funcionando como uma espécie de agência de emprego.

²³ OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020

²⁴ OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020, p. 2620

²⁵ FABRELLAS, 2018, p. 143

²⁶ FABRELLAS, 2018, p. 134, tradução nossa

²⁷ OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020, p. 2618

Pode-se também classificar a GetNinjas em um *crowdsourcing* misto e genérico, segundo Carelli e Bittencourt²⁸, os quais utilizaram da classificação definida por Todolí Signes. *Crowdsourcing* misto tendo em vista que o trabalho pode ser executado tanto de modo on-line quanto off-line e, *crowdsourcing* genérico porquanto o solicitante tem a possibilidade de requerer qualquer tipo de atividade²⁹.

Essa forma única de funcionamento dessa plataforma se aproxima ao que se propõe o mundo do *marketplace*, cuja esfera do trabalho é permeada por um espaço virtual de compra e venda de trabalho³⁰. A GetNinjas é um espaço virtual que tende a transformar os trabalhadores em microempreendedores, gerentes de si mesmos³¹, suportando todos os riscos do negócio. Por outro lado, a empresa mantém o controle de produção, ganhos e qualidade de serviços dos trabalhadores, por meio de avaliações e solicitações de serviços intermediadas pela empresa. Uma má avaliação de um usuário acerca do serviço prestado pelo trabalhador pode ocasionar na exclusão do obreiro da plataforma.

Os trabalhadores e os possíveis tomadores de serviços utilizam a plataforma com interesses distintos, mas que se comunicam. O primeiro se insere para “divulgar” o seu serviço e alcançar clientes, enquanto o segundo se inscreve em busca de um trabalhador para executar algum tipo de serviço. Funcionando de forma a conectar demanda a tomadores de serviços. Intermediando e estreitando as relações entre possíveis clientes e prestadores de serviço. Dessa forma, pode-se compreender que esse modelo se encaixa na definição de plataforma digital, uma vez que se trata de um espaço que possibilita interação entre duas pessoas ou um grupo.

A plataforma GetNinjas, portanto, se aproxima daquilo que Carelli³² entende como *marketplace*, a qual se origina da ideia de mercado como um local de troca em que se comunicam demanda e procura. Ele entende que o *marketplace* às vezes se define como “classificados virtuais”, o qual liga empregadores em busca de trabalhadores ideais para suas empresas e profissionais que necessitam de uma vaga de trabalho para sobreviver.

²⁸ CARELLI; BITTENCOURT, 2020, p. 1304

²⁹ CARELLI; BITTENCOURT, 2020, p. 1302-1303

³⁰ ABÍLIO, 2017

³¹ DARDOT; LAVAL, 2016

³² CARELLI, 2020, p. 67-73

A plataforma apresenta um amplo portfólio de serviços acessível e disponível, com serviços que vão de aula de mandarim à manutenção predial. Em destaque, na barra de pesquisa, a plataforma informa que entrega orçamento gratuito e seguro para o consumidor.

A entrega do orçamento que se diz gratuita, em verdade fica a cargo do trabalhador que ao verificar a solicitação da demanda, decide se vai desbloqueá-la ou não. A decisão de desbloqueio de uma demanda está ligada a alguns fatores, isso porque o desbloqueio de solicitação requer investimento de “moedas” que podem ser compradas pelos assinantes da plataforma. Nesse sentido, revela-se que o orçamento somente pode ser gratuito para os consumidores por conta do fato de que os trabalhadores assumem o ônus de pagar pelo acesso à demanda e, assim, garantir um contato com o cliente interessado no serviço.

A GetNinjas se autodenomina como empresa-aplicativo e, apesar de apresentar uma diversidade de serviços, se configura no modelo de empresas com pequeno número de empregados, mas com uma gama de profissionais empreendedores e consumidores engajados. Um dos traços marcantes dessas empresas 4.0 é a sua organização empresarial enxuta³³.

Para compreender melhor a GetNinjas, convém estabelecer um paralelo com uma conhecida plataforma americana de *marketplace* de serviços: a Taskrabbit. O fundador da GetNinjas, Eduardo L’Hotellier, em uma entrevista concedida em 2011 afirmou que a TaskRabbit e Fiverr foram inspirações para concepção da GetNinjas³⁴. A TaskRabbit é uma plataforma fundada nos Estados Unidos da América em 2008³⁵, a qual até o momento não possui atuação no Brasil.

É uma plataforma que intermedeia a realização de tarefas diárias³⁶, na qual para a conclusão da tarefa o trabalhador tem que se deslocar até o local determinado pelo cliente³⁷. Geralmente são afazeres domésticos, mudanças, limpezas, entregas. Até 2014³⁸ a plataforma

³³ OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020, p. 2616.

³⁴ CRUZ, 2011

³⁵ ISAAC, 2015, p. 1

³⁶ PRASSL; RISAK, 2016, p. 22

³⁷ SONG; LOWMAN; HARMS, 2020, p. 5

³⁸ ISAAC, 2015, p. 5-6

funcionava com um sistema de leilão, no qual o cliente além de publicar a tarefa também definia um preço inicial e os *taskers* (trabalhadores) licitavam as tarefas que gostariam de concluir, no entanto, a equipe da TaskRabbit verificou que esse sistema estava apresentando dificuldades, uma vez que o número de tarefas concluídas estava declinando apesar do crescimento de solicitantes e trabalhadores na plataforma.

Verificou-se que os clientes viam dificuldades em definir um preço inicial pela tarefa, assim como na demora para conseguir um trabalhador. Já os trabalhadores, na demora para conseguir arranjar um serviço. Por esses motivos, deu-se fim ao sistema de leilão e estabeleceu que a própria plataforma iria atribuir automaticamente o solicitante ao trabalhador. Além disso, passou-se a ter mais controle dos trabalhadores tornando-se obrigatório o uso de uniforme, a utilização exclusiva da plataforma para interação com os clientes e o agendamento de tarefas. Destaca-se também que o cliente não paga diretamente ao trabalhador.

A GetNinjas comparada à TaskRabbit tem uma amplitude de tarefas maior. Se na classificação de Signes a GetNinjas é um *crowdsourcing* misto por abarcar o *crowdsourcing* on-line e *crowdsourcing* off-line³⁹, o TaskRabbit basicamente é um *crowdsourcing* off-line, pois apesar de a empresa oferecer serviços que podem ser realizados por meio virtual, o escopo é limitado, já que não é o seu principal vetor. Diferente da outra plataforma mencionada por Eduardo L’Hotellier a Fiverr, uma *marketplace* de serviços digitais fundada em Israel e praticamente de alcance global, inclusive com *site* em português do Brasil, logo, classificada como um *crowdsourcing* on-line. Percebe-se que o objetivo da GetNinjas sempre foi ser uma plataforma de *crowdsourcing* misto, dado que suas inspirações foi uma plataforma de *crowdsourcing* off-line (TaskRabbit) e a outra de *crowdsourcing* on-line (Fiverr).

Ainda convém salientar que a GetNinjas funciona como um modelo de leilão e como verificado por Carelli e Bittencourt⁴⁰, essa é uma das causas das reclamações realizadas pelos trabalhadores, já que a participação nessas licitações enseja um custo ao trabalhador, por meio da moeda virtual. Esse custo tem pouco retorno garantido.

³⁹ CARELLI; BITTENCOURT, 2020, p. 1302

⁴⁰ CARELLI; BITTENCOURT, 2020, p. 1301

Do mesmo modo, esse sistema de leilão inverso pode não dar o valor devido ao trabalho, conforme apontam os autores:

A cada oferta de trabalho, o contratante pode ficar jogando com os três indicados [atualmente são quatro indicados], em um leilão negativo cujo limite estará somente na possibilidade de os trabalhadores recusarem o trabalho⁴¹.

Para um exame mais minucioso sobre o funcionamento da GetNinjas, a descrição do manuseio dessa plataforma foi dividida em duas perspectivas diferentes: a ótica do trabalhador e a do consumidor.

3. A GETNINJAS SOBRE A PERSPECTIVA DO TRABALHADOR

Os trabalhadores podem se inserir na plataforma a partir de um cadastro com aceitação unilateral do “Termos de uso”. A partir daí, o profissional terá acesso a diversas solicitações de serviços na área que ele deseja trabalhar. Os solicitantes, por sua vez, são os possíveis contratantes.

No ato do cadastro é exigido que o profissional tire fotos do documento de identificação e uma *selfie* como mecanismo de controle e segurança da empresa. Após isso, as imagens passam por uma análise perante os responsáveis de aceitação e o profissional aguarda a liberação, a qual pode ser feita no mesmo dia.

Após ter os documentos validados perante a plataforma, o profissional cadastrado tem o poder de configurar o seu perfil e escolher a categoria em que pretende prestar o serviço, a qual pode ser alterada por ele. Feito isso, o trabalhador pode observar na tela do aplicativo um painel com as solicitações feitas pelos clientes dentro da sua região, porém, ainda não poderá acessar por completo caso não tenha aderido ao sistema de “moedas” da empresa-aplicativo.

O trabalhador só poderá entrar em contato com o cliente se comprar as moedas indicadas pela empresa. A moeda é uma espécie de dinheiro virtual que funciona como um passaporte de desbloqueio dos anúncios. A empresa informa que uma moeda virtual equivale a R\$ 0,15.

⁴¹ CARELLI; BITTENCOURT, 2020, p. 1301

Essas moedas garantem o desbloqueio dos anúncios, os quais passam a ter as informações necessárias para que o trabalhador possa entrar em contato com o cliente. Antes de adquirir as moedas, o trabalhador tem acesso a uma prévia do anúncio. Dessa forma, a entrega “gratuita” de orçamento, a qual o cliente tem acesso, é despendida pelo trabalhador que libera o pedido. O trabalhador assume o ônus de liberar o pedido e inicia o trabalho com o saldo negativo, sem qualquer garantia de que poderá recuperar o valor desembolsado, uma vez que a liberação do serviço serve apenas para o trabalhador negociar com o consumidor.

A GetNinjas oferecia, até o final do ano de 2020, três tipos de pacotes de moedas. O “Pacote Prata” em que o trabalhador tinha direito a 1000 moedas e custava R\$ 149. A plataforma afirma que com esse pacote é possível alcançar de seis a doze clientes. Mas não há qualquer segurança da empresa em garantir tais afirmativas, como também não há transparência de como levantaram essas estimativas, haja vista que cada serviço tem um valor diferente a ser cobrado, como também o valor do anúncio pode variar de um para outro, mesmo que se trate do mesmo serviço. Há solicitações que podem custar cerca de 136 moedas, enquanto outras podem custar 79 moedas, dentro da mesma categoria, conforme pode se observar na imagem abaixo:

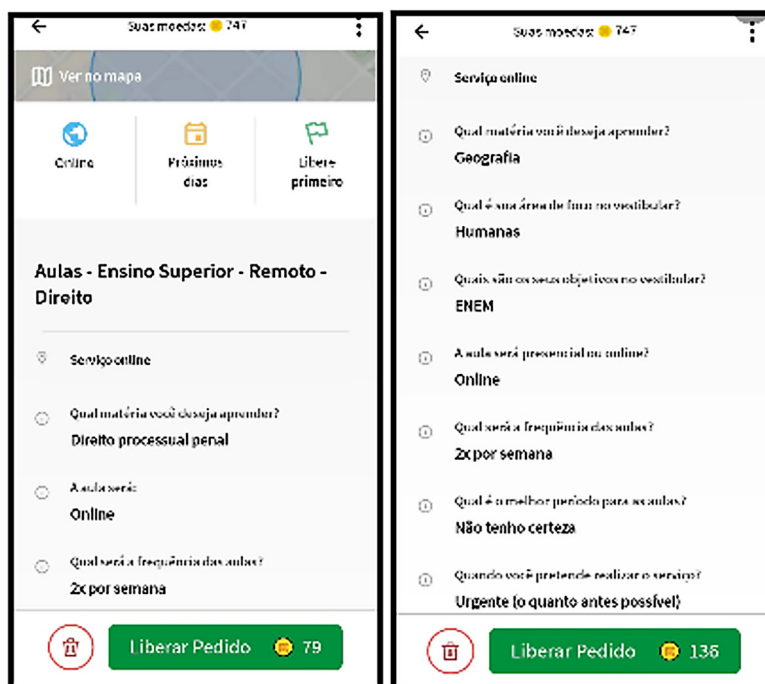


Imagem 2 – *printscreen* do aplicativo *mobile* da GetNinjas mostrando o custo para liberar pedido de dois serviços.

O trabalhador, portanto, paga para possivelmente trabalhar. Nesse sentido, Casilli entende que esse sistema de gamificação se projeta como “o desejo das plataformas de governar e controlar seus usuários”. Isso porque, o preço final não fica a cargo do trabalhador, mas é estipulado pelo sistema de concorrência impositivo do funcionamento da plataforma, a negociação com o cliente.

Em 2020, o pacote da “tarja azul” era o pacote “Recomendado” pela empresa. O trabalhador tinha acesso a 2000 moedas e o pacote custava R\$ 299. A plataforma informava que o trabalhador tinha duas vezes mais chances de fechar um pedido e conseguiria desbloquear de 12 a 24 clientes. Sem a garantia de que isso possa realmente acontecer. Primeiro porque para que se feche o pedido, é necessário que o cliente corresponda o contato do trabalhador; que o trabalhador, além de suas especialidades, domine ferramentas de vendas; e por fim, que o trabalhador seja bom em persuasão e conquiste o cliente no momento do contato. Resta claro que a chance de fechar o pedido não tem qualquer relação com a quantidade de moedas. A não ser que o algoritmo privilegie o trabalhador com mais moedas, configurando ilegítima desigualdade entre os trabalhadores, privilegiando, assim, aqueles que possuem mais poder aquisitivo. Esse discurso também não se sustenta pelo fato de que o trabalhador concorre com outros trabalhadores que desbloquearam o pedido.

O “Pacote Diamante” era o mais completo dos pacotes, pois ele dava quatro vezes mais chances de fechar um pedido e desbloqueio de 24 a 48 clientes, segundo a plataforma, custando um valor de R\$ 599.

Esse sistema de moeda pode ser visto como um modelo de gamificação, no qual o trabalhador precisa despende um valor para ter acesso a informações do cliente que, possivelmente, poderá contratar o seu serviço. Assim, conforme ele desbloqueia esses serviços, os quais ele não tem previsão se realmente fechará, as suas moedas diminuem e, com isso, não há qualquer garantia de remuneração ou retorno desse dinheiro investido. O trabalhador, portanto, paga para possivelmente trabalhar. Nesse sentido, Casilli entende que esse sistema de gamificação se projeta como “o desejo das plataformas de governar e controlar seus usuários”⁴². Isso porque, o preço final não fica a cargo do trabalhador, mas é estipulado pelo sistema de concorrência impositivo do funcionamento da plataforma, a negociação com o cliente.

A empresa colabora e incentiva concorrência desleal entre os trabalhadores, no sentido de que aqueles que possuem mais moedas têm mais possibilidade de desbloquear mais demandas e, em

⁴² CASILLI, 2020, p. 18

Nesse modelo de funcionamento, o trabalhador fica totalmente vulnerável até que possa conquistar o cliente, executar o serviço, receber o pagamento e recuperar as moedas investidas. Dentro da lógica neoliberal de que vença o melhor, nesse leilão reverso, o melhor não necessariamente está ligado à qualidade, mas sim, ao menor preço. Isto é, os trabalhadores são, nesse modelo, tratados como meras mercadorias.

consequência disso, conquistar mais clientes para negociar. Por outro lado, os trabalhadores que possuem menos moedas podem ser mais criteriosos para liberar as solicitações, fazendo com que contatem menos clientes e tenham mais dificuldade em fechar um serviço.

Ressalta-se que esse formato de “classificados virtuais” que a GetNinjas se propõe a realizar, propagado pelo *marketing place*, é rechaçado pela Organização Internacional do Trabalho, na sua Convenção n. 181, que trata sobre as agências de emprego, as quais não podem cobrar por fazer aproximação entre ofertas e procura de emprego, a fim de que as desigualdades não sejam perpetuadas⁴³.

Esse modelo pode ser entendido como uma forma de leilão reverso, porquanto o seu *modus operandi* força uma concorrência infundada na precificação do trabalho. Nesse modelo de funcionamento, o trabalhador fica totalmente vulnerável até que possa conquistar o cliente, executar o serviço, receber o pagamento e recuperar as moedas investidas. Dentro da lógica neoliberal de que vença o melhor, nesse leilão reverso, o melhor não necessariamente está ligado à qualidade, mas sim, ao menor preço. Isto é, os trabalhadores são, nesse modelo, tratados como meras mercadorias.

Fica a cargo do trabalhador todos os riscos do seu investimento na plataforma, que funciona como uma espécie de vitrine de pessoas, as quais se cadastram para vender o seu serviço que pode ser a qualquer custo, inclusive, abaixo do teto recomendado pela categoria, uma vez que a plataforma não estabelece uma cobrança mínima. Com isso, o processo de negociação pode envolver a redução de preço no serviço, desvalorização das categorias e precarização do trabalhador.

Outro ponto a destacar acerca desse sistema de gamificação que acontece na empresa-aplicativo é esse fenômeno da concorrência que a empresa fomenta. Cada solicitação pode ser aberta por até quatro profissionais que irão concorrer entre si para ganhar um cliente. O profissional gasta moedas e ainda precisará, a cargo da sua desenvoltura, da sua sapiência, agregar valores de conquista ao cliente e consagrar o seu serviço. Aqui é possível perceber que a empresa transfere para “uma multidão de trabalhadores” todos os riscos e custos, como ocorre com a *gig economy*. Nesse universo

⁴³ CARELLI, 2020, p. 69-70

da *gig economy*, o trabalhador passa a ser o seu próprio patrão, onde o trabalho humano é substituído por serviços. De acordo com Ludmila Abílio, “a *gig economy* é feita de serviços remunerados, que mal têm a forma trabalho, que contam com o engajamento do trabalhador-usuário, com seu próprio gerenciamento e definição de suas estratégias pessoais”⁴⁴.

O trabalhador da plataforma, incumbido da ideia de ser o seu próprio patrão, não tem o controle das avaliações que os clientes fazem na plataforma digital após a realização do seu serviço. O controle de qualidade do serviço fica sob o domínio da GetNinjas, a qual poderá “cancelar, excluir ou suspender por tempo indeterminado”⁴⁵ trabalhadores que apresentem qualificação negativa. Assim também, uma avaliação só poderá ser removida sob o crivo da empresa, sem antes o trabalhador poder contestar as avaliações, cujo teor pode ser extremamente prejudicial e injusto.

Sobre esse fato, em particular, uma trabalhadora ajuizou uma ação trabalhista⁴⁶ perante o Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, requerendo tutela antecipada para que os tomadores de serviço retirassem do *site* da GetNinjas avaliação negativa feita contra a trabalhadora. Em decisão, o juízo rejeitou a tutela antecipada. Por outro lado, em audiência de conciliação, foi estabelecido o pagamento da importância de R\$ 2.100, em favor da trabalhadora e foi determinado que os tomadores excluam o comentário negativo sob pena de multa diária de R\$ 100. A homologação desse acordo judicial sinaliza o quanto prejudicial pode ser para um trabalhador ter a sua avaliação sob o controle da plataforma, sem o direito do contraditório.

Por fim, cabe destacar que a plataforma envia notificações de solicitações de serviços ininterruptamente para o trabalhador, não respeitando o horário de descanso, independente de quando o consumidor tenha publicado a sua demanda. A notificação a qualquer momento funciona no formato do trabalhador *just in time*, estando ele sempre pronto para trabalhar.

⁴⁴ ABÍLIO, 2017

⁴⁵ GETNINJAS, 2021c

⁴⁶ BRASIL, 2020

4. A GETNINJAS SOB A PERSPECTIVA DO CONSUMIDOR

Para o consumidor, a experiência de contratação de serviços no *site* começa com a definição da plataforma como “o jeito mais esperto de contratar um serviço”⁴⁷. Ainda na página inicial está a barra de pesquisa, espaço indicado para a procura de profissionais disponíveis para contratação. O *site* propagandeia orçamento grátis e seguro e profissionais avaliados, propositalmente dispostos ao lado de cinco estrelas douradas, de moda a simbolizar boa reputação.

O cliente tem acesso a quatro candidatos ao serviço, que desembolsam moedas virtuais apenas para ter contato com o possível pagador. Caso decida por um deles ou queira desistir da solicitação, o cliente pode fazê-lo sem precisar avisar aos prestadores. O preço do serviço é arbitrado pelo contratado, podendo o contratante negociar e comparar preços, e a forma de pagamento não é regulada pelo *site*.

Para que os trabalhadores possam participar do leilão negativo, o consumidor responde um questionário detalhando o serviço desejado: sua frequência, especificidade, prazo e um espaço livre para informações adicionais. O *site* promete orçamento em até 60 minutos.

Vencida essa etapa, o contratante é direcionado a preencher uma ficha de contato com CEP, nome, e-mail e número de celular. É enviado um SMS de confirmação com um código para o número cadastrado e depois de verificado o cliente já está cadastrado na plataforma para receber as ofertas de serviços solicitados. Não é exigido login ou senha, nem confirmações criteriosas de identidade, como acontece no caso dos trabalhadores.

A *homepage* tem *links* para as seções de serviço da GetNinjas, quais sejam: assistência técnica, aulas, autos, consultoria, *design* e tecnologia, eventos, moda e beleza, reforma, saúde e serviços domésticos. Em cada uma dessas seções, existem filtros e subseções para que o cliente possa encontrar o serviço que ele necessariamente busca.

Depois de mediar o encontro cliente-trabalhador, a GetNinjas entra em contato com o contratante apenas para colher avaliações do serviço. Essa avaliação é feita com a classificação do trabalhador entre uma e cinco estrelas, sendo opcional deixar um comentário.

⁴⁷ GETNINJAS, 2021a

Ao passo em que os jogos se tornam mais socialmente relevantes, interativos e sofisticados, a incorporação de moedas virtuais num ambiente de trabalho evidencia a utilização de estratégias voltadas para o gasto irreflexo do empregado que paga para trabalhar, enquanto a pontuação por estrelas tem a função de controlar os usuários de acordo com o desempenho de tarefas heterodeterminadas.

Observa-se, então, o fenômeno da gamificação do trabalho. Segundo Jamie Mardigan⁴⁸, nos videogames e aplicativos para jogos de celular, são utilizados os princípios básicos da psicologia, muitas vezes aderidos inconscientemente pelo usuário. Ao passo em que os jogos se tornam mais socialmente relevantes, interativos e sofisticados, a incorporação de moedas virtuais num ambiente de trabalho evidencia a utilização de estratégias voltadas para o gasto irreflexo do empregado que paga para trabalhar, enquanto a pontuação por estrelas tem a função de controlar os usuários de acordo com o desempenho de tarefas heterodeterminadas.

A GetNinjas propõe uma nova forma de relacionar clientes e prestadores de serviços, com uma intenção supostamente facilitadora, quando o que realmente se observa é a criação de um processo complexo e sem transparência. O método de leilão negativo não é apenas defasado, como dificulta a realização do próprio projeto da empresa. Não coincidentemente, as normas unilaterais e os obstáculos criados pela plataforma resultam em prejuízo apenas para o trabalhador.

5. AS QUESTÕES DO TRABALHO NA GETNINJAS REVERBERADAS NAS MÍDIAS DIGITAIS

Justamente pelo seu caráter de modelo digital de atividade econômica, encontra-se nas mídias digitais, em especial nas redes sociais, uma série de reclamações, relatos, dicas e sugestões sobre como é o trabalho na GetNinjas. Assim, foram realizadas pesquisas diversas na rede mundial de computadores e organizados os resultados conforme as principais fontes.

5.1. O trabalho na GetNinjas no Reclame Aqui

No portal Reclame Aqui, a GetNinjas recebeu, no ano de 2020, um total de 4663 reclamações. Todas foram respondidas e segundo o portal 90,7% foram solucionadas, contudo o número de usuários que indicaram se voltariam a fazer negócio foi menor, 77,6%. A fim de compreender qual o sujeito que lança a reclamação no portal, foram coletados todos aqueles registrados nos dias 01, 15 e 31 de janeiro de 2021, como amostra que alcança o início, o meio e o final do mês.

⁴⁸ MARDIGAN, 2016

DIA	RECLAMAÇÕES	CONSUMIDORES	TRABALHADORES
01 Jan.	7	1	6
15 Jan.	18	5	13
31 Jan.	15	2	13
TOTAL	40	8	32

Imagem 3 – quantificação das reclamações dos consumidores e trabalhadores da GetNinjas.

Percebe-se que a maioria das reclamações fora realizada por profissionais que utilizam a plataforma. Apenas 20% foram efetuadas por consumidores da GetNinjas. Dessas 32 reclamações identificou-se que as principais queixas eram sobre os clientes e as moedas virtuais.

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS TRABALHADORES					
DIA	CLIENTES	MOEDAS	SUPORTE	OUTROS	TOTAL
01 Jan.	1	4	—	1	6
15 Jan.	9	3	1	—	13
31 Jan.	3	5	5	—	13
TOTAL	13	12	6	1	32

Imagem 4 – classificação das reclamações dos trabalhadores.

As reclamações classificadas como “suporte” são referentes a problemas técnicos. São exemplos a conta bloqueada⁴⁹, não conseguir acessar o aplicativo⁵⁰, não recebimento dos bônus por indicação⁵¹, a falta de contato mais eficiente com a empresa, pois só é realizado por meio de *chat*⁵², por fim, a solicitação da exclusão de um cadastro que foi feito utilizando os dados do reclamante⁵³. Já a única reclamação que foi registrada como “outros”⁵⁴, na verdade foi uma proposta de melhorias: devolução das moedas virtuais de clientes que não dão retorno, disponibilização de mais informações sobre a proposta do cliente antes da realização do desbloqueio e a visualização do *feedback* do cliente.

Ademais, é recorrente a reclamação geral dos trabalhadores, vide a imagem abaixo, sobre a falta de garantia que consumidor/contratante está de fato buscando um serviço, pois, o trabalhador não tem como saber antes de entrar em contato com o consumidor/

⁴⁹ RECLAME AQUI, 2021b, 2021d

⁵⁰ RECLAME AQUI, 2021c

⁵¹ RECLAME AQUI, 2021h

⁵² RECLAME AQUI, 2021e

⁵³ RECLAME AQUI, 2021f

⁵⁴ RECLAME AQUI, 2021a

contratante se ele já conseguiu ter a sua demanda atendida, o que faz com que outros interessados se habilitem e gastem moedas desnecessariamente. Foram constatadas também objeções referentes aos pacotes de moedas virtuais que foram cobradas sem autorização. Ainda, um trabalhador expôs que no decorrer de um ano o desbloqueio de clientes que custava em média 70 moedas aumentou para 200 a 300 moedas⁵⁵. Podendo chegar a 800 moedas.

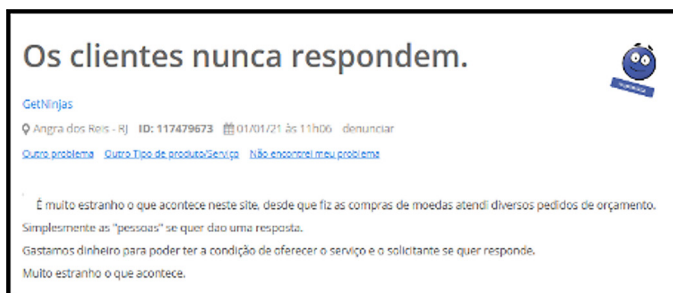


Imagem 5 – reclamação de um trabalhador no Reclame Aqui⁵⁶

Essa modalidade de concorrência programada é desleal e submete o trabalhador a riscos injustificáveis, característica marcante no discurso da economia de plataformas, que é naturalizado como se fosse uma dádiva para pessoas vulneráveis⁵⁷. Salienta-se também a distribuição geográfica das reclamações, como mostra a o quadro abaixo:

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA			
UF/REGIÃO	CONSUMIDORES	TRABALHADORES	TOTAL
BA	—	3	3
MA	—	1	1
NORDESTE	—	4	4
MG	—	3	3
RJ	3	6	9
SP	5	17	22
SUDESTE	8	26	34
PR	—	1	1
SC	—	1	1
SUL	—	2	2
TOTAL	8	32	40

Imagem 6 – distribuição geográfica das reclamações

A maioria, 85%, são oriundas da região Sudeste do Brasil, com o Estado de São Paulo em maior grau. Perspectiva que também foi

⁵⁵ RECLAME AQUI, 2021i

⁵⁶ RECLAME AQUI, 2021g

⁵⁷ OLIVEIRA; CARELLI; GRILLO, 2020

evidenciado por Carelli e Bittencourt⁵⁸. Aponta-se que a mesma percepção ocorre com os trabalhadores da plataforma Amazon Mechanical Turk, *i.e.*, maioria também da região Sudeste⁵⁹.

Segundo o TIC DOMICÍLIOS 2019⁶⁰, o Sudeste é a região com maior número de domicílios com acesso à internet (23.129.921 domicílios), seguido pelo Nordeste (12.062.001 domicílios), logo após o Sul (7.866.871 domicílios). Outrossim, o maior número de usuários que utilizou a internet para realização de atividades de trabalho foi no Sudeste, com 19.614.818 usuários, enquanto o Nordeste cotava com 11.282.969 usuários e o Sul com 6.392.828 usuários. Acrescenta-se que foram os usuários com nível superior que mais realizaram atividades de trabalho por meio da internet. Ponto similar encontrado por Carelli e Bittencourt⁶¹ ao analisarem que praticamente 42,9% dos seus entrevistados possuíam nível superior e se somado com os graduandos então a porcentagem foi de 72,8%.

5.2. O trabalho na GetNinjas no Facebook

No Facebook, optou-se por realizar uma coleta de todas as publicações dos três últimos meses no grupo privado de trabalhadores “GetNinjas - Brasil”⁶², o qual possuía 1026 membros. Salienta-se que os dados foram coletados no mês de fevereiro de 2021, no entanto, em março o grupo foi desativado. Apurou e armazenou — captura de imagem da tela — ao todo 48 publicações, divididas entre os meses de novembro com 14 publicações, dezembro com 10 publicações e janeiro com 24 publicações. As principais publicações versam sobre o número de moedas exigidas e os clientes que não respondem ao contato do trabalhador. Aproximadamente 23% das postagens discorriam acerca do descontentamento dos trabalhadores com o fato de alguns clientes utilizarem a plataforma apenas para realização de um orçamento.

O número elevado de moedas para cada contato também apareceu em muitas reclamações, por exemplo, um serviço cobrando 717 moedas para participar do leilão reverso. Percebe-se que o valor

⁵⁸ CARELLI; BITTENCOURT, 2020, p. 1296

⁵⁹ MORESCHI; PEREIRA; COZMAN, 2020, p. 50

⁶⁰ NÚCLEO, 2020

⁶¹ CARELLI; BITTENCOURT, 2020, p. 1296

⁶² FACEBOOK, 2021

de moedas a serem pagas para esse desbloqueio corresponde a R\$ 107,55. Enquanto em outra publicação analisada, o valor cobrado para desbloquear um cliente para um serviço de diarista foi de 504 moedas, que corresponde a R\$ 75,60. Paralelamente, segundo dados do IBGE analisados pelo IPEA⁶³, em 2018 uma diarista sem carteira assinada recebia em média R\$ 712,30 por mês, ou seja, o valor de moedas cobradas para o desbloqueio de um serviço corresponde a aproximadamente 10% da média mensal de uma diarista.

Outro fator relevante é o número de publicações em que os trabalhadores afirmam não conseguirem entrar em contato com a plataforma pelos meios de contato disponibilizados, e quando recebiam algum tipo de retorno tratava-se de uma resposta genérica, a qual não solucionava o problema.

Os trabalhadores relatam ainda que, em casos de moedas perdidas com desbloqueio de serviços que não existem — caso de clientes que apenas querem saber como funciona a plataforma ou que já contrataram alguém fora da plataforma —, a melhor forma de reaver as moedas é por meio de uma reclamação no portal “Reclame Aqui”.

Por fim, apesar de várias publicações estarem associadas aos fatores negativos da experiência do trabalhador com a GetNinjas, teve um relato que avaliou positivamente a plataforma; descrevia que conseguiu atingir mais clientes.

5.3. O trabalho na GetNinjas no YouTube

Foram examinados 15 vídeos da plataforma YouTube, sendo utilizado o seguinte critério na coleta desses vídeos: todos os vídeos publicados no mês janeiro de 2021 utilizando a palavra-chave “getninjas” (10 vídeos), assim como os cinco vídeos com o maior número de visualizações, excluindo os vídeos de propaganda.

Os 10 vídeos do mês de janeiro, bem como os vídeos mais visualizados do YouTube, têm uma variedade de temas abordados. É possível perceber alegações de trabalhadores que utilizam o aplicativo e aderem à ideia de que a GetNinjas é uma plataforma com uma capacidade lucrativa grande, como é o caso do relato de uma professora, cujo canal é intitulado “ProfessoraNoGetNinjas

⁶³ IPEA, 2019

Renata Gomes”, em que ela explica como ganhar dinheiro com a plataforma em um vídeo⁶⁴, enquanto em outro vídeo defende a ideia de que a plataforma é um mecanismo de investimento, como funciona na bolsa de valores⁶⁵.

A professora defende a ideia de que, com o método seu de conquistar clientes, só depende do trabalhador o retorno do investimento. Sustenta que de 10 serviços desbloqueados, ela tem uma média de quatro serviços efetivados. Com isso, no cálculo da profissional, com um investimento de R\$ 150 é possível adquirir 1000 moedas, dessa forma, com cada serviço custando uma média de 100 moedas por trabalho, é possível participar do leilão reverso de 10 serviços e, assim, obter êxito em quatro serviços, por conseguinte, um retorno de R\$ 800 nesses trabalhos, isto é, um lucro de R\$ 650. A professora acredita que o profissional pode fidelizar os clientes e não precisar mais retornar para a plataforma, evitando, com isso, o gasto com novas moedas.

É possível perceber que essa trabalhadora racionalizou a ideia neoliberal de que o trabalhador é o gerente de si mesmo e, conseqüentemente, sem garantias trabalhistas, completamente desprotegido e administrador dos riscos e lucros envolvidos no negócio, o que caracteriza a recorrente narrativa de autonomia e empreendedorismo do trabalhador em plataformas digitais⁶⁶. Ademais, é importante observar que a professora não inclui nesse cálculo o problema enfrentado pelos trabalhadores mal avaliados, o qual tem menos chance de fechar uma proposta. Além da possibilidade de o trabalhador gastar todas as moedas sem conseguir fechar serviço.

Há vídeos de prestadores de serviço que, por outro lado, denunciam o sistema de moedas, no que tange o aumento injustificável nos valores dos pedidos⁶⁷, tal como as cobranças abusivas para a realização de desbloqueio de serviços, os quais podem custar até R\$ 30, conforme o relato de um trabalhador na área da fotografia, no canal “PASSAPRAKA”⁶⁸. O fotógrafo relata que do total que ele

⁶⁴ GOMES, 2021a

⁶⁵ GOMES, 2021b

⁶⁶ CARDOSO; ARTUR; OLIVEIRA, 2020

⁶⁷ VALDECIR, 2021

⁶⁸ PASSAPRAKA, 2021

Os relatos ouvidos a partir dos vídeos também destacam como um ponto negativo a ocorrência da concorrência, onde o cliente escolhe pelo menor orçamento em detrimento da qualidade do serviço, o que implica na desvalorização profissional incentivada pela plataforma.

ganhou fechando trabalhos com a GetNinjas, cerca de 40% a 50% foi retido pela empresa, em razão do sistema de moedas.

A GetNinjas, inclusive, destaca que pode acontecer essa correção nos valores dos anúncios sem necessidade de aviso prévio e que não se responsabiliza por pagamentos de anúncios que não dê retorno para o trabalhador:

5. c. O Prestador reconhece que, ao dispendir Moedas para visualizar os dados de contato do Contratante, ele apenas estará pagando para ter acesso a estes dados, não podendo responsabilizar Getnjinjas pelo insucesso de uma eventual negociação com o Contratante, qualquer que seja o motivo, incluindo dados cadastrais desatualizados ou incorretos inseridos pelo Contratante.

7. a. ii. O Modelo de Utilização de Moedas, apresenta os orçamentos requeridos pelos Contratantes aos Prestadores (“Orçamentos”), que poderão oferecer ou não os seus Serviços (“Serviços”) ao Contratante.

13. c. O preço e disponibilidade das Moedas e dos Orçamentos estão sujeitos a alterações sem aviso prévio, podendo haver variação dinâmica baseada em fatores como local, tipo e oferta de orçamentos⁶⁹.

Os relatos ouvidos a partir dos vídeos também destacam como um ponto negativo a ocorrência da concorrência, onde o cliente escolhe pelo menor orçamento em detrimento da qualidade do serviço, o que implica na desvalorização profissional incentivada pela plataforma.

No tocante aos vídeos mais visualizados na plataforma do Youtube, percebe-se que esses dizem respeito a avaliações sobre a plataforma GetNinjas e são apresentadas, na sua maioria, por pessoas que prestam serviços à plataforma, as quais destacam pontos positivos e negativos da GetNinjas. Os expositores enfatizam a falta de transparência no formato de transação das moedas, a falta de informação, demora do suporte, o preço elevado dos anúncios, denunciam acerca de possíveis fraudes e a existência de clientes que não retornam o contato, ou criação de contas *fakes*⁷⁰.

⁶⁹ GETNINJAS, 2021c

⁷⁰ MEDEIROS, 2019

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sem dúvidas a plataforma GetNinjas é diferente de muitas outras plataformas digitais pela atividade que se propõe desempenhar. A empresa promove conexão entre trabalhadores de várias áreas e clientes diversos, com atividades que podem ser desempenhadas tanto de forma on-line quanto off-line, funcionando como uma plataforma de *crowdsourcing* misto e *crowdsourcing* genérico, cujo modelo se firma de forma única. Esse fator torna complexa a análise da GetNinjas e por si só demonstra a importância do seu estudo.

A plataforma se apresenta atrativa aos seus visitantes por propagandear oferta de orçamento gratuito, que na verdade é realizado por até quatro profissionais que dispõem de seu tempo e habilidade de comunicação para desenvolverem essa tarefa. Contudo, a gratuidade da entrega do orçamento para os possíveis clientes existe somente em razão dos trabalhadores pagarem para ter acesso ao contato dos solicitantes, através do sistema de moedas.

O sistema de moedas, conforme foi verificado, é um dos principais problemas que os trabalhadores alegam enfrentar na plataforma GetNinjas. O custo da entrega “gratuita” do orçamento é suportado pelo trabalhador, o qual tem que pagar a GetNinjas. A plataforma se exime desse custo da entrega do orçamento. Outrossim, não explicita ao consumidor que os trabalhadores pagaram para ter acesso a ele. Nota-se, a partir dos relatos coletados, que os trabalhadores não concordam com esse sistema de moedas qualificando como injusto e desproporcional. Com razão, decerto que o serviço sugerido pela empresa-aplicativo é assumido pelos trabalhadores que se inscrevem na plataforma. Essa estratégia de transferência dos riscos é uma prática comum das plataformas digitais de trabalho⁷¹.

Ainda, a dinâmica de até quatro orçamentos gratuitos existe justamente porque a empresa promove um processo de concorrência oculta, em razão da não fixação de preços, o qual faz com que trabalhadores reduzam seus valores para não saírem da solicitação com o saldo negativo, o que significa a perda de moedas. É percebida, dessa forma, a transformação do ser humano em mercadoria. O trabalhador se resume ao menor preço que pode apresentar a um potencial cliente. Essa disputa pode ser conceituada como um

⁷¹ FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020, p.29

A concorrência intensificada, que causa incerteza, frustrações, nem sempre é enxergada como o problema maior da relação, mas sim alguns pormenores na estruturação das plataformas.

leilão reverso, já que o trabalhador que apresentar o menor custo acaba por ganhar o cliente. Ou seja, a incerteza da contratação é carregada por uma massa de trabalhadores frustrados ao verem na propaganda da GetNinjas a insegurança do “negócio”.

À vista disso, é possível afirmar que o sistema de leilão reverso representa em si um método de rebaixamento do preço do trabalho humano. Primeiro, ao inverso do leilão tradicional, a discussão das propostas não é pública, impelindo o trabalhador a apresentar de imediato o menor valor possível. Segundo porque o leilão reverso equipara trabalho humano à mercadoria comum, indissociável da pessoa do trabalhador.

Cabe destacar que apesar do claro leilão reverso promovido pela empresa, os seus usuários, em especial os trabalhadores, não tecem em sua maioria reclamações contra a concorrência exacerbadamente potencializada pela plataforma, até mesmo por falta de reconhecimento da existência do problema. De outro modo, os trabalhadores se preocupam mais com o número de moedas necessárias para o desbloqueio de cada contato e o fato de que muitas vezes os clientes sequer chegam a contratar um trabalhador por meio da plataforma. Isso é uma amostra do quão forte é a influência da ideologia neoliberal na construção da pessoa explorada nesse sistema que busca transformar tudo em mercadoria. A concorrência intensificada, que causa incerteza, frustrações, nem sempre é enxergada como o problema maior da relação, mas sim alguns pormenores na estruturação das plataformas.

Por fim, com esses contornos fáticos nota-se que a GetNinjas não interfere no modo de prestação de serviços e não realiza a precificação do trabalho alheio. Todavia, em razão do seu papel de intermediador e organizador do trabalho, ela tem a responsabilidade de assegurar os direitos fundamentais dos trabalhadores que se relaciona, reformulando o sistema de gamificação, afastando o sistema de leilão reverso e precificação do trabalho humano.

REFERÊNCIAS

ABÍLIO, L. C. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. **Blog da Boitempo**, 22 de fev. 2017. Disponível em: <<https://blogdaboitempo.com.br/2017/02/22/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-viracao>>. Acesso em: 19 de ago. de 2020.

BRASIL. 36ª Vara do Trabalho de São Paulo (TRT2). **Ação Trabalhista - Rito Sumaríssimo nº 1000422-67-2020.5.02.0036**. Reclamante: Juliana dos Santos Moraes. Reclamadas: Silvia Maria de Freitas Cugat Pascual e Denis Malta Ferraz Neto. Juiz do Trabalho: Thomaz Moreira Werneck. São Paulo, 23 de julho de 2020. Disponível em: <<https://pje.trt2.jus.br/pjekz/alidacao/20072217310669800000183748535?instancia=1>>. Acesso em: 21 out. 2021.

CALDAS, J. **A Economia Compartilhada e a Uberização do Trabalho**. Porto Alegre, RS: Editora Fi, 2020. ISBN 978-65-87340-65-4.

CARDOSO, A.; ARTUR, K.; OLIVEIRA, M. O trabalho nas plataformas digitais: narrativas contrapostas de autonomia, subordinação, liberdade e dependência. **Revista Valore**, [S.l.], v. 5, p. 206-230, set. 2020. ISSN 2526-043X. Disponível em: <<https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/view/657>>. Acesso em: 23 nov. 2020.

CARELLI, R. L. O trabalho em plataformas e o vínculo de emprego: desfazendo mitos e mostrando a nudez do rei. *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. 65-84. ISBN (eletrônico) 978-65-88299-00-5.

CARELLI, R. L.; BITTENCOURT, A. G. T. NINJAS FAZEM BICO? Um estudo de plataforma de crowdsourcing no Brasil. **REI - Revista Estudos Institucionais**, [S.l.], v. 6, n. 3, p. 1289-1309, dez. 2020. ISSN 2447-5467. Disponível em: <<https://doi.org/10.21783/rei.v6i3.499>>. Acesso em: 13 de fev. de 2021.

CASILLI, A. A. Da classe virtual aos trabalhadores do clique: a transformação do trabalho em serviço na era das plataformas digitais. *In*: **Revista Matrizes**, V.14 - Nº 1 jan./abr, 2020, São Paulo. Portal de Revistas da USP. p. 13-21. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/169579>>. Acesso em: 21 de set. de 2020.

CODAGNONE, C.; BIAGI, F.; ABADIE, F. The Passions and the Interests: Unpacking the 'Sharing Economy'. Institute for Prospective Technological Studies, **JRC Science for Policy Report**, 2016. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2793901>>. Acesso em: 14 de jan. de 2021.

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: 15 de fev. de 2021.

DARDOT, P.; LAVAL, C. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal**. 1 ed. São Paulo: Boitempo, 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.

FABRELLAS, A. G. i. Crowdsourcing: una modalidad jurídicamente inviable de Externalización productiva en el nuevo entorno digital. *In*: **Anuario IET de Trabajo y Relaciones Laborales**, v. 5, 2018, p. 133-145. Disponível em: <<https://doi.org/10.5565/rev/alet.69>>. Acesso em: 21 de dez. de 2020.

FACEBOOK. **GetNinjas - Brasil (grupo)**. 2021. Disponível em: <<https://www.facebook.com/groups/262746761712495/>>. Acesso em: 13 fev. 2021.

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.

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.

GETNINJAS. **Home Page**, 2021a. Disponível em: <<https://www.getninjas.com.br/>>. Acesso em: 20 de fev. de 2021.

GETNINJAS. **Quem somos**, 2021b. Disponível em: <<https://www.getninjas.com.br/quem-somos>>. Acesso em: 20 de fev. de 2021.

GETNINJAS. **Termos e condições gerais de uso do site**, 2021c. Disponível em: <<https://www.getninjas.com.br/termos-de-uso>>. Acesso em: 20 de fev. de 2021.

GOMES, R. Multiplicando por 4 o meu investimento (rentabilidade dos serviços nos GetNinjas). *In*: **YouTube**, 2021a. (6m30s). Disponível em: <<https://youtu.be/yoOE1AD0cNc>>. Acesso em: 13 fev. 2021.

GOMES, R. Em busca da sua liberdade financeira (como começar no GetNinjas). *In*: **YouTube**, 2021b. (6m05s). Disponível em: <<https://youtu.be/x83ucuN1j2o>>. Acesso em: 14 fev. 2021.

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

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Os desafios do passado no trabalho doméstico do século XXI: reflexões para o caso brasileiro a partir dos dados da PNAD contínua**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_2528.pdf>. Acesso em: 14 de fev. 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**. São Paulo: Blucher, 2020.

MARDIGAN, J. **Getting gamers: the psychology of vídeo games and their impact on the people who play them**. Lanham: Rowman and Littlefield, 2016.

MEDEIROS, A. Opinião sobre o GetNinjas: vale a pena? Funciona para prestadores de serviços? *In: YouTube*, 2019. (9m09s). Disponível em: <<https://youtu.be/UzF8INocCtA>>. Acesso em: 14 fev. 2021.

MORESCHI, B.; PEREIRA, G.; COZMAN, F. G. The Brazilian Workers in Amazon Mechanical Turk: Dreams and realities of ghost workers. **Revista Contracampo**, v. 39, n. 1, 17 abr. 2020.

NÚCLEO da Informação e Coordenação do Ponto BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação: pesquisa TIC Domicílios, ano 2019**. 2020. Disponível em: <<http://cetic.br/arquivos/domicilios/2019/domicilios/>>. Acesso em: 15 de fev. 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, v. 11, n. 4, p. 2609-2634, 2020.

PASSAPRAKA (canal). GetNinjas para fotógrafos - teste e avaliei. *In: YouTube*, 2021. (15m41s). Disponível em: <<https://youtu.be/U5na4wX6PFI>>. Acesso em: 14 fev. 2021.

PRASSL, J.; RISAK, M. Uber, Taskrabbit, & Co: Platforms as Employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdfwork. **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.

RECLAME AQUI. **[Editado pelo Reclame Aqui] contra cdc**. ID: 117477407, 2021a. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/117477407/>>.

com.br/getninjas/contra-cdc_fZUi_AgL0c3lLFD0/>. Acesso em: 13 de fev. de 2021.

RECLAME AQUI. **Bloqueio da minha conta.** ID: 118969863, 2021b. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/bloqueio-da-minha-conta_aiCpfu0ZdkcQ70ZB/>. Acesso em: 13 de fev. de 2021.

RECLAME AQUI. **CADASTRO APLICATIVO.** ID: 118235453, 2021c. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/cadastro-aplicativo_RGr-sSDBfkcw9KZ7/>. Acesso em: 13 de fev. de 2021.

RECLAME AQUI. **Contrato inexistente.** ID: 118970841, 2021d. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/contrato-inexistente_JK3_pcitBneQVw5v/>. Acesso em: 13 de fev. de 2021.

RECLAME AQUI. **Empresa agindo de [Editado pelo Reclame Aqui].** ID: 118957087, 2021e. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/empresa-agindo-de_SyyMCuhFrpwvLTGw/>. Acesso em: 13 de fev. de 2021.

RECLAME AQUI. **Foi feito um cadastro no meu nome sem minha prévia autorização, eu não desejo usar a plataforma GetNinjas e quero a exclusão de meu dados imediatamente...e não tem opção de cancelamento de conta no site ou no aplicativo, então desejo que excluam meus dados.** ID: 118950917, 2021f. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/foi-feito-um-cadastro-no-meu-nome-sem-minha-previa-autorizacao-eu-nao-desej_dVqa3KCColrXuDMn/>. Acesso em: 13 de fev. de 2021.

RECLAME AQUI. **Os clientes nunca respondem.** ID: 117479673, 2021g. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/os-clientes-nunca-respondem_KORqNu0NPK6HoU4b/>. Acesso em: 13 de fev. de 2021.

RECLAME AQUI. **Propaganda enganosa.** ID: 118958623, 2021h. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/propaganda-enganosa_kfzt85eJPlu800NJ/>. Acesso em: 13 de fev. de 2021.

RECLAME AQUI. **SUPER aumento de valores de desbloqueio de contatos dos clientes.** ID: 118231507, 2021i. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/getninjas/super-aumento-de-valores-de-desbloqueio-de-contatos-dos-clientes_sV6rwM-Nvo4Xrfd/>. Acesso em: 13 de fev. de 2021.

RUDIO, F. V. **Introdução ao Projeto de Pesquisa Científica.** 34 ed. – Petrópolis: Vozes, 2007.

SCHWAB, K. **A Quarta Revolução Industrial.** São Paulo: Edipro, 2016.

SLEE, T. **Uberização: a nova onda do trabalho precarizado** / Tom Slee ; 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 (4), 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.3390/admsci10040093>>. Acesso em: 07 de jan. de 2021.

VALDECIR Antonio Mamede (canal). Getninjas virou uma piada. *In: YouTube*, 2021. (1m47s). Disponível em: <<https://youtu.be/L1Ch8wGpgOY>>. Acesso em: 14 fev. 2021.

QUALIFICAÇÃO

Murilo Carvalho Sampaio Oliveira é Juiz do Trabalho na Bahia e Professor Associado da UFBA, Especialista e Mestre em Direito pela UFBA, Doutor em Direito pela UFPR e Estágio Pós-doutoral na UFRJ.

Amanda Krishna Menezes Cardoso é graduanda em Direito pela FD-UFBA. Atuou como bolsista PIBIC/CNPq no projeto “Plataformas digitais de trabalho: análise crítica das relações de trabalho em plataformas de marketplace”.

Randerson Haine de Souza Lopes é graduando em Direito pela FD-UFBA. Bacharel em Humanidades pelo IHAC-UFBA. Atuou como bolsista PIBIC/CNPq no projeto “Plataformas digitais de trabalho: análise crítica das relações de trabalho em plataformas de marketplace”.

Silvia Helena Coelho Gomes é graduanda em Direito pela FD-UFBA. Estagiária da Associação dos Advogados de Trabalhadores Rurais (AATR).

Tâmara Brito de França é graduanda em Direito pela FD-UFBA. Atuou como bolsista PIBIC/UFBA no projeto “Plataformas digitais de trabalho: análise crítica das relações de trabalho em plataformas de marketplace”.