

**E-ECONOMIA E SUAS EMPRESAS-PLATAFORMA: MODUS OPERANDI E PRECARIZAÇÃO DO MERCADO DE TRABALHO NO SETOR DE TURISMO**Ana Claudia Moreira Cardoso\*  
Marcela Costa Bifano de Oliveira\*\***Resumo**

A economia digital abrange, cada vez mais, dimensões da vida cotidiana e setores da economia. Neste contexto, este artigo teórico se propõe a discutir as diversas plataformas digitais criadas por esta nova configuração da economia, analisando o que há em comum em grande parte delas – a geração de valor baseada na produção de dados pelos usuários –, mas também os elementos que as diferenciam. Neste caso, são analisadas as plataformas de intermediação, da share economy e da gig economy, dando maior destaque, neste segundo grupo, às empresas-plataforma de trabalho por demanda. Posteriormente, o foco recai sobre o setor turístico, onde são identificadas algumas das novas tecnologias e das plataformas digitais que estão sendo criadas e incorporadas pelo setor e seus impactos no mercado de trabalho. Para tal, utilizamos informações e dados fornecidos por instituições como ETUI, OIT, WTTC, Banco Mundial, LAMFO/UnB, IPEA e IBGE além daquelas contidas nos termos e condições de algumas plataformas. Inicialmente, a hipótese era de que o mercado de trabalho no setor de turismo estaria sofrendo impactos apenas em função da entrada das empresas-plataforma de trabalho por demanda (gig economy) no segmento hoteleiro, como a Brigad. Entretanto, a pesquisa revelou que a situação é muito mais grave. Por um lado, dentre as plataformas da gig economy, além aquelas específicas do setor de hotelaria, também as de entrega (iFood, Uber Eats, Rappi) e de transporte (Uber e 99) estão contribuindo para a precarização dos empregos no setor. Por outro lado, as da share economy, a exemplo do Airbnb, assim como as de intermediação (entre elas a Decolar e a Trivago) também estão impactando de forma negativa o mercado de trabalho seja no que se refere à quantidade de empregos destruídos como a falta de qualidade daqueles poucos que são criados. Assim, podemos dizer que a entrada dessas plataformas no setor está gerando uma nova onda de precarização laboral num mercado de trabalho já marcado por condições precárias.

**Palavras-chave:** Plataforma Digital de Trabalho; Gig Economy; Mercado de Trabalho; Trabalho Precário; Setor Turístico.

**THE E-ECONOMY AND ITS PLATFORM-ENTERPRISES: MODUS OPERANDI AND PRECARIOUSNESS ON THE LABOUR MARKET IN THE TOURISM SECTOR****Abstract**

The digital economy covers ever larger dimensions of everyday life and sectors of the economy. In this context, this theoretical paper aims to discuss the different digital platforms created by this new sector of the economy and analyses what most of them have in common – the generation of added value based on the production of data by the users – but also what differentiates them. In this case, we will analyze intermediation platforms as well as the so called share economy and gig economy, with emphasis on the “work on demand” platform-enterprises in the third group. In a second time we will focus on the tourist industry where we’ll identify some of the new technologies and digital platforms created and incorporated in the industry and their impact on the labour market. For this purpose, we will use data and information provided by institutions such as ETUI, Eurofond, OIT, WTTC, World Bank, LAMFO/UnB, IPEA and IBGE as well as the terms and conditions of some platforms. The initial hypothesis was that the labour market in the tourist industry would be impacted only due to the entry of the gig economy platform companies into the hotel segment, such as Brigad. However, the survey revealed that the situation is much more serious. On the one hand, among the platforms of the gig economy, in addition to those specific to the hospitality industry, also the delivery platforms (iFood, Uber Eats, Rappi) and transportation (Uber and 99) are contributing to the precariousness of jobs in the sector. On the other hand, those in the share economy, such as Airbnb, as well as those in intermediation (including Decolar and Trivago) are also having a negative impact on the labor market, both in terms of the number of jobs destroyed such as lack of quality of those few who are created. Thus, we can say that the entry of these platforms in the sector is generating a new wave of job insecurity in a job market already marked by precarious conditions.

**Keywords:** Digital Work Platform; Gig Economy; Labour Market; Precarious Work; Tourist Industry.



Licenciada por Creative Commons  
4.0 / Internacional  
CC BY 4.0

\* Pós doutorado pelo Departamento de Sociologia da Universidade de Brasília – UNB (2011), pós-doutorado pelo Centre de Recherche Sociologique et Politique de Paris – CRESPPA (2013); doutorado em Sociologia (co-tutela) pela Universidade de São Paulo - USP e Universidade de Paris 8 (2007), mestrado em Ciência Política pela USP (1998) e graduação em Ciência Sociais pela USP (1992). Professora visitante no Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais na Universidade Federal de Juiz de Fora. CV: <http://lattes.cnpq.br/3898149422199355> e <https://orcid.org/0000-0003-3279-9411> . [ [anacmc2@hotmail.com](mailto:anacmc2@hotmail.com) ].

\*\*Doutoranda em Ciencias para el Desarrollo, la Sustentabilidad y el Turismo, na Universidad de Guadalajara-CUC, México. Mestre em Ciencias Económicas y Sociales na Universidad Autónoma de Sinaloa, México (2016). Bacharela em Turismo pela Universidade Federal de Juiz de Fora, Brasil (2013). Membro do Centro Latino-Americano de Excelência em Turismologia (CELAT); do Observatório Econômico e Social do Turismo (OEST). CV: <http://lattes.cnpq.br/7712105913348717> [ [marbifano@gmail.com](mailto:marbifano@gmail.com) ].

## LA E-ECONOMÍA Y SUS EMPRESAS-PLATAFORMA: *MODUS OPERANDI* Y PRECARIZACIÓN EN EL MERCADO DE TRABAJO EN EL SECTOR DE TURISMO

Resumen

La economía digital abarca, cada vez más, dimensiones de la vida cotidiana y sectores de la economía. En este contexto, este artículo teórico se propone a discutir las diversas plataformas digitales creadas por esta nueva configuración de la economía, analizando lo que existe en común en gran parte de ellas – la generación de valor basada en la producción de datos por los usuarios –, mas también los elementos que las diferencian. En este caso, se analizan plataformas de intermediación, de la llamada *share economy* y de la *gig economy*, dando mayor énfasis, en este segundo grupo, las empresas-plataforma de trabajo por demanda. Posteriormente, el foco estará en el sector turístico, donde son identificadas algunas de las nuevas tecnologías y plataformas digitales que están siendo creadas e incorporadas por el sector, y cuales han sido sus impactos en el mercado de trabajo. Para este fin, se utilizará información y datos proporcionados por instituciones como ETUI, Eurofond, OIT, WTTC, Banco Mundial, LAMFO/UnB, IPEA e IBGE además de aquellas contenidas en los términos y condiciones de algunas plataformas. Inicialmente, la hipótesis era que el mercado de trabajo en el sector de turismo estaría sufriendo impactos apenas en función de la entrada de las empres-plataforma de trabajo por demanda (*gig economy*) en el segmento hotelero, como a Brigad. Mientras tanto, la investigación reveló que la situación en mucho más grave. Por un lado, entre las plataformas da *gig economy*, además de aquellas específicas del sector hotelero, también las de entrega (iFood, Uber Eats, Rappi), y de transporte (Uber y 99) están contribuyendo para la precarización de los empleos en el sector. Por otro lado, las da *share economy*, como ejemplo Airbnb, así como las de intermediación (entre ellas Decolar y Trivago) también están impactando de manera negativa el mercado de trabajo sea en lo que se refiere a la cantidad de empleos destruidos como la falta de calidad de aquellos pocos que son creados. Así, podemos decir que la entrada de dichas plataformas en el sector está generando una nueva ola de precarización laboral en un mercado de trabajo ya marcado por condiciones precarias.

**Palabras clave:** Plataforma Digital de Trabajo; Gig Economy; Mercado de Trabajo; Trabajo Precario; Sector Turístico.

### 1 INTRODUÇÃO

Desde final dos anos 1990 diversas empresas-plataforma estão sendo criadas, dentro da então chamada nova economia, passando a abranger amplas dimensões da vida cotidiana como a de pesquisa, amizade, compra e venda, participação política, viagem, hospedagem, acesso ao serviço público e também de trabalho. De acordo com Antunes (2015), nos dias atuais essa e-economia vem crescendo e abarcando cada vez mais setores da economia<sup>1</sup>, já ocupando um lugar central no capitalismo. Sua expansão vem alterando radicalmente a organização social e colocando novos desafios para a sociedade em suas diferentes dimensões, seja no que se refere ao transporte e à habitação como à vigilância e à privacidade. Além disso, no que diz respeito ao mercado de trabalho, este vem sofrendo forte processo de precarização, dado que as empresas-plataforma de trabalho se colocam no mercado sem garantir nenhum direito aos trabalhadores, além de eliminar postos de trabalho existentes.

<sup>1</sup> Neste caso, não estamos nos referindo, especificamente, à atual conjuntura de pandemia do novo coronavírus e consequente suspensão do funcionamento de empresas privadas e instituições públicas em diversos setores da economia, cenário que intensificou ainda mais o uso da internet e das diferentes plataformas por parte de amplos segmentos da população.

A nova economia está baseada, segundo Zanata, De Paula e Kira (2017, p.80), numa “arquitetura de conexão de sujeitos pela Internet” que altera radicalmente os modos de funcionamento dos modelos tradicionais de negócio e trabalho. Nas discussões sobre esse fenômeno, diversos conceitos têm sido utilizados, causando dificuldade no seu entendimento: e-economia, economia digital, em rede, de compartilhamento e colaboração (*share economy*), de “bicos” (*gig economy*), da “viração”, sob demanda (*on-demand economy*) e entre iguais (*peer-to-peer*) (Slee, 2017; Casilli, 2019). Como veremos, muitas vezes esses conceitos aparecem como sinônimos quando, em realidade, referem-se a eventos totalmente diferentes. Por exemplo, há muitas empresas-plataforma de trabalho por demanda, como o caso da Uber, que se autoneiam de compartilhamento e colaboração quando, na realidade, as relações que estabelecem com seus trabalhadores são fortemente marcadas pela subordinação e exploração.

Castells (2003) nos mostra que, no final dos anos 1990, a e-economia já apresentava intenso crescimento, sendo que 80% das transações, nos EUA, foram realizadas via web, composta por negócios B2B (*Business-to-business*), isto é, de empresa para empresa, envolvendo fornecedores, compradores, empresas terceiras ou de consultores. Tal realidade levou o autor a considerar que, mais do

que empresas *ponto.com*, o que se observava era uma economia fortemente interconectada por meios eletrônicos e abrangendo um espaço com importância crescente na economia. A prova de que esse movimento iria aumentar eram as enormes somas de capitais de risco que estavam sendo investidas nessa nova configuração da economia.

Para alguns autores, como Rifkin (2014), as plataformas digitais criadas pela nova economia poderiam levar a construção de relações de troca de bens e serviços sustentáveis e com a participação de todos os atores sociais. Outros, apesar de reconhecerem tais possibilidades, frisam que embora elas estivessem presentes nos anos 1980 - primeira onda das plataformas da *share economy* - ao longo do tempo elas foram praticamente suprimidas, dando lugar ao tradicional capitalismo e sua busca pelo lucro, apesar de apoiado num novo discurso, numa nova tecnologia e numa nova forma de funcionamento (Casilli, 2019).

Slee (2017) também ressalta que, nas duas últimas décadas, houve crescente concentração dos mercados digitais que passaram a exercer oligopólios e mesmo verdadeiros monopólios. De forma que as grandes empresas digitais, apesar de competirem entre si, estão construindo posições dominantes que são muito difíceis de serem abaladas, como podemos ver na consolidação do GAFAM (*Google, Amazon, Facebook e Apple*). Outro exemplo dessa concentração refere-se à organização *Peers*, que foi criada em 2013 tendo como objetivo, de acordo com seus fundadores, dar suporte à economia de compartilhamento (Slee, 2017). Entretanto, no ano seguinte, ela contava não com uma infinidade de plataformas médias ou pequenas, mas sim com a maior parte (60 em 75) formada por grandes organizações comerciais com fins lucrativos. Além disso, o presidente do conselho da *Peers*, em 2017, também era o diretor global da “Comunidade e Mobilização *Airbnb*”. Finalmente, o autor relata que a nova economia é dominada por 3 grandes grupos abrangendo os setores de hospedagem (43%), transporte (28%) e educação (17%), sendo que 85% do faturamento das plataformas vêm de corporações da Califórnia, demonstrando a sua enorme concentração em termos de tamanho, de setor e de localidade.

Tais mudanças na economia alteram, evidentemente, o mundo do trabalho. De acordo com Castells (2003), o trabalho passa pelo duplo processo de reestruturação global e o nascimento da sociedade informacional, explicitando um novo modelo de produção industrial e de venda de serviço. Novas relações econômicas, gerando novas relações de trabalho e comerciais que colocam em xeque as

formas de regulação existentes e o próprio modelo social de cada país.

Diante desse contexto, neste artigo, analisamos o surgimento da nova economia digital e seus diversos tipos de plataformas. Inicialmente, discutimos o que há em comum entre grande parte das plataformas digitais – a geração de valor baseada na produção de dados pelos usuários – e também os elementos que as diferenciam. Neste caso, são analisadas as plataformas de intermediação, da chamada *share economy* e da *gig economy*, dando maior destaque a esta última, principalmente as denominadas empresas-plataforma de trabalho por demanda. Em seguida, investigamos como a e-economia e suas plataformas digitais estão sendo incorporadas pelo setor de turismo e quais têm sido os impactos no mercado de trabalho. A proposta em analisar o setor de turismo deve-se à sua importância internacional e por empregar um grande número de trabalhadores. Em 2015 o setor empregava aproximadamente 284 milhões de trabalhadores no mundo (WTTC, 2016). Além disso, como frisado por Izquierdo, Rodríguez e Devesa (2016), trata-se de um dos setores em que a economia digital vem demonstrando maior efeito, considerando sua aderência pela maioria dos seguimentos que o compõe – hospedagem, alimentação, transporte, agência de viagens e cultura e lazer.

Para realizar este estudo teórico, além da bibliografia revisada sobre as plataformas digitais e seu impacto no trabalho, primeiramente utilizamos informações produzidas por instituições como o European Trade Union Institute (ETUI), a Organização Internacional do Trabalho (OIT), o Banco Mundial, e o Laboratório de Aprendizado de Máquina em Finanças e Organizações (LAMFO/UnB). Para o setor turístico, recorremos aos dados do Conselho Mundial de Viagem e Turismo (WTTC), da Fundação Orange, e do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), além da análise dos sites e dos termos e condições de algumas plataformas, como *Airbnb, Eatwith e Brigad*.

Inicialmente, a hipótese de trabalho era de que o mercado laboral no setor de turismo estaria sofrendo impactos danosos apenas em função da entrada de plataformas de trabalho por demanda (*gig economy*) de serviço hoteleiro, como a *Brigad*. Entretanto, apesar da ausência de dados detalhados do mercado de trabalho do setor, antes e depois da entrada de cada tipo de plataforma, a investigação mostrou que são diversas as plataformas que estão destruindo empregos diretos no turismo, considerando que este é formado por diversos segmentos como o de alojamento, agências de viagem, transportes, alimentação, cultura e lazer.

No que se refere às empresas-plataforma de trabalho, além daquelas de serviço hoteleiro, também as de entrega (como *ifood*, *Rappi* ou *Uber Eats*), como as de transporte individual de passageiro (como *Uber* e *99*) estão prejudicando os empregos no setor, destruindo os formais, criando informais e instáveis. A chamada *share economy*, a exemplo do *Airbnb*, também está impactando negativamente o emprego no setor, sobretudo no caso das médias e pequenas hospedagens, em função da dificuldade destas em concorrerem com preços baixos, levando muitas, inclusive, à falência. No caso das plataformas de intermediação, os resultados negativos para o emprego se devem ao quase desaparecimento das agências de turismo físicas e mesmo *on line*. Assim, vemos que embora haja novas práticas, tecnologias, formas de gestão e relações de trabalho, a antiga marca da precariedade laboral não apenas se mantém no setor, como se acentua, com a destruição de empregos formais e com a transferência dos riscos e responsabilidades para os trabalhadores, já que com as empresas-plataformas não existe um vínculo empregatício, nem direitos a ele associados.

## **2 PLATAFORMAS DIGITAIS, MERCADO BI-FACE, PEER-TO-PEER, COLABORATIVO, DE COMPARTILHAMENTO: O QUE HÁ EM COMUM E O QUE AS DIFERENCIA**

Diante de tantos conceitos é importante compreendermos o que há em comum entre os diferentes tipos de plataformas e, também, os elementos que as diferenciam. O *modus operandi* é o que há em comum entre todas as plataformas, baseado na produção de dados pelos usuários, consumidores e trabalhadores que, posteriormente, são utilizados para gerar valor e rendimentos (Loveluck, 2018). As possibilidades quase infinitas de conexão e que colocam em relação uma quantidade crescente de pessoas viabiliza um processo de captação “de valores produzidos pelos seus usuários”, que depositam dados pessoais, avaliações, comentários, preferências, caminhos, indicam amigos, dentre outras informações (Casilli, 2019, p.65).

Quanto mais usuários, consumidores e trabalhadores participarem e fornecerem seus dados, maior a quantidade de informação digitalizada. Essa enorme quantidade de dados produzida em tempo real e coberta de “veracidade” (por serem, supostamente, resultantes de interações humanas reais), é rapidamente processada e analisada por *software* de altíssimo desempenho – os *big data analytics* – capaz de produzir resultados relevantes para tomadas de decisão estratégica por parte das empresas, incluindo logística, localização de clientes,

ofertas direcionadas por perfil, criação de novos produtos, etc. (Bruno, Cardoso, Kanashiro, Guilhon & Malgaço, 2018). O processamento de *big data*, associado ao aprendizado de máquina (*machine learning*), permite grande avanço na análise preditiva, ou seja, na capacidade de determinar a probabilidade de resultados futuros, baseada nos dados do passado, alimentando, entre outros, os algoritmos de sugestões e marketing como, por exemplo, tem sido utilizado no setor de turismo de forma muito intensa.

Do ponto de vista dos indivíduos, a rápida expansão dos aparelhos móveis possibilitou que cada sujeito, munido de um telefone móvel, pudesse “se tornar produtor, criador ou provedor de serviços” (ETUI, 2016a, p. 09), contribuindo para uma mistura de identidade: tratam-se de consumidores, de produtores de serviço, de produtores de conteúdo ou de trabalhadores? Por isso o termo *prosumers* tem sido utilizado para designar aqueles usuários que passam a produzir serviços (como curso, músicas ou vídeos), produtos (feitos em impressoras 3D), ou então a compartilhar produtos já existentes (como carros, imóveis ou livros). Essa mistura de papéis também facilita às plataformas de trabalho por demanda se colocarem não como empregadoras, mas apenas como intermediadoras entre vendedores de serviço (e não trabalhadores) e clientes.

Entretanto, por parte dos usuários, é frequente o desconhecimento sobre essa geração de valor realizada pelas plataformas. Sem contar que as corporações e os proprietários das plataformas buscam se esconder na relação como se tudo acontecesse em função dos algoritmos, e como se estes, por sua vez, não fossem definidos por elas mesmas (Silveira, 2017). De fato, hoje existem muitos “usuários trabalhadores” que, de forma direta ou indireta, consciente ou inconscientemente, então contribuindo para o desenvolvimento da inteligência artificial, trabalhando várias horas por dia: marcando um amigo no Facebook, postando um vídeo no YouTube, aplicando um filtro no Instagram, realizando uma pesquisa no Google (Cardoso & Polessa, 2019).

Assim, vemos que a total dependência da quantidade de usuários e da sua disposição para fornecer dados é uma das marcas que diferencia a economia digital das tradicionais. Uma economia em que seus efeitos não estão ligados a infraestruturas tangíveis, mas à confiança inspirada no usuário. Nessa nova economia, a informação deixa de ser um meio e se torna um dos produtos mais importantes (Castells, 2003).

A partir dessa visão geral sobre o funcionamento comum das plataformas, podemos analisar o que as diferencia. Para o presente trabalho, as plataformas que nos interessam analisar se dividem entre os

modelos da *gig economy* (economia de bicos e trabalhos pontuais), da *share economy* (economia colaborativa e de compartilhamento) (Scholz, 2016; Zanata, De Paula & Kira 2017) e de intermediação.

Dentro da *share economy* há formas de relação onde o dinheiro faz parte, mas que são os usuários que definem os valores, como o caso do *Airbnb* (mesmo que a plataforma sugira os preços). Há outras, onde o dinheiro está ausente e a relação entre os usuários ocorre, realmente, de forma colaborativa ou por compartilhamento. Estas plataformas podem ter uma finalidade política, como as relacionadas à ecologia e a recuperação e reciclagem (*ifixit*, *SOSav*); serem sites de vendas de usados, como *eBay*, *Le Bon Coin* e *OLX*; de produção de conhecimento, como a *Wikipédia*; de trocas de conhecimento (fotos, músicas, vídeos) ou de compartilhamento de hospedagem, como *Couchsurfing*. Scholz (2016), destaca que nas plataformas de compartilhamento também pode haver troca de serviços, em diversos modelos: os integrantes podem fazer um banco de horas para a realização de atividades; partilhar bens e espaços voltados para a produção comum; ou interagir em plataformas de educação.

Já a *gig economy*, de acordo com Casilli (2019), é composta por três grupos de plataformas digitais de trabalho. No primeiro, denominado “trabalho social em rede”, o autor inclui os trabalhos de produção de conteúdo e compartilhamento, normalmente realizados pelos usuários como atividades de lazer e sociabilidade, como o caso da plataforma *Facebook*, *Instagram*, *YouTube* ou *Second Life*. Na realidade, trata-se de trabalho realizado e não remunerado, mesmo que, neste caso, não haja uma relação de subordinação entre os usuários e os proprietários.

O segundo grupo, conhecido como de *crowdworker*, é formado por plataformas como a *Amazon Mechanical Turk*, a *Clickworker*, a *CrowdFlower* e a *Microworkers*, presentes no mercado desde 2005, sendo a maior parte de origem dos países do centro do capitalismo. Rompendo com os limites de espaço e tempo, nelas um trabalhador de qualquer país pode se inscrever para a realização de micro-trabalhos imateriais, curtos e imprevisíveis como, por exemplo, a busca de metadados específicos, a categorização e classificação de informações e de perfis, a consulta e moderação de conteúdo, transcrições, entre outras<sup>2</sup> (OIT, 2019). No caso dessas plataformas de trabalho, além das tarefas serem muito mal remuneradas, há um grande tempo que é dedicado à procura e espera de cada

tarefa e que não é remunerado, o que leva os trabalhadores a dedicarem quantidade excessiva de horas de trabalho para atingir uma remuneração mínima. Eles ainda enfrentam o risco de que o trabalho não seja pago, caso o demandante alegue que a tarefa não foi bem-feita, criando mais instabilidade e insegurança (OIT, 2019).

O terceiro grupo é denominado “trabalho digital por demanda”, e inclui a realização e venda de trabalhos imateriais e materiais. No primeiro caso há a venda de serviços especializados, como tradução, serviço jurídico, de contabilidade, entre outros. No que se refere ao trabalho material, que nos interessa mais diretamente neste trabalho, ele se realiza mediado por diversos tipos de plataformas de serviços (Casilli, 2019). Por exemplo, de transporte (*Uber*, *Lift*, 99), de entregas (*Foodora*, *Deliveroo*, *Postmates*, *Loggi*, *ifood*, *Rappido*), de serviço de hotelaria (*Brigad*), de cuidado com crianças, idosos e doentes (*Care.com*, *Helping*), de consertos (*Instacard*, *TaskRabbit*, *LaborMe.app*), de cozinha à domicílio (*La Belle Assiette*) ou limpeza (*Handy*).

Finalmente, há as plataformas de intermediação. É importante esclarecer que, frequentemente, as plataformas de trabalho por demanda, como é o caso da *Uber* ou aquelas do setor de entrega (como *Rapiddo* e *IFood*), se autodenominam como plataformas de intermediação para justificarem o discurso de que não são empresas de transporte ou entrega. Neste estudo, adotamos o conceito de intermediação para nomear aquelas plataformas que, realmente, realizam a mediação entre clientes e empresas fornecedoras de serviço (como *Expedia*, *Decolar*, *Trivago* e *Kayak*) e que, portanto, não gerenciam trabalho realizado via plataforma. Frisando ainda que, dado o crescente processo de concentração das grandes empresas-plataforma, em muitos casos, uma mesma plataforma pode ser de intermediação e compartilhamento, como ocorre com a *TripAdvisor* e o *Booking*, isso porque além de fazerem a intermediação entre empresas e clientes, também são plataformas de reserva de casas e apartamentos, como é o *Airbnb*.

Assim, vemos que as plataformas têm, em comum, um *modus operandi* baseado na geração de valor a partir da produção de dados pelos usuários e, também, elementos que as diferenciam. Neste caso, como discutiremos melhor no item a seguir, nas empresas-plataforma de trabalho, a produção de valor também ocorre a partir da exploração dos trabalhadores. De acordo com Antunes, o capitalismo informacional-digital-financeiro vem ampliando as possibilidades de geração de valor mesmo que, muitas das vezes, “sob a aparência do não valor”:

<sup>2</sup> São tarefas relacionadas à alimentação de Inteligência Artificial, demandadas por diferentes tipos de empresas espalhadas pelo mundo - como Volkswagen ou Correfour.

**Tabela 1:** Sistematização dos tipos de plataformas.

Ponto em comum aos diferentes tipos de plataforma	Plataformas - modalidades	Características – tipos		
Modus operandi – informação dos usuários e trabalhadores como produto para geração de valor	Gig economy	Trabalho social em rede realizada pelos usuários: Facebook, Instagram, YouTube, Second Life, entre outras.	Crowdworker: Amazon Mechanical Turk, Clickworker, CrowdFlower, Microworkers, entre outras.	Trabalho digital por demanda: Foodora, Deliveroo, Postmates, Loggi, iFood, Rappido, Care.com, Helping, TaskRabbit, LaborMe.app, Brigad, La Belle Assiette, Handy, Uber, 99, entre outras.
	Share economy	Dinheiro está presente: Airbnb, entre outras.	Dinheiro está ausente: ifixit, SOSav, eBay, Le Bon Coin, OLX, Wikipédia, Couchsurfing, entre outras.	
	Intermediação	Realizam intermediação entre clientes e empresas fornecedoras de serviço: Expedia, Decolar, Trivago e Kayak, entre outras.		
	Intermediação e share economy ao mesmo tempo	Fazem a intermediação entre empresas e clientes e também reservam casas e apartamentos: TripAdvisorRentals e Booking		

**Fonte:** elaboração própria a partir de Scholz (2016); Zanata, De Paula & Kira (2017); Casilli (2019).

Impossibilitado de se valorizar sem realizar alguma forma de interação entre trabalho vivo e trabalho morto, o capital procura aumentar sua produtividade do trabalho, ampliando os mecanismos de extração de mais-valor mediante a expansão do trabalho morto corporificado no maquinário tecnocientífico-informacional e também pela intensificação e diversificação do trabalho vivo, recriando novas formas de exploração e mesmo de superexploração da força de trabalho (Antunes, 2019, p.15).

Ainda de acordo com o autor, neste caso, estariam os trabalhadores dos mais diferentes sub-setores de serviços, como hotelaria, limpeza, entregas, call center, dentre outros, normalmente contratados como temporários, informais, autônomos, intermitentes ou microempreendedores. Por sua vez, para Casilli (2019), como vimos anteriormente, não é possível pensar o novo modelo de negócios, baseado nas plataformas digitais, sem considerarmos os “usuários trabalhadores” que realizam o “trabalho social em rede” não remunerado.

### 3 A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO MEDIADO E GERENCIADO PELAS PLATAFORMAS DIGITAIS

Antes de falarmos sobre as plataformas de trabalho por demanda no setor de turismo, é importante ressaltar que as mudanças que estamos presenciando no mundo do trabalho não podem ser entendidas, unicamente, pelo advento da Internet, mas, sim, como consequência de um amplo e novo modelo de produção. Este é marcado por forte

robotização e automatização: máquinas com capacidade de “aprender”, robôs, impressoras 3D, inteligência artificial, etc. Inovações que abrangem todos os setores da economia, como: comércio, distribuição, banco, turismo, serviço público, atendimento, ensino, saúde e escritórios.

Inovações que possibilitam, ainda, a não localização das empresas. Conforme Chesnais (1996), muitas cadeias de trabalho, em função da produção ser modularizada e internacionalizada, permitem que as empresas-rede espalhem o processo de trabalho pelo mundo, diminuindo o custo de produção, mas, concomitantemente, aumentam as assimetrias tecnológicas entre as empresas e entre os países. A expansão da Internet também contribuiu para que empresas terceirizem e externalizem a quase totalidade das atividades.

Em meio a tantas mudanças, o ETUI (2016b) realizou uma investigação sobre as novas configurações do trabalho na era digital, considerando os países que fazem parte da União Europeia, onde levantou algumas questões importantes referentes ao mercado de trabalho para os próximos 30 anos: a nova economia digital irá criar, destruir, mudar empregos? Quais setores serão mais afetados? Quais novas qualificações serão necessárias? O que fazer com aqueles que serão, permanentemente, removidos do mercado de trabalho? Como os sindicatos podem participar da implantação das novas tecnologias? Como legisla-las? Elas servirão para reduzir a carga de trabalho ou resultará em maior intensificação? Terão como consequência a precarização do trabalho?

Do ponto de vista da quantidade de emprego, um estudo americano realizado por Frey e Osborne, divulgado em 2013 (Coutrot, 2018), estima que 47% dos empregos atuais estariam condenados a desaparecer. Outro estudo, que difere em sua metodologia da análise anterior, constatou que 14% dos empregos nos 32 países que fazem parte da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) estão altamente vulneráveis, tendo, ao menos, 70% de chance de automação, o que colocaria em torno de 210 milhões de empregos em risco nesses países. Ambas as pesquisas deixam claro que não se tratam de determinações, mas de possibilidades, e que a sua realização dependerá da atuação dos diferentes atores sociais, das tecnologias que estes irão adotar e se os ganhos serão utilizados para o bem-estar da sociedade ou se ficarão concentrados.

Em recente pesquisa elaborada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2019), "Na era das máquinas, o emprego é de quem?", é apontado que, até o ano de 2026, se todas as empresas decidirem substituir os trabalhadores humanos por tecnologias que já estão disponíveis no mercado e devem estar num futuro próximo, a estimativa é de que seriam fechadas em torno de 30 milhões de vagas com carteira assinada atualmente. O que significa que mais de 54% dos empregos formais no país poderiam ser trocados por robôs, *softwares*, programas baseados em inteligência artificial, algoritmos, entre outros.

Em relação ao turismo, um estudo que estima as probabilidades de automação das ocupações no Brasil, desenvolvido por Albuquerque, Portela, Morais e Yaohao (2020) vinculado ao LAMFO/UnB/UnB, evidencia que os recepcionistas de hotéis por exemplo, tem 99,13% de probabilidade de automação, o mordomo de hotelaria 76,11%, a governanta de hotelaria 69,65%, só para mencionar alguns<sup>3</sup>.

Por sua vez, o Fórum Econômico Mundial fez uma pesquisa com diretores das áreas de recursos humanos em empresas de 15 países e revelou que 44% dos entrevistados acreditam que o grande impacto venha das mudanças no ambiente de trabalho, como *home office*, arranjos flexíveis e trabalho autônomo. Frisam, ainda, que se é verdade que a tecnologia e a nova economia geram demandas por novas atividades qualificadas, por outro lado, também é fato que as empresas têm buscado terceirizar e externalizar esses novos

empregos, reduzindo ao máximo o número de contratos tradicionais (Schwab, 2016).

Em outro estudo realizado pelo ETUI (2016a), vemos quais são os empregos com os maiores riscos de automatização: trabalho de escritório e suporte administrativo, venda e comércio, transporte, logística, produção industrial, construção, alguns aspectos dos serviços financeiros e de serviços. Já no que diz respeito à geração de novos empregos, há aqueles de alta qualificação, onde encontramos muitos que são relacionados, direta e indiretamente, à área tecnológica. Em relação aos empregos de baixa qualificação, a previsão é de forte aumento no trabalho mediado por plataformas digitais, como as de *crowdwork* e de trabalho por demanda material. Considerando que o estudo foi divulgado em 2017, podemos notar, três anos após, o visível aumento dessas plataformas de trabalho e a sua expansão para os mais diversos setores.

Os impactos, vale frisar, não se restringem à quantidade de empregos, abrangendo, ainda, sua qualidade. Isto porque, como dissemos anteriormente, as empresas-plataforma de trabalho se colocam apenas como intermediadoras entre consumidores e trabalhadores (ou melhor, prestadores de serviço, de acordo com as plataformas). Para elas, não há relação de emprego e, portanto, não há direitos do trabalho relacionados a esta relação. No entanto, é importante sublinhar que são as plataformas de trabalho por demanda que definem se um trabalhador pode oferecer seu trabalho e o colocam para fora quando desejam. Além de estabelecerem a remuneração pelo trabalho, definem os bônus que incentivam seus trabalhadores a permanecerem conectados, bem como o tempo para realizarem o labor. Sem contar os processos de avaliação, as sanções e a não permissão para que os trabalhadores possam escolher os clientes e as corridas que desejam atender. Ou seja, essas empresas controlam, gerenciam e definem todo o modo de funcionamento do negócio e do trabalho (Cardoso & Polessa, 2019; Artur & Cardoso, 2020).

Neste contexto onde as empresas-plataforma se recusam a se colocarem como empregadoras, questões sobre a qualidade da mobilidade interprofissional, o nível de rendimento, o direito à segurança social, o acesso ao treinamento, à proteção social, à segurança e saúde ocupacional, bem como a possibilidade de os trabalhadores exercerem seus direitos de liberdade de associação e negociação coletiva, estão em suspenso. A perda de direitos em relação a essas dimensões do trabalho configura a hiperexploração dos trabalhadores e, evidentemente, contribui de forma negativa para a saúde dos mesmos e de toda a sociedade, ao gerar

<sup>3</sup> Para ver a probabilidade de automação das diversas ocupações: <https://lamfo.unb.br/automation-jobs/>

insegurança, medo, ansiedade, baixos rendimentos e longas jornadas (Eurofound, 2015).

Conforme a OIT (2017), as plataformas de trabalho consideram que os trabalhadores são independentes e os privam de proteções asseguradas por legislações laborais. Assim, se as normas em relação ao trabalho não são reguladas pelos governos, resta, apenas, as condições definidas nos termos de serviço de cada plataforma. Esta forma das empresas-plataforma gerenciarem o trabalho é a marca do trabalho precário que, segundo a definição da OIT (2011), ocorre quando os empregadores transferem os riscos e responsabilidades para os trabalhadores. Presente tanto na economia formal como informal, o trabalho precário apresenta características objetivas (status legal) e subjetivas (sentimento de incerteza e insegurança).

Uma das características do trabalho precário é a falta de clareza quanto à identidade do empregador, dado que nas últimas décadas observa-se a transição de uma empresa vertical para uma integrada por arranjos mais horizontais envolvendo outras entidades, como subcontratados, franqueadores e agências. Os trabalhadores contratados por estas últimas encontram-se em uma situação precária quando não está claro qual das partes deve ser responsabilizada pelos seus direitos. Enquanto a legislação em geral não acompanha essas mudanças organizacionais, os trabalhadores em relações de trabalho triangulares não encontram meios de proteger seus direitos. Até porque, nesses casos, ainda pode haver a proibição desses trabalhadores ingressarem em sindicatos de trabalhadores permanentes e mesmo realizarem negociação coletiva (OIT, 2011).

Ainda de acordo com a entidade há algumas condições que caracterizam o trabalho precário. No que se refere às formas de contratação temos: a duração limitada do contrato (trabalho a termo, curto prazo, temporário, sazonal, diário, intermitente e casual); a natureza da relação de trabalho (relações triangulares e disfarçadas, trabalho autônomo falso, subcontratação e contratos de agência). Por sua vez, no que diz respeito às condições de trabalho, as características mais importantes seriam: salário baixo; ausência de proteção contra a rescisão contratual; falta de acesso à proteção social e aos benefícios geralmente associados ao emprego formal em tempo integral e falta ou acesso limitado ao exercício dos direitos no trabalho (OIT, 2011).

Muitas dessas características também são ressaltadas por diversos autores que analisam o trabalho precário no contexto atual. Para Kalleberg (2009, p. 21), o trabalho precário é caracterizado por ser "incerto, imprevisível, e no qual os riscos

empregatícios são assumidos principalmente pelo trabalhador, e não pelos seus empregadores ou pelo governo", como vimos na definição da OIT (2011). Por sua vez, o processo de precarização do trabalho, de acordo com o autor, é resultado de um conjunto de mudanças estruturais e gerais como a globalização, a interdependência e exploração econômica de países em desenvolvimento, além da expansão de políticas neoliberais de desregulamentação da economia nos governos ocidentais.

O mesmo é ressaltado por Cardoso & Artur (2020, p. 01), ao falarem que as novas relações laborais via plataformas digitais se desenvolvem num contexto marcado por opções políticas neoliberais que desvalorizam a legislação e a negociação coletiva e que, concomitantemente, são "inaptas a responder de forma adequada às crises econômicas e têm contribuído para o crescimento do desemprego e da precarização do trabalho. Pior, elas têm resultado no aprofundamento e criação de novas formas precárias de emprego, por meio de reformas trabalhistas".

Tal contexto, de acordo com Kalleberg (2009), tem tido como efeito a falta de oportunidades de emprego, a desproteção jurídica em função da perda de emprego, a falta de qualificação para o trabalho, a insegurança em relação à saúde e segurança laboral, a insegurança na renda e a falta de direitos coletivos e individuais do trabalho. Para Standing (2014, 2015), essas características sociais deram origem a uma nova classe social baseada no trabalho precário, em função da flexibilização do trabalho, da falta de identificação profissional, da impossibilidade de realizar uma carreira profissional, da falta de proteção social e direitos sociais/trabalhistas, além da questão da migração. Tais características geram extrema insegurança, por parte dos trabalhadores, seja no que se refere ao emprego, ao posto de trabalho, à produção e reprodução de suas habilidades na função, ao salário e à representação sindical.

Diante desse cenário, o trabalho via plataforma digital pode ser caracterizado como o extremo do processo de precarização do trabalho, considerando a total externalização dos riscos aos trabalhadores gerando extrema incerteza e insegurança frente a um mercado de trabalho cada vez mais exigente. Como consequência, a possibilidade de construção de um trabalho "descendente" e sustentável (OIT, 2017) fica totalmente distante do horizonte social. É então, em meio a essa discussão, que o conceito de "uberização" tem sido utilizado para se referir a essa nova onda de precarização laboral (Slee, 2017)

Entretanto, as empresas-plataformas, apesar de lograrem impor muitas de suas formas gerenciais que precarizam as relações de trabalho, também têm enfrentado resistências e reações. Nas plataformas

digitais de trabalho de transporte e de entrega, que são as mais comuns e abrangem maior número de empregados, já é possível observar mobilizações por parte dos trabalhadores. O exemplo mais recente se refere às paralizações dos trabalhadores nas plataformas de entregas que veem ocorrendo desde o início do isolamento social em função da pandemia do coronavírus, em março de 2020, e que culminaram na mobilização nacional no primeiro dia de julho do mesmo ano. Esta greve foi apoiada por diversas entidades internacionais de entregadores, sobretudo da América Latina e Central, recebendo, ainda, forte sustentação dos consumidores e de proprietários de estabelecimento de alimentação (Cardoso & Almeida, 2020).

Por sua vez, considerando que se trata de uma nova configuração de organização e gestão do trabalho, e que os próprios trabalhadores e as representações laborais ainda estão se reorganizando, podemos pensar que haverá uma ampliação da resistência (Abdelnour & Bernard, 2019). Os questionamentos e conflitos também estão presentes no crescimento das ações judiciais nesses setores, mesmo que as decisões nem sempre julguem as empresas-plataforma como empregadoras de fato (Artur & Cardoso, 2020).

Após as discussões mais gerais sobre a economia digital e suas plataformas, assim como o olhar mais atento em direção às empresas-plataforma de trabalho e seus impactos nefastos na qualidade e na quantidade de trabalho, explicitando um processo de precarização laboral, no item a seguir discutiremos como tais movimentos estão se realizando no setor de turismo.

#### **4 AS PLATAFORMAS DIGITAIS NO SETOR TURÍSTICO E A NOVA ONDA DE PRECARIZAÇÃO LABORAL**

Esta seção tem por objetivo fazer uma discussão inicial sobre como o setor de turismo tem se apropriado das inovações tecnológicas e digitais da chamada e-economia para, em seguida, e de forma mais detalhada, analisar a incorporação de plataformas digitais por parte de alguns seguimentos do setor – hotelaria, alimentação e transporte – e os seus impactos, diretos e indiretos, no mercado de trabalho.

A relevância em estudar o setor turístico deve-se à sua importância econômica com abrangência transversal e internacional, além de incorporar grande quantidade de trabalhadores. Segundo o WTTC (2016), o setor foi responsável por 284 milhões de empregos no mundo, abrindo um em cada onze postos de trabalhos em 2015. Por outro lado, é importante destacar que, tradicionalmente, esses

empregos se caracterizam pela presença de trabalhadores com baixa qualificação e por empregos precários e mal remunerados (Cañada, 2017; OIT, 2019).

No Brasil, podemos ver esse perfil a partir dos dados do IPEA (2017)<sup>4</sup>. Em 2017, as Atividades Características do Turismo - ACTs<sup>5</sup> representaram 2.128.04 milhões de ocupações no Brasil, sendo 1.039.325 (48,83%) formais e 1.088.716 (51,16%) informais. Ou seja, a maioria dos trabalhadores estão na informalidade, o que quer dizer que estão sem vínculo empregatício e sem acesso aos direitos trabalhistas. Em relação a economia como um todo, segundo o IBGE (2017), a média anual da população ocupada no setor formal foi de 59,2% e de 40,8% no informal.

Além disso, nesse setor, os dados relativos à ocupação formal também indicam a existência de um trabalho com pouca qualidade. Em relação a qualificação, se identifica que no setor turístico 68,54% tem ensino médio ou nível superior incompleto, quanto à jornada de trabalho 89,32% trabalham mais de quarenta horas por semana, indicando altas jornadas de trabalho. Por sua vez, os trabalhadores do setor recebem, em geral, baixa remuneração: 69,76% auferem até dois salários mínimos, que equivale a uma média de R\$1.222,72. Em relação ao tempo que os trabalhadores permanecem no mesmo trabalho, o setor apresenta uma rotatividade relevante sendo que 34% está há menos de doze meses no emprego, o que pode estar relacionado à sazonalidade do turismo.

Assim, se os dados gerais do Brasil já demonstram um mercado de trabalho estruturalmente precário (Druck, 2013), a realidade do setor de turismo se mostra ainda mais preocupante dado o alto percentual de trabalhadores na informalidade, sendo que aqueles que estão na formalidade têm altas jornadas de trabalho, com baixa remuneração e qualificação, além de duração limitada no mesmo trabalho. Como vimos anteriormente, de acordo com a OIT (2011), os trabalhos precários são justamente aqueles que se caracterizam por contratos de trabalho de duração limitada, como aqueles relacionados, por exemplo, à sazonalidade. Se caracterizam, ainda, por baixos rendimentos, insegurança, longas jornadas e baixa qualificação.

<sup>4</sup> Para a caracterização do emprego formal o IPEA utiliza os dados da RAIS (Relação Anual de Informações Sociais) e para as ocupações informais se utiliza dos dados da PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios). Os dados da ocupação formal referem-se a dezembro de 2017 e a ocupação informal a setembro de 2017.

<sup>5</sup> São oito as ACTs: Alojamento, Agências de Viagem, Transporte Terrestre, Transporte Aéreo, Transporte Aquaviário, Aluguel de Transportes, Alimentação e Cultura e Lazer (IPEA, 2017).

Considerando tal configuração do mercado de trabalho no setor turístico, vemos que o mesmo vem sendo impactado pela rápida mudança tecnológica com o aumento da utilização dos aparelhos móveis, assim como ocorre com os demais ramos da economia. O setor passa a incorporar novos modelos de negócios digitais que acompanham o turista nas três fases da viagem: antes, com a procura de informações sobre os destinos e sua posterior compra; durante, com o aumento da conectividade nos destinos turísticos, por meio, por exemplo, da Internet das coisas; e, depois da viagem, com o compartilhamento das experiências, avaliações e sugestões (Ávila et al., 2015; Ávila & García, 2015; Alcantud, et al., 2017).

Como exemplo dessas tecnologias usadas pelos destinos turísticos, está o *cloud computing*, o *big data* e a Internet das coisas (*IoT-T*). Esta última se caracteriza pela interconexão da Internet com objetos como relógios e pulseiras inteligentes que permitem a automatização de compras e serviços, assim como o uso de equipamentos como o *beacon*. O *beacon* é um dispositivo transmissor de sinal *bluetooth* a *smartphones* que estejam a uma distância de até 50 metros. Assim, quando os turistas se aproximam, são enviadas mensagens contendo informações de promoções, produtos e serviços que o comércio tem interesse em vender, impulsionando maiores gastos por parte dos visitantes (Fundação Orange, 2016).

Os principais benefícios da Internet das coisas para o setor de turismo é o acesso às informações dos viajantes que, posteriormente, serão utilizadas para gerar valor às empresas. A partir desses dados, as empresas criam perfis que sistematizam seus gostos, preferências e padrões de consumo, permitindo ao destino desenvolver ofertas orientadas a esses clientes (Ávila et al., 2015; Ávila & García, 2015). Se por um lado, o mecanismo de captação de dados pode facilitar o acesso dos usuários ao que está sendo oferecido, por outro, pode limitar suas experiências e escolhas aos eventos e serviços que as empresas julguem estar de acordo com o perfil criado pelos algoritmos. Além disso, a privacidade dos dados dos viajantes fica exposta, assim como o bombardeio de informações ao longo de todas as fases da viagem.

Além das inovações citadas anteriormente, começam a surgir diversas plataformas digitais, sejam de compartilhamento, de trabalho por demanda, como de intermediação. Plataformas que, como vimos anteriormente, também coletam grandes volumes de dados dos seus usuários, traçando perfis, tendências e padrões. A utilização dessas plataformas acaba levando o usuário a retroalimentar o sistema em função da necessidade, por parte das empresas, de

constante geração de dados pessoais. Em muitos casos, é o que tem sido chamado de “usuários trabalhadores”, que geram valor a partir das suas informações fornecidas às plataformas (Casilli, 2019). Dessa forma, as plataformas ganham com o produto que está sendo vendido, com a produção de valor gerada pelos dados fornecidos pelos usuários e, no caso das plataformas da *gig economy*, também ganham com a produção de valor a partir da hiperexploração do trabalhador (Eurofound, 2015).

No que se refere às plataformas de intermediação, elas colocam em contato empresas do setor de turismo e os turistas. Para o seu funcionamento elas demandam maior atuação por parte dos viajantes na execução de todas as etapas da viagem, mudando, radicalmente, a maneira de fazer turismo. As plataformas de intermediação mais conhecidas são *Expedia*, *Kayak*, *Booking*, *Orbitz*, *Skyscanner*, *Decolar*, *Trivago* e *Hoteis.com*, nelas os turistas fazem reservas de bilhetes de avião, de hotéis, aluguel de carros, pacotes de viagem e de diversas atrações, tudo por meio da *web* ou por telefone. A líder mundial é a *Tripadvisor* que, além de ser um buscador de hotéis, voos e restaurantes, contém as opiniões dos usuários sobre suas experiências na compra desses serviços. Algumas dessas plataformas, como *TripAdvisor Rentals*<sup>6</sup> e *Booking.com*, também passaram a oferecer o serviço de compartilhamento de aluguel de apartamentos e casas de família (Banco Mundial, 2018). Nestes casos, vemos que uma mesma plataforma pode ser de intermediação e de compartilhamento.

O Banco Mundial (2018) alerta que essas plataformas têm promovido a consolidação do mercado e o surgimento de superplataformas que concentram o tráfego dos usuários, dificultando a concorrência por parte de plataformas emergentes e de empresas tradicionais do setor<sup>7</sup>. E como se tratam de plataformas internacionais, elas se apropriam da renda que antes seria obtida localmente. Assim, vemos a externalização de funções para os consumidores, que antes eram realizadas, por exemplo, pelas agências de viagens, e que agora são realizados por meio das plataformas de intermediação. Há então uma redução das agências de turismo e, conseqüentemente, dos seus trabalhadores assalariados, gerando desemprego nas

<sup>6</sup> “O *TripAdvisor Rentals* possui 830.000 listagens em todo o mundo; a maioria delas são casas ou apartamentos inteiros”. A *Booking.com*, por sua vez, “tem um total de 27 milhões de listagens, das quais 5 milhões são classificadas como acomodações alternativas ou não relacionadas a hotéis” (Banco Mundial, 2018, p.17-18).

<sup>7</sup> A *Expedia* concentra muitas atividades por meio de diversas plataformas, atualmente, ela é sócia de *Hoteis.com*, *Trivago*, *Orbitz*, *Vrbo*, *HomeAway*, entre outras.

diversas localidades e redução da renda (García, 2017).

No caso das plataformas da *share economy*, como vimos na primeira parte do artigo, há aquelas que são realmente colaborativas onde o dinheiro está ausente na relação, é o caso de plataformas como a *Couchsurfing* e o *WarmShowers*. Nestas plataformas, nada é cobrado pela transação e não há taxa de associação. Elas conectam viajantes de todo o mundo a anfitriões que compartilham uma cama na sua casa e ofereçam experiências mais próximas à cultura local.

Ainda nesta modalidade de *share economy*, há aquelas onde o dinheiro faz parte da relação, como a plataforma *Eatwith*. Por meio dela, anfitriões locais compartilham três tipos de experiências: de gastronomia, aulas de culinária e *tours* gastronômicos. Trata-se da maior comunidade do mundo, nessa modalidade, estando presente em mais de 130 países. É uma plataforma de turismo, mas que pode ser usada por qualquer pessoa que não esteja viajando. O anfitrião define o preço, mas a tarifa cobrada pela plataforma é calculada como uma porcentagem variável a partir dos encargos do anfitrião, sendo paga pelos hóspedes ou convidados (Eatwith, 2020). Ao menos até o momento, este tipo de plataforma parece exercer pequeno impacto no comércio local, seja ele de hotelaria ou restaurante e, portanto, não gera desemprego ou empregos precários, existindo, realmente, a possibilidade de trocas e aproximações entre os participantes, e ainda gerando renda local aos anfitriões.

Já na plataforma *Airbnb*, uma das líderes da *share economy*, os anfitriões de diversas partes do mundo compartilham sua moradia, ou parte dela, e assim possibilitam aos hóspedes estadias mais baratas e maior proximidade com a experiência local. Inclusive, essa é a publicidade da plataforma. Não é ela que define o preço da hospedagem, apenas sugere um valor de acordo com a oferta e demanda do lugar, cobrando uma comissão de 3% do valor total da reserva. A comissão é deduzida, automaticamente, do pagamento que recebe o anfitrião, não existindo penalização se este quiser alugar seu espaço apenas por temporadas (Airbnb, 2020). Diferentemente do que discutimos em relação às outras plataformas de compartilhamento, no caso do *Airbnb* – e de outras similares como *Homeaway* (atualmente chamado de *Vrbo*), *Niumba* e *Homestay* –, apesar de não ser uma plataforma de trabalho por demanda, vem causando grandes transformações que impactam o mercado de trabalho.

Isto porque, empresas-plataforma desse tipo estão se expandindo, rapidamente, por todo o mundo e abrindo concorrência sobretudo com os médios e

pequenos estabelecimentos hoteleiros, devido aos melhores preços ofertados. Alguns estudos evidenciam a redução dos ingressos do setor hoteleiro em função do crescimento dessas plataformas que, para poder competir com elas, buscam reduzir ao máximo suas tarifas. Zervas, Proserpio e Byers (2014) em um estudo sobre o *Airbnb* no Texas, Estados Unidos, indicam que a plataforma provoca uma redução dos ingressos dos hotéis em 10%, em função da perda de clientes. Já Neeser, Peitz e Stuhler (2015, como citado em Izquierdo, Rodríguez & Devesa, 2019), ressaltam que, nos países nórdicos, para cada incremento de 10% na oferta do *Airbnb*, os hotéis perdem 0,11% do rendimento mensal.

A grande concentração do mercado digital e seu crescente poder não para de aumentar. Entre 2017 e 2018, de acordo com o *National Employment Law Project*, *Marriott*, e seu concorrente *Hilton*, dois gigantes da hotelaria mundial se uniram ao seu “inimigo” *Airbnb* e à coalizão *TechNet* (incluindo *Amazon*, *Apple*, *Facebook*, *Microso*, *Uber*, *Ly*, *TaskRabbit* e muitas outras empresas de “inovação”), para fazer *lobby* por um projeto de lei federal, o *NEW GIG Act*. Tal projeto, dentre outras coisas, converteria, efetivamente, qualquer pessoa que trabalha através de uma “plataforma” *on-line* em trabalhador independente (Kim, 2020). Isto é, as maiores empresas de tecnologia e de hotelaria se unindo na tentativa de legalizar, ampliar e intensificar o trabalho precário.

Dessa forma, vemos que o discurso de cooperação, de produção coletiva e horizontal, na verdade é apenas a busca por maiores lucros e que vão deixando de lado as possibilidades de construção de relações de trocas sustentáveis e de participação dos diferentes atores sociais, apresentando a mesma lógica do velho capitalismo (Casilli, 2019). Neste contexto, as consequências deletérias para o mercado de trabalho já são visíveis. Exceltur (2015) nos fala que nos destinos turísticos da Espanha, a capacidade de emprego direto e induzido gerado por cada hospedagem, via plataforma, é muito inferior que a gerada pela indústria de hospedagem regulada, que são aquelas que pagam impostos, direitos trabalhistas, etc. Isto porque os alojamentos regulados oferecem um maior volume de serviços diretos ao turista, como a recepção 24 horas, limpeza diária, manutenção, serviços de alimentos e bebidas, *business centers*, lavanderia, entre outros. Além disso, o estudo afirma que a contribuição dos estabelecimentos hoteleiros na geração de mais e melhores empregos – considerando a seguridade social, garantia de direitos e melhores salários – é muito superior aos gerados pelas hospedagens via

plataforma, que, no geral se caracterizam por empregar trabalhadores informais.

O Fórum Econômico Mundial estima que a redução na demanda de hotéis poderia diminuir o crescimento global de empregos no setor hoteleiro de 4,3% para 3,0%, o que equivale a 1 milhão de empregos a menos em todo o mundo até 2025 (Banco Mundial, 2018). Dessa forma, os hotéis se veem afetados, principalmente os pequenos hotéis independentes e as hospedagens econômicas, dado que eles necessitam cumprir uma série de requerimentos como: registrar o negócio, investir em inspeções de incêndio, pagar taxas de turismo, entre outros, enquanto os apartamentos desregulados não têm essas despesas (Slee, 2017). Slee (2017) também ressalta as consequências negativas da atuação da plataforma *Airbnb*, sobretudo nos centros turísticos mais procurados. Por um lado, porque há um aumento constante do percentual de imóveis anunciados que pertencem a grandes investidores privados. Por outro, porque pequenos proprietários, que antes alugavam seus imóveis a locatários, passam a anunciá-los na plataforma *Airbnb*. Tais ações têm gerado gentrificação – deslocamento de uma população de menor perfil econômico por outra com maiores ingressos, gerando conflitos espaciais entre residentes e turistas (Hiernaux & González, 2014) – dificultando a oferta de aluguéis mais acessíveis aos moradores, além de deixar centros turísticos desabitados em certos locais, e a experiência de “viver como um local”, *slogan* da empresa, não se realizar.

Finalmente, em relação às plataformas da *gig economy*, onde são realizados trabalhos digitais por demanda, há aquelas que afetam, diretamente, o mercado de trabalho no setor de turismo, como a plataforma *Brigad*. Esta empresa-plataforma atua, especificamente, no setor de hospedagem, de acordo com o site da empresa, ela busca expandir seus serviços para outros setores da economia (Brigad, 2019). De origem francesa e atuando na França, Inglaterra e Holanda, a plataforma coloca em contato os trabalhadores de hospedagem – chef e assistente de cozinha, garçom, garçonete, *barman* de coquetel, recepção, governança, serviço de quarto, entre outros – com as empresas da indústria hoteleira. Estes trabalhadores se inscrevem na plataforma e é esta que irá escolher aqueles que poderão fazer parte da equipe.

Além disso, antes da divulgação pública da oferta do trabalho, a plataforma define o preço do trabalho a ser realizado e o informa à empresa hoteleira contratante, que deve validá-lo para que a oferta seja publicada. O trabalhador, por sua vez, recebe o valor definido pela plataforma, menos 25%,

referentes à taxa cobrada pela plataforma e os impostos governamentais. Além disso, os trabalhadores devem estar cadastrados como profissionais autônomos ou independentes, explicitando que não há nenhuma relação empregatícia, nem com a plataforma, nem com a empresa contratante. A *Brigad* baseia-se no sistema de qualificação por estrelas e se o trabalhador tem uma qualificação menor do que quatro estrelas ele é excluído do sistema, sendo que a pontuação máxima é de cinco estrelas (Brigad, 2019).

Podemos perceber que a forma de funcionamento da *Brigad* é muito parecida com a *Uber*, que é outra plataforma da *gig economy*, dado que ambas não reconhecem a relação empregatícia com seus trabalhadores. Aliás, se num primeiro momento podemos pensar que a atuação da empresa-plataforma *Uber* não tem nenhum efeito no mercado laboral do setor de turismo, Kim (2020) nos mostra o contrário. Isto porque, a chegada da *Uber* transporte acabou por reduzir as tarifas e renda dos mensageiros e porteiros dos hotéis, que antes recebiam gorjetas para chamar taxis e, agora, são desnecessários dado que os usuários o fazem diretamente.

Mas o impacto maior está por vir. Segundo Canalis (2018), a empresa pretende lançar a *Uber Works* que, assim como a *Brigad*, colocará em contato as empresas do setor de hotelaria e os trabalhadores para exercerem funções de camareiras, recepcionistas, guardas de segurança, dentre outras. A partir da mesma lógica da plataforma de transporte, a *Uber Works* irá, de forma unilateral, definir as regras e modos de funcionamento e os trabalhadores, por sua vez, não terão vínculo empregatício, nem direitos trabalhistas e nem seguridade social. Como bem realçado por diversos pesquisadores (Artur & Cardoso, 2020; Moraes, Gonsales & Accorsi, 2019), apesar de a *Uber* ter se autodenominado como plataforma de compartilhamento, de intermediação e mesmo como empresa tecnológica, a relação que ela constrói com os trabalhadores é de profunda subordinação e falta de autonomia. Assim, podemos dizer que a *Uber Works* pode vir a promover, como já o faz a *Brigad*, a perda do vínculo empregatício daqueles trabalhadores que hoje estão no subsetor de hoteleira, sendo que os empregos regulados pela legislação trabalhista de seus respectivos países serão substituídos por trabalhos informais sem direitos e, portanto, precários.

Em relação aos aplicativos de entrega, estes também estão afetando os postos de trabalhos na indústria hoteleira, mas sobretudo na alimentação. Segundo Kim (2020), os trabalhadores de serviços de quarto estão sendo substituídos pelos aplicativos de

entrega de alimentos como *Uber Eats*. No setor de alimentação Madureira (2020) denuncia o aplicativo *iFood* por estar prejudicando a operação dos pequenos restaurantes em função de concorrência desleal e *dumping*<sup>8</sup>, levando-os à falência. Esse é um exemplo claro da crescente concentração e monopólio das plataformas digitais nos mercados possibilitando-as impor suas condições<sup>9</sup> aos demais restaurantes “parceiros”. Isto porque, se os restaurantes não aderem às condições do aplicativo, este tira a visibilidade do estabelecimento, levando a perda de clientela. Além disso, o lucro dos restaurantes pode reduzir substancialmente, já que o *iFood* fica com 27% do preço do pedido, além de impor promoções desvantajosas aos restaurantes.

Assim, vemos que a entrada das plataformas de trabalho de entrega também contribui para a precarização do mercado de trabalho no setor de turismo. Primeiro, porque elas podem gerar demissões dos trabalhadores tanto no subsetor de alimentação quanto no hoteleiro. Segundo, porque os empregos gerados pelas empresas-plataforma de entrega como *iFood*, assim como pela *Uber* e a *Brigad*, não garantem nenhum direito aos trabalhadores, gerando extrema intensidade do trabalho, longas jornadas em função dos baixos rendimentos e insegurança (Cardoso, 2020). É nesse sentido que Ernest Cañada (2018) vai contra a discussão que sugere o desaparecimento do trabalho no setor hoteleiro em função de um menor custo nos processos de robotização, principalmente nas áreas de limpeza, e defende que grande parte das mudanças tecnológicas e organizativas tem servido como mecanismos para intensificar e precarizar o trabalho.

Essa nova configuração do mercado de trabalho no setor de turismo, com a eliminação de postos de trabalho e a criação de alguns novos sem nenhum direito ou garantia, nos faz indagar sobre as projeções elaboradas pela Organização Mundial do Turismo – OMT, em 2019, de que o setor teria a capacidade de criar mais e melhores empregos, possibilitando a inclusão de grupos mais excluídos do mercado de trabalho como as mulheres, os idosos e os jovens

(OMT, 2019), podemos nos questionar qual tem sido a qualidade deste trabalho.

Do que vimos até o momento, as plataformas digitais estão impactando principalmente aquelas atividades que mais geram empregos formais no turismo. Segundo o IPEA (2017) a atividade de alimentação é a que mais contribui, oferecendo 458 mil empregos (44,07%), a segunda é a atividade de alojamento, com 244,6 mil postos de trabalho (23,54%), já as agências de viagem apresentam 55,2 mil postos de emprego, com aproximadamente 5,31% dos empregos formais. E são exatamente esses três segmentos que mais estão sofrendo com a entrada dos diferentes tipos de plataformas digitais, sejam elas da *gig economy* – tanto de hotelaria como também de transporte individual e de entrega, da chamada *share economy*, assim como as de intermediação.

O segmento hoteleiro sofre em função das plataformas de trabalho por demanda próprias de serviço hoteleiro, como é a *Brigad* e será a futura *Uber Works*, mas também daquelas de serviços de entrega e de transporte individual, destruindo os postos dos trabalhadores de serviços de quarto, dos mensageiros e porteiros dos hotéis. Por sua vez, as plataformas da *share economy* (como *Airbnb* e *TripAdvisor Rentals*) também impactam o segmento hoteleiro, principalmente os pequenos e médios estabelecimentos que não conseguem concorrer com os baixos preços, e, os que conseguem se manter, apresentam uma redução dos seus ingressos, o que consequentemente gera uma redução dos empregos formais gerados por estes estabelecimentos.

Já o segmento da alimentação está sendo fortemente impactado pelas plataformas de trabalho por demanda de serviços de entrega (*iFood*, *Rappi*, *Uber Eats*), principalmente os pequenos restaurantes que não conseguem se manter dado a pressão e concorrência dos aplicativos, levando muitos à falência. Por último, o segmento das agências de viagens, é impactado pelas plataformas de intermediação, as quais vem crescendo cada dia mais, com forte interferência na atuação das micro e pequenas empresas, fortalecendo cada vez mais os monopólios que são os que conseguem se manter e crescer dentro desse cenário.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo, tivemos como objetivo analisar algumas empresas-plataforma criadas pela e-economia, ou nova economia como era denominada nos anos 1990. Iniciamos com uma discussão a respeito do *modus operandi* comum à grande parte dessas plataformas digitais, que se baseia na geração

<sup>8</sup> Prática comercial que objetiva dominar o mercado a partir da venda de produtos ou serviços por um preço muito abaixo do normal, eliminando, dessa forma, as empresas competidoras.

<sup>9</sup> O atraso do restaurante na preparação do pedido gera uma nota baixa e sua visibilidade na plataforma é afetada; se o restaurante não adere às promoções do aplicativo – que, geralmente, não dão lucro – o número de vendas reduz; se não tem motoqueiro suficiente para fazer as entregas, o aplicativo retira o restaurante da área de busca ou reduz a sua atuação, colocando seu *status* como “fechado” ou “área de atuação reduzida”. Além disso, é o aplicativo que determina o tempo entre o pedido e a entrega, independentemente do tipo de alimento que será preparado.

de valor a partir do fornecimento de dados pelos usuários, consumidores e trabalhadores que, posteriormente, são processados e analisados, gerando importante capacidade preditiva para essas empresas. Em seguida, estudamos os principais elementos que diferenciam alguns tipos de empresas-plataforma, como as de intermediação, da chamada *share economy* e da *gig economy*. Neste caso, demos maior destaque às empresas-plataforma de trabalho por demanda e seus impactos no emprego e no trabalho.

Em um segundo momento, mesmo que de forma breve, em decorrência da ainda pouca disponibilidade de dados específicos sobre as configurações do mercado de trabalho antes e depois da entrada de cada tipo de plataforma, estudamos como o setor turístico entra na e-economia, tendo como foco as principais empresas-plataforma e seus impactos laborais. Em termos preliminares, podemos dizer que são diversas as plataformas que estão contribuindo para criar uma nova onda de precarização num mercado laboral já marcado pela precariedade, com alto percentual de informalidade, baixos rendimentos, alta rotatividade e jornadas de trabalho elevadas.

Sendo o setor de turismo, diferentemente de outros ramos da economia, composto por vários subsectores - alojamento, alimentação, transportes, cultura e lazer, e agências de viagens -, o resultado é que seu mercado de trabalho está sofrendo com a entrada de todos os tipos de plataformas digitais, isto é, de intermediação, de compartilhamento e de trabalho por demanda do ramo hoteleiro, mas também de entregas e de transporte individual. As empresas-plataforma de intermediação, por sua vez, como *Expedia*, *Trivago* e *Decolar*, a partir da externalização do trabalho de busca aos consumidores, os coloca em contato direto com as empresas do setor de turismo, reduzindo a demanda às agências de viagem e, conseqüentemente, o emprego neste subsector.

No caso das plataformas da *share economy*, vimos que tanto aquelas onde há o compartilhamento de espaços sem troca monetária (como a *Couchsurfing*), assim como algumas que estabelecem a relação a partir de troca monetária (como a *Eatwith*), ao menos até o momento, parecem não interferir negativamente no mercado de trabalho do setor. Por outro lado, grandes plataformas como o *Airbnb*, que apesar de também serem de compartilhamento e não de trabalho por demanda, estão destruindo empregos ao criar uma concorrência desleal, sobretudo com médios e pequenos hotéis e hospedagens. Por sua vez, com a redução de ingressos por parte dessas empresas, há, de maneira

evidente, a diminuição de empregos gerados por elas. Sem contar o impacto lesivo da atuação dessas plataformas nas cidades, como a gentrificação e o aumento dos preços dos imóveis que significam aumento do percentual do salário que os trabalhadores devem destinar ao aluguel de moradia.

Por último, foi possível observar que as empresas-plataforma de trabalho digital por demanda, da *gig economy*, estão desestruturando o mercado de trabalho no setor de turismo, sejam aquelas envolvidas, imediatamente, com o setor hoteleiro, como a *Brigad* e a futura *Uber Works*, mas também as de entrega (como *iFood* e *UberEats*) e as de transporte (como *Uber* e 99). A principal característica de todas essas empresas-plataforma de trabalho digital por demanda é a recusa de se colocarem como empresas empregadoras, transferindo os riscos, as inseguranças e as responsabilidades para os trabalhadores.

No discurso elas se autodefinem como plataformas de intermediação ou empresas de tecnologia mesmo que, na prática, sejam elas a definir, de forma unilateral, todas as regras do trabalho. Os trabalhadores, por seu turno, são obrigados a se colocarem como independentes ou autônomos, sem qualquer vínculo empregatício e, por tanto, sem direitos trabalhistas e seguridade social.

Vale ressaltar que além das plataformas estudadas, existem muitas outras que provavelmente também estão impactando o setor de turismo. Como mencionado, não foi nosso objetivo fazer uma busca exaustiva e sim trazer o debate sobre como as plataformas já nos dão indícios de estarem destruindo empregos no setor. Nesse sentido, futuras pesquisas podem estudar os impactos das plataformas nos diversos segmentos do setor de turismo, por exemplo, analisando como aplicativos da *share economy* no segmento de transporte como é o caso do *blablacar*, *Buser* e *Levebus*, podem estar impactando as empresas de transporte interurbano.

Assim, ao menos até o momento, as plataformas de trabalho digital estão se apropriando e aproveitando da tecnologia existente, do desemprego e das políticas que desvalorizam instituições e direitos trabalhistas para impor seus interesses, em meio ao discurso da liberdade e do ganho fácil para o trabalhador. Como consequência, “o trabalhador é obrigado a gerir, com um estatuto independente, informal e mesmo ilegal, a sua própria proteção social (desemprego, pensão, doença profissional), a proteção da sua saúde e segurança em casa e no trabalho” (Cardoso & Artur, 2020a, p. 01).

Para a Fundação Orange (2016), é urgente o desenvolvimento de regulação que contemple os novos modelos econômicos e suas plataformas, de

maneira que sejam compatíveis com os modelos tradicionais no que se refere aos direitos dos trabalhadores. Ressaltamos, ainda, que no contexto econômico mundial, as novas empresas que detêm alta tecnologia adquirem um grande poder de interferência nas decisões políticas e laborais, contribuindo ainda mais para o cenário de precarização do trabalho. Também é necessária uma regulamentação que exija que as empresas-plataforma contribuam – com impostos, infraestrutura, serviços sociais e ambientais – com o país no qual estejam inseridas, já que muitas delas somente absorvem os benefícios de legislações frágeis e se aproveitam do desemprego debilitando o mercado de trabalho com o discurso de “compartilhamento” e “cooperação”.

Nessa atual conjuntura, alertamos para o futuro cenário laboral no setor turístico, reconhecido mundialmente por já apresentar trabalhos precários, considerando que as novas formas de trabalho mediadas pelas plataformas digitais estão resultando em crescente degradação das condições laborais. Isto em função da perda de empregos formais e qualificados, principalmente no setor da hotelaria e, também, pela substituição desses trabalhos por temporários, precários e intermitentes. Frente a essas mudanças no trabalho, salientamos, ainda, que as desigualdades, a segregação socioespacial e a insegurança nos destinos turísticos podem se acentuar, criando um cenário alarmante que necessita ser aprofundado em novas pesquisas para a construção de conhecimentos que possam embasar legislações do trabalho e políticas públicas para o setor.

## REFERÊNCIAS

- Abdelnour, S., & Bernard, S. (2019). Quelles résistances collectives face au capitalisme de plateforme? In: Abdelnour, Sarah; Méda, Dominique (Orgs.). *Les nouveaux travailleurs des applis*. Paris: La Vie des Idées, 61-74.
- Albuquerque, P.; Portela, C.; Morais, R.; & Yaohao, P. (2020). Probabilidade de automação nas ocupações brasileiras. Laboratório de Aprendizado de Máquina em Finanças e Organizações. Disponível em: <https://lamfo.unb.br/automation-jobs/> Acesso em: 8 de julho de 2020.
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado na era digital*. São Paulo: Boitempo.
- Airbnb. Condiciones de servicio. Tarifas de servicio. Recuperado em 22 mar. 2020 de <https://www.airbnb.mx/help/article/1857/qu%C3%A9-es-la-comisi%C3%B3n-por-servicio-de-airbnb>.
- Alcantud, A. F., Morales, J. M. L., Izquierdo, L. M., Ribes, J. F. P., Rodríguez, A. R., & Devesa, M. J. S. (2017). *Innovación y Destinos Inteligentes: Oportunidad para el Know How Turístico Español. Estrategia e Internacionalización de la Empresa Turística*, 894, 137-150.
- Artur, K., & Cardoso, A. C. M. (2020). O controle das plataformas digitais: nomear a economia, gerenciar o trabalho e (des) regular os direitos. *Revista Tomo*, 37, p.349-389.
- Ávila, A. L., & Sánchez, S. G. (2015). Destinos turísticos inteligentes. *Economía industrial*, 395, 61-69.
- Ávila, A. L., Lancis, E., García, S., Alcantud, A., García, B., & Muñoz, N. (2015). *Informe destinos turísticos: construyendo el futuro*. Madrid.
- Banco Mundial (2018). *Tourism and the Sharing Economy: Policy & Potential Sustainable Peer-to-Peer Accommodation*. The World Bank Group: Washington.
- Brigad. General terms of services. Recuperado em 05 jan. 2020 de <https://drive.google.com/file/d/10asMXk8vA3Q1tCg1XNxCGMfipS2Kxvqj/view>.
- Bruno, F., Cardoso, B., Kanashiro, M., Guilhon, L. & Melgaço, L. (2018). *Tecnopolíticas da Vigilância: Perspectivas da Margem*.
- Cardoso, A. C. M.; & Artur, K. (2020). O trabalho controlado pelas plataformas digitais: enfim, a classe trabalhadora chegou ao paraíso? *Le Monde Diplomatique*, 23 de janeiro de 2020. Recuperado em 23 jan. 2020 de <https://diplomatie.org.br/enfim-a-classe-trabalhadora-chegou-ao-paraiso/>.
- Cardoso, A.C.M.; & Almeida, P. F. (2020). O “Breque dos Apps” contra o falso discurso de autonomia e flexibilidade por parte das plataformas. *Escuta, Revista de Política e Cultura*. Recuperado em 15 jul 2020 de <https://revistaescuta.wordpress.com/2020/07/04/o-breque-dos-apps-contr-o-falso-discurso-de-autonomia-e-flexibilidade-por-parte-das-plataformas/>
- Cañada, E. (2017). Un turismo sostenido por la precariedad laboral. *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, 18(140), 65-73.
- Cañada, E. (2018). ¿Qué efectos pueden tener los cambios tecnológicos sobre el trabajo de las camareras de piso? *Rebelión: Espanha*. Recuperado em 9 jan. 2020 de <http://www.albasud.org/noticia/es/1057/qu-e-efectos-pueden-tener-los-cambios-technol-gicos-sobre-el-trabajo-de-las-camareras-de-piso>.
- Canalis, X. (2018). *La uberización del empleo turístico va en serio: llega Uber Works*. 29 outubro de 2018. Recuperado em 18 dec. 2019 de <https://www.hosteltur.com/109496-la-uberizacion-del-empleo-turistico-va-en-serio-llega-uber-works.html>.
- Cardoso, A. C. M., & Polesa, A. C. E. (2019). Trabalhos mediados pelas plataformas digitais: compartilhamento ou subordinação? Trabalho apresentado no 43º Encontro Anual da Anpocs.
- Casilli, A. C. (2019). *Em attendant les robots: enquête sur le travail du clic*. Paris: Éditions du Seuil.
- Castells, M. A. (2003). *Galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

- Castillo, C. (2018). Uber planea 'uberizar' a camareros, azafatas o guardas de seguridad con un servicio similar al de las ETT. *El diario*, 2018. Recuperado em 15 fev. 2020 de [https://www.eldiario.es/tecnologia/Uber-servicio-ETTs-camareros-seguridad\\_0\\_827667615.html](https://www.eldiario.es/tecnologia/Uber-servicio-ETTs-camareros-seguridad_0_827667615.html).
- Conselho Mundial de Viagem e Turismo (WTTC) (2016). *El sector del viaje y el turismo generó 7,2 millones de empleos nuevos en 2015*. Recuperado em 16 de março de 2020 de <https://www.wttc.org/about/media-centre/press-releases/press-releases/2016/el-sector-del-viaje-y-el-turismo-genero-7-2-millones-de-empleos-nuevos-en-2015/>
- Couchsurfing (2020). Terms of use. Recuperado em 15 mar. 2020 de <https://www.couchsurfing.com/about/terms-of-use/>.
- Coutrot, T. (2018). *Libérer le travail : pour quoi la gauche s'en moque et pourquoi ça doit changer*. Paris: SEUIL.
- Crespo, M. J. R. (2019). El impacto y los efectos de la economía colaborativa y de plataformas en el empleo del sector turístico. *Revista Internacional de Derecho del Turismo*, 3(1), 3-15. Recuperado de <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/19101>
- Druck, G. (2013). A precarização social do trabalho no Brasil: alguns indicadores. In: *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II*. São Paulo: Boitempo.
- Eatwith (2020). *Terms and Conditions*. Recuperado em 26 jan. 2020 de <https://intercom.help/eatwith/en/articles/1498027-terms-and-conditions>.
- Eurofound – Fundação Europeia para a Melhora das Condições de Vida e Trabalho (2015). *Organisation du travail et santé dans l'Union Européenne*. Daubas-Letourneux, V., & Thébaud-Mony, A. (org). Luxembourg: Eurofound.
- European Trade Union Institute (ETUI) (2016a). Shaping the new world of work: The impacts of digitalisation and robotization. *Conference Report - ETUI-ETUC*, 7-29.
- European Trade Union Institute (ETUI) (2016b). *Le travail dans l'économie digitale: continuité et ruptures*. Working Paper.
- Exceltur (2015). *Alojamiento turístico en viviendas de alquiler: Impactos y retos asociados*. Espanha.
- Fundação Orange (2016). *La transformación digital en el sector turístico*. Espanha.
- García, C. M. A. (2017). Una nueva forma de hacer negocios en el turismo: los buscadores en la web. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3(2), 101-120.
- Hiermaux, D., & Gonzáles, C. I. (2014). Turismo y gentrificación: pistas teóricas sobre una articulación. *Revista de Geografía Norte Grande*, 58, 55-70.
- ILO - International Labour Organization (2011). *From precarious work to decent work: Policies and regulations to combat precarious employment*. Switzerland.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) (2019). *Na era das máquinas, o emprego é de quem? Estimativa da probabilidade de automação de ocupações no Brasil*. In: *Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada*. Texto para discussão. Brasília: Rio de Janeiro: Ipea.
- IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (2015). *Relatório com as estimativas da caracterização da ocupação formal e informal do turismo, com base nos dados da RAIS e da PNAD 2013, para o Brasil e regiões*. Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho do Setor Turismo no Brasil.
- Izquierdo, L. M., Rodríguez, A. R., Devesa, M. J. S. (2019). Turismo colaborativo: ¿Está AirBnB transformando el sector del alojamiento? *Economistas*, 165, 107-119.
- Kalleberg, A. L. (2009). O Crescimento do Trabalho Precário: Um desafio global. *RBCS*, (24) 69, 21-30.
- Kim, T. (2020). The Gig Economy Is Coming for Your Job: Full-time union hotel workers are watching app-based services replace them. Who's next? *New York Times*. 10 de janeiro de 2020. Recuperado em 12 fev. 2020 de <https://www.nytimes.com/2020/01/10/opinion/sunday/gig-economy-unemployment-automation.html>.
- Loveluck, B. (2018). *Redes, liberdades e controle: uma genealogia política da internet*. Petrópolis: Vozes.
- Madureira, D. (2020). Como apps de entrega estão levando pequenos restaurantes à falência. *BBC News Brasil*, 08 de fevereiro de 2020. Recuperado em 11 fev. 2020 de <https://www.bbc.com/portuguese/geral-51272233>.
- Moraes, R. B. S., Oliveira, M. A. G., & Accorsi, A. (2019). Uberização do trabalho: a percepção dos motoristas de transporte particular por aplicativo. *Revista Brasileira de Estudos Organizacionais*, 6(3), 647-681.
- O Globo (2018). *Google é investigado por coleta de dados pessoais de milhões na Austrália*. 15 de maio de 2018. Recuperado em 25 de março de 2020 de <https://oglobo.globo.com/economia/google-investigado-por-coleta-de-dados-pessoais-de-milhoes-na-australia-22684931>.
- Organização Internacional do Trabalho (2017). *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*. Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Políticas Sectoriales. Ginebra.
- Organização Internacional do Trabalho (OIT) (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra.
- Organização Mundial do Turismo (2019). El Día Mundial del Turismo 2019 celebra "Turismo y empleo: un futuro mejor para todos". Disponível em: <https://www.unwto.org/es/world-tourism-day-2019-celebrates-tourism-and-jobs-better-future-all> Acesso em: 14 de novembro de 2019
- Rifkin, J. (2014). *La nouvelle société du coût marginal Zéro: l'intert des objets, L'émergence des communaux collaboratifs et l'éclipse du capitalisme*. Paris: Babel.
- Scholz, T. (2016). *Cooperativismo de plataforma: contestando a economia do compartilhamento corporativa*. Tradução e comentários: Zanatta, R. A. F. São Paulo: Fundação Rosa Luxemburgo, Editora Elefante e Autonomia Literária.

- Schwab, K. (2016). *A quarta revolução industrial*. São Paulo: Edipro.
- Silveira, S. A. (2017). Governo dos Algoritmos. *Revista de Políticas Públicas*, São Luiz, 21(1), 267-281. Recuperado em 12 mar. 2019 de [http://www.periodicoeletronicos.ufma.br/index.php/rp\\_publica/article/view/6123](http://www.periodicoeletronicos.ufma.br/index.php/rp_publica/article/view/6123).
- Slee, T. (2017). *Uberização: a nova onda do trabalho precarizado*. Tradução João Peres. São Paulo: Editora Elefante.
- Standing, Guy (2014). *O Precariado: A nova classe perigosa*. 1. Ed. Belo Horizonte. Autêntica Editora.
- Standing, Guy (2015). The Precariat and Class Struggle. *RCCS Annual Review* [Online], 7 | 2015, Online since 01 October 2015, connection on 29 January 2016.
- Zanatta, R. A. F., De Paula, P. C. B., & Kira, B. (2017). Inovações regulatórias no transporte individual: o que há de novo nas megacidades após o uber? In: Zanatta, R. A. F., De Paula, P. C. B., & Kira, B. (orgs). *Economias do compartilhamento e o direito*. Curitiba: Juruá, 131-177.
- Zervas, G; Proserpio, D; Byers, J.W. (2016). The Rise of the Sharing Economy: Estimating the Impact of Airbnb on the Hotel Industry. Boston U. *School of Management Research Paper*,16, 1-45.

---

Processo Editorial / Editorial Process

Editor Chefe/Editor-in-chief: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido/ Received: April 5, 2020; Aceito/Accepted: August 16, 2020; Publicado/Published online: September 2, 2020.

Artigo original / Original paper. Seção revisada por pares / Double blind review section.