

# ***DELIVERING IT, DIGITALLY***

O impacto social e laboral das plataformas digitais de entregas em Portugal

Abril de 2022

**Título**

O impacto social e laboral das plataformas digitais de entregas em Portugal

**Autores**

Associação INDEG-ISCTE Executive Education

Winning Scientific Management, Lda.

**Coordenação Técnica**

INDEG-ISCTE

Professor José Crespo de Carvalho

Professor Leandro Ferreira Pereira

Winning

Gonçalo dos Santos Rodrigues

Luís Martins Costa

**Data da versão**

01 de abril de 2022

## Flexibilidade com rendimentos

As plataformas digitais de entregas aparentam ter gerado impactos sociais e laborais positivos na vida dos estafetas que com elas colaboram, veja-se que:

- Cerca de nove em cada dez estafetas inquiridos afirmam ter melhorado as suas condições de vida desde que colaboram com as plataformas digitais de entregas;
- As razões que despertam o interesse e expectativa no trabalho destes profissionais com as plataformas digitais de entregas são evidentes: a flexibilidade e a capacidade de gerar (mais) rendimentos;
- Este último ponto torna-se mais evidente quando metade dos inquiridos veem nas plataformas uma fonte de rendimento adicional, dado que 52% têm outros trabalhos a tempo inteiro ou parcial;
- Ainda que 47% dos estafetas tivessem um trabalho a tempo inteiro antes de colaborarem com as plataformas, estes viram nas plataformas uma melhor alternativa ao seu anterior trabalho ou um complemento ao seu trabalho atual;
- Mais de metade dos inquiridos são estrangeiros, sendo que 55% já havia trabalhado em Portugal, vendo nas plataformas digitais de entregas uma alternativa viável aos seus trabalhos anteriores. Os restantes 45% viram nas plataformas a sua porta de entrada no mercado laboral nacional;
- Cerca de 90% da amostra pretende continuar a trabalhar como *freelancer*;
- 54% dos inquiridos vê como potencialmente negativo o incremento da regulamentação no setor, ao passo que os restantes identificam alguns pontos positivos.

A discussão pública no quadro das atividades dos estafetas que colaboram com plataformas digitais de entregas deve assim, em primeira instância, procurar detalhar e compreender as verdadeiras necessidades dos profissionais que com elas cooperam.

## Índice

**05** | Introdução

**06** | Caracterização dos estafetas a operar em Portugal

**09** | A situação laboral e social dos estafetas a operar em Portugal

**14** | Perceções e expectativas regulamentares e de benefícios laborais

**19** | Conclusões

**21** | Nota Metodológica

## Introdução

A última década tem sido marcada pela emergência de plataformas digitais que se propõem a intermediar relações de consumo entre procura e oferta em áreas tão distintas como a mobilidade ou os serviços domésticos.

Entre esses negócios, as plataformas de entregas beneficiam de particular notoriedade, nomeadamente em virtude do seu crescimento num contexto de digitalização da economia, bem como de alterações nos hábitos de consumo que se reforçaram durante o período pandémico.

Apesar de tal notoriedade, pela novidade deste negócio, o mesmo carece ainda de instrumentos de análise do seu impacto em matéria económica, social ou laboral que fundamentem discussões e debates públicos que não se esgotem nas perceções convencionalmente instaladas.

Com esse propósito o INDEG-ISCTE Executive Education, em parceria com a firma de consultoria Winning, promoveu o desenvolvimento do presente estudo, focado no impacto social e laboral das plataformas de entregas, abrangendo o universo de três dos principais operadores no mercado nacional: Bolt Food, Glovo e Uber Eats.

Estas plataformas têm vindo a aumentar a sua dispersão geográfica em Portugal e disponibilizam, através das suas aplicações, serviços de entrega ao cliente, tanto de refeições dos estabelecimentos parceiros do canal HORECA, como de outras tipologias de produtos provenientes, por exemplo, dos retalhos alimentar e especializado.

O estudo foi desenvolvido com base num inquérito disponibilizado pelas plataformas à totalidade dos seus estafetas e, ainda que implicitamente, foi segmentado em três categorias de análise:

- A caracterização demográfica dos estafetas a operar em Portugal;
- A situação laboral e social dos mesmos;
- E as suas perceções e expectativas regulamentares e de benefícios laborais.

A segmentação acima serviu igualmente o propósito de estruturar o presente relatório e as suas análises, cujas considerações metodológicas podem ser consultadas no último capítulo do documento.

# Caracterização dos estafetas a operar em Portugal



- Mais de dois terços dos estafetas têm entre 26 e 44 anos;
- Cerca de nove em cada dez estafetas são do género masculino;
- 53% dos estafetas são oriundos de países extracomunitários e 45% são de nacionalidade portuguesa;
- Da totalidade de estafetas estrangeiros (55%), 55% já trabalhava em Portugal e viu nas plataformas digitais de entregas uma alternativa, ao passo que os restantes 45% tiveram nas plataformas a sua porta de entrada no mercado laboral nacional.

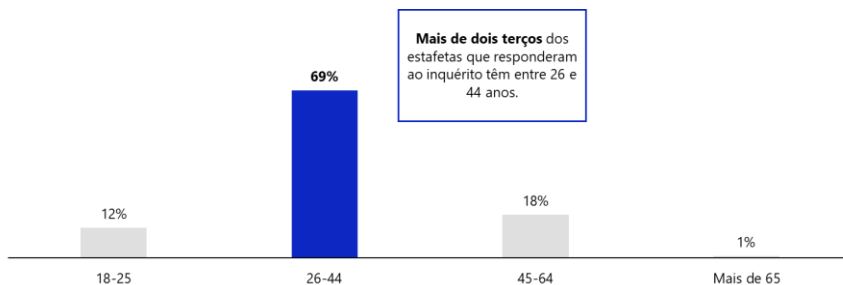
## Caracterização dos estafetas a operar em Portugal

As plataformas digitais recorrem aos serviços de estafetas para a realização de entregas aos consumidores finais.

As condições impostas aos profissionais responsáveis pelas entregas variam consoante a plataforma, no entanto, é condição geral a necessidade de ter mais de 18 anos, utilizar um veículo operacional para entregas e ter um *smartphone*.

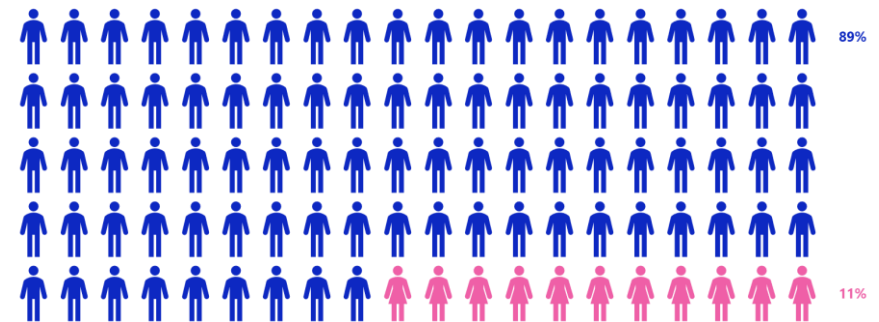
Os profissionais de entregas em plataformas digitais são maioritariamente jovens e jovens-adultos com idades compreendidas entre os 26 e os 44 anos, pertencendo mais de dois terços dos estafetas inquiridos a esta faixa etária.

Gráfico 1 - Distribuição etária dos estafetas



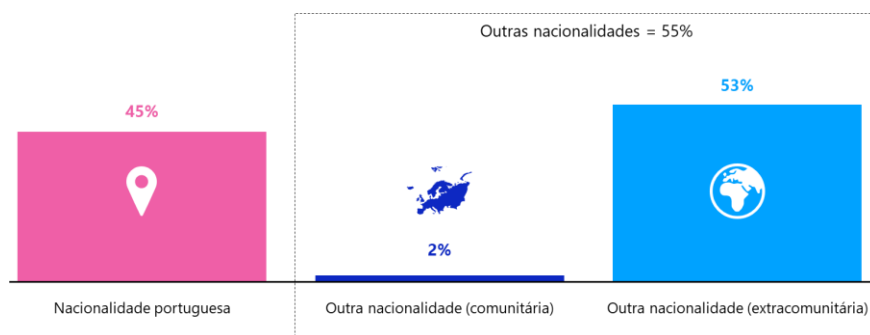
Cerca de nove em cada dez estafetas são do género masculino, o que evidencia uma reduzida representatividade de mulheres a operar nesta atividade profissional.

Figura 1 – Distribuição de género dos estafetas



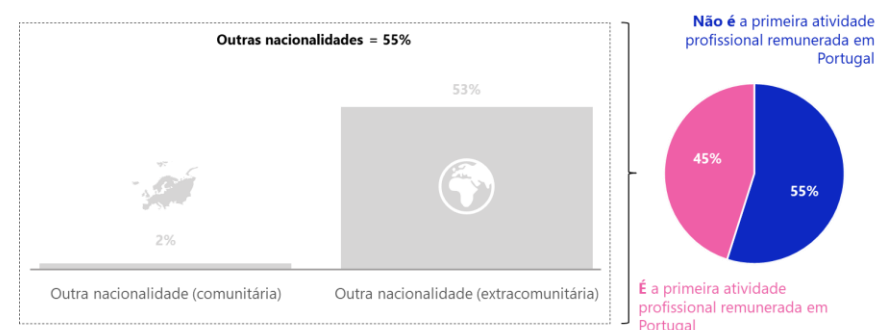
Mais de metade dos estafetas inquiridos (53%) são estrangeiros provenientes de países fora da União Europeia, ao passo que 45% são de nacionalidade portuguesa. Os restantes são imigrantes oriundos de outros países da comunidade europeia, sendo esta origem muito pouco representativa, como ilustrado abaixo.

Gráfico 2 – Nacionalidade dos estafetas



Note-se ainda que a maioria dos estafetas estrangeiros (55%) a realizar entregas através destas plataformas já haviam exercido alguma atividade profissional remunerada em Portugal, como constante do gráfico abaixo.

Gráfico 3 – Atividade profissional dos estafetas de outras nacionalidades em Portugal anterior à inscrição nas plataformas de entregas



***As análises elencadas permitem concluir que estamos perante uma força de trabalho em idade maioritariamente jovem, fundamentalmente do género masculino e, em larga medida oriunda de países extracomunitários ou de nacionalidade portuguesa.***



# A situação laboral e social dos estafetas a operar em Portugal



- Cerca de nove em cada dez estafetas afirmam ter melhorado as suas condições de vida;
- O principal motivo de interesse para começar a colaborar com as plataformas é a flexibilidade horária (40%);
- O fator mais valorizado na colaboração com as plataformas é a flexibilidade laboral (49%);
- Antes de começar a colaborar com as plataformas 47% dos estafetas estava com um contrato de longo prazo e a *full-time*;
- Mais de metade dos estafetas desempenham cumulativamente outro emprego a tempo inteiro ou parcial.

## A situação laboral e social dos estafetas a operar em Portugal

A inscrição enquanto estafeta nas plataformas de entregas pode ser realizada, genericamente, em dois formatos distintos: (i) através da prestação de serviços individual e autónoma por parte do estafeta ou (ii) através da contratação de estafetas por parte de empresas que estabelecem uma relação comercial com os operadores.

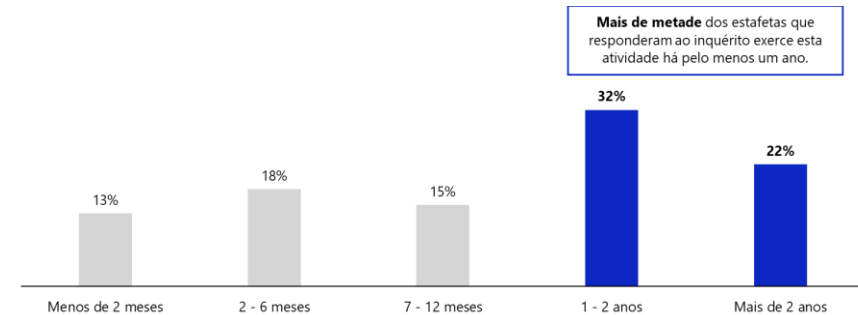
A análise conduzida demonstra, como ilustrado abaixo, que mais de dois terços dos estafetas da amostra optam por estabelecer relações de prestação de serviços diretamente com os operadores, sendo que os restantes se vinculam a uma empresa.

Gráfico 4 – Distribuição do modelo de colaboração utilizado pelos estafetas



Apesar da aparente juventude deste setor de atividade, verifica-se que mais de metade dos inquiridos desempenha funções enquanto estafeta nas plataformas em estudo há pelo menos um ano.

Gráfico 5 – Antiguidade nas funções dos estafetas



Mais de um terço da amostra admite colaborar com mais do que uma plataforma, revelando-se uma prática comum entre os estafetas.

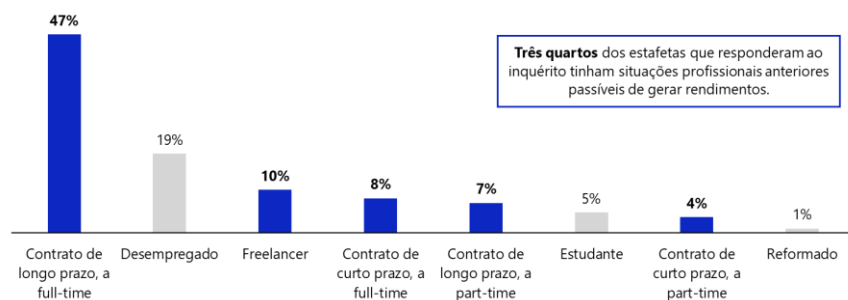
Gráfico 6 - Número de plataformas em que colaboram os estafetas



Relativamente à situação laboral dos estafetas antes de começarem a colaborar com as plataformas, conclui-se que cerca de metade dos inquiridos (47%) estava com um contrato de longo prazo e a *full-time*.

As situações de desemprego e de trabalho em regime de *freelancer* correspondem, respetivamente, à segunda e terceira situação laboral com maior peso relativo, como constante do gráfico 7.

Gráfico 7 - Situação laboral dos estafetas antes de colaborarem com as plataformas



Note-se que, da análise conduzida, três quartos dos estafetas tinham situações profissionais anteriores passíveis de gerar rendimentos (barras a azul no gráfico 7).

Esta realidade encontra-se alinhada com a perceção que estes profissionais têm de rendimento adicional/superior através das plataformas, como se pode observar pelas expectativas e fatores que os estafetas mais valorizam.

Efetivamente, as duas principais razões que levaram os profissionais a aderirem às plataformas (“expectativas”), estão alinhadas com os dois fatores que estes mais valorizam na sua experiência laboral (“realidade”).

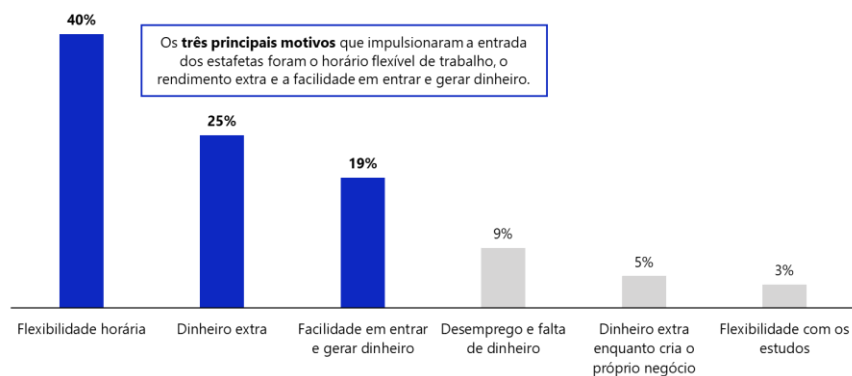
Figura 2 – Principais expectativas e fatores de valorização em relação ao trabalho nas plataformas (top 3 de representatividade; detalhado abaixo)

? Expectativas	✓ Realidade
1. Flexibilidade horária	1. Flexibilidade laboral
2. Dinheiro extra	2. Ganhos elevados face a outras atividades
3. Facilidade de adesão e de começar a gerar rendimentos	3. Flexibilidade para organizar a vida extra trabalho

O principal motivo que leva os estafetas a iniciar a colaboração com as plataformas é a flexibilidade horária (40%).

A capacidade de gerar rendimentos adicionais e a facilidade no processo de entrada para começar a gerar tais rendimentos são, respetivamente, o segundo e o terceiro fator que mais motivaram os estafetas da amostra a colaborar com as plataformas, como evidenciado no gráfico seguinte.

Gráfico 8 - Expetativas dos estafetas antes de colaborarem com as plataformas

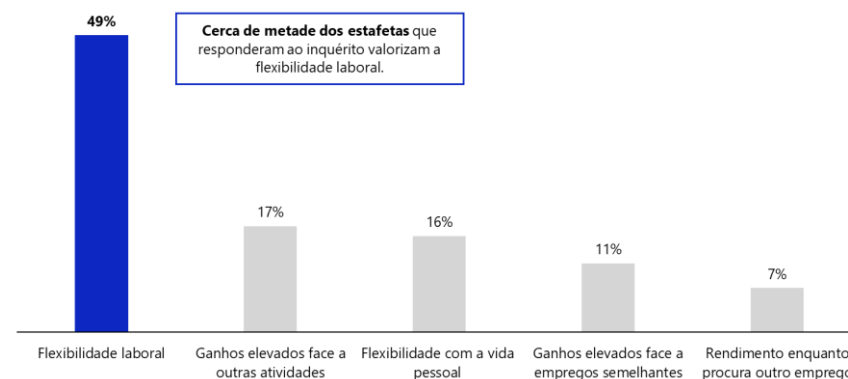


Não obstante tais expetativas, importa confrontar as mesmas com a realidade laboral após início da colaboração enquanto estafeta.

Neste âmbito, o fator que mais se destaca, é a flexibilidade laboral, dado que cerca de metade dos inquiridos (49%) a tem como a característica mais valorizada na sua colaboração com as plataformas.

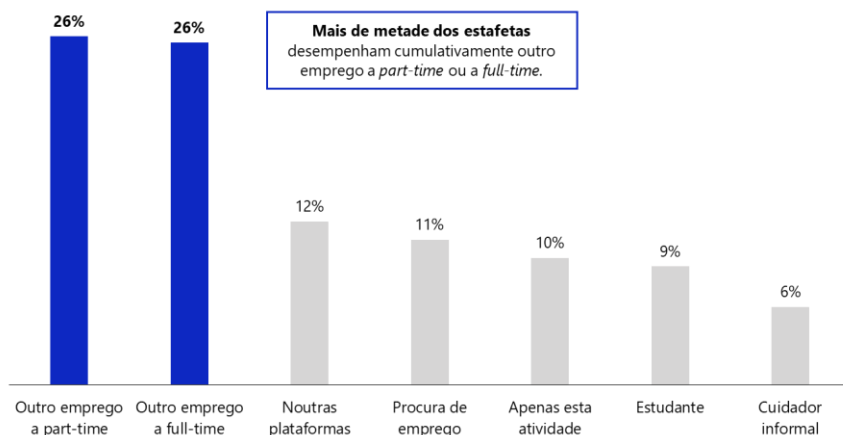
A capacidade de obter rendimentos superiores aos de outras atividades, bem como a flexibilidade para gerir a vida pessoal, são enquadradas como o segundo e terceiro fatores mais valorizados

Gráfico 9 - Fatores de valorização na colaboração com as plataformas



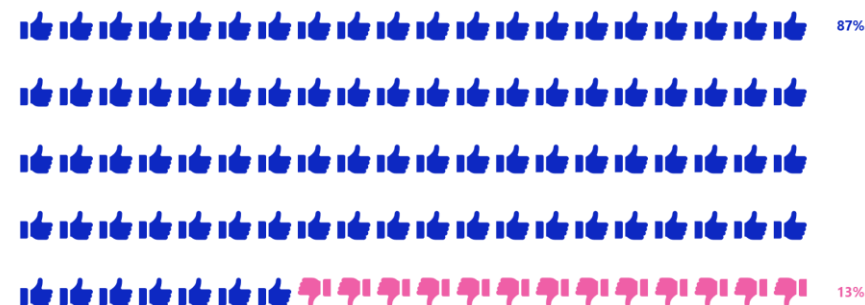
Destaca-se ainda que mais de metade dos estafetas desempenham cumulativamente alguma atividade remunerada enquanto colaboram com as plataformas, dado que cerca de metade (52%) afirma ter outro emprego a *part-time* ou a *full-time*. Por outro lado, apenas 10% desempenha apenas esta atividade.

Gráfico 10 - Situação laboral atual dos estafetas



É da perceção da esmagadora maioria dos estafetas (87%) que a sua situação económica melhorou desde que começaram a trabalhar com as plataformas. A representatividade dos profissionais cuja opinião é a oposta é de 13%.

Figura 3 – Situação económica dos estafetas após começarem a colaborar com as plataformas



Este facto, fundamenta que exista uma distinção entre aqueles que entendem que melhoraram a sua situação económica e aqueles que não, condição que será explorada no capítulo seguinte elencando os seus contrastes nas expectativas regulamentares e de benefícios.

**87% dos estafetas assume ter melhorado a sua situação económica após ter começado a trabalhar com as plataformas. Tal advém dos fatores que se cruzam nas motivações e fatores valorizados por estes profissionais: a capacidade de aumentar rendimentos de forma flexível.**

# Perceções e expectativas regulamentares e de benefícios laborais



- 87% da amostra pretende continuar a trabalhar como *freelancer*;
- 54% dos inquiridos vê como potencialmente negativo o incremento da regulação no setor, ao passo que os restantes 46% identificam alguns pontos positivos;
- Os estafetas indicam a perda de flexibilidade e rendimentos mais baixos como os principais efeitos negativos de uma potencial regulação. Os principais benefícios e proteções adicionais indicados pelos estafetas seriam a maior proteção laboral (e.g. cobertura de seguro para doença), seguida da maior previsibilidade de rendimentos.

## Perceções e expectativas regulamentares e de benefícios laborais

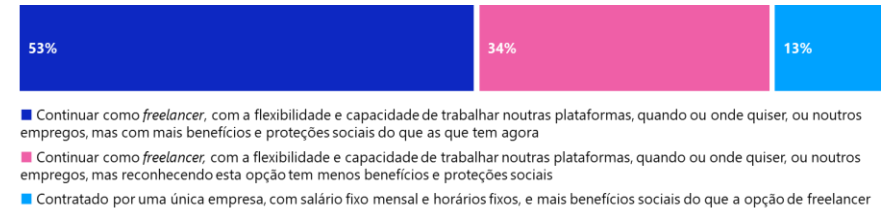
O debate público sobre as condições laborais dos estafetas carece de uma análise que se fundamente nas suas legítimas perceções e expectativas em matéria regulamentar e de benefícios laborais.

A maioria dos inquiridos (87%) afirma que, se continuar a desempenhar a atividade de estafeta, prefere fazê-lo num regime de *freelancer*:

- 53% com a flexibilidade e capacidade de trabalhar noutras plataformas e/ou noutros empregos;
- 34% mesmo reconhecendo que esta opção tem menos benefícios e proteções sociais associados.

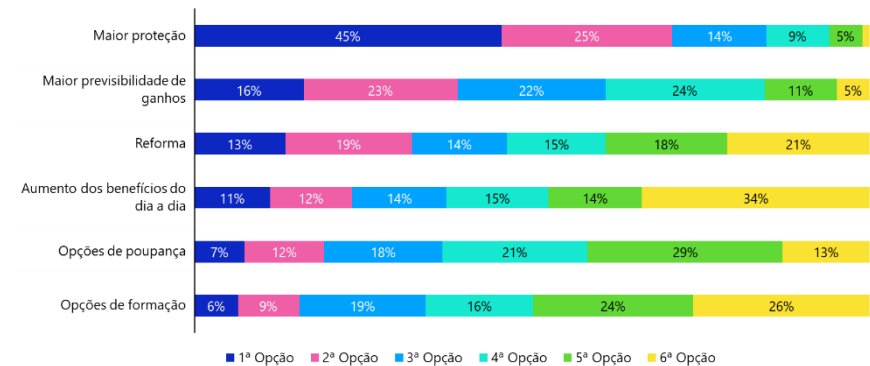
Os restantes 13% desejariam ser contratados por uma única empresa com salário fixo mensal, horários fixos e mais benefícios sociais face à opção de *freelancer*.

Gráfico 11 – Situação de trabalho desejável pelos estafetas



Os benefícios e proteções adicionais mais valorizados pelos estafetas são (i) a maior proteção laboral (e.g. cobertura de seguro para doença), seguida (ii) da maior previsibilidade de rendimentos.

Gráfico 12 – Priorização dos potenciais benefícios e proteções indicados pelos estafetas

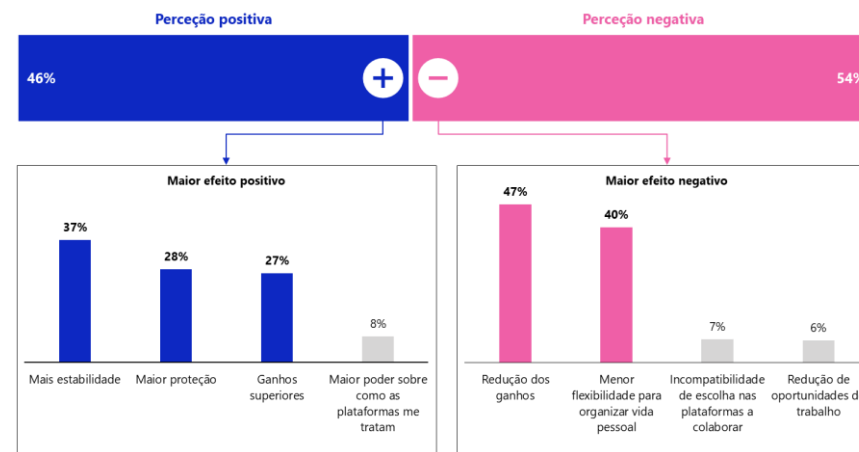


Como ilustrado no gráfico 13, ainda que passível de aportar benefícios, um potencial incremento de regulamentação por parte do governo português que obrigasse a que os estafetas fossem contratados por uma das plataformas, divide opiniões: 54% dos inquiridos considera que esse cenário teria impactos negativos para si, face aos 46% que os considera potencialmente positivos.

Os estafetas que têm uma perceção positiva sobre a legislação (46%) preveem que os efeitos positivos com a mesma serão maior estabilidade (37%) e proteção (28%), bem como um eventual aumento dos seus rendimentos (27%).

Os estafetas que têm uma perceção negativa sobre a legislação (54%) preveem que os efeitos negativos com a mesma serão redução dos rendimentos (47%) e a menor flexibilidade para organizar a vida pessoal (40%).

Gráfico 13 – Perceção dos estafetas sobre a possível aprovação de regulamentação da atividade e maiores efeitos positivos e negativos



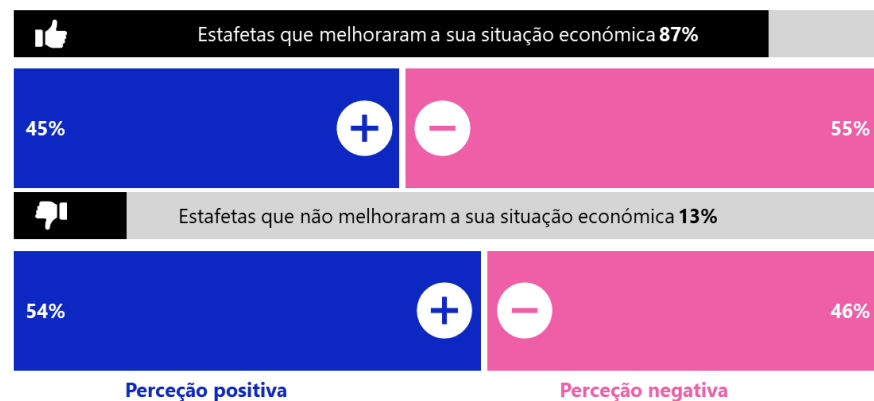
Importa, no entanto, referir que, de acordo com o exposto no gráfico 11 da página anterior, 87% dos estafetas pretendem continuar a trabalhar como *freelancers*, o que deve ser tido em conta quando se analisam as perceções, ainda que positivas, sobre um potencial incremento de regulamentação no setor.



Como verificado no capítulo anterior, nove em cada dez estafetas afirma ter melhorado as suas condições económicas, pelo que importa aferir se a perceção daqueles que não melhoraram é distinta em face de hipóteses de incremento da regulamentação.

Neste âmbito verifica-se que a permeabilidade à regulamentação é ligeiramente superior junto dos estafetas que não melhoraram a sua situação financeira, tal como pode ser verificado no gráfico seguinte.

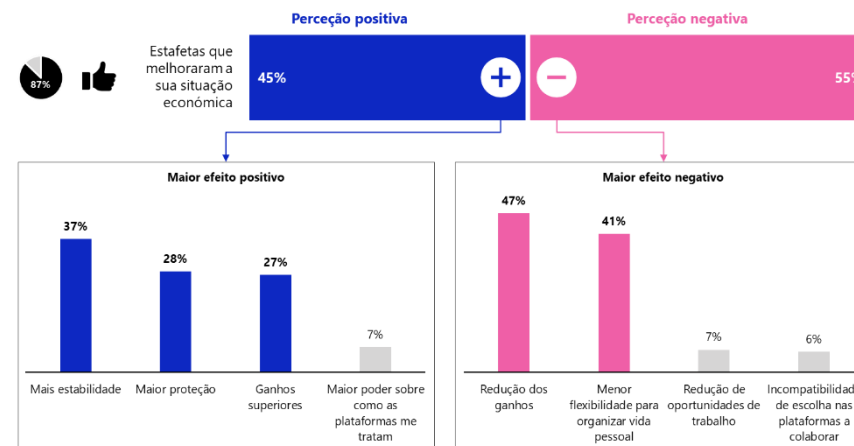
Gráfico 14 - Perceção sobre a possível aprovação de regulamentação da atividade pelos estafetas que melhoraram e os que não melhoraram a sua situação económica



Entre os estafetas que melhoraram a sua situação económica, os que apontam o cenário hipotético de aumento de regulamentação como positivo (45%), esperam uma potencial melhoria na estabilidade (37%) e proteção (28%) no trabalho.

Já os estafetas que melhoraram a sua situação económica e que apontam o cenário hipotético de aumento de regulamentação como negativo (55%), receiam uma redução nos rendimentos (47%) e menor flexibilidade para organizar a vida pessoal (41%).

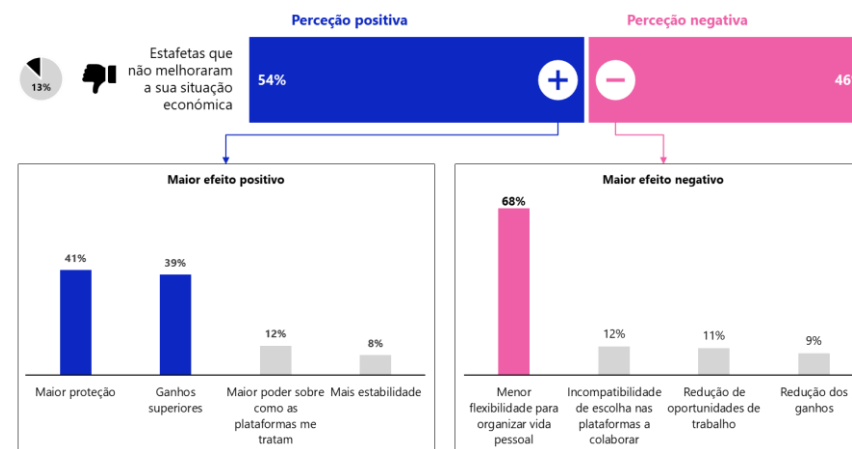
Gráfico 15 – Perceção dos estafetas que melhoraram a sua condição financeira sobre a possível aprovação de regulamentação da atividade e os maiores efeitos positivos e negativos



Por outro lado, os estafetas cuja situação económica não melhorou e que assumem como positivo o incremento da regulamentação (54%), esperam mais proteção (41%) e um aumento dos seus rendimentos (39%).

A preocupação com a possível rigidez laboral que condicione a organização da vida pessoal (68%) é o principal aspeto negativo apontado pelos estafetas cuja situação económica não melhorou e que assumem como negativo o incremento da regulamentação (46%).

Gráfico 16 – Perceção dos estafetas que não melhoraram a sua condição financeira sobre a possível aprovação de regulamentação da atividade e os maiores efeitos positivos e negativos



***Cerca de nove em cada dez estafetas pretende continuar a trabalhar como freelancer e mais de metade vê como potencialmente negativo o incremento de regulamentação no setor de atividade.***

## Conclusões

O presente estudo permite concluir, em primeira instância, que um debate público em matéria laboral e social não deve divergir daquilo que é o sentimento geral partilhado pelos estafetas que colaboram com as plataformas digitais.

O impacto social, laboral e económico das plataformas digitais de entregas em Portugal não se esgota nos resultados aqui apresentados, ainda que os mesmos possam espoletar uma análise mais profunda do setor e daqueles que com ele colaboram.

Tais resultados levam-nos a concluir de que as plataformas digitais de entregas aparentam ter gerado maioritariamente impactos sociais e laborais positivos na vida dos estafetas que com elas colaboram, na medida em que:

- Cerca de nove em cada dez estafetas inquiridos afirmam ter melhorado as suas condições de vida;
- O principal motivo de interesse para começar a colaborar com as plataformas é a flexibilidade horária (40%);
- O fator mais valorizado na colaboração com as plataformas é a flexibilidade laboral (49%);
- Metade dos inquiridos veem nas plataformas uma fonte de rendimento adicional, dado que 52% têm outros trabalhos a tempo inteiro ou parcial;
- Ainda que 47% dos estafetas tivessem um trabalho a tempo inteiro, estes viram nas plataformas uma melhor alternativa ao seu anterior trabalho ou um complemento ao seu trabalho atual;
- 55% dos estafetas estrangeiros já havia trabalhado em Portugal, vendo nas plataformas digitais de entregas uma alternativa viável aos seus trabalhos anteriores;
- Os restantes 45% viram nas plataformas a sua porta de entrada no mercado laboral nacional;

- Cerca de 90% da amostra pretende continuar a trabalhar como *freelancer*;
- 54% dos inquiridos vê como potencialmente negativo o incremento da regulamentação no setor, ao passo que os restantes identificam alguns pontos positivos;
- Os estafetas indicam a perda de flexibilidade e rendimentos mais baixos, características que identificam como os principais benefícios do trabalho através de plataforma, como os principais efeitos negativos de uma potencial regulação. Os principais benefícios e proteções adicionais indicados pelos estafetas seriam a maior proteção laboral (e.g. cobertura de seguro para doença), seguida da maior previsibilidade de rendimentos.

Reforça-se que a discussão pública no quadro das atividades dos estafetas que colaboram com plataformas digitais de entregas deve assim, em primeira instância, procurar detalhar e compreender as verdadeiras necessidades dos profissionais que com elas cooperam.

## Nota Metodológica

Os resultados deste estudo decorrem de um inquérito realizado aos colaboradores de três dos operadores mais representativos em Portugal: Bolt Food, Glovo e Uber Eats.

O inquérito foi constituído por 18 perguntas e disponibilizado em formato digital, em versão portuguesa e inglesa, entre 21 de dezembro de 2021 e 3 de janeiro de 2022, aos estafetas constantes das bases de dados das respetivas plataformas.

Foram recolhidas um total de 2.467 respostas: 1.913 ao inquérito realizado em português e 554 à versão inglesa, tendo sido normalizadas (em língua portuguesa) e tratadas em conjunto.

Das 2.467 respostas foram excluídas:

- As que não tinham e-mail de identificação, no sentido de não analisar resultados em duplicado. Estas respostas corresponderam a 192.
- Aquelas cujo e-mail da resposta se encontrava duplicado, correspondendo a 218. Destas, foi mantida a última versão submetida pelo inquirido.

A amostra final após tratamento foi de 2.057 respostas, tendo sido excluído um total de 410, garantido o anonimato das respostas e a confidencialidade de todos dados recolhidos.

16 das 18 perguntas eram de resposta obrigatória, sendo que três delas foram redigidas com dependência da resposta anterior.

Assim, a dimensão da amostra, que foi globalmente de 2.057 inquiridos por resposta, foi distinta no quadro das seguintes análises:

- Na figura 1, três inquiridos preferiram não indicar o seu género: 2.054 respostas;
- No gráfico 3, foram considerados os cidadãos com nacionalidade que não a portuguesa: 1.114 respostas;
- No gráfico 15 constam da amostra de efeitos positivos 913 inquiridos e da amostra de efeitos negativos 1.085. Estas questões não eram obrigatórias.

A margem de erro dos resultados estima-se entre os 2,1 e os 2,75% com confiança entre 95 e 99%.

Associação INDEG-ISCTE Executive Education

Winning Scientific Management, Lda.