Instituição
ASSOCIAÇÃO CIDADE PARA TODOS

Título da tecnologia
Contrate Quem Luta

Título resumo

Resumo
O Contrate Quem Luta é uma iniciativa criada pela e para a comunidade, a fim de gerar renda para trabalhadores informais que dependem de atividades pontuais. Trata-se de um assistente virtual (chatbot) do WhatsApp que conecta a comunicação entre quem busca contratar serviços de uma base confiável e quem procura oportunidades de trabalhos informais para gerar renda própria. O serviço é gratuito e considera a realidade concreta das condições da comunidade que, por sua vez, possui aparelhos smartphones com hardware modesto, muitas vezes sem acesso à internet, e mesmo assim, permite um fácil entendimento e acesso através do WhatsApp, um serviço já comumente utilizado.

Objetivo Geral
A Tecnologia Social proposta busca gerar renda nas periferias da Grande São Paulo. Com inovações e estratégias inclusivas, promovemos desenvolvimento socioeconômico sustentável, reduzindo desigualdades e fortalecendo laços comunitários. O objetivo é transformar positivamente essas comunidades, proporcionando autonomia financeira e ampliando perspectivas de vida para todos.

Objetivo Específico
Fortalecer a capacidade de iniciativa dos prestadores com base no território, permitindo iniciativas escaláveis e sustentáveis que no longo prazo distribua não só renda mas crie formas mais coletivas de organização do trabalho Criar autonomia aos trabalhadores, criando a independência de plataformas caras, burocráticas ou inacessíveis Estabelecer uma conexão de confiança na comunidade, inicialmente a partir da necessidade de prestação de serviços, porém expandindo para um senso de cooperação e coletividade. Aumentar a renda em espaços periféricos, girando a economia fora dos eixos centrais urbanos

Problema Solucionado
O Contrate Quem Luta surgiu em meados de 2020, no meio da pandemia, quando muitos prestadores de serviços e famílias viram suas condições de vida deteriorarem por diversos fatores, mas especialmente pela falta de renda. Os trabalhadores que fazem a luta por moradia dentro das ocupações da grande São Paulo se viam com poucas oportunidades, além do agravamento da vulnerabilidade dessas comunidades. Foi com essa necessidade e sob uma ótica solidária, foi pensada uma forma de aproximar demandas aos serviços que gerem renda para trabalhadores. Ainda que os desafios encontrados por essas comunidades atravessem condições de saúde, moradia, precariedade de serviços públicos, acesso à educação e à cidade, é a dificuldade de gerar renda autonomamente que impossibilita qualquer desenvolvimento e mudança de condição de vida. A burocratização do acesso ao emprego, a informalidade extrema que plataformas de entrega (des)tratam os trabalhadores e por fim os custos envolvidos na própria busca por oportunidades criam um ciclo vicioso de falta de renda, e portanto um cenário ideal para uma tecnologia democrática, autônoma e acessível para estabelecer conexões cooperativas dentro de uma comunidade.

Descrição
O Contrate Quem Luta é uma solução digital pensada, desenvolvida e operada por trabalhadores, que compõem tanto a organização da plataforma, quanto a própria prestação e solicitação dos serviços. Ele foi criado dentro do Movimento dos Trabalhadores Sem Teto, o MTST, que possui a luta por moradia como bandeira central, mas não a única. Isso acontece pelo seguinte motivo: o trabalhador que não tem acesso ao direito de morar dignamente – o sem teto – também não tem acesso a direitos sociais básicos como a trabalho e salário digno, à educação, ao atendimento de saúde, ao transporte coletivo, à infraestrutura básica em seu bairro e diversas outras necessidades. Por isso se afirma que a reivindicação por moradia é parte de uma luta maior por condições de vida dignas. Dentro deste contexto, o movimento já foi responsável pela criação de mais de 40 Cozinhas Solidárias espalhadas pelo Brasil, durante a maior crise de fome nos centros urbanos durante o agravamento da pandemia de 2020. Ver referências no item "Anexos e Links". Além disso, foi recentemente estabelecida a criação de cursinhos populares e escolinhas de creche para trabalhadores do próprio movimento e dos bairros ao redor, girando a comunidade ao redor, suprindo com iniciativas do movimento as necessidades de acesso à educação, trabalho e alimentação. Como mais uma iniciativa, o Contrate Quem Luta surgiu a partir da demanda do acesso ao emprego e serviços pontuais. A organização é feita entre os próprios trabalhadores, com reuniões periódicas, dividido por território e função, escolhendo coordenadores que vão ser responsáveis por

orientar, monitorar e acompanhar as atividades, mediar conflitos e manter a segurança dos trabalhadores. As reuniões servem para que os trabalhadores possam expressar opiniões, angústias e dúvidas, além de dar sugestões, a partir dessa dinâmica as mudanças que se entender necessárias serão aplicadas e avaliadas pelo grupo. Para pessoas que fazem parte do movimento e desejam se cadastrar na plataforma CQL como prestadores de serviços, estas reuniões são o espaço onde o acolhimento e a coleta de dados para cadastro acontecem. Essa Tecnologia Social é composta de um chatbot de WhatsApp, que conta com uma série de respostas automatizadas configuradas para conectar trabalhadores e pessoas que desejam contratar serviços. Para realizar o cálculo das distâncias entre cliente e prestador, a ferramenta usa a funcionalidade de “Localização Fixa”, própria do Whatsapp, como identificador da localização do cliente, e o CEP do prestador como o seu identificador de localização. O trabalho, uma vez realizado, é avaliado de diferentes formas. Os prestadores, em comum acordo em assembléia, são instruídos a mandar fotos e detalhes da realização do serviço para seus respectivos coordenadores como meio de acompanhamento e orientação acerca da qualidade do serviço prestado. As reuniões periódicas também servem como espaço comum para debater orientações sobre os serviços prestados. Além disso, a ferramenta CQL também pode dispor de mensagens automáticas que coletam feedback do cliente via Whatsapp. A referida TS conta também com a possibilidade de redirecionar o contato para um atendente humano, que em determinado momento pode assumir a conversa e ajudar na mediação da organização do serviço. Temos, assim, um chatbot e um atendente humano, ambos em conjunto interagindo com o usuário que deseja contratar serviços de pessoas que atuam na base do MTST. Após a mediação inicial da contratação, o contato e os detalhes do serviço são repassados para Coordenadores e Coordenadoras de Trabalho, que são responsáveis por conhecer e saber as demandas dos trabalhadores e trabalhadoras que estejam sob seu cuidado - os Coordenadores e Coordenadoras sendo eles próprios também trabalhadores dentro da plataforma. Cria-se, assim, uma rede de solidariedade mútua entre prestadores de serviço auto organizados, que efetivamente resulta em uma forma real de economia solidária. O Contrate Quem Luta é feito pensando na realidade concreta das condições dos trabalhadores e trabalhadoras que prestam seus serviços na plataforma. Muitos deles possuem aparelhos smartphones com hardware modesto, além de não possuírem acesso à internet, exceto pela gratuidade de tráfego de dados do aplicativo WhatsApp devido à política de zero-rating praticada pelas empresas de telefonia brasileiras. Dadas estas condições, optou-se pela solução via WhatsApp, solucionando estes dois problemas de forma simultânea: não é necessário instalar nenhum aplicativo extra e assim consumir o pouco espaço de armazenamento dos aparelhos, e o acesso à comunicação via internet não é prejudicado. Hoje em dia existem cerca de 220 prestadores cadastrados no CQL, e cerca de 80 tipos de serviços disponíveis. A plataforma consegue entregar hoje cerca de 200 serviços por mês. A replicação desta tecnologia para outros territórios exige a hospedagem do código e do banco de dados da aplicação, a contratação de um serviço de brokering de mensageria via Whatsapp, e a expansão de novos núcleos e/ou comunidades. Hoje, a implantação do Contrate Quem Luta utiliza os serviços de hospedagem da Amazon AWS, tanto para o banco de dados quanto para o código da aplicação. O serviço de brokering de mensageria via Whatsapp é atualmente feito através da plataforma Zenvia, a qual nos oferece a possibilidade de configurar as falas automatizadas nosso chatbot, além de um sistema de chat em tempo real que é utilizado por uma pessoa responsável pelo operativo cotidiano

Recursos Necessários

Os recursos necessários consistem em: Uniforme e identificação para os prestadores de serviços, como jaquetas, camisetas ou calçados; Papelaria, impressão para divulgação e cartões de visita dos contribuidores. Por vezes, a divulgação do Contrate Quem Luta acontece dentro de reuniões nas ocupações, ou pelo boca a boca. Materiais de divulgação ajudariam a distribuir nas comunidades ao redor, ou até para deixar com as pessoas que contratam os serviços, para que possam divulgar para mais pessoas; EPIs tais como calçados, luvas, capacetes; Equipamentos e ferramentas para construção e manutenção: martelo, chaves de fenda, voltímetro, luvas de limpeza, trena, entre outros; Reserva de emergência operacional com o objetivo de amparar o trabalhador no caso de imprevistos durante o serviço; Celular como material de trabalho dos coordenadores; Hospedagem e operação do chatbot, utilizando AWS, Zenvia e GSuite

Resultados Alcançados

Resultados Quantitativos: Funções de serviços prestados: 78 cadastradas Prestadores cadastrados na região metropolitana de São Paulo: 218 Média de 200 pedidos por mês Resultados Qualitativos: Depoimentos: “Recebo o contato do cliente, seu nome, seu endereço aproximado e a necessidade do serviço, tudo pelo WhatsApp. O Contrate mudou minha vida profissional porque me proporcionou uma ponte que eu não tinha com clientes precisando dos serviços que eu presto”, conta Fernando Amaral, que trabalha com construção civil e faz parte do CQL. “Antes desse aplicativo, eu alternava fases boas com muito trabalho com fases sem absolutamente nada. Só pegava serviço por indicação. Agora sempre aparece algo novo para fazer”. “Quando não estava fazendo bico, estava vendendo coisas na rua. Era uma loucura manter a casa, as necessidades da criança. Se reestabelecer era um sonho distante. Antes de começar o curso, me ocorreu: ‘será que sou uma pessoa que consegue suprir as demandas desta área?’”,

conta Fernanda Rodrigues de Assis. Ela segue: “Em seis meses, fui contratada para trabalhar numa empresa de tecnologia e isso foi a reviravolta da minha vida. Sinceramente, não sei o que seria do meu futuro sem isso, porque uma mãe não consegue um trabalho estável sem uma profissão definida, sem uma faculdade, sem um ensino médio completo”.

Locais de Implantação

Endereço:

Zona metropolitana, São Paulo, SP