


“QUEM NÃO É SIMPÁTICO ACABA SENDO PUNIDO”:

o trabalho emocional no contexto da uberização

*Julice Salvagni**
(UFRGS, Brasil)

*Vivian Tavares Della Valentina***
(UFRGS, Brasil)

*Renato Koch Colomby****
(IFPR, Brasil)

 <https://doi.org/10.29404/rtps-v7i12.620>

Resumo: investiga-se como são gerenciadas as emoções no trabalho dos motoristas de aplicativos, em um contexto de uberização. Para tanto foi realizada uma pesquisa de campo, com a aplicação de entrevistas semiestruturadas a motoristas de aplicativos, buscando informações sobre a rotina dos motoristas de aplicativo, em seus aspectos objetivos e subjetivos. Considera-se que o trabalho emocional faz parte do cotidiano dos motoristas e que as emoções são gerenciadas por meio de amplo esforço para se manter tranquilo e desenvolver a cordialidade durante a jornada de trabalho. Os sentimentos apontados pelos motoristas durante sua jornada de trabalho estão relacionados com a insegurança no trabalho, a falta de clareza dos parâmetros de avaliação, o autogerenciamento e a intensificação do trabalho para garantir sua sobrevivência.

Palavras-Chave: Mundo do trabalho; Organização do trabalho; Pesquisa de Campo; Psicologia do Trabalho; Sociedade e trabalho.

* Doutora em Sociologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Atua como Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), onde integra o quadro docente do Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-6334-0649>, e-Mail: julicesalvagni@gmail.com

** Bacharel em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Atua como Consultora na área de risco corporativo na EY. Pesquisa sobre Relações de Trabalho. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-5293-6199>, e-Mail: vtavaresdv@gmail.com

*** Doutor em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). É Professor no Colegiado de Administração do Instituto Federal do Paraná (IFPR), Campus Palmas, onde é Líder do Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Trabalho, Organizações e Pessoas (NEPT/IFPR). Também é integrante do Observatório Internacional de Carreira (OIC/UFRGS) e do Grupo Interdisciplinar de Estudos da Inovação e do Trabalho (GINEIT/UFRGS). ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-5013-6913>, e-Mail: renato.colomby@gmail.com

"WHO IS NOT NICE ENDS UP BEING PUNISHED": emotional work in the context of uberization

Abstract: it investigates how emotions are managed in the work of application drivers, in a context of uberization. For this, field research was carried out, with the application of semi-structured interviews to application drivers, seeking information about the routine of application drivers, in their objective and subjective aspects. It is considered that emotional work is part of the daily life of drivers and that emotions are managed through ample effort to remain calm and develop cordiality during the workday. The feelings pointed out by drivers during their workday are related to job insecurity, lack of clarity of evaluation parameters, self-management, and intensification of work to ensure their survival.

Keywords: World of work. Organization of work. Field research. Work Psychology. Society and work.

"QUIEN NO ES AGRADABLE ACABA SIENDO CASTIGADO": trabajo emocional en el contexto de la uberización

Resumen: se investiga cómo se manejan las emociones en el trabajo de los drivers de aplicaciones, en un contexto de uberización. Para ello, se realizó una investigación de campo, con la aplicación de entrevistas semiestructuradas a drivers de aplicaciones, buscando información sobre la rutina de los drivers de la aplicación, en sus aspectos objetivos y subjetivos. Se considera que el trabajo emocional forma parte del día a día de los conductores y que las emociones se gestionan mediante un amplio esfuerzo para mantener la calma y desarrollar la cordialidad durante la jornada laboral. Los sentimientos señalados por los conductores durante su jornada laboral están relacionados con la inseguridad en el trabajo, la falta de claridad en los parámetros de evaluación, la autogestión y la intensificación del trabajo para asegurar su supervivencia.

Palabras Clave: Mundo de trabajo. Organización de trabajo. Tema de investigación. Psicología del trabajo. Sociedad y trabajo.

Introdução

O motorista de aplicativo é o trabalhador cadastrado como prestador de serviço de transporte numa plataforma, ou seja, uma infraestrutura digital alimentada por dados, que são processados e organizados por algoritmos (CASILLI; POSADA, 2019) como os aplicativos de celular, que os conecta aos clientes, permitindo a realização de um trabalho esporádico ou em tempo integral. O trabalho de motorista de aplicativo surgiu no Brasil com a inserção das plataformas multinacionais de transporte privado a partir do ano de 2014. Tais plataformas se denominam empresas de tecnologia que conectam pessoas que precisam de viagens a motoristas cadastrados (UBER, 2020), se isentando de qualquer vínculo com o trabalhador.

Inobstante, a tecnologia e o avanço das políticas neoliberais alteraram as relações de trabalho, sendo um fator importante na implementação da flexibilização do trabalho, especialmente em relação aos vínculos, que são alterados de uma relação formal do

modelo de produção fordista, para vínculos flexíveis, com menor seguridade social e trabalhista. O trabalho como motorista de aplicativo está inserido no que Antunes (2014) denomina de nova morfologia do trabalho, caracterizada pela desconstrução do formal e celetista, emergindo novas modalidades de trabalho multifacetado com o objetivo de garantir a acumulação flexível do capital. Antunes (2018) aponta que mais de 50% da população encontra-se em condição de trabalho informal, fora da rede de proteção social, precarizados. Nesse contexto, o mercado de trabalho passa a exigir mais do trabalhador, incluindo o gerenciamento das emoções devido à ampliação da exploração e da insegurança.

As emoções estão presentes no cotidiano da sociedade, sendo demonstrações, o lado visível, dos sentimentos e são condicionadas pela socialização, experiências individuais e cultura em que cada um está inserido, considerando o contexto de vida privada. Com o avanço do setor de serviços, as emoções são cada vez mais requisitadas, de modo que se vislumbra a comercialização das emoções, no qual há o chamado trabalho emocional, que perfaz um esforço para aparentar e transmitir a emoção requisitada pela organização (HOCHSCHILD, 1983)

Estudos anteriores apontam que a motivação dos motoristas de aplicativo ao se cadastrarem é principalmente transformar um patrimônio em algo produtivo e beneficiar-se de renda extra e flexibilidade de horários (PETICCA-HARRIS; DEGAMA; RAVISHANKAR, 2018). Todavia, no cenário brasileiro, observa-se o trabalho de motorista de aplicativo como uma alternativa ao desemprego e uma oportunidade temporária apta a gerar sustento em momento de crise econômica, apesar de toda a incerteza (VALENTE; PATRUS; GUIMARÃES, 2019; PETICCA-HARRIS; DEGAMA; RAVISHANKAR, 2018). André, Silva e Nascimento (2019) acrescentam que o trabalho dos motoristas de aplicativo pode ser considerado precário, a partir da perspectiva de falta de vínculo empregatício e direitos laborais, visto que a avaliação é subjetiva por parte dos usuários do aplicativo e pode causar o desligamento do motorista. Assim, investiga-se como são gerenciadas as emoções no trabalho dos motoristas de aplicativos, em um contexto de uberização. Para tanto, abarca-se no referencial teórico as concepções teóricas em relação à uberização e ao trabalho emocional.

Uberização e o exército dos trabalhadores *just in time*

A uberização é uma tendência corrente que pode ser definida como “uma nova forma de gestão, organização e controle do trabalho” (ABÍLIO, 2019, p. 1). Trata-se de um processo complexo que faz parte do processo de flexibilização laboral (ABÍLIO, 2020b). As plataformas digitais são mundialmente conhecidas pela expansão dessas novas formas de trabalho que se afirmam como tendência global (ABÍLIO, 2017). As empresas-aplicativo, especialmente as empresas de transporte privado, estão no mercado como empresas de tecnologia que fazem a mediação entre trabalhador, que presta o serviço, e usuário que necessita do serviço, recebendo uma porcentagem por sua atuação como mediador.

A uberização se expandiu com o desenvolvimento tecnológico e com o estabelecimento das políticas e modo de viver da racionalidade neoliberal, que envolvem novas formas de gestão e organização do trabalho, idealização do empreendedorismo,

controle de desempenho e eficácia (GROHMANN, 2020). Desse modo, consolida-se uma nova forma de organização e gestão do trabalho, flexibilização de vínculos e perda de direitos trabalhistas passando a responsabilidade e os riscos do desempenho para o trabalhador, transformando-o em um “empresário de si” (ANTUNES, 2018). Sendo assim, a uberização também se refere às políticas estatais e ao papel do Estado na (des)regulamentação constitucional do trabalho, resultando na flexibilização, ou seja, legitimando a exploração, a transferência de custos e riscos para o trabalhador.

O desenvolvimento tecnológico, que poderia diminuir custos e melhorar a qualidade de vida no trabalho, está sendo utilizado para a redução de postos, pautado por tarefas, sem reconhecimento de vínculo com o contratado do serviço. Assim, o que antes poderia ser um emprego, agora é dividido em tarefas, disponibilizadas em plataformas e realizadas por *freelancers* e autônomos, pessoas sem trabalhos regulares nem direitos laborais, marcados pela incerteza (HILL, 2015).

Através do gerenciamento algorítmico, a empresa-aplicativo controla e subordina o trabalho, pois define o preço do serviço prestado pelo trabalhador, assim como quanto e de que modo o trabalhador recebe, ou seja, em todo o processo a empresa possui o controle sobre as regras de distribuição e sobre o trabalho (ABÍLIO, 2019). O controle e gestão algorítmicos trazidos pelas plataformas digitais, processando e analisando dados de milhares de trabalhadores de modo monopolístico (ABÍLIO, 2020a), trazem a lógica da gamificação para o trabalho nos aplicativos, expressado nas mudanças nas regras, que fazem o trabalhador se engajar mais com seu trabalho, através de desafios que envolvem premiações, mesmo que de maneira arriscada (ABÍLIO, 2019).

Tais desafios lançados pelas empresas-aplicativo são estímulos à produtividade, sendo também uma forma de controle do trabalho. Sem garantia de retorno, o trabalhador toma o risco, neste caso a possibilidade de trabalhar sem a remuneração, para tentar ganhar a bonificação – compensações monetárias – não sendo claro para os trabalhadores que entram nessa lógica quem poderá ser vencedor. Afinal se a empresa-aplicativo controla a distribuição das corridas, ela pode também controlar quem ganha o bônus ofertado pela gamificação (ABÍLIO, 2020a).

O fato de que os trabalhadores uberizados passam mais tempo trabalhando para alcançar seus objetivos financeiros (SABINO, ABÍLIO, 2019; STEFANO, 2016), muitas vezes em tempo maior que o limite constitucional. Se antes o motoboy trabalhava com metas e as alcançava em um horário de trabalho regular, agora, com a monopolização do mercado de entregas, o trabalhador fica muito mais tempo disponível para alcançar o mesmo valor. Há relatos de sentimentos relacionados a esse aumento de jornada, como o estresse, cansaço, dores físicas e mentais (ABÍLIO, 2020b). Um ponto importante a ser desmistificado é o discurso das empresas-aplicativo apresentando o trabalhador uberizado como “empreendedor de si”, aquele que assume os riscos da atividade, sendo ele o único responsável pelo seu desempenho, sua rotina, horários e local de trabalho (SABINO, ABÍLIO, 2019).

O culto ao empreendedorismo massificado, a busca por soluções inovadoras, identificando oportunidades e convertendo-as em valor econômico, faz parte de uma cultura neoliberal que incentiva o individualismo, a concorrência e promove no mundo do trabalho a conformação com a insegurança, os riscos e incertezas (COSTA, BARROS, CARVALHO, 2011). A abordagem de empreendedor não cabe aos trabalhadores uberizados,

pois seu trabalho é gerenciado e controlado pelo algoritmo do aplicativo, tanto os ganhos como a disponibilidade. Assim, esta dita autonomia do empreendedor de si, em verdade, depende da distribuição e precificação das corridas, que são de gerência dos aplicativos e subordinam o trabalhador à sua lógica (SABINO; ABÍLIO, 2019).

Portanto, a roupagem de empreendedorismo que as empresas-aplicativos propagam mascara a insegurança de trabalho e o fato de que os trabalhadores assumem o risco da atividade, encobrendo a relação de subordinação entre capital-trabalho (ABÍLIO, 2019). Desse modo, a rotulação desses trabalhadores como empreendedores desloca o “desemprego enquanto questão social para uma atribuição ao indivíduo da responsabilização por sua sobrevivência em um contexto de incerteza e precariedade” (ABÍLIO, 2019, p. 4). Diante disso, denota-se que a empresa-aplicativo continua com o controle e gerenciamento, além de capturar o conhecimento e autonomia do trabalhador (ABÍLIO, 2017; 2019).

Neste cenário, tem surgido uma nova expressão: a *gig economy*, que pode ser traduzida como “economia dos bicos”. Abílio (2020b) ressalva que esta denominação no Brasil, pode ser perigosa por esconder elementos estruturais do mercado de trabalho nacional, como a precariedade. De Stefano (2016) aponta que a *gig economy* pode ser entendida como um mercado de trabalho baseado na força de trabalho *on demand*, limitada geograficamente, mas subordinada a empresas globais, onde trabalhadores temporários prestam serviços para empresas/indivíduos e recebem exclusivamente pelo resultado do trabalho realizado. Ou seja, um mercado com trabalhadores *just in time*, como já referido por Abílio (2017), sem vínculos, sem segurança de trabalho, que há certa flexibilidade e autonomia dos trabalhadores e relações de curto prazo com quem demanda o trabalho.

De Stefano (2016) salienta que nos aplicativos geralmente são colocados padrões mínimos de qualidade, que podem não ser claros. Ainda, os trabalhadores podem ficar à disposição da plataforma por um tempo indeterminado, sem a clareza sobre o funcionamento desse mecanismo (ABÍLIO, 2019). Assim, os trabalhadores são *superexplorados* e a plataforma garante mais oferta dos seus serviços. Por outro lado, para o trabalhador, essa nova formulação pode ser uma chance de usar itens subutilizados para gerar renda extra, ou exercitar uma atividade, de maneira que ele pode ter uma flexibilidade maior para encaixar esses trabalhos na sua rotina, destacando a flexibilidade como um ponto positivo da *gig economy* (STEFANO, 2016).

Entretanto, apesar dos aspectos que podem ser positivos, esse modelo muitas vezes é visto como um não-trabalho, ou entendido como um trabalho invisível, também se misturando com trabalho doméstico ou modalidades de trabalho à distância (DE STEFANO, 2016). Sendo assim, com as políticas neoliberais, é reforçada uma tendência à desregulamentação do mercado de trabalho globalmente. A utilização da forma de trabalho *on demand* devido aos baixos custos pode implicar em concorrência predatória em nível global, “incentivando” demais empresas a buscarem formas desreguladas de trabalho.

Com o avanço da *gig economy*, os trabalhos flexíveis e precários, que já faziam parte do mercado de trabalho brasileiro, foram impulsionados pela crise econômica, de modo que os desempregados, trabalhadores precarizados e subutilizados aderem aos trabalhos uberizados. Ainda, observa-se a transformação de profissionais em trabalhadores uberizados, *just in time*. Antes recebiam um piso salarial, podendo ficar aguardando a

próxima entrega, e agora recebem apenas quando realizam o trabalho e precisam ficar rodando pela cidade para encontrar entregas, sem saber claramente como funciona a disponibilização do trabalho nem suas regras (ABÍLIO, 2020b).

Sob diversos termos, sejam eles uberização, *gig economy*, economia compartilhada, há o aumento da flexibilização do trabalho a partir das tecnologias de informação e comunicação, com empresas de tecnologia que se dizem mediadoras de oferta e demanda e eliminam a subordinação, alegando que os trabalhadores possuem liberdade (FILGUEIRAS; ANTUNES; 2020)

O trabalho emocional: aspectos sobre o valor de troca das emoções

Fineman (2001) alega que as emoções são essencialmente condicionadas a socialização do indivíduo e são demonstrações de sentimentos como raiva, medo, tédio, alegria, entre outros. Assim, a expressão das emoções procura ser encaixada em regulamentações sociais que são institucionalizadas, podendo ser manipulada de acordo com os interesses do indivíduo ou a partir de demandas das organizações. Já os sentimentos são essencialmente privados e subjetivos, sendo uma experiência orgânica do indivíduo que funciona como um sinal para seu corpo e mente.

Hochschild (1983) utiliza emoção e sentimentos como sinônimos. Dessa forma, para a autora, essas séries de regras de convivência, que são ensinadas ao longo da vida e aprendidas em decorrência de diferentes experiências também podem ser entendidas como trabalho emocional. O termo trabalho emocional (*emotional labor*) foi cunhado por Hochschild (1983, p. 7) e é definido como o trabalho que "exige que se induza ou suprima o sentimento a fim de sustentar a aparência externa que produz o estado de espírito adequado nos outros". A autora complementa que esse trabalho "exige uma coordenação de mente e sentimento, e às vezes se baseia em uma fonte de identidade que honramos como profunda e integrante de nossa individualidade".

Morris e Feldman (1996, p. 987) definem de trabalho emocional como "esforço, planejamento e controle necessários para expressar a emoção desejada pela organização durante as transações interpessoais". Por essa razão, o trabalho emocional é caracterizado por contatocom o público, geralmente estando presente no setor de serviços; indução de sentimentos em outrem, como sentimento de alegria e segurança; e quando a organização exerce algum controle sobre as emoções do trabalhador, seja através do treinamento, como no caso das comissárias de bordo, seja através de controle, como no caso dos cobradores de dívidas (HOCHSCHILD, 1983).

Dessa forma, no bojo do desenvolvimento tecnológico e das mudanças no mercado de trabalho, se observa que, se antes a economia era baseada na produção, os sentimentos no trabalho eram suprimidos e as organizações controlavam o trabalho técnico e operacional. Atualmente, com a emergência dos trabalhadores de serviço, a gestão e expressão adequada das emoções requeridas pelas empresas são consideradas diferenciais estratégicos, motivo pelo qual as habilidades interpessoais são cada vez mais requisitadas (BONFIM; GONDIM, 2010; MORRIS; FELDMAN, 1996; FINEMAN, 2001).

Ainda, mesmo quando há congruência entre o que é sentido pelo trabalhador e a emoção que deve ser transmitida de acordo com a organização, sempre haverá um esforço do trabalhador para garantir que está sendo transmitida a expressão dessa emoção de acordo com o que é instruído. Como exemplo, cita-se a cordialidade dos motoristas de aplicativo, que deve ser executada de acordo com o que é passado pela empresa-aplicativo, de modo que mesmo que o trabalhador seja cordial, a expressão dessa emoção é padronizada pelas normas da empresa.

Essa definição sugere que a expressão dos sentimentos, que inicialmente era determinada de maneira privada, passa a ser explorada comercialmente e, por consequência, torna-se parte do trabalho. Tal institucionalização das emoções também indica que há padrões de expressões de emoções, regras, *display rules*, criadas pelas organizações que ditam quais emoções devem ser expressas e como elas devem ser expressadas no trabalho (MORRIS; FELDMAN, 1996; HOCHSCHILD, 1983).

Por outro lado, em instâncias da vida privada, o trabalho emocional se refere aos sentimentos expostos com valor de uso. Ou seja, o trabalho emocional nesse caso é realizado buscando interesses pessoais, alguma vantagem na esfera privada ou a adequação de sua expressão emocional ao momento em que se encontra (HOCHSCHILD, 1983). Nessa esfera, as normas emocionais estão relacionadas a como se portar, como expressar as emoções em determinadas situações, como funerais ou festas. Uma das principais diferenciações das normas de demonstração (*display rules*) no trabalho é que as organizações definem essas regras, que usualmente são estandardizadas.

A elaboração das emoções acontece de acordo com regras de sentimentos (*feeling rules*), que são padrões de sentimentos utilizados para determinar o que é devido para o outro e o que é devido para si. Hochschild (1983, p. 56) denomina *feeling rules* "o que guia o trabalho emocional através do estabelecimento do senso de direito ou obrigação que governa as trocas emocionais". Essas regras procuram especificar a intensidade, a duração e o sentido dessas emoções, que podem ser percebidas a partir do entendimento que o trabalhador possui das próprias emoções. Elas também podem ser consideradas em situações da vida privada, como nas expectativas de como alguém deveria estar se sentindo em determinada situação e com o fato está, por exemplo.

Nesse ínterim, a autora aponta que as organizações cada vez mais buscam gerenciar como os funcionários apresentam suas emoções aos clientes. Com a uberização, avançou-se no sentido de que agora os que transmitem a imagem da empresa não são contratados por ela. Esse é o caso dos motoristas, que são trabalhadores que não possuem qualquer vínculo, mas são os que carregam a imagem dela para o cliente.

Logo, o trabalho emocional é abrangente, não sendo relacionado apenas a supressão e controle das emoções do trabalhador, mas sim no gerenciamento e molde das emoções do trabalhador de acordo com o que a organização e o público ao qual são destinadas as expressões emocionais demandam. Assim, o desempenho do trabalho emocional é requerido para assegurar que se obtenha as reações desejadas dos consumidores (LUZ, 2010).

Há ainda uma outra forma de trabalho emocional, aquela que não possui um custo alto, visto que o trabalho emocional é realizado em consonância com os sentimentos do trabalhador, ou seja, a expressão emocional é genuína e espontânea, havendo pouca

nenhuma diferença entre o que o trabalhador sente e o que é requisitado dele por parte da organização, sendo necessário pouco esforço para a manifestação da emoção e, portanto, o trabalho emocional não é penoso, sendo, neste caso, benéfico para o trabalhador e para a organização (ASHFORTH; HUMPHREY,1993). Ainda, de acordo com Ashforth e Humphrey (1993), o trabalho emocional pode ser benéfico para os trabalhadores em situações que precisem lidar com clientes desagradáveis, evitando perturbações, por exemplo.

Hochschild (1983) ainda ressalta que o objetivo das organizações é obter lucro a partir do trabalho emocional. Isso fica claro conforme o estudo com as comissárias de bordo, indicando que elas sejam simpáticas e alegres, sempre sorrindo, mesmo frente a grosserias por parte dos clientes. Ao contrário do trabalho das comissárias, Hochschild (1983) também apresenta um estudo sobre os cobradores de débitos, que não possuem um treinamento rígido, e devem usar emoções como forma de pressionar o cliente. Ademais, essas regras, tanto de sentimentos, quanto de expressões, criam expectativas nos usuários do serviço, como por exemplo se espera de um médico que seja atencioso com seu paciente, ou se espera que as comissárias de bordo sejam simpáticas. Assim, a consonância das expressões emocionais do trabalhador com a expectativa social, os torna "confiáveis" (LUZ, 2010).

Os trabalhadores buscam minimizar o esforço para sentirem verdadeiramente as emoções que lhes são demandadas, para isso eles procuram diminuir a distância entre o que sentem e o que devem expressar a partir de uma mudança dos sentimentos ou alteração na expressão dos sentimentos (HOCHSCHILD, 1983). Hochschild (1983) aponta que majoritariamente o trabalho emocional é imposto pela organização visando seus interesses e, frequentemente, a forma como isso ocorre não é benéfica para o trabalhador. Entretanto, verifica-se que o trabalho emocional pode estar direta ou indiretamente relacionado ao salário, motivo pelo qual ele é importante em diferentes trabalhos, como, por exemplo, em áreas que lidam com vendas e atendimentos ao público.

Procedimentos Metodológicos

Trata-se de um estudo de natureza qualitativa e com abrangência territorial em que foi incluída a cidade de Porto Alegre, sendo a capital do Rio Grande do Sul (Brasil), e sua região metropolitana. Tendo como público pesquisado os motoristas de aplicativos, os convites se deram por dois canais: rede de contatos pessoais dos pesquisadores e busca ativa em grupos sobre o tema em redes sociais e fóruns da internet. Ao total, foram entrevistados 8 (oito) motoristas que foram identificados por letras em ordem alfabética como medida para manter seu anonimato. A descrição desses participantes está disponível no Quadro 1.

Quadro 1 – Descrição dos entrevistados

| Entrevistado | Idade | Escolaridade | Cidade | Tempo nos Apps | Observação |
|--------------|-------|--------------------------|---------------|----------------|--------------------------|
| A | 29 | Cursando Ensino Superior | Caxias do Sul | 2 anos | Presencial (2019) |
| B | 33 | Cursando Ensino Superior | Canoas | 1 ano | Presencial (2019) |
| C | 50 | Segundo grau completo | Porto Alegre | 4 anos | Por telefone (2019) |
| D | 63 | Superior completo | Porto Alegre | 3 anos e meio | Por video-chamada (2020) |
| E | 44 | Cursando Ensino Superior | Porto Alegre | 3 anos | Presencial (2019) |
| F | 29 | Cursando Ensino Superior | Porto Alegre | 3 anos | Por video-chamada(2020) |
| G | 20 | Cursando Ensino Superior | Novo Hamburgo | 1 ano | Presencial (2019) |
| H | 28 | Cursando Ensino Superior | Porto Alegre | 3 anos | Por video-chamada(2020) |

Fonte: Elaborado pela autora (2019; 2020)

Destaca-se que todos são homens, a maioria cursando Ensino Superior ou já formado. Foram abordadas duas motoristas mulheres, entretanto, elas não se disponibilizaram a participar do estudo. Na oportunidade, todos os entrevistados possuíam carro próprio para trabalhar, sendo que alguns compraram um carro exclusivamente para começar a trabalhar com os aplicativos. Os Entrevistados B e C possuem esse trabalho como renda complementar, o restante tem no trabalho como motorista uma opção ao desemprego.

A entrevista buscou informações sobre a rotina dos motoristas de aplicativo, identificar como ocorre o gerenciamento dos sentimentos por parte dos motoristas, a organização do trabalho, bem como entender quem faz parte desse grupo emergente de trabalhadores. Optou-se por uma entrevista semiestruturada que combina perguntas abertas e fechadas, tendo o respondente a oportunidade de discorrer sobre o tema. O instrumento foi aplicado entre 2019 e 2020. Essa técnica de coleta de dados “possibilita a obtenção de dados referentes aos mais diversos aspectos da vida social” (GIL, 2008, p.110), assim como informações aprofundadas acerca do comportamento humano. Foram realizadas e gravadas, com autorização dos participantes, quatro entrevistas presenciais e quatro de maneira remota em horários oportunos e tendo duração de aproximadamente uma hora cada. Importa dizer que a pesquisa teve que adaptar-se em decorrência da pandemia de Covid-19, já que os contatos presenciais tiveram que ser evitados. Contudo, por mais que não se possa afirmar que impactos esse contexto nos resultados, não foram percebidos prejuízos significativos no andamento da pesquisa.

Após a realização das entrevistas, foi feita a transcrição, organização e análise dos dados a partir do método de análise de conteúdo, definida por Bardin (1977) como um

conjunto de instrumentos metodológicos que possuem em comum a inferência, uma interpretação controlada baseada na dedução. A análise de conteúdo dedutiva é composta por uma estrutura de análise operacionalizada com base em conhecimentos prévios (CASTRO, ABS e SARRIETA, 2011). Assim, busca obter, através de procedimentos sistemáticos, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção das mensagens analisadas (BARDIN, 1977).

Após esse passo inicial, na próxima etapa, a codificação foi realizando partindo de três indicadores para análise: i) o recorteem que são definidas as unidades de análise; ii) a agregação em que as respostas são agrupadas por proximidade de acordo com as perguntas da entrevista; e iii) a enumeração na qual a pesquisa qualitativa é composta por ausência ou presença de certo atributo na fala/mensagem (BARDIN, 1977). A última etapa da análise de conteúdo foi o tratamento dos resultados, ou seja, a análise e interpretação da mensagem levando em conta não apenas o que é dito, mas como é dito, o contexto em que é dito, contradições e outros aspectos que podem influenciar na interpretação dos dados, buscando entender o que está por trás do que é falado (BARDIN, 1977).

Foram identificadas três categorias *a posteriori*, que contemplam relatos sobre a rotina dos trabalhadores, aspectos da uberização e precarização, tratando também a respeito da necessidade do gerenciamento das emoções durante o trabalho, abarcando, assim, os objetivos do estudo. Desse modo, a análise dos resultados foi realizada, observando pontos em comum e divergentes nas respostas, resultando no agrupamento das categorias analíticas que são apresentadas na próxima seção.

Resultados: discussão e análise dos dados

Para fins de sistematização da apresentação, análise e discussão dos dados, esta seção foi dividida em três momentos: 1) Flexibilização e precarização do trabalho; 2) Autonomia e autogerenciamento e, por fim; 3) Trabalho emocional: os consumidores-vigilantes.

Flexibilização e precarização do trabalho

Verificou-se que as empresas-aplicativo não possuem contrato com os motoristas, sendo o cadastro feito apenas pela plataforma digital, não há direitos e tampouco segurança, podendo o trabalhador ser desligado sem nenhum tipo de justificativa. Esses pontos evidenciam a precariedade no trabalho dos motoristas:

É bem ruim... Porque a gente não tem garantia nenhuma, segurança nenhuma. Eu brinco que eu não posso adoecer, porque se eu adoecer eu não tenho de onde tirar um auxílio doença, ou coisa assim. Tenho tentado cuidar bastante da alimentação, do sono, do descanso, justamente pra tentar evitar de ter algum tipo de problema que me impeça de trabalhar. Acho que a ausência de direitos trabalhistas é um problema que vem da forma como esse trabalho se organiza, né, da precarização e da flexibilização das leis e das relações de trabalho, né (Entrevistado E).

Há no trabalho por aplicativo também a possibilidade de usá-lo como um trabalho extra (além de algum já estabelecido/formalizado), demonstrando a insuficiência na remuneração de muitas atividades em relação às demandas pessoais. Segundo um dos entrevistados: "Eu termino o meu trabalho de representante tipo cinco, seis horas da tarde

e aí eu faço o trabalho de aplicativo e vou até onze, meia noite todos os dias né, e no sábado o dia inteiro” (Entrevistado C). Segundo estudo do DIEESE (2020), o salário-mínimo necessário no mês de outubro de 2020, por exemplo, deveria ter sido quase cinco vezes maior do que o instituído. Essa falta de perspectiva fez com que parte dos entrevistados buscassem as plataformas como forma de renda complementar. Ainda, outra parcela relata que se cadastrou nos aplicativos devido ao desemprego, que no momento da última entrevista chegava a 13,8% dos brasileiros (IBGE, 2020).

Para outro participante da pesquisa há uma: “dificuldade de trabalhar na área [...] eu tenho licenciatura, mas aí tu tem que iniciar uma carreira de professor né, e isso foi difícil, [...] e ao mesmo tempo a dificuldade de dinheiro, de trabalho” (Entrevistado D). Para se cadastrar nos aplicativos, além de saber dirigir, não é exigido qualificação ou experiência na prestação de serviço, apenas que o trabalhador envie documentações e aceite os termos, tornando-se assim uma opção de remuneração rápida. Devido a isso, o contingente de trabalhadores precarizados tende a crescer diante do desemprego (MONTENEGRO, 2008). Conforme o relato:

[...] há uns dois anos atrás, a nossa média de ganhos era maior, porque não tinha tanto aplicativo e também tinha mais corridas, tinha mais dinâmica, [...], o aplicativo em si abriu bastante porta pra quem tava desempregado, se tu for pensar pelo outro lado, tem pessoas que não tem muito escolaridade, mas tão na boa com o aplicativo e isso que eu tenho assim mais em mente, sabe? (Entrevistado H).

Alguns dos entrevistados apontam que a renda auferida do trabalho como motorista de aplicativo é suficiente, entretanto para que isso aconteça, trabalham mais do que as 44 horas semanais estipuladas pela legislação, estando tal prática relacionada à *superexploração* do trabalho. Um entrevistado afirma: “Olha, vamos supor... dá em torno, se for qualquer final de semana, chega a quase dezessete horas eu acho, mas normalmente eu tenho que trabalhar em torno de umas doze horas, de oito a doze horas” (Entrevistado H). Ainda relacionado a carga de trabalho, um aspecto comum entre as falas dos entrevistados está a adequação de pausas e descanso aos melhores horários de trabalho, o que aponta mais uma nuance da precarização. De acordo com um relato:

Pausa para ir ao banheiro... Tu vai até tu aguentar na verdade, porque quando tem uma demanda muito grande às vezes tu não consegue, porque emenda uma corrida na outra né. Então tu não consegue parar né, porque tu tem que aproveitar o máximo, aproveitar o máximo enquanto tá tendo as corridas” (Entrevistado C).

Neste contexto, cabe atentar-se a análise da relação entre trabalho e subjetividade, esta última compreendida como as formas que o indivíduo vivencia, sente e significa as experiências de trabalho (COLOMBY; SCHERER; VACLAVIK, 2021). Pode-se inferir que nestes casos também ocorra um sequestro da subjetividade do trabalhador. Isso se dá por parte da organização que captura a realidade daquele em benefício desta. Traduzindo para a realidade desses motoristas, os seus valores, pensamentos e ações são apropriados pela empresa-aplicativo inclusive na determinação de sua rotina que passa a ser determinada aparentemente por estratégias próprias do trabalhador, mas que nada mais são do que a interesse da empresa que gerencia por algoritmos a sua jornada de trabalho, em um campo que prevalece a exposição e vendabilidade de si. Um entrevistado considera:

Eu cheguei num cálculo que é o seguinte: ou eu faço um número de horas, que ontem foi isso, infelizmente não consegui bater minha meta financeira, mas de horas eu consegui a mais, de no mínimo oito horas, é, quintas-feiras são oito horas, tem mais isso, depende do dia. Oito horas ou...

ontem acho que era 180 reais bruto, daí deu 160 e poucos assim. Então depende, o que chegar antes (Entrevistado D).

Percebe-se que também que o trabalho nos aplicativos é enfaticamente divulgado com a proposta de ser flexível. Ou seja, o trabalhador poder organizar seus próprios horários e conciliar com outras atividades. Tal fator é entendido como um ponto positivo pelos entrevistados: “Propaganda da disponibilidade de horário e a possibilidade de um rendimento interessante, levando em conta que eu tenho cadeiras durante o dia na faculdade, então... alternar horários de trabalho e de estudo” (Entrevistado E).

Entretanto, apesar da flexibilidade de horários ser um ponto positivo, visto que os trabalhadores poderiam escolher o horário que mais se adequa às suas necessidades, podendo fazer pausas para assuntos pessoais, essa flexibilidade no caso dos motoristas não se aplica totalmente, pois para melhores rendimentos eles procuram um horário estratégico para trabalhar, caso não trabalhem nesses horários o rendimento pode ser menor e ainda há a incerteza da remuneração. Um entrevistado afirma: “até dá liberdade, só que ele te pune na questão financeira, a Uber tem isso, ela te incentiva tanto a trabalhar bastante, [...] e te dá essa sensação de liberdade, mas na verdade não é né, porque se tu trabalha pouquinho não vai render (Entrevistado B).

A flexibilidade de vínculo se traduz em insegurança no trabalho, além de não terem salário e direitos trabalhistas, ficam vulneráveis às normas que por vezes podem não ser claras: “tu pode ser desligado da plataforma, sem motivo aparente, eles não precisam te dar uma satisfação, entendeu” (Entrevistado F). A flexibilidade do vínculo e da jornada somada à precarização do trabalho afeta diretamente a rotina de trabalho, afetando também a autonomia e o gerenciamento do trabalho.

Autonomia e (auto)gerenciamento do trabalho

Percebe-se que no trabalho dos motoristas de aplicativos, há uma falsa sensação de autonomia que é limitada e gerenciada pela empresa em questão. A não presença de um gestor que venha a direcionar a rotina laboral, é substituída por uma gestão por algoritmos. Além disso, verifica-se que os riscos são transferidos ao trabalhador, que fica responsável não somente por autogerenciar a organização de seu horário, como também assume o planejamento financeiro. Logo, o trabalhador passa a ser seu próprio gestor e sem suporte organizacional, já que a empresa e o gestor são intangíveis e substituídos por um software. Como evidencia uma das falas: “hoje o planejamento, a organização, a execução é toda minha, então é bem pesado... A Uber faz só o depósito pra mim, eu trabalho pra eles, eu organizo o trabalho deles, e se não estiver bom as notas me tiram corridas, então é um peso bem grande” (Entrevistado B).

A sistemática apresentada acerca do trabalhador de aplicativos expõe a consolidação do chamado trabalhador *just in time*, conceituado como aquele ao qual são transferidos todos os riscos e responsabilidades e que também não possui assistência ou direitos laborais, estando à disposição da empresa-aplicativo sem qualquer garantia, recebendo proventos apenas no período em que executa a atividade, mesmo estando disponível em outros momentos (ABÍLIO, 2017; 2019; 2020b, STEFANO, 2016). A concorrência entre os aplicativos de transporte privado faz com que o preço a ser pago pelas corridas – e pela

força de trabalho – diminua, reforçando a tendência de passar mais horas trabalhando para garantir o sustento. O trabalhador uberizado é o único responsável por sua sobrevivência e reprodução social, assim, ele gerencia seu trabalho por metas monetárias, e não mais de acordo com o tempo de trabalho. Essa lógica de transferência de riscos faz parte do que é alicerçado ao empresariamento de si em que esses trabalhadores são envolvidos em uma espécie de “convite” a se tornarem empreendedores de sua própria vida e a gerenciarem sua carreira como se fosse uma empresa. Para Gaulejac (2014), inclusive, isso passa a originar o conceito de “*Indivíduo S/A*” e sob essa concepção, também de gestor de si, a pessoa deve entender-se como uma empresa, uma marca que precisa ser valorizada e sistematicamente atualizada, um ente produtivo e que interioriza os valores da ordem econômica, submete-se a ela e a defende e fortalece, já que entende estar advogando em causa própria e não de um outro ente que apenas quer usá-lo.

Em uma imersão-ilusão meritocrática em que muitos motoristas de aplicativos passam a viver e trabalhar, o desejo/necessidade por recompensas monetárias fazem com que essas pessoas não tenham condições de perceberem o movimento que está conduzindo suas ações. Ademais, o discurso do empreendedorismo isenta o Estado da responsabilidade de garantir mínimas condições de vida para os trabalhadores, colocando-os como responsáveis pelo seu sucesso ou fracasso, independentemente da importância das variáveis do contexto social (CARMO *et al.*, 2021).

Importa considerar que o trabalho desses motoristas é efetivamente controlado pelo algoritmo do aplicativo. Ou seja, o trabalhador fica online, disponível e quem aloca, distribui o trabalho é a empresa- aplicativo, mascarando a insegurança laboral e a relação de subordinação presente. Tal aspecto, segundo um dos entrevistados, é paradoxal: “Ao mesmo tempo que tu te sente funcionário, pelo fato de haver umacobrança, mesmo que seja indireta, tu não se sente funcionário, porque eles sempre deixam bem claro que a qualquer momento tu pode ser desligado da plataforma” (Entrevistado F).

Tal aspecto reforça o conceito de Abílio (2019) de autogerenciamento subordinado, já que o controle efetivo do trabalho está no algoritmo. Sobre a suposta autonomia no trabalho por plataforma, outro entrevistado afirma que:

[...] a propaganda é justamente essa, que você é dono do seu tempo. A questão é que a gente não é educado pra ser dono do nosso tempo. A gente é educado, desde pequeno, pra seguir tempos determinados pelos outros, seja na escola, na família, no trabalho. [...] eu apanhei bastante pra conseguir chegar numa rotina de organização que me favorecesse e que não me sobrecarregasse. É o desafio da “autonomia” e é algo que a gente vai aprendendo com o tempo (Entrevistado E).

O controle e gestão algorítmicos das empresas-aplicativo trazem a lógica da gamificação para o trabalho, expressada nas mudanças de regras, da oferta de desafios que envolvem premiações, geralmente monetárias. Isso faz com que o trabalhador se engaje mais, mesmo sem a certeza da recompensa e nem das regras que podem direcionar as corridas e, conseqüentemente, o ganho das bonificações. Um desses trabalhadores explica:

[...] o aplicativo pra mim, assim, funciona como um joguinho. Eu tenho ali um mapa, eu tenho um jogo em que meu universo é o mapa da cidade, eu vou andar por ela e aí eu tenho missões pra cumprir ao longo do dia, e aí eu fazia essa minha relação com as missões, e faz parte dessas missões, além de ganhar dinheiro, ter uma nota boa, porque aí eu passo a ter ganhos, eu vou ter ganhos dentro do jogo, e é verdade, dá bonificações... tem o joguinho e tem o bônus, e tem os níveis, então era uma brincadeira dentro da minha cabeça... o mapa da cidade era o mapa do jogo, e a quantidade de

corridas, o dinheiro ganho, as notas recebidas, os quilômetros andados, isso tudo fazia parte dos níveis do jogo (Entrevistado D).

Alguns entrevistados veem na possibilidade de logar e deslogar do aplicativo, a flexibilidade de horários, como sinônimo de autonomia no trabalho. Entretanto, quando se analisa como o poder estar no controle da sua experiência de trabalho e decisões, percebe-se essa autonomia como limitada, pois é o algoritmo que define as corridas que serão feitas:

[...] tu tem uma certa autonomia pra decidir quanto tu quer de metas, mas tu não tem autonomia pra decidir onde tu quer trabalhar né, acaba que tu tem e não tem onde e quando porque tu não sabe pra onde tu vai ir, principalmente quando tu não sabe o destino do passageiro antes de tu aceitar a corrida ... tu tem uma mínima noção mas, às vezes, não encaixa com tua expectativa (Entrevistado G).

Além disso, o controle do trabalho é terceirizado para o usuário, consumidor-vigilante, que alimenta o sistema de controle e gerenciamento do trabalho com suas avaliações acerca do motorista, possibilitando um ranqueamento e a ordenação por nota. Isso é utilizado para definir a distribuição de corridas, o que afeta a disponibilidade de trabalho e remuneração, funcionando também como uma certificação do trabalho (ABÍLIO, 2017; 2019).

Outro ponto da lógica do gerenciamento por algoritmo e por consumidores-vigilantes é a possibilidade de desligamento do trabalhador da plataforma digital. Não há regras claras ou motivos pré-estabelecidos para o desligamento, podendo variar a cada cidade, devido a média de notas dos motoristas, a porcentagem de cancelamento. Ou seja, a propaganda diz que o trabalhador é o empresário de si, podendo escolher a melhor maneira de trabalhar, entretanto caso cancele ou recuse corridas, pode ser desligado (UBER, 2020), o que aponta incerteza, insegurança e limitada liberdade no trabalho.

Trabalho emocional: os consumidores-vigilantes.

Os motoristas de aplicativo são levados a ter suas emoções como parte do trabalho, se mostrando alegres e empáticas, focando na transmissão de um sentimento de segurança e conforto para os clientes, sendo isso uma parte da entrega de seu serviço como trabalhadoras (HOCHSCHILD, 1983). Alguns entrevistados relatam que se sentem obrigados a não só serem educados, mas demonstrar disposição e bom humor: “tu é exigido pela plataforma: é relacionado a notas, os passageiros te avaliam pelo comportamento; tu é exigindo a ser simpático sempre então tu tem que tá com bom humor, então isso já é uma questão de não ter tanta autonomia porque acaba sendo um requisito” (Entrevistado G).

O trabalho emocional, neste sentido, é o esforço feito, pelo trabalhador para sustentar uma aparência externa durante as interações interpessoais, visando a indução de sentimentos. Manter tal aparência em um ambiente pequeno como um carro, com fatores externos podendo influenciar as emoções do condutor, como trânsito e condições climáticas, pode ser desafiador e desgastante. Assim, os motoristas de aplicativos relatam estratégias, como aquelas ligadas ao simples ato de cumprimentar ou não aquele que chega ao seu carro como cliente: “eu sempre deixo a iniciativa vir do passageiro, no mais eu faço as perguntas iniciais que é cumprimentar, perguntando ar, ver da rota [...]. Aí vou deixando a pessoa bem livre, assim, se ela quiser conversar ela fica à vontade” (Entrevistado A).

Embora alguns comentem que estão acostumados a manter um protocolo de atendimento e a conduzir diferentes tipos de pessoas, fica clara a insegurança presente no cotidiano dos motoristas de aplicativos. Por vezes, as emoções ficam confusas, visto que eles estão tendo seu trabalho controlado, seja pelo algoritmo, seja pelo consumidor-vigilante. Neste sentido, relata um entrevistado:

É, então, como tem aquela questão da avaliação do usuário, por mais que às vezes tu esteja sendo xingado ou alguma coisa do tipo, tu te obriga a ser simpático, porque senão tu pode levar uma avaliação ruim e ser punido. É complicado porque a gente que tá ali atrás, um volante, a gente não é um robô, nós somos pessoas, também, e é difícil, sabe? Não tem como tu ligar um botão de automático pra, sabe... pra te sentir feliz com essa situação (Entrevistado F).

Os entrevistados apresentaram em diversos momentos como o gerenciamento das emoções é importante durante a jornada. Seja para lidar com os consumidores-vigilantes, com a organização e planejamento das atividades, com as mudanças de regras ou com a falta de clareza nas cobranças. Assim: “[...] tu é exigido a ter uma nota boa, ter tantas corridas no mês pra tu continuar nessa posição né?! Então não tem uma exigência posta formalmente, mas uma pressão psicológica e uma exigência relacionado a valores que tu tem que atingir. Enfim... tu tem uma cobrança que tá meio que imposta” (Entrevistado G).

Na lógica do gerenciamento algorítmico abordada no ponto de análise anterior, estão os consumidores-vigilantes, os usuários que alimentam o sistema de controle e gerenciamento do trabalho através de suas avaliações. Essas avaliações possibilitam um ranqueamento, o que influencia na distribuição de trabalho e consequentemente na remuneração. Outro ponto acerca desta questão é a falta de regras claras ou motivos pré-estabelecidos para o desligamento dos trabalhadores do aplicativo. Somado a isso está a arbitrariedade da avaliação dos usuários, não há uma definição precisa de parâmetros para avaliar. Ou seja, a forma como o trabalho e o próprio motorista são avaliados depende do usuário e suas experiências de vida, o que aponta incerteza, insegurança e limitada liberdade no trabalho por aplicativo. Nas palavras de um entrevistado:

Eu acho que deveria ter algo mais palpável, tipo, recebi um relatório de falta de respeito, que é uma das opções que tá no aplicativo do passageiro, pra reclamar e dizer que o motorista foi desrespeitoso, mas como? De que forma? Por quê? O que que ele fez que levou o passageiro a se sentir desrespeitado? Se a gente não tem esse tipo de feedback, a gente não tem como modificar as nossas atitudes e as nossas ações, não tem onde enxergar como cometeu esse suposto erro e que não necessariamente é um erro. (Entrevistado E)

Não obstante, a partir de uma análise sociopsicológica do trabalho, Salvagni, Colomby e Cheron (2021) apontam que o atual modelo econômico vem aperfeiçoando suas forças de exercer a exploração no trabalho em nome do lucro exponencial, por meio das plataformas digitais, e adquirindo novos contornos de sutileza às velhas formas de controle do trabalho humano. Inclusive, o não-retorno e a falta de informações claras também podem ser entendidos como um mecanismo de controle. Dito de outra forma, quando não é informado qual o erro que o motorista supostamente cometeu, ele pode acabar por remodelar diversos comportamentos na esperança de atender às diversas e remotas expectativas impostas pela plataforma, que ficam implícitas e podem ser múltiplas.

Sobra a flexibilidade, um dos pontos do trabalhador *just-in-time* é estar disponível na plataforma, sendo remunerado apenas quando finaliza a atividade. Atuando conforme demanda, localização e ranqueamento, entre outros atributos processados pelo algoritmo,

eles podem ficar algum tempo disponível sem efetivamente estar trabalhando, o que gera angústia e tristeza. Segundo um relato:

[...] já me aconteceu assim, não sei se posso enquadrar desse jeito, mas pequenos quadros depressivos, ou desse tipo. De passar 10, 20 minutos parado num lugar ou se deslocando e nada. E daí penso que devo ir pra casa, porque do que adianta eu ficar parado aqui, porque no fim das contas é isso, tu tá ali, tu tá a disposição e tu não tá trabalhando (Entrevistado E).

Outra forma de violência que pode ocorrer durante o trabalho é o assédio sexual. Um dos aspectos do trabalho emocional nesses casos é a utilização de *deep acting*, no se elabora as emoções de maneira profunda para reformular aquele acontecimento como "brincadeira". Isso também é percebido no trabalho dos motoristas de aplicativos, que relatam propostas de relações sexuais, insinuações e toques que os deixam constrangidos, e a principal maneira de se gerenciar as emoções nessas situações é resignificar o ocorrido como uma "brincadeira". Mesmo que não tenham sido entrevistadas mulheres, importa sublinhar que a força de trabalho delas nos aplicativos é de aproximadamente 29%. Além de sua remuneração ser inferior à dos homens, elas tendem a sofrer mais com o assédio de clientes, estão mais vulneráveis à criminalidade e, conseqüentemente, mais suscetíveis a doenças laborais (REIS; GRAMINHO, 2020).

Considerações finais

O novo padrão decorrente da flexibilização do trabalho é percebido pelos motoristas, especialmente quando relatam que a adoção do trabalho por aplicativo foi vista como uma alternativa para o desemprego, ou mesmo como complemento de renda, um ponto que indica precarização do mercado de trabalho em relação à remuneração.

Ademais, os entrevistados também relatam sua forma de organização, visto que, como trabalhadores *just in time*, sem possuírem verdadeiramente o controle de sua jornada, mas não tendo subordinação imediata ao aplicativo, são classificados perante o mercado como empreendedores, de modo que o risco da atividade econômica recai sob sua pessoa. Assim sendo, os motoristas relatam que, geralmente, se orientaram a partir de determinação de metas financeiras ou de horários. Entretanto, se verificou que rotineiramente, a jornada máxima diária e semanal, fixada constitucionalmente, é ultrapassada pelos motoristas, a fim de garantir seu sustento.

Além do tempo de duração da jornada de trabalho, outro aspecto ligado à precarização do trabalho diz respeito aos horários de pausas e descansos. Isso porque os entrevistados relatam que não realizam pausas adequadas, para alimentação ou necessidades fisiológicas, em razão do movimento no aplicativo e da possibilidade de auferir mais renda nesses horários.

Ainda, é perceptível a necessidade de significativa organização financeira, no sentido de que são os próprios motoristas que mantêm seus instrumentos de trabalho em bom estado, obrigados a despender gastos com a manutenção do carro, gasolina e demais despesas oriundas da atividade e ainda guardar o dinheiro para pagar as contas do mês. Isso porque os motoristas relatam que a autonomia do trabalho por aplicativo implica imediatamente na consequência de que quando não há trabalho, ou seja, em dia de

descanso, emergência ou de doença, não haverá renda, o que culmina em uma das principais preocupações relatadas.

No mesmo sentido da auto responsabilização do gerenciamento do tempo e dos rendimentos, verifica-se que os motoristas de aplicativos desenvolvem suas estratégias individuais para lidar com a violência urbana, principalmente evitando determinados bairros. Nesse sentido, o trabalho emocional faz parte do cotidiano dos motoristas, sendo que os principais sentimentos vivenciados em sua jornada são: 1) medo, em razão da violência urbana; 2) o dever de cordialidade, diante do sistema de avaliação dos passageiros-vigilantes, que culmina no ranqueamento e oferta das corridas; e 3) a angústia, de não ter certeza acerca de seus rendimentos, de depender do aplicativo como fonte de subsistência, de não ter oferta de corridas e o motorista ter que ficar dirigindo, ou mesmo parado, aguardando o aplicativo chamar.

Pode-se observar que as emoções são gerenciadas por meio de amplo esforço para se manter tranquilo e cordial, principalmente em situações adversas, como em risco de assalto ou quando o passageiro não é educado. Nota-se que criam técnicas próprias para atendimento e para evitar assaltados, transferindo para si o dever e responsabilidade pela segurança.

Referente às limitações e possibilidades de pesquisas futuras, salienta-se que este estudo não abordou mulheres motoristas, faltando a representação do grupo das motoristas de aplicativos. Também há a questão regional, visto que a pesquisa foi feita em Porto Alegre e região metropolitana, o que pode não refletir a realidade do país.

Tendo em vista que a classe de trabalhadores por aplicativos está em expansão no Brasil, consolidando-se como uma forma de trabalho flexível cada vez mais comum, esse estudo se justifica pela sua relevância social, isso porque traz elementos relacionados ao entendimento sobre como se dá a rotina, a organização e o trabalho desses motoristas. A partir disso, pode ser possível um conjunto de esforços no caminho de compreender aspectos subjetivos e objetivos do trabalho como motorista de aplicativo, como é a vivência do trabalho, os sentimentos percebidos e como ele faz o gerenciamento desses sentimentos e de que maneira absorve as implicações da uberização do trabalho.

Referências

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: a era do trabalhador *just in time*?. **Estudos Avançados**, v. 34, n. 98, p. 111-126, 2020a.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Plataformas Digitais e Uberização: A Globalização de um Sul Administrado?. **Revista Contracampo**, v. 39, n. 1, 2020b.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, Valparaíso, v.18, n.3, p. 41-51, 2019.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. **Blog Boitempo**, 2017. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br/2017/02/22/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-iracao/>. Acesso em: 14 dez. 2019.

ANDRÉ, Robson Gomes; DA SILVA, Rosana Oliveira; NASCIMENTO, Rejane Prevot. "Precário não é, mas eu acho que é escravo": Análise do Trabalho dos Motoristas da Uber sob o Enfoque da Precarização. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, Campo Largo, v. 18, n. 1, p. 7-34, 2019.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: O Novo Proletariado de Serviço na Era Digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil. **Estudos avançados**, v. 28, p. 39-53, 2014.

ASHFORTH, Blake E.; HUMPHREY, Ronald H. Emotional labor in service roles: The influence of identity. **Academy of management review**, v. 18, n. 1, p. 88-115, 1993.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BONFIM, Mirele Cardoso do; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Trabalho emocional: demandas afetivas no exercício profissional. Salvador: **EDUFBA**, 2010.

CARMO, Luana Jéssica Oliveira; ASSIS, Lilian Bambilra de; GOMES JÚNIOR, Admardo Bonifácio; TEIXEIRA, Marcella Barbosa Miranda. O empreendedorismo como uma ideologia neoliberal. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, RJ, v. 19, n. 1, p. 18-31, 2021.

CASILLI, Antonio; POSADA, Julian. The platformization of labor and society. In: **Society and the Internet: How Networks of Information and Communication are Changing Our Lives**. Mark Graham, William Dutton (Org). Oxford: Oxford University Press, 2 ed. p. 293-306, 2019.

COLOMBY, Renato Koch; SCHERER, Laura Alves; VACLAVIK, Marcia Cristiane. **Gestão Existencial de Pessoas: um novo olhar para as relações que envolvem o trabalho**. EnANPAD, 2021.

COSTA, Alessandra Mello da; BARROS, Denise Franca; CARVALHO, José Luis Felício. A Dimensão Histórica dos Discursos Acerca do Empreendedor e do Empreendedorismo. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, n. 2, p. 179-197, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rac/v15n2/v15n2a02.pdf>. Acesso: 30 ago. 2020.

CASTRO, Thiago Gomes de; ABS, Daniel; SARRIERA, Jorge Castellá. Análise de conteúdo em pesquisas de Psicologia. **Psicologia Ciência e profissão**, Brasília, v. 31, n. 4, p. 814-825, 2011.

STEFANO, Valerio de. The Rise of the *Just in Time* Workforce: On-demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the Gig-Economy. **Comp. Lab. L. & Pol'y J.**, v. 37, 2016.

DIEESE. Pesquisa Nacional da Cesta Básica de Alimentos: Salário mínimo nominal necessário, 2020. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>. Acesso em: 10 nov. 2020.

FINEMAN, Stephen. A emoção e o processo de organizar. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. **Handbook de estudos organizacionais**. São Paulo: Atlas, v.2, 2001.

FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas Digitais, Uberização do Trabalho e Regulação no Capitalismo Contemporâneo. **Revista Contracampo**, v. 39, n. 1., 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38901>. Acesso em 30 ago. 2020.

GAULEJAC, Vincent. de. **Gestão como Doença Social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. São Paulo: Ideias & Letras, 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do Trabalho: Entre Dataficação, Financeirização e Racionalidade Neoliberal. **Revista Eptic**, v. 22, n. 1, p. 106-122, 2020.

HILL, Steven. **Raw Deal: How the "Uber Economy" and Runaway Capitalism Are Screwing American Workers**. New York: St. Martin's Press, 2015.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. **The managed heart: Commercialization of humanfeeling**. Univ of California Press, 1983.

LUZ, Paulo Martorelli. **A Influência da Ideologia Gerencialista nas Transformações do Mundo do Trabalho e na Utilização do Trabalho Emocional**. 2010. 467 f. Tese (Doutorado em Política Social) – Departamento de Serviço Social. Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2010. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/7810/1/2010_PauloMartorelliLuz.pdf. Acesso em 18 jun. 2020.

MONTENEGRO, David Moreno. Desemprego, informalidade e precarização do trabalho no Brasil contemporâneo: ensaio sobre uma tragédia anunciada. **Anais do Seminário do Trabalho**, São Paulo, SP, Brasil, v. 6, 2008.

MORRIS, J. Andrew; FELDMAN, Daniel C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. **Academy of management review**, v. 21, n. 4, p.986-1010, 1996.

PETICCA-HARRIS, Amanda; DEGAMA, Nadia; RAVISHANKAR, M.N. Postcapitalist precarious work and those in the 'drivers' seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada. **Organization**, [S.l.] p.1-24, fev. 2018.

REIS, Beatriz de Felipe; GRAMINHO, Vivian Maria Caxambu. Sem contrato e sem freios: os desafios enfrentados pelas mulheres na uberização do trabalho. In: SOUZA, Ismael Francisco de; VIEIRA, Reginaldo de Souza (org.). Estado, política e direito: políticas públicas, cidadania e direitos humanos, volume IX. Criciúma, SC: UNESC, 2020.

SABINO, André Monici; ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização - o Empreendedorismo como novo nome para a exploração. **Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano**, v. 2, n. 2, p.109-135, 2019.

SALVAGNI, Julice; COLOMBY, Renato Koch; CHERON, Cibele. Em contexto de pandemia: entregadores de aplicativos, precarização do trabalho, esgotamento e mobilização. **Simbiótica. Revista Eletrônica**, v. 8, n. 3, p. 149-169, 2021.

UBER. Fatos e dados sobre a Uber, 2020. **Uber**. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/>. Acesso em: 30 out.2020.

VALENTE, Eduardo; PATRUS, Roberto; GUIMARÃES, Rosana Córdova. Sharing Economy: Becoming an Uber Driver in a Developing Country. **Rege**, São Paulo, v. 26,n.2, p. 143-160, 2019.

Submetido em: 06/10/2022

Aprovado em: 20/10/2022



Esta obra está licenciada com uma Licença
[Creative Commons Atribuição – Não Comercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)