

Agência, autonomia e alienação no cotidiano de motoristas de aplicativo: um estudo de caso para Minas Gerais

Marden Campos – UFMG (mardencampos@gmail.com)

Resumo: Uma das transformações mais significativas observadas no mundo do trabalho nas últimas décadas foi o surgimento do “trabalho de aplicativo” ou “de plataforma”. A novidade do tema tem desafiado os estudiosos a desenvolverem novos arcabouços conceituais que expliquem as principais características dessas formas de organização do trabalho e seus impactos nas sociedades contemporâneas. O presente artigo é fruto de uma pesquisa qualitativa realizada com motoristas de aplicativo no Estado de Minas Gerais em 2021. Nosso objetivo é entender as percepções dos trabalhadores sobre essa modalidade de trabalho e quais estratégias comportamentais eles adotam para permanecer na função. Os resultados indicam que os trabalhadores desenvolvem performances em seu cotidiano baseadas em adaptações e “jogos de cintura” em que tentam equilibrar-se entre valores individuais, expectativas dos consumidores e vigilância das plataformas. Essas novas formas de sociabilidade ocorrem em um contexto de restrição da ação social que articulam, de forma inovadora, elementos como agência, autonomia e alienação do trabalhador no século XXI.

Palavras-chave: Aplicativo; Trabalho Digital; Uber; Autonomia.

Agency, autonomy and alienation in the daily lives of app drivers: a case study for Minas Gerais

Abstract: One of the most significant transformations observed in the world of work in recent decades has been the emergence of "application" or "platform" work. This has challenged scholars of the theme to develop conceptual frameworks that explain its main characteristics and its mechanisms of operation. The present article seeks to investigate the theme, based on qualitative research carried out with app drivers in the state of Minas Gerais. Our objective was to understand the workers' perceptions about this kind of work and to understand what behavioral strategies they use to act as app drivers. The results indicate that, in their daily lives, the workers develop performances based on a "game of skill" in which they try to balance between individual values, consumer expectations and constant surveillance of the apps. These new forms of sociability occur in a context in which worker agency, autonomy and alienation have as a characteristic the restriction of workers' forms of social action.

Keywords: Application; Digital Work; Uber; Autonomy.

1 - INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

Uma das transformações mais significativas observadas no mundo do trabalho nas últimas décadas foi o surgimento do “trabalho de aplicativo” ou “de plataforma”. Nesse tipo de ocupação, os trabalhadores prestam serviços através da conexão à aplicativos digitais pertencentes à determinadas empresas como Uber, 99app, Ifood, Rappi, dentre outros.

Esse tipo de trabalho tem desafiado os estudiosos do tema na compreensão das novas formas em que se estabelecem as relações trabalhistas e os processos de sociabilidade através das plataformas. Isso decorre da existência concomitante de elementos conhecidos do processo de trabalho com novos aspectos da organização laboral. Dentre os elementos inovadores, destacam-se as estratégias utilizadas pelas empresas para o gerenciamento do processo de trabalho, concentradas em algoritmos e métricas de desempenho, que estabelecem novas formas de relacionamento entre empresas, consumidores e prestadores de serviço. Outro fator que desafia o entendimento do fenômeno é a ausência de pesquisas aprofundadas sobre muitas de suas características, como por exemplo o cotidiano dos trabalhadores de aplicativo.

O presente artigo é fruto de uma pesquisa qualitativa realizada com motoristas de aplicativo no Estado de Minas Gerais em 2021. Nosso objetivo é entender as percepções dos trabalhadores sobre essa modalidade de trabalho e quais estratégias comportamentais eles adotam para permanecer na função.

2 – REVISÃO DE LITERATURA

2.1 O surgimento de uma nova modalidade de trabalho

O surgimento de uma nova modalidade de trabalho traz, inevitavelmente, desafios interpretativos para os estudiosos do tema. Esses desafios passam pela dificuldade de conceitualizações das práticas inovadoras que são adotadas pelos agentes envolvidos nas relações laborais, notadamente os modelos de gerenciamento das articulações entre empregados, empregadores e usuários dos serviços oferecidos (CAPPELLI e KELLER, 2013; COLLIER et al., 2017). No caso do trabalho de plataforma, têm sido dado destaque ao impacto das tecnologias algorítmicas no gerenciamento dos trabalhadores (DUGGAN et al., 2020; ROSENBLAT, 2018) e também nos sistemas de controle e vigilância organizacional (NEWLANDS, 2020; SCHAFHEITLE et al., 2020), temas centrais no tratamento dado à questão pelo presente artigo.

Nesse contexto, um aspecto que ainda se mostra pouco explorado são as experiências vividas pelos trabalhadores em seu dia-a-dia de trabalho. Conforme destacam Jabagi et al. (2019) e Goods et al. (2019), atualmente é imprescindível compreender as motivações, oportunidades e lutas travadas pelos trabalhadores em seu cotidiano junto às plataformas.

Do ponto de vista das empresas proprietárias das plataformas, as novas formas de gerenciamento do trabalho respondem à transformações experimentadas no ambiente de negócios global em décadas recentes. Contrastando com as normas e princípios de organização convencionais (“fordistas”) do emprego, o modelo de negócios das plataformas permitiu às empresas proprietárias diminuir significativamente seus custos de operação (LEMMON et al., 2016; WILLIAMS et al., 2021). Com isso, configuraram um sistema de trabalho caracterizado pela hiper flexibilidade, onde os trabalhadores tornam-se periféricos à gestão das organizações, ao mesmo tempo em que assumem parte crescente dos riscos das operações (HARRIS, 2017).

No processo de criação de uma modalidade precária de vinculação do trabalhador ao processo de trabalho, as plataformas construíram um discurso de que não estariam prestando nenhum tipo de serviço e que seriam apenas agentes intermediários, facilitadores da relação

comercial que ocorre entre os prestadores e consumidores do serviço. Nesse esquema, elas colocam-se como instituições parceiras de trabalhadores, que são tratados como empreendedores que trabalham de forma independente. A Uber, por exemplo, que hoje pode ser considerada como a maior empresa de transporte do mundo, tem o registro de Uber Technologies e não possui nenhum dos veículos utilizados em suas operações.

Nesse contexto discursivo, as empresas vendem aos trabalhadores a “oportunidade” de serem seus próprios chefes, sob a promessa de liberdade e controle do processo de trabalho (JABAGI et al., 2019). Alguns pesquisadores vêm sugerindo, entretanto, que a autonomia concedida aos trabalhadores é meramente nominal, utilizada para atraí-los para a plataforma e para (des)cumprir obrigações legais (MEIJERINK e KEEGAN, 2019; WOOD et al., 2019).

Em termos práticos, essa dualidade de aparência e realidade opera através do mascaramento das estratégias de gerenciamento utilizadas pelas empresas proprietárias das plataformas. Enquanto evitam dar comandos diretos para os trabalhadores, o que poderia caracterizar algum tipo de vínculo empregatício, exercem um rígido controle do processo de trabalho, estruturado a partir de tecnologias algorítmicas que monitoram os trabalhadores em tempo real e punem aqueles que não cumprem seus rigorosos critérios de adequação e desempenho (DUGGAN et al., 2020; WU et al., 2019).

O mascaramento ou disfarce dessas formas de controle sobre os trabalhadores, além de impulsionar a extração de renda por parte das empresas, talvez seja o maior obstáculo interpretativo para os estudiosos do tema. Há um grande desafio para descobrir a forma mais adequada de conceituar formas de trabalho em rápido processo de mudança, no interior dos quais camuflam-se formas de gestão e controle do desempenho dos trabalhadores (SCHMIDT, 2017; WRIGHT et al., 2017).

2.2 As contradições dos discursos sobre o trabalho nas plataformas digitais

O trabalho nas plataformas tem sido caracterizado tanto por seus aspectos positivos para trabalhadores e sociedade como pelos pontos negativos dessas ocupações. Se, do lado positivo, os estudiosos têm destacado os benefícios oferecidos para os trabalhadores em termos de autonomia e flexibilidade, os críticos têm destacado a corrosão dos padrões de emprego e dignidade no trabalho (FRIEDMAN, 2014; STEWART e STANFORD, 2017). Na presente seção, concentramo-nos em descrever esses pontos de vista.

Os defensores do trabalho nas plataformas afirmam que ele condiciona uma postura empreendedora por parte dos trabalhadores, além de proporcionar a conquista da autonomia sobre o tempo de trabalho, ao permite que os trabalhadores decidam quando, onde e como trabalhar (DE STEFANO, 2016; KUHN e MALEKI, 2017). Estudiosos afirmam que esses aspectos funcionam são o principal atrativo do trabalho nas plataformas, fornecendo um sentimento de empoderamento, flexibilidade e qualidade da vida, em contraste com os limites restritivos encontrados nos ambientes de trabalho tradicionais (SUTHERLAND et al., 2020). Nesse contexto, estudiosos destacam as vantagens da ausência dos trabalhadores submeterem-se à hierarquia funcional (STOREY et al., 2005) e liberação da necessidade de se fidelizarem por muito tempo a uma única atividade (KUHN e MALEKI, 2017; GHERARDI e MURGIA, 2013). Desse modo, o trabalho nas plataformas apresentaria vantagens para indivíduos que desejam ter controle sobre o tempo de trabalho, como aqueles que não podem desempenhar funções em tempo integral ou outro que procuram diversificar as fontes de renda (KUHN, 2016). Esses argumentos explicam por que esses tipos de trabalho têm prosperado em contexto de crise econômica continuada (MASELLI et al., 2016).

Há também autores que sugerem que as novas formas de sociabilidade propiciadas por essas ocupações são um atrativo adicional para os trabalhadores (GOODS et al., 2019).

É importante destacar que facilidade de acesso à renda, flexibilidade, autonomia e capacidade de empreendedorismo são exatamente os benefícios que as plataformas oferecem, de forma explícitas, aos seus trabalhadores. Ou seja, os argumentos construídos pelos acadêmicos que defendem o trabalho nas plataformas baseiam-se em aspectos que se encontram na “superfície” imediata e aparente do fenômeno. Embora seja inegável seu caráter factual, essas análises correm o risco de se aproximarem demasiadamente de uma “ciência das aparências”, em um modo de sociologia que apenas reflete o modelo de representação do senso comum.

O principal elemento que os oponentes ou críticos do chamado “capitalismo de plataforma” (SRNICEK, 2017) enfatizam é a precarização e instabilidade das relações de trabalho (FROST, 2017; KUHN, 2016; WOOD et al., 2019). Autores afirmam que essas atividades não propiciam oportunidades de ascensão profissional e formação de carreiras laborais ascendentes (PETRIGLIERI et al., 2019) e que o limitado potencial de que ganhem algo além de recompensas monetárias imediatas levanta sérias questões sobre a sustentabilidade e prosperidade dessas funções a médio e longo prazo (KOST et al., 2020). Da mesma forma, a falta de status da ocupação e o anonimato geral torna os trabalhadores periféricos para as próprias plataformas.

Embora esse tipo de crítica muitas vezes incorra no mesmo problema enfrentado pelos defensores dessas modalidades de trabalho, relacionado à superficialidade das interpretações advindas de uma “sociologia espontânea”, há aqueles que realizam uma abordagem crítica do trabalho de plataforma, voltada para o entendimento dos aspectos contraditórios e paradoxais dessas novas formas de sociabilidade laboral. Essas abordagens permitem lançar luz sobre elementos do trabalho de plataforma que não se apresentam imediatamente ao olhar dos pesquisadores.

Para o que nos interessa no presente trabalho, destacam-se as críticas feitas aos desdobramentos que as tecnologias algorítmicas de gerenciamento geram quando criam um sistema que faz com que trabalhadores dispersos geograficamente e isolados entre si atuem de forma extremamente padronizada e controlada (KAINE e JOSSERAND, 2019). O sucesso de tais ferramentas de gerenciamento faz com que os trabalhadores tenham interação humana mínima tanto com a plataforma como em relação aos usuários e também a seus pares. Isso modifica – e muitas vezes impede - o desenvolvimento de redes bem estruturadas de relacionamento e confiança, típicas das rotinas de trabalho tradicionais. (DUGGAN et al., 2020).

Nesse contexto, surpreende o fato desse processo passar despercebido tanto dos trabalhadores como de muitos estudiosos do tema.

A natureza paradoxal do trabalho nas plataformas coloca-nos frente ao desafio de compreender o trabalho em sua forma de ser contraditória, conforme pontua por Antunes (2020). Segundo o autor, o grande desafio hoje é entender o trabalho em termos de seu potencial emancipador sem esquecer, ao mesmo tempo, de reconhecer seu lado explorador e alienante. Dessa “dialética espetacular do trabalho” e sua “processualidade contraditória”, conforme afirma, precisamos reconhecer aspectos que, ao mesmo tempo, emancipam e alienam, humanizam e sujeitam, liberam e escravizam.

Um dos estudos que destacada exatamente essa natureza contraditória ou paradoxal do trabalho digital foi realizado por Mazmanian et. al. (2013). Confrontando a ideia de autonomia com a realidade do trabalho digital, os autores mostraram que é justamente a sensação de autonomia sobre o tempo e o ritmo do trabalho que faz com que os trabalhadores tenham cada vez menos controle sobre esses elementos. Os autores chamam este dilema de “paradoxo da autonomia”. Tal categoria analítica ajuda na interpretação de regimes de trabalho contraditórios onde o aumento da flexibilidade no tempo de trabalho provoca, concomitantemente, um aumento no tempo de dedicação ao trabalho. E é justamente a “sensação” de autonomia que leva a um excesso de dedicação ao trabalho, à

medida que pensar que está “livre” para trabalhar quando quiser faz com que o indivíduo esteja sempre trabalhando. Temos então uma atualização da alienação do indivíduo, à medida que ele percebe estar fazendo algo oposto do que realmente acontece e, desse modo, afastando-se cada vez mais do controle do processo produtivo.

Outra característica definidora das novas sociabilidades criadas no trabalho digital são as formas de interação multiusuários. Trabalhadores e usuários relacionam-se a partir do registro nos aplicativos de transporte das plataformas, criando uma relação de trabalho triádica (WOOD & LEHDONVIRTA, 2019; SHERMAN & MORLEY, 2020). Quebra-se, desse modo, as díades empregadores-empregados observadas em relações tradicionais de trabalho. Nesse tipo de arranjo, a capacidade de ação (agência) dos trabalhadores fica comprometida, conforme pontuam Healy et. al. (2017). Em consequência, há uma redução do poder de barganha dos trabalhadores ao longo do tempo, via automatização das relações laborais. Esse novo tipo de relacionamento inibe estratégias de solução e superação de conflitos, levando ao engessamento das carreiras dos trabalhadores e reduzindo suas chances de progredir no mercado de trabalho.

Além disso, como os trabalhadores são a única interface direta entre o usuário e a plataforma, acabam responsabilizando-se pelos atritos que ocorrem na relação entre esses agentes e que, em última instância, foram criados pelos usuários ou pelas plataformas. Os usuários e as plataformas empoderam-se nesse esquema relacional, e as empresas transformam essas vantagens em meios de aumentar sua rentabilidade. Pelo lado dos usuários, o empoderamento decorre da capacidade de emitir anonimamente classificações de desempenho para trabalhadores individuais, o que os coloca em posição privilegiada frente aos trabalhadores (Meijerink & Keegan, 2019).

2.3 O contexto do trabalho digital

Nossas análises partem do pressuposto de que os processos de gerenciamento algoritmo do trabalho ancoram-se no desenvolvimento de novas formas de sociabilidade entre os atores envolvidos na atividade. Essas relações tem sido descritas – inclusive pelas próprias empresas - como sendo “apenas mediadas” pelas plataformas. Elas colocam-se, nesse sentido, como sendo “meras facilitadoras” de contatos entre trabalhadores e clientes. Segundo estudiosos do tema, contudo, tal mediação é mais do que uma “simples” intermediação, exercendo controle sobre a atividade via modulação das condutas dos trabalhadores.

O caráter paradoxal entre aparência imediata e controle oculto presente nessa relação social desvia os próprios críticos dos elementos centrais do sistema. Autores preocupados em mostrar os aspectos negativos dessa modalidade de trabalho muitas vezes direcionam suas críticas exclusivamente para aspectos como a informalidade, precariedade e falta de segurança dos trabalhadores das plataformas. Embora importantes e fundamentais, essas críticas afastam-nos dos elementos inovadores dessas novas formas de controle e gerenciamento, voltadas para a modulação das condutas dos trabalhadores e de seu desempoderamento no processo de trabalho.

O fato das críticas as plataformas apresentarem-se, muitas vezes, de forma superficial, acornando-se apenas nos aspectos aparentes e facilmente perceptíveis pelo senso comum, faz com que elas se situem em um campo discursivo próximo daqueles que enxergam o trabalho digital de forma positiva, reverberando exatamente o discurso das próprias empresas proprietárias dos aplicativos.

As “vantagens” imediatamente perceptíveis desse tipo de trabalho tanto para os trabalhadores quanto para outros segmentos sociais são inegáveis, principalmente em um contexto de crise econômica e precarização secular do mercado trabalho. Suas “desvantagens” em termos de insegurança e de assimilação do risco também são perceptíveis

para os próprios trabalhadores, que “aceitam” tais condições em nome dos ganhos fáceis obtidos nos aplicativos. O que não é percebido pela maioria dos trabalhadores – e também por alguns acadêmicos – são as estratégias de subordinação e modulação das condutas, ancoradas em processos que se apresentam de forma oculta e subliminar. Tais estratégias funcionam, inclusive, assumindo aparências exatamente opostas ao que eles realmente são.

Estudiosos que investigam a dualidade dos processos de mediação algorítmica das relações sociais vêm mostrando que esses levam a um crescente isolamento social e a um processo de alienação, restringem o poder de barganha, o campo de ação social e de agenciamento das condutas dos trabalhadores, ao mesmo tempo em que empoderam os outros extremos da relação social e geram enormes lucros para as plataformas.

Esse é o contexto que acreditamos emoldurar o cotidiano dos trabalhadores dos aplicativos, o qual nos propomos a investigar.

2 - METODOLOGIA

Para compreender os processos de modulação das condutas e o consequente desdobramento do gerenciamento algorítmico no dia a dia dos trabalhadores é crucial pesquisar a forma como eles navegam na complexidade de suas funções nos aplicativos, o que não tem sido objeto de escrutínio empírico suficiente da literatura dedicada ao tema.

Para isso, realizamos um estudo de caso com um grupo de motoristas de aplicativo do Estado de Minas Gerais. Foi feita uma pesquisa qualitativa buscando compreender, a partir das falas dos próprios motoristas, sua percepção acerca das condições de trabalho com os aplicativos assim como suas condutas e performances para atuar nesse tipo de trabalho. Acredita-se que é possível produzir evidências relevantes sobre as formas de sociabilidade que surgem nessas novas modalidade de trabalho a partir do estudo do cotidiano dos trabalhadores de aplicativo.

A coleta de dados foi executada a partir de entrevistas semiestruturadas com os motoristas, utilizando uma amostra bola de neve. Os dados foram submetidos à análise de conteúdo com base na transcrição, codificação e diagramação das informações. Os códigos foram submetidos a um procedimento de verificação de saturação teórica indicando a adequação ao tamanho amostral (Anexo 1).

As entrevistas ocorreram no segundo semestre de 2021. Vinte e um motoristas de aplicativo do Estado foram entrevistados. O questionário era composto de 19 questões abertas divididas nos seguintes temas: (1) informações gerais sobre o trabalho nos aplicativos (dados dos informantes, aplicativos utilizados, tempo de trabalho na plataforma); (2) opinião do motorista sobre a ocupação (pontos positivos, negativos, dificuldades, efeito da pandemia de covid-19) e o (3) processo de avaliação e operação do aplicativo (nota do motorista no aplicativo, opinião sobre sistema de avaliação, estratégias de trabalho, relação com passageiros e nível de conhecimento do sistema). Por conta da pandemia da Covid-19, as entrevistas foram realizadas via telefone ou internet, tendo sido gravadas e posteriormente transcritas literalmente para arquivos textuais.

O material transcrito passou por um processo de codificação. Isso foi feito a partir da seleção de indicadores empíricos presentes nos textos das transcrições, conforme metodologia proposta por Adu (2019), buscando produzir informações sobre o ponto de vista dos motoristas relativos ao trabalho nos aplicativos. Esses indicadores eram segmentos dos textos (sentenças) cujo significado estava associado ao tema descrito acima.

Em seguida, os indicadores empíricos foram codificados, em dois ciclos subsequentes.

No primeiro ciclo foi aplicada a codificação aberta. Essa técnica atribui rótulos textuais aos indicadores empíricos utilizando uma palavra ou frase curta que descreva o significado do assunto abordado (SALDAÑA, 2009). O conjunto desses códigos primários

forneceu um primeiro inventário de tópicos relacionados à atividade laboral dos trabalhadores. Os códigos criados estiveram sempre relacionados ou fundamentados (grounded) a um ou mais indicadores empíricos extraídos das respostas de ao menos um dos entrevistados. Isso confere maior segurança ao trabalho de codificação, favorecendo a interpretação do material e sua fidelidade a situações empíricas vividas pelos trabalhadores. Esse método permite também recuperar as citações literais a que se referem os códigos, o que ajuda tanto no “refinamento” progressivo dos mesmos, assim como possibilidade resgatar fragmentos de texto para exemplificar os processos descritos. Ao final do primeiro ciclo de codificação, 68 códigos foram gerados.

O segundo ciclo de codificação condensou os códigos iniciais em um conjunto compacto de categorias, tendo como base a afinidade temática entre os códigos. Isso foi feito a partir de um processo de codificação axial (CHARMAZ, 2014). Essa técnica consiste em atribuir relações que denotem a existência de padrões entre conjuntos reduzidos de códigos. Formam-se então as categorias analíticas, que são arranjos conceituais relativamente mais abstratos do que os códigos iniciais. Essas categorias, por serem diretamente derivadas desses códigos, não perdem referência ao material coletado, sendo possível resgatar os indicadores empíricos em que se baseiam (SALDAÑA, 2009; MILES E HUBERMAN, 1994). Ao final, 22 códigos foram utilizados para a construção de diagramas e realização das análises teóricas.

O registro das relações existentes entre as categorias e os códigos que as compõem, assim como de sua relação com as demais categorias e subcategorias criadas favoreceu tanto a sistematização das análises quanto a apresentação dos resultados. Durante todo o processo de codificação os dados foram repetidamente representados em diagramas, os quais compunham-se de redes de relações dos códigos e categorias. Além disso, os diagramas propiciaram a apresentação organizada dos resultados, em formato compacto e acessível para interpretação do fenômeno em estudo, conforme a metodologia proposta por Miles, Huberman e Saldaña (2014).

3 - RESULTADOS

O primeiro ponto a ser destacado na análise da conduta dos motoristas investigados foi a familiaridade e nível de compreensão das formas como o aplicativo funciona. Foi perguntado aos entrevistados se eles tinham conhecimento dos mecanismos que os aplicativos utilizavam para distribuir as tarefas entre os trabalhadores, na forma da atribuição das corridas demandadas pelos usuários para cada um deles. Essa foi a estratégia utilizada para entender a transparência das formas de gerenciamento do processo de trabalho.

Os entrevistados demonstraram pouca segurança em opinar em como o aplicativo funciona. As respostas invariavelmente continham expressões como “*eu acho*”, “*na minha opinião*”, “*deve ser*” e afirmações similares. Alguns afirmavam inclusive que “*os aplicativos não são claros com relação à exposição e a metodologia*”.

É importante notar que quando indagados sobre o tema, os motoristas passaram a demonstrar desconfiança dos mecanismos de funcionamento do aplicativo e citar temor de que possam haver interferências da plataforma tanto na atribuição de notas como no pagamento das corridas, o que qualificaram como “*manipulação*” do aplicativo. Segundo eles, as notas que recebem dos passageiros deveriam refletir exatamente suas condutas no serviço prestado, sem sofrer interferências das plataformas.

A forma por eles relatada para obter informações sobre o funcionamento do aplicativo foi a consulta a outros motoristas com mais experiência na plataforma e não à plataforma em si. Em suas respostas, os motoristas descrevem como vão aprendendo a lidar com os aplicativos ao longo do tempo, indicando que o aplicativo é dinâmico e altera sua lógica de operação continuamente. A solução dada por um entrevistado exemplifica o fato: “*o aplicativo exige um jogo de cintura, você precisa aprender a trabalhar com ele*”.

Nesse sentido, relataram que seu poder de negociação com os demais usuários é restrito. Ao relatar o que ocorre quando recebe uma avaliação ruim de um passageiro, um motorista diz: *“a Uber não quer saber se você fez um bom ou não serviço. Não importa, entendeu? Aí a sua nota cai, para você voltar para uma nota boa você tem que ganhar umas 500 notas boas”*.

Aprofundando um pouco mais, perguntamos aos motoristas se eles sabiam como era feita sua conexão com os passageiros. As respostas demonstraram opiniões contraditórias. Alguns sugeriram que a conexão ocorria em razão da proximidade espacial entre o motorista e o passageiro; outros desconfiavam haver uma compatibilização entre as notas do motorista e do passageiro; outros ainda aludiram sobre a prioridade dada aos motoristas com maiores taxas de aceitação de corrida e, por fim, houve aqueles que atribuíram a conexão à qualidade do sinal da internet do motorista. Devemos ressaltar que muitos disseram não ter ideia de como a conexão era feita. A afirmação abaixo, obtida da resposta de um motorista, ilustra a incerteza e multiplicidade de fatores citados:

“No meu ponto de vista, eu acho que o aplicativo considera a pessoa que está mais perto. Mas muitos motoristas falam que a nota julga. Eu acho que hoje, atualmente, o que eu acho realmente é a taxa de aceitação”

Partindo em seguida para análise da avaliação dos motoristas sobre o processo de trabalho, perguntamos sobre aspectos relacionados às vantagens e desvantagens do trabalho com os aplicativos e também do julgamento particular dos motoristas quanto à justiça do sistema de avaliação dos motoristas.

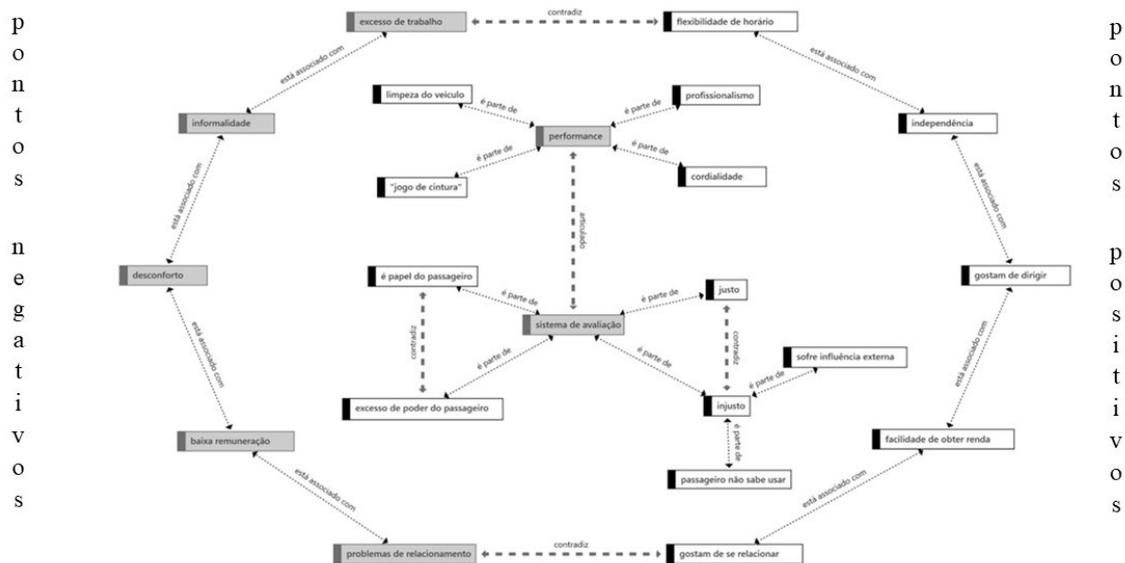
As respostas dos entrevistados apontam para questões contraditórias, conforme pode ser observado na FIGURA 1. Se, do lado positivo, as questões apontam para a flexibilidade, independência, prazer em dirigir, facilidade de acesso à renda e relacionamento com passageiros, do lado das desvantagens surgiram respostas diametralmente opostas às primeiras, como excesso de carga de trabalho, informalidade, desconforto ao dirigir, baixa remuneração e problemas de relacionamento com passageiros. Ou seja, os mesmos eixos foram utilizados tanto para caracterizar o lado bom e ruim da atividade, segundo a perspectiva dos entrevistados. Caracterizamos esses eixos como autonomia, relação laboral, condução do veículo, remuneração e relacionamento com passageiro.

Dentro desse sistema os motoristas são instados a desenvolver novas formas de sociabilidade entre o que acreditam ser um comportamento profissional esperado e a forma como serão avaliados pelos passageiros. Isso traz à tona o papel primordial do sistema de avaliação por notas inserido nos aplicativos, estruturante das condutas dos trabalhadores.

Em geral, os motoristas aceitam o sistema de avaliação como correto e justo, embora acreditem que nem sempre os passageiros são honestos nas avaliações. Eles indicam que gostariam que o sistema funcionasse espelhando exatamente suas condutas, às quais atribuem profissionalismo e bom relacionamento, mas que isso nem sempre acontece, pois fatores que escapam seu controle podem influenciar a nota atribuída. Nenhum dos informantes indicou que tais interferências poderiam estar ligadas à operação dos aplicativos. Suas respostas indicam que seriam problemas dos passageiros, que teriam poder excessivo no processo de avaliação.

Temos aqui aspectos importantes relacionados à modulação das condutas dos trabalhadores. Em alguns casos, eles se posicionam uma relação ambígua entre realizar ações que acreditam ser corretas mas que não adotam pois isso poderia implicar em uma nota ruim dada pelo passageiro. Situações corriqueiras como pedir para o passageiro utilizar o cinto de segurança, alterar o volume e o tipo de música, além de opiniões conflitantes que eventualmente surgem nas conversas a bordo foram relatadas como indícios das dificuldades que enfrentam em sua relação com os passageiros.

FIGURA 1 – Articulação das categorias analíticas e eixos centrais do trabalho nos aplicativos



Fonte: Pesquisa Novas Sociabilidade na Era Digital.

Nesse contexto, os trabalhadores, ainda que tratados como parceiro independentes da plataforma, adotam condutas extremamente padronizadas quanto a limpeza do veículo, cordialidade e “jogo de cintura” na relação com os passageiros. Embora as próprias plataformas indiquem que os comportamentos esperados dos trabalhadores têm origem em “recomendações de alguns motoristas parceiros”¹, é notória a homogeneização do serviço em um arranjo laboral que se coloca apenas como intermediação entre atores passageiros e motoristas.

4 - DISCUSSÃO

O presente estudo buscou produzir evidências sobre novas formas de sociabilidade presentes em no trabalho digital, utilizando de uma pesquisa qualitativa sobre o cotidiano de motoristas de aplicativo em Minas Gerais.

Essa modalidade de trabalho é permeada pela gestão algorítmica automática e em tempo real, que controla as relações entre os usuários em termos de atribuição de tarefas, fixação de preços e padronização da execução das tarefas (VAN DOORN, 2017; MARSHALL, 1989; LEHDONVIRTA, 2018; GANDINI, 2019).

Essas estratégias estão calcadas na possibilidade das plataformas monitorarem minuciosamente as atividades dos trabalhadores em tempo real (GANDINI, 2019), colocando-os à mercê de suas expectativas e demandas (KUHN e MALEKI, 2017). Os resultados do presente estudo mostram como os motoristas atuam em um contexto de condutas moduladas por comandos indiretos e indicadores de desempenho embutidos nos aplicativos e respaldados pelo sistema de avaliação feita pelos usuários, que tem papel fundamental no gerenciamento dos motoristas. Os relatos coletados indicam o sistema de avaliações dá pouca margem de manobra para os motoristas, padronizando significativamente suas condutas.

¹ <https://www.uber.com/br/pt-br/drive/basics/getting-your-car-ready/>, acesso em 21/11/2022.

É sabido que os trabalhadores que recebem classificações baixas estão potencialmente sujeitos a serem desativados (DUGGAN et al., 2021; TRAN e SOKAS, 2017). Surgem assim preocupações em torno das fraquezas inerentes às medidas simplistas e inteiramente quantitativas de desempenho adotadas nos aplicativos que restringem o contexto da ação social (MCDONNELL et al., 2019; GRAMANO, 2019). Em alguns casos, inclusive, a classificação emitida pelo cliente pode não refletir apenas o desempenho individual do trabalhador, mas a prestação geral do serviço (FLANAGAN, 2018).

Fica claro nas respostas que há assimetrias de poder entre o trabalhador e a plataforma, conforme tem sido amplamente documentado por estudiosos do tema (BADER e KAISER, 2019; LEPANJUURI et al., 2018). Há uma dinâmica de poder desigual (KUHN e MALEKI, 2017) que configura uma relação de trabalho complexa onde o trabalhador frequentemente detém um poder limitado (DUGGAN et al., 2020).

É importante destacar que isso ocorre em um contexto de suposta autonomia do trabalhador, conforme propagam as próprias empresas proprietárias dos aplicativos e alguns autores consultados (GANDINI, 2018; MANTYMAKI et al., 2019).

Apensar dos motoristas entrevistados operaram há algum tempo nos aplicativos, quando perguntados de aspectos importantes da operação dos mesmos, como conexão entre usuários, eles mostraram que não têm domínio completo sobre o funcionamento do mesmo. Tal fato indica a dificuldade de transitarem entre a aparência da relação de trabalho e os aspectos ocultos de sua operação. Os trabalhadores fazem esforços constantes para se familiarizarem com os processos de gerenciamento e controle sob os quais seu trabalho é estruturado, conforme observado por estudos realizados em outros contextos (JOSSERAND e KAINE, 2019; NORLANDER et al., 2021). Ainda assim, declaram haver receios de que haja manipulação nos sistemas de operação dos aplicativos.

Todos esses aspectos configuram um cotidiano em que as performances dos trabalhadores são baseadas em um “jogo de cintura”, onde tentam equilibrar-se entre valores individuais, expectativas dos consumidores e vigilância constante dos aplicativos. Estabelece-se, assim, uma relação social paradoxal em que atração e repulsa estão estruturadas sob os mesmos eixos, aqui caracterizados como autonomia, relação laboral, condução do veículo, remuneração e relacionamento com passageiro

Ao mesmo tempo que se mostram como parte de uma força de trabalho flexível e recém empoderada, que pode escolher onde e quando trabalhar (HEALY et al., 2017; KUHN e MALEKI, 2017; SHANAHAN e SMITH, 2021), os trabalhadores estão subordinados a uma relação de extrema dependência econômica das plataformas (WOOD et al., 2019; VEEN et al., 2020). Essa "flexibilidade ilusória" permite às plataformas manter o controle sobre os elementos mais significativos do trabalho e colher o máximo de benefícios em termos de remuneração (KELLOGG et al., 2020; SMITH e LEBERSTEIN, 2015; MANZANI).

Nesse contexto, percebemos a insatisfação e as expectativas não atendidas dos trabalhadores em relação às assimetrias de poder e aos baixos níveis de remuneração, como tem sido apontado por estudiosos do tema (MÖHLMANN e ZALMANSON, 2017; SHAPIRO, 2017). Aspectos centrais da arquitetura típica da relação de emprego tradicionais, como negociação e estabelecimento de confiança (MAKOFF, 2017) não se aplicam a esse tipo de trabalho, em que é preciso estabelecer novas formas de sociabilidade.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a contínua expansão da economia de plataforma, estudiosos, formuladores de políticas, governos e organizações têm sido cada vez mais pressionados a desenvolver ou adaptar estruturas interpretativas que encapsulem adequadamente as nuances e complexidades das novas formas trabalho. Construir estruturas conceituais efetivas para

entender os sutis mecanismos de controle que são implementados nessas novas modalidades de trabalho é cada vez mais importante para compreender como esta nova economia está influenciando e impactando a subsistência dos trabalhadores, juntamente com as implicações sociais mais amplas. Até o momento, entretanto, sabe-se relativamente pouco sobre as atitudes ou respostas dos trabalhadores ao gerenciamento algorítmico.

Os resultados deste trabalho mostram como trabalhadores precisam enfrentar esforços significativos para se familiarizar com os processos de gerenciamento e controle sob os quais seu trabalho é estruturado.

Nossas análises partem do pressuposto de que esse sistema baseia-se na criação de novas formas de sociabilidade entre diversos atores. Essas formas surgem do que tem sido chamado de “função mediadora das plataformas”, que na realidade atuam como estratégias de modulação e controle das condutas de todos aqueles que utilizam aplicativos.

O grande segredo das plataformas digitais é aparentar exatamente o oposto do que elas realmente são. Nesse contexto, restringem fortemente as dimensões de relação e ação social, diminuição de agência e poder de barganha dos trabalhadores ao mesmo tempo que empoderam os outros extremos da relação e expandem as formas de extração de valor gerado nos processos de trabalho.

6 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADU, P. *A Step-by-Step Guide to Qualitative Data Coding*. New York: Routledge, 2019.
- ANTUNES, R. *O privilégio da Servidão*. Boitempo: São Paulo, 2020.
- BADER, V.; KAISER, S. *Algorithmic decision-making? The user interface and its role for human involvement in decisions supported by artificial intelligence*. *Organization*, 26 (5): 655–672. 2019.
- CAPPELLI, P.; KELLER, J.R. *Classifying work in the new economy*. *Academy of Management Review*, 38 (4): 575–596. 2013.
- CHARMAZ, K. *Constructing Grounded Theory*. London: Sage. 2014
- COLLIER, R.B.; DUBAL, V.B.; CARTER, C. *Labour platforms and gig work: The failure to regulate*. Institute for Research on Labour and Employment: Working Paper 106-17. 2017.
- DE STEFANO, V. *The rise of the “just-in-time” workforce: On-demand work, crowdwork and labour protection in the gig economy*. International Labour Office: Conditions of Work and Employment Series, 71: 1–35. 2016.
- DUGGAN, J.; SHERMAN, U.; CARBERY, R.; MCDONNELL, A. *Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM*. *Human Resource Management Journal*, 30 (1): 114–132. 2020.
- DUGGAN, J.; SHERMAN, U.; CARBERY, R.; MCDONNELL, A. Multi-party working relationships in gig work: Towards a new perspective. In: DASKALOVA, V.; JANSEN, G.; MEIJERINK, J. (Eds.), *Platform Economy Puzzles: A Multidisciplinary Perspective on Gig Work*. Edward Elgar. 2021.
- FLANAGAN, F. *Theorising the gig economy and home-based service work*. *Journal of Industrial Relations*, 61 (1): 57–78. 2018.
- FORDE, C.; STUART, M.; JOYCE, S.; OLIVER, L.; VALIZADE, D.; ALBERTI, G.; HARDY, K.; TRAPPMANN, V.; IMNEY, C.; CARSON, C. *The social protection of workers in the platform economy*. Policy Department A: Economic and Scientific Policy, Brussels, Belgium. 2017.
- FRIEDMAN, G. *Workers without employers: Shadow corporations and the rise of the gig economy*. *Review of Keynesian Economics*, 2 (2): 171–188. 2014.

- FROST, J. *Uber and the gig economy: Can the legal world keep up?* American Bar Association: The SciTech Lawyer, 13 (2): 4–7. 2017.
- GANDINI, A. *Labour process theory and the gig economy*. Human Relations, 72 (6): 1039–1056. 2018.
- GHERARDI, S.; MURGIA, A. By hook or by crook: Flexible workers between exploration and exploitation. In: HOLMQVIST, M.; SPICER, A. (Eds.), *Research in the Sociology of Organizations*, 75–103. Emerald, York. 2013.
- GOODS, C.; VEEN, A.; BARRATT, T., “Is your gig any good?” *Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector*. Journal of Industrial Relations, 61 (4): 502–527. 2019.
- GRAHAM, M.; HJORTH, I.; LEHDONVIRTA, V. *Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods*. Transfer: European Review of Labour and Research, 23 (2): 135–162. 2017.
- GRAMANO, E. *Digitalisation and work: Challenges from the platform economy*. Contemporary Social Science, 15 (4): 476–488. 2019.
- HARRIS, B. *Uber, Lyft, and regulating the sharing economy*. Seattle University Law Review, 41 (1): 269–285. 2017.
- HEALY, J. NICHOLSON, D. PEKAREK, A. *Should we take the gig economy seriously?* Labour and Industry: A Journal of the Social and Economic Relations of Work, 27 (3): 232–248. 2017.
- JABAGI, N. CROTEAU, A.M. AUDEBRAND, L.K.; MARSAN, J. *Gig workers’ motivation: Thinking beyond carrots and sticks*. Journal of Managerial Psychology, 34 (4): 192–213. 2019.
- JOSSERAND, E.; KAINE, S. *Different directions or the same route? The varied identities of ride-share drivers*. Journal of Industrial Relations, 61 (4): 549–573. 2019.
- KAINE, S.; JOSSERAND, E. *The organisation and experience of work in the gig economy*. Journal of Industrial Relations, 61 (4): 479–501. 2019.
- KELLOGG, K.C.; VALENTINE, M.A.; CHRISTIN, A. *Algorithms at work: The new contested terrain of control*. Academy of Management Annals, 14 (1): 366–410. 2020.
- KOST, D.; FIESELER, C.; WONG, S.I. *Boundaryless careers in the gig economy: An oxymoron?* Human Resource Management Journal, 30 (1): 100–113. 2020.
- KUHN, K.M. *The rise of the gig economy and implications for understanding work and workers*. Industrial and Organisational Psychology, 9 (1): 157–162. 2016.
- KUHN, K.M.; MALEKI, A. *Micro-entrepreneurs, dependent contractors, and instasersfs: Understanding online labour platform workforces*. Academy of Management Perspectives, 31 (3): 183–200. 2017.
- LEHDONVIRTA, V. *Flexibility in the gig economy: Managing time on three online piecework platforms*. New Technology, Work and Employment, 33 (1): 13–29. 2018.
- LEMMON, G.; WILSON, M.S.; POSIG, M.; GLIBKOWSKI, B.C. *Psychological contract development, distributive justice, and performance of independent contractors: The role of negotiation behaviours and the fulfilment of resources*. Journal of Leadership and Organisational Studies, 23 (4): 424–439. 2016.
- LEPANJUURI, K.; WISHART, R.; CORNICK, P. *The Characteristics of Those in the Gig Economy*. Department for Business, Energy & Industrial Strategy. London, UK. 2018.

- MAKOFF, A. *Nearly eight million people thinking about joining gig economy, study reveals*. CIPD: People Management, April 27. 2017.
- MANTYMAKI, M.; BAIYERE, A.; NAJMUL-ISLAM, A.K.M. *Digital platforms and the changing nature of physical work: Insights from ride-hailing*. International Journal of Information Management, 49: 452–460. 2019.
- MARSHALL, J. Re-visioning career concepts: A feminist invitation. In: ARTHUR, M.B. HALL, D.T.; LAWRENCE B.S. (Eds.), *Handbook of Career Theory*, 275– 291. Cambridge University Press, New York. 1989.
- MASELLI, I.; LENAERTS, K.; BEBLAVY, M. *Five things we need to know about the on-demand economy*. Centre for European Policy Studies, 21 : 1–10. 2016.
- MAZMANIAN, M.; ORLIKOWSKI, W.J.; YATES, J. *The autonomy paradox: The implications of mobile email devices for knowledge professionals*. Organization Science, 24 (5): 1337–1357. 2013.
- MCDONNELL, A.; GUNNIGLE, P.; MURPHY, K.R. Performance management. In: COLLINGS, D.G.; WOOD, G.; SAMOSI, L. (Eds), *Human Resource Management: A Critical Approach*. Routledge, London, 201–219. 2019.
- MCGAUGHEY, E. *Taylorism: When network technology meets corporate power*. Industrial Relations Journal, 49 (5–6): 459–472. 2018.
- MEIJERINK, J.; KEEGAN, A. *Conceptualizing human resource management in the gig economy: Toward a platform ecosystem perspective*. Journal of Managerial Psychology, 34 (4): 214–232. 2019.
- MILES, M.; HUBERMAN, M; SALDANA, J. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Third edition. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc., 2014.
- MOHLMANN, M.; ZALMANSON, L. *Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy*. Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS), Seoul South Korea, 10–13 December. 2017.
- NEULANDS, G. *Algorithmic surveillance in the gig economy: The organisation of work through Lefebvrian conceived space*. Organization Studies, in press. 2020.
- NORLANDER, P.; JUKIC, N.; VARMA, A.; NESTOROV, S. *The effects of technological supervision on gig workers: Organisational control and motivation of Uber, taxi and limousine drivers*. International Journal of Human Resource Management, in press. 2021.
- PETRIGLIERI, G.; ASHFORD, S.J.; WRZESNIEWSKI, A. *Agony and ecstasy in the gig economy: Cultivating holding environments for precarious and personalised work identities*. Administrative Science Quarterly, 64 (1): 124–170. 2019.
- PORTER, L.W.; STEERS, R.M. *Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism*. Psychological Bulletin, 80 (2): 151–176. 1973.
- PRASSL, J. *Humans as a Service*. Oxford University Press, Oxford. 2018.
- ROSENBLAT, A. *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*. University of California Press, Oakland. 2018.
- SALDAÑA, Johnny. *The coding manual for qualitative researchers*. Sage Publications Ltd. 2009.
- SCHAFHEITTE, S.; WEIBEL, A.; EBERT, I.; KASPER, G.; SCHANK, C.; LEICHT-DEOBALD, U. *No stone left unturned? Towards a framework for the impact of datafication technologies on organizational control*. Academy of Management Discoveries, 6 (3): 455–487. 2020.
- SCHMIDT, F.A. *Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*. Friedrich-Ebert-Stiftung, Berlin, Germany. 2017.

- SHANAHAN, G.; SMITH, M. *Fair's fair: Psychological contracts and power in platform work*. International Journal of Human Resource Management, in press. 2021.
- SHERMAN, U.P.; MORLEY, M.J. *What do we measure and how do we elicit it? The case for the use of repertory grid technique in multi-party psychological contract research*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 29 (2): 230–242. 2020.
- SMITH, R.; LEBERSTEIN, S. *Rights on Demand: Ensuring Workplace Standards and Worker Security in the On-Demand Economy*. National Employment Law Project, New York. 2015.
- STEWART, A., & STANFORD, J. *Regulating work in the gig economy: What are the options?* The Economic and Labour Relations Review, 28 (3): 420–437. 2017.
- STOREY, J.; SALAMAN, G.; PLATMAN, K. *Living with enterprise in an enterprise economy: Freelance and contract workers in the media*. Human Relations, 58 (8): 1033–1054. 2005.
- SUNDARARAJAN, A. *What Airbnb gets about culture that Uber doesn't*. Harvard Business Review, 27 November. 2014.
- SUTHERLAND, W.; JARRAHI, M.H.; DUNN, M.; NELSON, S.B. *Work precarity and gig literacies in online freelancing*. Work, Employment and Society, 34 (3): 457–475. 2020.
- TAYLOR, M.; MARSH, G.; NICOL, D.; BROADBENT, P. *Good Work: The Taylor Review of Modern Working Practices*. Department of Business, Energy and Industrial, London. 2017.
- TRAN, M.; SOKAS, R.K. *The gig economy and contingent work: An occupational health assessment*. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 59 (4): 63–66. 2017.
- VAN DOORN, N. *Platform labour: On the gendered and racialised exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy*. Information, Communication & Society, 20 (6): 898–914. 2017.
- VEEN, A.; BARRATT, T.; GOODS, C. *Platform-Capital's "App-etite" for control: A labour process analysis of food-delivery work in Australia*. Work, Employment and Society, 34 (3): 388–406. 2020.
- WILLIAMS, P.; MCDONALD, P.; MAYES, R. *Recruitment in the gig economy: Attraction and selection on digital platforms*, International Journal of Human Resource Management. (2021).
- WOOD, A.J.; LEHDONVIRTA, V. *Platform Labour and Structured Antagonism: Understanding the Origins of Protest in the Gig Economy*. Paper presented at the Oxford Internet Institute Platform Economy Seminar Series, 5 March. 2019.
- WOOD, A.J.; GRAHAM, M.; LEHDONVIRTA, V.; HJORTH, I. *Good gig, bad gig: Autonomy and algorithmic control in the global gig economy*. Work, Employment and Society, 33 (1): 56–75. 2019.
- WRIGHT, C.F.; WAILES, N.; BAMBER, G.J.; LANSBURY, R.D. *Beyond national systems, towards a gig economy? A research agenda for international and comparative employment relations*. Employee Responsibilities and Rights Journal, 29 (4): 247–257. 2017.
- WU, Q.; ZHANG, H.; LI, Z.; LIU, K. *Labor control in the gig economy: Evidence from Uber in China*. Journal of Industrial Relations, 61 (4): 574–596. 2019.

Anexo 1 - Indicador de saturação: primeira ocorrência do código por entrevista

Código	Número da entrevista																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
baixa remuneração						X															
cordialidade	X																				
desconforto			X																		
é papel do passageiro			X																		
excesso de poder do passageiro	X																				
excesso de trabalho		X																			
facilidade de obter renda							X														
flexibilidade de horário	X																				
gostam de dirigir			X																		
gostam de se relacionar				X																	
independência	X																				
informalidade					X																
injusto	X																				
insegurança			X																		
jogo de cintura				X																	
justo		X																			
limpeza do veículo							X														
passageiro não sabe usar	X																				
problemas de relacionamento	X																				
profissionalismo	X																				
sofre influência externa	X																				
Novos códigos	9	3	2	2	2	1	1	1	0												

Fonte: Pesquisa Novas Sociabilidades na Era Digital, 2020.