

“SEM ESCRITÓRIO, SEM PATRÃO”: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE MOTORISTAS DE TRANSPORTE POR APLICATIVO DA UBER

ANA FLÁVIA REZENDE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG)

JANE KELLY DANTAS BARBOSA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG)

CARLOS GUSTAVO ASSIS

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS - UFMG

“SEM ESCRITÓRIO, SEM PATRÃO”: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE MOTORISTAS DE TRANSPORTE POR APLICATIVO DA UBER

1 INTRODUÇÃO

O processo de globalização e a revolução tecnológica resultaram em transformações que são observadas na organização das empresas e nas relações de trabalho. O avanço das tecnologias de informação e comunicação (TICs), em especial da internet, propiciou o surgimento de novos recursos tecnológicos e de facilidades para a vida das pessoas. Os serviços prestados por aplicativos, especificamente serviços de transporte (como é o caso da Uber, Cabify e 99), ilustram essas transformações, pois mostram mudanças expressivas nas organizações e seus processos, levando a novas maneiras de empregar e gerir a força de trabalho, uma vez que a empresa pode ter sua sede nos EUA e atuar no Brasil sem a necessidade de uma estrutura física. Outra mudança a ser destacada é nas relações trabalhistas advindas do vínculo gerado entre as empresas de transporte por aplicativo e os motoristas, uma vez que as relações são geridas via aplicativo, telefone e e-mail e se dão, dessa forma, à distância.

Por meio do vínculo com empresas que oferecem o serviço de transporte individual por aplicativo, um motorista particular pode trabalhar em seu próprio carro e definir seus horários, porém, necessita do aplicativo para ser direcionado aos passageiros e ser pago, respondendo ao mesmo financeiramente, além de ser avaliado pelos passageiros que utilizam os serviços da empresa. Quando o passageiro utiliza os aplicativos de transporte, paga pelo serviço prestado a partir de cartão de crédito ou dinheiro e este pagamento é direcionado para a empresa dona do aplicativo que, depois de certo prazo e de descontar a parcela que lhe cabe, repassa o dinheiro ao motorista.

Esse tipo de vínculo traz um novo conceito de relação de trabalho, bem mais flexível do que nos moldes tradicionais. Baseado nisso surgem questionamentos relacionados à qualidade de vida no trabalho mediante as relações de prestação de serviço que ocorrem por meio dos aplicativos de transporte. Dessa forma, foi definido como objetivo do presente artigo compreender como está configurada a qualidade de vida no trabalho de motoristas de transporte por aplicativo da empresa Uber. Para tal, foi realizada uma pesquisa qualitativa-descritiva com motoristas da empresa em questão e feita a análise de conteúdo dos dados coletados a fim de caracterizar, na visão dos trabalhadores, como se dá a qualidade de vida nesse tipo de trabalho.

Justifica-se a pesquisa em função da escassez de estudos contemplando as relações de trabalho desenvolvidas em empresas de transporte por aplicativo, do expressivo número de motoristas que prestam serviços na Uber (cerca de 500 mil) (UBER, 2017) e diante da importância do tema em função das constantes mudanças pelas quais as organizações vêm passando. Torna-se inevitável refletir sobre essas transformações e, no âmbito laboral, sobre a adaptação de organizações e trabalhadores à nova realidade a fim de garantir sua sobrevivência (LEITE, 2015). Além disso, pensar nas novas formas de trabalho é também pensar sobre a possível precarização do mesmo, uma vez que, na busca incessante por lucro, empresas podem utilizar dispositivos e brechas legais para ignorar os vínculos formais de trabalho e fragilizar os laços com o trabalhador. Nesse sentido, pesquisas como esta permitem observar as relações entre motoristas (proletariado), que são envolvidos em discursos de maior autonomia e flexibilidade; e os donos do capital (empresa), analisando se as novas relações de trabalho contribuem para uma precarização do mesmo.

Este artigo está estruturado em cinco seções, a contar da presente introdução. A seção seguinte diz respeito ao referencial teórico que embasa o estudo, em seguida são expostos os procedimentos metodológicos utilizados e na quarta seção é realizada a apresentação e análise dos resultados, seguindo-se as considerações finais acerca do estudo e as referências utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção foram abordados o tema qualidade de vida no trabalho, as novas relações de trabalho na sociedade contemporânea e a lógica de funcionamento dos serviços de transportes por meio de aplicativos ou *e-hailing*.

2.1 Qualidade de vida no trabalho (QVT)

O mundo do trabalho vivenciou uma transição em que a atividade laboral deixou de ser vista apenas sob o aspecto econômico, de satisfação das necessidades de subsistência, para envolver, também, aspectos sociais e psicológicos, como bem-estar, reconhecimento e prestígio social (PAIVA; AVELAR, 2011). Nesse sentido, a qualidade de vida no trabalho obteve notoriedade em diversos estudos e organizações, uma vez que trata de questões relacionadas ao bem-estar humano nos âmbitos da saúde, das condições do ambiente de trabalho e de fatores que possam influenciá-lo (OLIVEIRA; LIMONGI-FRANÇA, 2005), levando em consideração os níveis de satisfação e felicidade que o indivíduo tem em relação ao seu trabalho e sua carreira (BARBOSA, 2016).

O conceito de qualidade de vida no trabalho relaciona-se, ainda, com a mobilização, o comprometimento do indivíduo com a empresa, a participação em decisões e atividades e com o bem-estar do funcionário quando executa o seu trabalho na organização (FREITAS; SOUZA, 2009; DECHAWATANAPAISAL, 2017; HASSAN, 2014). Além disso, as condições de trabalho, as relações humanas, o suporte organizacional e a compensação são fatores que afetam a QVT percebida pelos indivíduos, sendo que melhorias nesses aspectos tendem a impactar positivamente a produtividade e crescimento do negócio (PHAN; VO, 2016).

A origem da palavra trabalho vem do latim, *Tripalium*, que consiste em um instrumento de tortura, denotando a ideia de uma atividade não prazerosa e obrigatória (BONZATTO, 1998). Contudo, a visão de trabalho como algo ruim não se mostrou interessante e este conceito passou por um processo de mudança e construção, culminando na centralidade do trabalho na vida humana (ANTUNES, 2008). O comportamento humano tornou-se uma variável chave para as organizações e usar de esforços para oferecer uma melhor qualidade de vida e satisfação ao indivíduo no trabalho traz grande retorno em termos de produtividade e melhoria no ambiente organizacional (TRENTIN, 2016; FERNANDES; GUTIERREZ, 1988), o que então passa a ser visto como um investimento e não como uma regalia aos trabalhadores.

Em longo prazo torna-se difícil para uma empresa manter um nível de produtividade crescente sem o desenvolvimento de uma política de QVT adequada (RAMSTAD, 2009), embora não seja a produtividade a única afetada, pois outros fatores, como o comprometimento organizacional são envolvidos. Noor e Abdullah (2012) afirmam que os trabalhadores tendem a ter maior nível de comprometimento com a empresa e menores níveis de estresse com o uso de políticas de QVT em uma organização.

Não obstante, implantar um programa de QVT em uma empresa não é simples, exigindo esforço, pesquisa e trabalho. Além disso, nem sempre este tipo de programa obtém sucesso, pois não existe padrão na qualidade de vida de um indivíduo ou de uma organização, o que leva à necessidade de cada empresa adaptar as ações ao seu ambiente organizacional e funcionários, para assim obter maiores chances de sucesso na implantação do programa de QVT (BARBOSA, 2016; NAYAK, 2016). A natureza e as atividades realizadas no meio organizacional devem ser investigadas a fim de formular um programa que capte realmente o que cada organização precisa (FREITAS; SOUZA, 2009).

As práticas de QVT buscam valorizar os trabalhadores como o principal fator para que os resultados sejam satisfatórios, reconhecendo as conquistas individuais e coletivas e criando um ambiente propício para que o indivíduo consiga realizar suas tarefas com autonomia, exerça sua criatividade e desenvolvimento pessoal (FERREIRA et. al., 2009). Estas práticas também são importantes para criar uma imagem positiva da empresa com a sociedade e com os próprios

trabalhadores, a fim de reter e atrair funcionários (NOOR; ABDULLAH, 2012), afinal, estar no *ranking* das melhores empresas para se trabalhar envolve, entre outros fatores, percepção de elevada qualidade de vida no trabalho.

Os trabalhadores estão, a cada dia, exigindo melhores condições de trabalho e de reconhecimento, o que nem sempre tem sido acompanhado pelas organizações em sua maneira de gerir as pessoas, demonstrando um ritmo que não acompanha as expectativas dos indivíduos. Essas divergências podem trazer consequências para os empregadores, para os funcionários e também a nível social, como na ocorrência de greves, paralisações, sabotagem, altos níveis de absenteísmo e rotatividade (FERNANDES; GUTIERREZ, 1988). Por estes motivos, a QVT tem ganhado atenção e as organizações têm se preocupado de forma crescente em gerar um ambiente de bem-estar aos seus funcionários, tornando-se, em consequência, mais atrativas e competitivas.

Sampaio (2012) cita o conceito de QVT cunhado por Richard Walton (1973), que associa a QVT à remuneração adequada, à saúde, à segurança, à capacidade de crescimento no emprego e às relações de trabalho, porém, afirma que este conceito é de difícil aplicação nos dias atuais com as transformações sofridas pelas organizações e relações de trabalho. Um grande desafio para área de QVT é produzir conceitos e modelos que sejam válidos para as novas relações e novas formas de organização do trabalho que surgiram, sendo indicado o estudo em conjunto dos dois conceitos (SAMPAIO, 2012).

2.2 Novas Relações de trabalho

As evoluções tecnológicas, sociais e culturais foram sentidas em todos os âmbitos da sociedade, inclusive no âmbito profissional e na flexibilização das relações de trabalho. No século XX, a ideia de trabalho como um emprego fixo e estável era amplamente difundida, porém, no século XXI, essa ideia sofreu consideráveis mudanças e adaptações ao cenário atual, em que a flexibilidade e a capacidade de empregar são essenciais (LEITE, 2015).

De acordo com Leite (2015), as evoluções tecnológicas (avanço das TICs) e sociais (como o aumento do número de mulheres trabalhando) exigiram a criação de formas mais flexíveis de trabalho. Acompanhar essas mudanças é um dos fatores mais importantes para que as organizações sobrevivam e se mostrem competitivas, adaptando-se ao meio e respondendo às demandas contemporâneas (KOVÁCS, 2006). Quando as tecnologias mudam e criam novas situações sociais, as expectativas e normas tradicionais podem perder seu poder e valor (SPROUL et al., 1992). No intuito de se adequar às evoluções contínuas da sociedade, atender às expectativas do mercado de trabalho e garantir a sobrevivência econômica e social, os trabalhadores e empregadores começam, então, a procurar e criar novas formas de trabalho (LEITE, 2015).

Uma forma de trabalho que acompanhou o avanço das tecnologias de informação e comunicação (TICs) é o teletrabalho ou *home-office*, em que um indivíduo pode executar as suas tarefas de casa ou de qualquer outro local mantendo o vínculo de emprego formal com uma empresa (BARROS; SILVA, 2010). O teletrabalho surgiu na década de 1970, possivelmente como resposta aos problemas do trânsito em grandes cidades, à crise do petróleo e ao fato do aumento do número de mulheres no mercado de trabalho (DA COSTA, 2007).

No que tange às novas relações de trabalho, outro exemplo envolve o fato de que profissionais liberais têm trabalhado com vínculo a organizações, ou seja, o indivíduo exerce uma profissão liberal, trabalha com certa flexibilidade, porém responde a uma organização que o gere e remunera (FONSECA et al., 2015).

Uma pessoa que possui um computador ou *smartphone* consegue usufruir ou prestar vários tipos de serviços sem qualquer contrato formal além da transação pontual. A vantagem disso é a flexibilidade que esse novo tipo de relação gera para empresa e usuários, fazendo com que o acesso aos serviços seja facilitado e que o trabalhador custe menos às organizações, uma

vez que elas não terão que pagar o tempo morto (tempo em que o trabalhador não possui atividades a fazer), ou as horas extras (quando os trabalhadores têm urgência de demanda no trabalho e precisam trabalhar além do período habitual) (SINGER, 1996). Torna-se comum que as empresas que utilizam essas novas relações de trabalho ganhem liberdade e diminuam seus custos, enquanto os prestadores de serviço podem vivenciar a diminuição da segurança que teriam em um trabalho tradicional (SINGER, 1996).

A flexibilidade no mundo do trabalho se refere às formas de uma organização estruturar sua produção, as relações de trabalho e as competências dos recursos humanos, de modo que estes fatores gerem à organização capacidade para se adequar às mudanças impostas pelo meio (KOVÁCS, 2006). A liberdade que o indivíduo auferir por causa da flexibilidade oferecida por essas organizações permite arranjos em que, mesmo trabalhando de maneira dita mais livre, o profissional dependa da instituição com a qual possui vínculo e, nestas novas relações de trabalho, muitos trabalhadores enfrentam dificuldades relacionadas à qualidade de vida no trabalho (FONSECA et al., 2015).

A progressiva flexibilidade do trabalho observada atualmente na sociedade é uma variável que pode contribuir para a precarização do mesmo (PIALARISSE, 2017). As novas relações de trabalho que surgiram a partir da evolução da tecnologia, em sua maioria, não oferecem ao trabalhador os direitos e compensações que as leis e os contratos tradicionais vinham garantindo ao mesmo (PIALARISSE, 2017).

As mudanças no mundo laboral podem ser utilizadas como uma brecha para flexibilizar e até mesmo desrespeitar a legislação trabalhista a favor do empregador (OLIVEIRA, 2004; ANTUNES, 2011). As tentativas de flexibilizar a legislação trabalhista aumentam os mecanismos que as empresas têm de explorar o trabalhador e aumentar a precarização dos direitos adquiridos pela classe de trabalhadores (ANTUNES, 2011).

Considerando que, para os trabalhadores, a QVT está diretamente relacionada ao salário, saúde, benefícios, ritmo adequado, ambiente saudável, condições e relações socioprofissionais no ambiente de trabalho (SRIVASTAVA; KANPUR, 2014; TODESCHINI; FERREIRA, 2013), e que estes fatores são diretamente afetados pelas novas relações de trabalho e pela possível precarização decorrente, tem-se que há uma relação a ser considerada entre tais temas.

Dessa forma, na subseção seguinte é descrita a nova modalidade de trabalho considerada na presente pesquisa, o *e-hailing*.

2.3 E-hailing e os serviços eletrônicos de transporte

As cidades possuem cada vez mais habitantes e, em contrapartida, a sua capacidade de fornecer boas condições de mobilidade para essas pessoas pode ficar limitada, surgindo a necessidade de aperfeiçoamento de tais condições, não necessariamente aumentando em número os serviços (já que muitas cidades não têm mais estrutura para tal), mas através de sistemas de transporte bem planejados, operados com eficiência e com custos que possam melhorar a mobilidade já existente (SALANOVA et al., 2011).

Serviços de transporte de massa (ônibus, metrô e trem) estão cada vez mais populares, mas ainda não conseguem suprir toda a demanda. Dessa forma, serviços de transporte individual de passageiros, como é o caso dos táxis, passam a ser vistos como uma opção, tanto por sua comodidade como pela rapidez (SALANOVA et al., 2011). Como modo de aumentar essa comodidade de serviços individuais de transporte de passageiros, o *E-hailing* foi criado e difundido. Trata-se do ato de requisitar o serviço de transporte por meio da internet e dispositivos eletrônicos, que substitui os meios tradicionais como ligar ou pegar um táxi na rua (ORTIZ et al., 2016).

Com o auxílio da internet, os serviços prestados pelo *E-hailing* ganharam um farto campo para atuação. No início, a rede mundial de computadores não alterou com grande significância o hábito das pessoas consumirem, com poucas pessoas se arriscando a fazer

transações intermediadas pela internet (VIEGAS; LETRA, 2016), porém, com o decorrer do tempo e com a rápida evolução tecnológica, o consumidor criou mais confiança e a internet possibilitou um meio legítimo para transações. Dessa forma, aplicativos de *E-hailing*, como o *Uber*, surgiram e se tornaram bastante populares (VIEGAS; LETRA, 2016).

A empresa *Uber Technologies, Inc.* foi a grande pioneira no conceito de *E-hailing*. Criada em 2009 por seus fundadores Travis Kalanick e Garret Camp, que afirmam que a *Uber* é uma empresa de tecnologia e não de transporte, oferece serviços de fácil acesso e contribui para a mobilidade nas cidades (ORTIZ *et al.*, 2016). Começando sua atuação no Brasil no ano de 2014, a *Uber* trouxe discussões e questionamentos principalmente por aqueles que se consideravam seus principais concorrentes, os taxistas.

Um dos pontos de discussão foi o fato de que não existe lei federal que regulamente essa nova categoria de serviços profissionais criada com a introdução do aplicativo, que se trata de transporte remunerado individual privado (LINS; REIS, 2017). Guilherme Telles, diretor geral da *Uber* no Brasil, afirma que o serviço não é ilegal, atuando de acordo com a Constituição Federal e com a Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU), mas admite que em alguns casos falta uma regulamentação municipal que enquadre a atuação da empresa (UBER, 2017). O crescimento verificado na demanda e na oferta desses serviços mostra que a tendência é que surjam novos tipos de regulamentação (ORTIZ *et al.*, 2016).

Em Minas Gerais, a Justiça autorizou o uso do *Uber* e outros aplicativos de transporte desde Agosto de 2017. Em Belo Horizonte (MG), cidade considerada na presente pesquisa, foi criado o Decreto nº 16832/2018 para dispor sobre a prestação de serviços de transporte individual privado remunerado de passageiros. Este decreto exige que exista matriz ou filial da empresa dona do aplicativo na cidade de Belo Horizonte (MG) e envolve a Empresa de Transporte e Trânsito de Belo Horizonte (BHTrans) na gestão, regulação e fiscalização dos serviços de transporte via aplicativo, inclusive através da cobrança de taxa à Prefeitura de Belo Horizonte pelo uso do sistema viário. Em relação aos motoristas, o decreto prevê que seja explicitado o exercício de atividade remunerada na carteira nacional de habilitação dos motoristas vinculados aos aplicativos, a necessidade de curso para prestação de serviço ao passageiro e de apresentação de certidão negativa de feitos criminais (NORMAS BRASIL, 2018). Contudo, o Decreto 16832 entrou em vigor em janeiro de 2018, mas pouco tempo depois foi suspenso por uma liminar, após um vereador entrar com um mandado de segurança alegando que o assunto deve ser tratado por lei da Câmara Municipal.

Sendo assim, não só a discussão em termos legais, mas também a discussão sobre os demais aspectos envolvidos nos serviços de transporte por aplicativo continuam. A seção seguinte expõe os procedimentos metodológicos utilizados para guiar a discussão proposta neste artigo.

3 METODOLOGIA

A metodologia é o caminho, a forma e a lógica de pensamento utilizado em um estudo como forma de alcançar determinado objetivo (VERGARA, 2009). No caso dessa pesquisa o objetivo consiste em compreender como está configurada a qualidade de vida no trabalho de motoristas de transporte por aplicativo da empresa *Uber*.

Criada em 2009 nos Estados Unidos, a *Uber* é uma empresa que disponibiliza um aplicativo que permite a solicitação de serviços de transporte via celular, atuando em mais de 600 cidades de 78 países pelo mundo (UBER, 2017). Inicialmente a empresa disponibilizava apenas o transporte de passageiros (que envolve desde viagens econômicas até viagens de luxo) e, atualmente, a empresa conta também com o serviço de entrega de alimentos (*UberEATS*), de encomendas (Entrega), de frete (*UberFREIGHT*) e de viagens corporativas (*Uber* para empresas). Para fins desta pesquisa, foram abordados motoristas da modalidade *UberX*, a mais econômica disponível na cidade de Belo Horizonte (MG).

Para atingir o objetivo proposto foi realizada uma pesquisa de natureza qualitativa e descritiva por meio de estudo de caso. O pesquisador é um instrumento fundamental em estudos qualitativos, pois o mesmo atua na coleta e análise dos dados para assim chegar ao resultado final, apreendendo os significados que os participantes dão para os temas em questão (GODOY, 1995). Quanto aos fins, o caráter descritivo desse estudo se justifica por expor características de uma determinada população (no caso, motoristas da empresa Uber) (VERGARA, 2009). Quanto aos procedimentos, a pesquisa foi de campo, desenvolvida por meio de estudo de caso, que constitui um meio de atingir diferentes propósitos, explorando exaustivamente e em profundidade um ou poucos objetos, de forma a conhecê-los de forma ampla e detalhada (GIL, 2008).

Os sujeitos de pesquisa foram motoristas que trabalham com o aplicativo da empresa Uber na cidade de Belo Horizonte (MG), sendo escolhidos pelo critério de acessibilidade. Em uma viagem solicitada via aplicativo foi feita a abordagem do primeiro motorista que se dispôs a participar da pesquisa, sendo previamente explicadas as pretensões e finalidade da mesma e este motorista, então, indicou outros possíveis participantes. Dessa forma, a técnica utilizada foi bola de neve e o número de entrevistados foi definido conforme os pesquisadores perceberam a saturação dos dados, ponto em que novos dados não acrescentam mais informações novas e relevantes (GIL, 2008).

Os dados foram coletados por meio de entrevistas realizadas no mês de julho de 2017, com o auxílio de um roteiro semiestruturado que continha perguntas sobre as motivações dos motoristas para trabalhar na Uber, a satisfação e qualidade de vida percebidas no trabalho, as dificuldades enfrentadas e as vantagens/desvantagens percebidas em relação ao trabalho formal, de carteira assinada.

No Quadro 1 observa-se a caracterização dos motoristas entrevistados.

Quadro 1: Descrição dos entrevistados

SUJEITO	SEXO	IDADE	FORMAÇÃO	TEMPO NA UBER	OUTRA OCUPAÇÃO
E1	F	25	SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)	1 ANO E 1 MÊS	SIM
E2	F	26	SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)	4 MESES	SIM
E3	M	20	SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)	3 MESES E MEIO	NÃO
E4	M	33	SUPERIOR COMPLETO	2 ANOS	NÃO
E5	M	23	SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)	5 MESES	NÃO
E6	M	22	SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)	2 MESES	NÃO
E7	M	31	SEGUNDO GRAU COMPLETO	1 ANO E 2 MESES	NÃO
E8	M	31	SUPERIOR COMPLETO	7 MESES	SIM
E9	M	30	SUPERIOR COMPLETO	1 ANO E 6 MESES	NÃO
E10	M	46	SEGUNDO GRAU COMPLETO	10 MESES	NÃO
E11	F	41	SUPERIOR COMPLETO	2 MESES	NÃO
E12	M	33	SEGUNDO GRAU COMPLETO	5 MESES	SIM

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nos dados da pesquisa

As entrevistas individuais foram gravadas e posteriormente transcritas na íntegra, sendo tratadas por meio da técnica de análise de conteúdo. A análise de conteúdo, segundo Bardin (2009, p. 33) “é um conjunto de técnicas de análise das comunicações”, que permite realizar uma descrição do conteúdo manifesto e ir além dos significados imediatos das comunicações. A técnica de análise de conteúdo em pesquisas qualitativas possibilita o aumento da qualidade da pesquisa em estudos organizacionais (MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2001).

Os dados coletados foram sintetizados e organizados dentro de categorias definidas *a posteriori*, de acordo com o conteúdo observado nas falas dos entrevistados, em que foram observadas as similaridades e discrepâncias nas respostas dos motoristas entrevistados e suas percepções sobre a qualidade de vida no trabalho.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Na análise dos dados advindos das entrevistas foram levadas em consideração seis categorias, definidas com base no que foi relatado pelos entrevistados, que corroboram com conceitos de qualidade de vida trazidos pelos autores que compõem o referencial teórico desta pesquisa. São elas: (I) satisfação no trabalho, (II) condições de trabalho, (III) bem-estar, (IV) expectativas, (V) comprometimento com a empresa (*Uber*) e (VI) remuneração.

O Quadro 2 sintetiza as categorias de análise definidas demonstrando o conteúdo que compõe cada categoria e a frequência de incidência das mesmas nos relatos dos entrevistados.

Quadro 2: Categorias e síntese do conteúdo das entrevistas

CATEGORIA	SÍNTESE DO CONTEÚDO	FREQUÊNCIA NAS ENTREVISTAS	TOTAL
SATISFAÇÃO NO TRABALHO	Se sente mais satisfeito com o Uber do que com um trabalho de carteira assinada	E1, E3, E6, E7	04
	Não se sente totalmente satisfeito, pois preferiria um trabalho de carteira assinada	E4, E5, E8, E9, E10, E12	06
CONDIÇÕES DE TRABALHO	Não se sente seguro no ambiente de trabalho	E1, E2, E3, E5, E6, E8, E9, E10, E11, E12	10
	Se sente prejudicado por não ter carteira assinada	E2, E4, E9, E10, E12	05
BEM-ESTAR	Sente que o trabalho é exaustivo	E6, E8, E11, E12	04
	A Uber contribuiu para uma melhora no seu bem-estar por oferecer uma chance de ganhar dinheiro no cenário atual de desemprego	E3, E4, E5, E7, E10, E11	06
EXPECTATIVAS	Suas expectativas foram totalmente atendidas	E1, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E11	08
	Suas expectativas não foram totalmente atendidas	E2, E9, E10, E12	04
COMPROMETIMENTO COM A UBER	Se compromete com a empresa e alega querer continuar com este trabalho paralelamente, mesmo se conseguir um emprego de carteira assinada	E1, E4, E8, E11, E12	05
	Tem o trabalho na Uber como atividade principal	E3, E4, E5, E6, E7, E9, E10, E11	08
	Tem o trabalho na Uber como atividade secundária	E1, E2, E8, E12	04

	Tem o trabalho na Uber como atividade principal, porém pretende mudar isso em um futuro próximo	E3, E4, E5, E6, E7, E9, E10, E11	08
REMUNERAÇÃO	Não se sente totalmente satisfeito com a remuneração	E6, E7	02
	Sente que a remuneração é satisfatória	E1, E3, E5, E8, E10	05
	Não se sente totalmente satisfeito com a remuneração e se sente prejudicado com a alta taxa que é paga a Uber	E4, E12	02

Fonte: Dados da pesquisa.

Os níveis de satisfação no trabalho constituem uma variável que influencia a qualidade de vida no trabalho (BARBOSA, 2016), sendo importante considerá-los ao tratar da temática, o que implicou na primeira das categorias aqui analisadas. Dentro da categoria satisfação no trabalho propôs-se entender se os motoristas entrevistados se sentem satisfeitos no trabalho e se a satisfação é maior com o trabalho na Uber do que em alguma ocupação de carteira assinada que já possuíram. A partir disto foi percebido que metade dos entrevistados (E4, E5, E8, E9, E10, E12) não se sente totalmente satisfeita com o trabalho de motorista da Uber e preferiria um trabalho de carteira assinada. O motivo da insatisfação desses motoristas se vincula à instabilidade e à falta de direitos que um trabalho com relações informais proporciona.

Segundo um dos entrevistados (E4) a falta de benefícios é muito prejudicial, pois ele tem que tirar do próprio bolso se quiser assegurar algum direito trabalhista, como INSS e FGTS. Outro entrevistado (E7) menciona o fato de que na Uber o sentimento de instabilidade é muito grande, uma vez que nunca se tem garantia de quanto ganhará em determinado mês. Os relatos abaixo demonstram a percepção dos entrevistados sobre motivos de insatisfação relacionados ao trabalho na Uber.

“(…) é claro que você sente falta daquela segurança de pelo menos saber o valor que você vai ganhar no mês pelo seu trabalho, na Uber infelizmente você nunca sabe quanto vai receber no final do mês, cada dia é diferente do outro.” (E7)

“Não me sinto mais satisfeito porque não tem os benefícios né? Como eu disse antes, tenho que tirar tudo do meu próprio bolso e isso gera uma grande instabilidade para gente (…).” (E4)

Os entrevistados E2 e E11, por sua vez, não expressaram uma opinião definida em relação à satisfação no trabalho como motoristas da Uber. Já a visão da minoria (E1, E3, E6, E7) dos entrevistados é de que o trabalho como motorista de aplicativo de transporte é mais satisfatório do que em um trabalho formal, pelo fato de que a Uber proporciona liberdade e flexibilidade de horário, o que, para esses sujeitos, é de grande importância. Alguns também mencionaram o fato de que trabalhar pela *Uber* é melhor por não ter um chefe presente, o que traz um sentimento de “dono do próprio negócio”, de estar trabalhando para si mesmo, de maior autonomia.

“Sim, eu prefiro a Uber né? Mais liberal, não tem ninguém enchendo seu saco (…).” (E3)

“Sim, me sinto mais satisfeito na Uber, pela liberdade né? Esse controle sobre o meu trabalho para mim é muito vantajoso.” (E6)

Um dos entrevistados (E1) ressalta, ainda, que nesse tipo de trabalho ele consegue deixar de depender de uma empresa para ganhar dinheiro e passa a depender de si próprio, revelando uma percepção deturpada sobre a realidade, calcada no ideal de autonomia. A empresa traz em seu site discursos como “seja seu próprio chefe e seja pago dirigindo em seu próprio horário” e

“tem um carro? Transforme-o em uma máquina de dinheiro”, o que leva os motoristas a acreditarem em uma pseudoautonomia e na autogestão como forma de conseguir melhores resultados. Porém, os motoristas não possuem tanta liberdade quanto é enfatizado, uma vez que eles dependem de uma empresa (da Uber, no caso), respondem a ela, atuam de maneira determinada por ela e podem ser excluídos da plataforma caso façam algo contrário às suas diretrizes (UBER, 2017).

“Sim, me sinto mais satisfeita, porque você aprende a empreender, você aprende a não depender só de uma empresa para ganhar o seu dinheiro. Trabalhando dessa forma como autônomo, você aprende que seu tempo vale dinheiro (...)” (E1)

Cabe mencionar, ainda, as avaliações feitas pelos usuários do aplicativo, que podem dar uma nota aos motoristas, de uma a cinco estrelas, e fazer comentários sobre a viagem, o carro e o tratamento recebido pelo motorista. Alguns dos motoristas mencionaram que basta uma avaliação muito negativa no aplicativo para que a empresa desvincule o motorista, então as notas e comentários recebidos dos usuários funcionam como um mecanismo de controle.

A segunda categoria elencada na pesquisa envolve as condições no trabalho e foi incluída com base no que afirma Ferreira *et al.* (2009), de que criar um ambiente propício para que o profissional consiga realizar as suas tarefas é uma prática que afeta positivamente a QVT que a empresa proporciona ao seu funcionário. Em consonância com Ferreira *et al.* (2009), Oliveira e Limongi-França (2005) também ressaltam o fato de as condições de trabalho afetarem diretamente a QVT.

Nessa categoria foi percebido que os entrevistados destacaram dois fatores negativos, sendo um deles repetido em 10 das 12 entrevistas realizadas (E1, E2, E3, E5, E6, E8, E9, E10, E11, E12), que é a questão da falta de segurança no desenvolvimento do trabalho. Em outros cinco relatos (E2, E4, E9, E10, E12) foi mencionado pelos motoristas o fato de se sentirem prejudicados por não possuírem carteira assinada.

A questão da falta de segurança foi quase uníssona nas entrevistas, mesmo entre motoristas que se diziam muito satisfeitos com o trabalho na Uber, como pode ser visto nos relatos a seguir.

“(...) Desvantagens a gente pode falar que é a exposição que a gente fica né? O dia inteiro na rua, dirigindo o dia todo a gente fica um pouco mais exposto do que as outras pessoas, então é a falta de segurança mesmo e com a aceitação do dinheiro né a gente fica até um pouco mais vulnerável. Mas de desvantagem que eu vejo mesmo é só isso.” (E1)

“(...) desvantagem mesmo é a questão da segurança porque você deixa passageiros em todo lugar, e você pega qualquer tipo de pessoa, não tem uma restrição, então tem que tomar um certo cuidado voltado para isso, para segurança.” (E2)

“(...) você por estar sempre no trânsito corre mais risco de sofrer um acidente, um roubo ou algo do tipo, a Uber te deixa mais propício a isso.” (E6)

“As desvantagens são relacionadas à segurança, porque a gente lida com pessoas desconhecidas e com dinheiro, tem hora que vai em lugares perigosos, com vias em favelas, ou pega pessoas que passam uma desconfiança muito grande, então isso aí gera um medo.” (E8)

No relato de E2 é possível perceber a preocupação com a segurança e com o fato de ter que trabalhar em determinados locais de Belo Horizonte (MG), muitas vezes locais conhecidos na cidade pelo índice de violência. Assim como E2, alguns dos motoristas entrevistados relataram que dependendo do trajeto a ser feito na corrida, eles preferem rejeitá-la, pois não acham seguro transitar em determinados locais.

Já no relato de E8 é citado o fato do pagamento em dinheiro, visto como uma desvantagem por muitos dos motoristas, pois para eles é mais um fator que os expõe à violência, possibilitando assaltos, e abre uma brecha para que alguns dos usuários se recusem a pagar, o que não acontece quando o pagamento é realizado via cartão de crédito. Ainda considerando as condições de trabalho, outra questão vista como negativa é a falta de carteira assinada, pois muitos alegam se sentir prejudicados e isso afeta sua percepção de qualidade de vida, já que os motoristas podem se sentir lesados de alguma forma e desmotivados no exercício do trabalho, como é possível ver nos relatos a seguir.

“É claro, a gente se sente prejudicado, não tem benefício nenhum, a Uber só ganha em cima da gente (...)” (E4)

“Com certeza né? Não existe sossego ou certeza de nada. Não existe garantia nenhuma, ficamos dependendo somente de nós mesmo, o que é péssimo, pois caso estejamos em algum momento difícil, algum problema de saúde, problema pessoal e por um acaso trabalharmos menos ou não irmos trabalhar, não há outra saída para pagar as contas né?(...)” (E10)

“Eu me sinto prejudicado por que eu não tenho as garantias trabalhistas né? Tipo carteira assinada, eu não tenho 13º, não tenho estabilidade de emprego, não tenho nada. (...) se a gente tivesse oportunidade de ter um vínculo empregatício com a Uber seria bacana.” (E12)

A terceira categoria de análise envolve o bem-estar no trabalho, que de acordo com Oliveira e Limongi-França (2005) e Freitas e Souza (2009) constitui um fator que faz parte do conceito de QVT, se tornando assim relevante para a avaliação da existência da mesma. Nessa categoria foi possível perceber que metade dos entrevistados (E3, E4, E5, E7, E10, E11) percebeu um efeito positivo no bem-estar ao trabalhar na empresa Uber. Foi mencionado por esses entrevistados que a empresa contribuiu para seu bem-estar e saúde mental, tendo em vista o cenário de desemprego vivido no Brasil e a oportunidade que o trabalho como motorista de aplicativo representa para muitas pessoas saírem do desemprego.

“(...) se eu não fosse Uber eu não tinha como voltar a trabalhar, o país está em crise, eu não tenho como pagar as minhas contas e a Uber está me ajudando (...)” (E4)

“(...) a grande vantagem da Uber para mim não é só a financeira, a de me manter financeiramente, a grande vantagem é estar mantendo a cabeça ocupada e estar tendo um relacionamento social que me ajuda a evitar entrar em uma depressão que o desemprego provoca.” (E11)

Contudo, o trabalho realizado pelos motoristas foi considerado exaustivo por quatro dos entrevistados (E6, E8, E11, E12), alegando que para conseguir uma remuneração satisfatória se torna necessário trabalhar por muitas horas. Esse fato demonstra que a liberdade de horário proporcionada por este tipo de trabalho pode não ser tão vantajosa como é colocada pela empresa. Ainda segundo alguns dos entrevistados, essa liberdade pode ser prejudicial para quem não tem disciplina, já que utilizá-la de forma errônea influencia negativamente a rentabilidade do trabalho.

“(...) hoje em dia eu trabalho de segunda a segunda para conseguir o retorno que eu procuro.” (E8)

“(...) eu vejo é que para conseguir a renda que eu preciso eu tenho que às vezes trabalhar em uns horários que eu acho complicado, por causa da demanda, mas tem horários que a demanda é melhor, mas eu prefiro não trabalhar por causa da segurança né?” (E11)

“O que eu quero dizer é que se o motorista não se vigiar e utilizar muito dessa flexibilidade de horário não tem como ter um bom retorno financeiro, ou seja, é uma flexibilidade que dá uma impressão de falsa de liberdade, pois há sim flexibilidade, mas utilizar ela de maneira exagerada faz com que sua rentabilidade caia muito e se torna desvantajoso.” (E12)

Em relação à categoria expectativas, sua inclusão se justifica pelo fato de que se torna cada vez mais difícil atender as expectativas de funcionários dentro das organizações, e, sendo ou não atendidas, há um impacto na QVT dentro da organização, uma vez que estão diretamente relacionadas (FERNANDES; GUTIERREZ, 1988). A maioria dos entrevistados (E1, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E11) afirma que suas expectativas em relação ao trabalho na Uber foram atendidas, o que constitui um ponto positivo para empresa, resultando em maior percepção dos motoristas de qualidade de vida no trabalho. Os relatos a seguir ilustram essa afirmação.

“Sim, minhas expectativas foram atendidas porque eu consegui melhorar minha renda mensal.” (E1)

“Sim, eu esperava um trabalho que pudesse me dar condições de me sustentar e eu estou conseguindo isso.” (E3)

Ao analisar esta categoria foi possível perceber que o perfil de motoristas que trabalham na Uber envolve pessoas que têm, na maioria das vezes, expectativas relacionadas principalmente ao retorno financeiro e à maior liberdade. Poucos entrevistados (E2, E9, E10, E12) disseram não ter as expectativas totalmente atendidas e, no caso deles, as expectativas não eram somente relacionadas a tais aspectos. Um dos entrevistados (E9) menciona que a Uber atende as expectativas de quem deseja ganhar dinheiro rápido, mas que existem outras vertentes a serem consideradas.

“(…) a situação é bem simples, quer ganhar dinheiro, quer ficar online, é só você ficar online, quer trabalhar na forma que a gente te propõe? É só você ficar online, então assim no início a gente tem um pouco de ilusão de que as coisas seriam mais fáceis, mas não são. Então você tem que tomar a seguinte decisão, ou você vai ter um trabalho duro e árduo e vai ter que fazer alguns sacrifícios para ser motorista, ou você abandona o carro e volta a sua vida normal. Também tem um outro detalhe né? Não é qualquer um que aguenta ser um motorista da Uber, não é simplesmente ter um carro e levar as pessoas de um lugar a outro e engolir alguns sapos, aguentar alguns passageiros (...). Aquela conversa de você, você tem que certamente ter uma liberdade de horário, mas não é total liberdade, porque ela te obriga a ficar dentro de certos índices, a não cancelar chamadas em dinheiro, a não cancelar passageiros ruins, entendeu? A Uber te obriga a certos tipos de situação, então eu não acho que nessa forma há essa tanta liberdade quanto ela promete. Você tem liberdade se você cumprir as normas do sistema (...).” (E9)

No relato do entrevistado E9 é possível perceber que a expectativa de liberdade, autonomia e “facilidade” prometida pela empresa não é verificada na prática, pois existem diversos mecanismos de controle utilizados pela Uber para guiar o comportamento dos motoristas, além de dificuldades relacionadas à convivência com os usuários, retratadas por E9 como a necessidade de “engolir sapos”.

A penúltima categoria de análise se refere ao comprometimento organizacional, que segundo Noor e Abdullah (2012) é um reflexo de uma boa política de QVT dentro da empresa, logo, o comprometimento ajuda a medir a presença de QVT em um trabalho com relações informais, como é o caso da empresa Uber. Os resultados no que tange essa categoria não foram positivos, pois a maioria dos entrevistados (E3, E4, E5, E6, E7, E9, E10, E11) afirmou que têm o trabalho na Uber como atividade econômica principal, mas pretendem mudar isso (parar de trabalhar na Uber ou utilizar esse trabalho como atividade secundária) em um futuro próximo.

Somente cinco dos entrevistados (E1, E4, E8, E11, E12) demonstraram comprometimento com a empresa e não a veem como um trabalho temporário, sendo que três deles tem o trabalho na *Uber* como uma atividade secundária.

Foi possível perceber através dos relatos que os motoristas analisados veem o trabalho de motorista por aplicativo ou como um trabalho de complementação de renda, ou como uma alternativa ao desemprego, porém esse trabalho não tende a ser considerado uma atividade econômica principal, o que denota tendência a baixo comprometimento dos funcionários com a empresa.

“(…) para as pessoas que trabalham com carteira assinada ter o *Uber* como uma renda extra aos fins de semana, ou a noite é um excelente negócio, principalmente para quem tem carro próprio. Você ganha dinheiro com o seu carro e complementa sua renda e isso é ótimo né, é sensacional.” (E1)

“Eu vejo mais como um trabalho temporário mesmo, não tenho uma projeção de continuar por muito tempo não, justamente por essa questão da segurança.” (E2)

“Eu também estou estudando, fazendo ensino superior com a finalidade de conseguir um serviço melhor né? Então é isso, o *Uber* para mim é temporário.” (E3)

“Pretendo continuar no *Uber* até formar, ou até conseguir um emprego fixo, então vejo o *Uber* como um trabalho temporário. (...) eu vejo a *Uber* como um trabalho paliativo ou então que complete outra atividade como uma renda extra e não principal.” (E5)

A última categoria de análise foi a remuneração, fator que Sampaio (2012) e Walton (1973) associam com o conceito de qualidade de vida no trabalho. Dentre os entrevistados que abordaram o quesito remuneração, cinco se sentem satisfeitos com a mesma (E1, E3, E5, E8, E10), o que se alinha com os resultados da categoria expectativas, pois em relação à rentabilidade a maioria se sente bem atendido. Porém, em dois dos relatos (E4, E12) foi citado que por mais que uma boa remuneração seja oferecida pela empresa, a taxa cobrada pela mesma é muito alta. Em outros dois relatos (E6, E7) os motoristas não citaram as taxas, mas disseram que a remuneração, de forma geral, não atinge um nível satisfatório.

“O ganho não é ruim, só que a taxa que a gente paga para *Uber* é complicada, é muito alta, 25% do valor líquido.” (E12)

“(…) as desvantagens são como eu disse, a falta de benefícios, o alto valor que eles cobram sobre nossas corridas e o fato das corridas serem tão baratas.” (E4)

Diante dos resultados obtidos por meio da análise das entrevistas é possível afirmar que a QVT dos motoristas analisados não tende a atingir níveis elevados na percepção dos mesmos, sendo considerada inferior à QVT observada em trabalhos formais, com carteira assinada. Mesmo considerando a flexibilidade, o rápido retorno financeiro e a possibilidade de enfrentamento do cenário de desemprego que a *Uber* oferece, os motoristas em questão revelam uma contradição entre o desejo de maior autonomia, de ser “seu próprio patrão” e a percepção de maior QVT em relações de trabalho ditas formais. Isto pode se dar devido às ideias de pseudoautonomia e de autogestão difundidas pela empresa, que, na verdade, controla desde a conduta até o pagamento dos motoristas. Neste sentido, ao confrontar as relações de trabalho idealizadas com a realidade imposta pela organização do trabalho, podem ser geradas percepções de níveis baixos de QVT, além de vivências de sofrimento no trabalho, o que carece de mais estudos para o entendimento das vivências laborais desses sujeitos.

5 CONCLUSÃO

A pesquisa desenvolvida neste artigo, que refletiu sobre qualidade de vida no trabalho, novas relações de trabalho e *e-hailing*, teve como objetivo compreender, a partir da percepção de motoristas da Uber da cidade de Belo Horizonte (MG), como está configurada a qualidade de vida no trabalho de motoristas de transporte por aplicativos. Em termos metodológicos foi realizado um estudo qualitativo, descritivo, por meio de estudo de caso, utilizando para coleta de dados entrevistas semiestruturadas conduzidas de forma que os motoristas se sentissem livres para responder somente aquilo que julgassem pertinente e ressaltando o sigilo no tratamento e divulgação dos dados.

A partir dos resultados da pesquisa percebe-se que o modelo de relação de trabalho estabelecido entre a empresa Uber e os motoristas prestadores de serviços entrevistados não fornece aos mesmos os maiores índices de qualidade de vida no trabalho esperados e anunciados pela empresa. A falta de direitos trabalhistas assegurados, a instabilidade, a exposição à violência e ao estresse do trânsito, a falta de segurança, o nível de esforço demandado para uma remuneração que atenda às expectativas e o baixo comprometimento dos motoristas com a empresa foram alguns dos fatores que levaram a essa conclusão.

Foram percebidas similaridades no perfil das pessoas entrevistadas, se tratando de pessoas que se encontravam desempregadas, em busca de uma renda temporária até conseguirem se reposicionar no mercado, ou de pessoas em busca de uma renda extra, complementar. Isso demonstra que os motoristas analisados tendem a não ver esse trabalho como atividade principal, primária, o que se relaciona com o baixo comprometimento dos motoristas. Diante do tipo de trabalho realizado, não há projeções de plano de carreira e crescimento dentro da empresa, além da ilusão de liberdade oferecida e da necessidade de trabalho árduo e expandido aos finais de semana, feriados e horários noturnos, em troca de uma renda que não é fixa, trazendo instabilidade para os motoristas.

Outro fato interessante observado é que os entrevistados que estavam a pouco tempo trabalhando na *Uber* tinham uma visão bem mais otimista do que os que estavam a mais tempo prestando serviços para a empresa, mostrando que as expectativas iniciais não são atendidas a longo prazo, o que faz muitos desejarem trocar esse tipo de trabalho por um trabalho formal. A liberdade de horário é muito valorizada para os novatos, porém, para os que já têm mais experiência na empresa, ela é vista como uma maneira de atrair novos motoristas, não sendo observada na prática, já que para obter uma boa rentabilidade deve haver disciplina de horários.

Apesar dos pontos negativos observados, salienta-se que a Uber tem dado oportunidade de geração de renda a pessoas que estão desempregadas e de complementaridade da renda daqueles que possuem outras ocupações, diante de um trabalho sem muitas burocracias e exigências no que tange a formação dos motoristas e aos investimentos necessários. Além disso, o avanço dos aplicativos de transporte levou a discussões pertinentes sobre a qualidade e preço do serviço prestado, seja por taxistas, seja por motoristas de aplicativos, trazendo benefícios sociais.

Cabe ressaltar que nem todos os empregos que entram na classificação de novas relações de trabalho necessariamente se enquadram nesse panorama, sendo essa pesquisa feita unicamente sobre a empresa de transporte por aplicativo *Uber* e abordando uma parcela pequena de motoristas, o que não permite generalizar seus resultados. As limitações desta pesquisa compreendem a falta de recursos para abranger um maior número de sujeitos de pesquisa, contemplando apenas motoristas da cidade de Belo Horizonte (MG) e apenas do aplicativo da Uber.

Diante do exposto surgem como possibilidades de pesquisas futuras a realização de estudos abordando a relação entre a possível relação entre os índices de desemprego e o crescimento de novas relações de trabalho; abordando um maior número de motoristas de aplicativos de transporte, inclusive de outras empresas (*Cabify* e *99*); e abordando outras

temáticas relacionadas a esses sujeitos de pesquisa, como prazer e sofrimento no trabalho, estresse organizacional e assédio moral.

6 REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Ricardo. Os modos de ser da informalidade: rumo a uma nova era da precarização estrutural do trabalho? *Serviço Social & Sociedade*, n. 107, p. 405-419, 2011.
- ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao Trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 13 ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- BARBOSA, Carla Valéria. Qualidade de vida no trabalho. *Revista Interatividade*, v. 4, n. 1, p. 27-37, 2016.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BARROS, Alexandre Moço; SILVA, José Roberto Gomes da. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. *Cadernos EBAPE*, v. 8, n. 1, p. 72-91, 2010.
- BONZATTO, Eduardo Antônio. *TRIPALIUM: O trabalho como maldição, como crime e como punição*. Disponível em http://www.unifia.edu.br/projetorevista/edicoesanteriores/Marco11/artigos/direito/Direito_em_foco_Tripalium.pdf, acesso em outubro/2017.
- DA COSTA, Isabel de Sá Affonso. Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades. *Revista de Administração Pública*, v. 41, n. 1, p. 105-124, 2007.
- DECHAWATANAPAISAL, D. The mediating role of organizational embeddedness on the relationship between quality of work life and turnover. *International Journal of Manpower*, v. 38, n. 5, p. 696-711, 2017.
- FERNANDES, Eda Conte; GUTIERREZ, Luiz Homero. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) uma experiência brasileira. *Revista de Administração*, v. 23, n. 4, p. 29-38, 1988.
- FERREIRA, Mário César; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Psicologia: Teoria e pesquisa*, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.
- FONSECA, Sarita Gutierrez da; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; COSTA, Débora Vargas Ferreira. Novas Relações de Trabalho: um estudo sobre psicólogos que atuam como profissionais liberais vinculados a uma instituição. *RECAP*, São Paulo, v. 5, n.3, p. 362-379, 2015.
- FREITAS, André Luís Policani; SOUZA, Rennata Guarino Bastos de. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. *Sistemas & Gestão*, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009.
- GIL, Antônio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GODOY, Arlida Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.
- GORENDER, Jacob. Globalização, tecnologia e relações de trabalho. *Estudos Avançados*, v. 11, n. 29, p. 311-361, 1997.
- HASSAN, N.; MA'AMOR, H.; RAZAK, A, N.; LAPOK, F. The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112, p. 24-34, 2014.

- KOVÁCS, Ilona. Novas formas de organização do trabalho e autonomia no trabalho. *Sociologia, problemas e práticas*, n. 52, p. 41-65, 2006.
- LEITE, Ana Cláudia de Oliveira. A flexibilidade nas relações de trabalho e o cooperativismo. *Revista de Ciências Gerenciais*, v. 12, n. 14, p. 69-84, 2008.
- LIMA, Simone Alvarez. A Constitucionalidade do serviço da Uber à luz dos princípios da ordem econômica. *Revista da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo*, v. 22, n. 1, 2016.
- LINS, Elaine Braga Martins Ribeiro; REIS, Clayton. A Intervenção Estatal No Domínio Econômico e o Aplicativo Uber no Brasil. *Revista Jurídica*, v. 4, n. 45, p. 832-864, 2017.
- MOZZATO, Anelise Rebelato; GRZYBOVSKI, Denize. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 15, n. 4, p. 731-747, 2011.
- NAYAK, T.; SAHOO, C. K.; MOHANTY, P. K.; SUNDARAY, B. K. HR interventions and quality of work life of healthcare employees: an investigation. *Industrial and commercial training*, v. 48, n. 5, p. 234-240, 2016.
- NOOR, Sarina Muhamad; ABDULLAH, Mohamad Adli. Quality work life among factory workers in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, v. 35, p. 739-745, 2012.
- NORMAS BRASIL. Disponível em http://www.normasbrasil.com.br/norma/decreto-16832-2018-belo-horizonte-mg_355932.html, acesso em fevereiro/2018.
- OLIVEIRA, Dalila Andrade. A reestruturação do trabalho docente: precarização e flexibilização. *Educação & Sociedade*, v. 25, n. 89, p. 1127-1144, 2004.
- OLIVEIRA, Patrícia Morilha de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho. *Revista de Administração de Empresas-eletrônica*, v. 4, n. 1, art.9, 2005.
- ORTIZ, Anderson; *et al.* Úberes e títeres: mentalidades, posições públicas e a crise dos taxistas na cidade do Rio de Janeiro. *Anais do XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*. São Paulo, 2016.
- PAIVA, Kely César Martins de; AVELAR, Vanessa Luciana Lima Melo de. Qualidade de Vida no Trabalho em uma Central de Regulação Médica de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). *Organizações & Sociedade (Impresso)*, v. 18, p. 303-321, 2011.
- PHAN, G. T.; VO, T. Q. A Literature Review on Quality of Working Life: A Case of Healthcare Workers. *Journal of Applied Pharmaceutical Science*, v. 6, n. 7, p. 193-200, 2016.
- PIALARISSI, Renata. Precarização do trabalho. *Revista de Administração em Saúde*, v. 17, n. 66, 2017.
- RAMSTAD, Elise. Promoting performance and the quality of working life simultaneously. *International Journal of Productivity and Performance Management*, v. 58, n. 5, 423 - 436, 2009.
- SALANOVA, Josep Maria; *et al.* A review of the modeling of taxi services. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, v. 20, p. 150-161, 2011.
- SAMPAIO, Jáder dos Reis. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, v. 12, n. 1, p. 121-136, 2012.
- SINGER, Paul. Desemprego e exclusão social. *São Paulo em perspectiva*, v. 10, p. 1, 1996.

- SPROULL, Lee; KIESLER, Sara; KIESLER, Sara B. *Connections: New ways of working in the networked organization*. The MIT Press, Cambridge, 1992.
- SRIVASTAVA, S.; KANPUR, R. A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications. *Journal of Business and Management*, v.16, p. 54-59, 2014.
- TODESCHINI, Remígio; FERREIRA, Mário Cesar. Olhar de dirigentes sindicais sobre qualidade de vida no trabalho e mal-estar no trabalho. *Estudos de Psicologia*, v. 18, n. 2, p. 241-247, 2013.
- TRENTIN, L.; SANTOS, A. J.; BATIZ, E. C.; DUARTE, M. A. T. Quality of life in a textile company: Level Survey employee satisfaction. *Espacios*, v. 37, n. 7, p. 3, 2016.
- UBER. Disponível em <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/>, acesso em novembro/2017.
- VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. Ed. 10, São Paulo: Atlas, 2009.
- VIEGAS, Cláudia Mara de Almeida Rabelo; LETRA, Luís Henrique Vasconcelos da Silva. A Licitude dos Serviços de Transporte Prestados pelo Aplicativo UBER. *Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito–PPGDir. /UFRGS*, v. 11, n. 1, p. 144-169, 2016.
- WALTON, Richard. Quality of working life: what is it? *Sloan Management*, v. 15, n.1, p. 11-21, 1973.