

## **Motivadores da lealdade dos trabalhadores às plataformas digitais de trabalho especializadas em serviços de entrega sob demanda**

**DANILO SOARES-SILVA**

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

**JULIANA BONOMI**

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO (FGV-EAESP)

**ILIAS VLACHOS**

+33 5 46 51 77 00

Agradecimento à orgão de fomento:

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00731/2020 com o identificador DOI 10.54499/UIDB/00731/2020 (<https://doi.org/10.54499/UIDB/00731/2020>). Também, o presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (Capes) - Código de Financiamento 001.

## **Motivadores da lealdade dos trabalhadores às plataformas digitais de trabalho especializadas em serviços de entrega sob demanda**

### **Introdução**

As plataformas digitais de trabalho especializadas em serviços de entrega sob demanda (PSED), aquelas que conectam trabalhadores a clientes sensíveis a atrasos, representam quase metade de todas as plataformas digitais de trabalho com operações ativas ao redor do mundo (Rani et al., 2021). No Brasil, centenas dessas plataformas são responsáveis pela intermediação de serviços de entrega fornecidos por 589 mil trabalhadores, o equivalente a 39,5% de todos os trabalhadores de plataforma no país (IBGE, 2023).

### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

Um comportamento característico desses trabalhadores é a participação em diversas plataformas concorrentes. Esse comportamento é definido na literatura pelo termo 'multihoming' e é desencorajado pelas plataformas, pois aumenta a incerteza na gestão das suas operações, como a capacidade de oferta, o tempo de pré-produção do serviço e a qualidade de serviço. O objetivo deste estudo é identificar se e como esses trabalhadores criam laços com uma plataforma.

### **Fundamentação Teórica**

A cadeia serviços-lucro propõe que a lealdade dos trabalhadores é resultado da satisfação com o trabalho que, por sua vez, é resultado da qualidade interna de serviço (QIS). A QIS diz respeito às práticas de gestão de recursos humanos (GRH) que motivam os trabalhadores a realizarem o seu trabalho. No contexto de PSED, a estrutura de GRH é baseada somente em algoritmos que podem influenciar a satisfação de necessidades relacionadas ao aumento da satisfação com o trabalho e à diminuição das intenções de turnover.

### **Metodologia**

Os dados empíricos deste estudo foram coletados via pesquisa de levantamento com 210 trabalhadores platformizados no Brasil e analisados pela técnica de modelagem de equações estruturais baseada no método dos mínimos quadrados parciais.

### **Análise dos Resultados**

Os resultados confirmaram que os trabalhadores que tinham as necessidades de existência e de autonomia satisfeitas por uma plataforma específica estavam mais propensos a estarem satisfeitos com essa plataforma e a serem leais a ela. Dependendo da função de controle desempenhada pelo CA, a relação com a satisfação das necessidades de autonomia e de existência dos trabalhadores pode ser positiva (monitoramento e recompensação), negativa (definição de metas e punição) ou não significantes (programação do trabalho e gestão de desempenho).

### **Conclusão**

Como uma PSED pode mitigar o efeito do multihoming ao cultivar uma base leal de trabalhadores à sua disposição? Para responder essa questão é necessário ir contra a retórica de que esses trabalhadores só participam de várias plataformas porque têm autonomia para fazer isso. Este estudo assume uma visão motivacional do trabalho para reafirmar que o campo de GOS está intimamente relacionado ao campo de GRH e que mais pesquisas na fusão entre esses dois campos são necessárias para melhorar a compreensão sobre as atitudes, comportamentos e desempenho desses trabalhadores.

## **Referências Bibliográficas**

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2023), Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022 / IBGE, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, IBGE, Rio de Janeiro. Rani, U., Dhir, R. K., Furrer, M., Gobel, N., Moraiti, A., Cooney, S., Coddou, A. (2021), World Employment and Social Outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work, International Labour Organisation, Geneva.