

PERCEPÇÃO DOS MOTORISTAS SOBRE AS DINÂMICAS DE TRABALHO EM PLATAFORMAS DIGITAIS

NATASHA FREITAS DE SOUZA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ (UECE)

ANNE GABRIELLE CRUZ DE OLIVEIRA FREIRE

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ (UECE)

EDILANIA MIRANDA CONRADO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ (UECE)

LUIZ STEPHANY FILHO

UNIVERSIDADE DE FORTALEZA - UNIFOR

PERCEPÇÃO DOS MOTORISTAS SOBRE AS DINÂMICAS DE TRABALHO EM PLATAFORMAS DIGITAIS

1. INTRODUÇÃO

A partir do século XXI, as plataformas de consumo colaborativo promoveram uma revolução na forma como bens e serviços são oferecidos e consumidos. Entre essas inovações, as plataformas digitais que intermediam o deslocamento emergiram como um ícone da mobilidade urbana, redefinindo o transporte e as dinâmicas de trabalho associadas a esse setor, como um campo de estudo crucial para entender as dinâmicas laborais contemporâneas.

Nas últimas décadas, a proliferação de plataformas digitais como Uber e 99 está moldando o panorama do transporte compartilhado e gerando novos desafios e oportunidades para trabalhadores e reguladores, ao operarem sob um modelo econômico que combina tecnologia avançada com uma rede de prestadores de serviço independentes, criando uma dinâmica laboral singular que ainda está em processo de compreensão e regulamentação (Branco; Da Silva, 2023; Ferreira *et al.*, 2023; Filgueiras; Antunes, 2020).

A gestão algorítmica e a relação de dependência criada por essas plataformas destacam as contradições inerentes ao modelo de trabalho na *Sharing Economy*, como observado em alguns estudos (Abílio, 2019; Avelar, 2022; Oliveira *et al.*, 2020). Além disso, a precarização do trabalho e os desafios de segurança enfrentados pelos motoristas reforçam a necessidade de uma regulamentação adequada para proteger os trabalhadores (Abílio, 2019; Rodrigues *et al.*, 2022).

Estudos recentes indicam que, embora as plataformas ofereçam flexibilidade e oportunidades econômicas, também levantam questões sobre segurança, direitos trabalhistas e a sustentabilidade do modelo de negócios (Branco; Da Silva, 2023; Filgueiras; Antunes, 2020). Por exemplo, pesquisas mostram que os trabalhadores de plataformas como a Uber muitas vezes enfrentam condições de trabalho instáveis e remuneração variável, o que pode afetar sua segurança financeira e bem-estar psicológico (Ferreira *et al.*, 2023; Rodrigues *et al.*, 2022).

Apesar do crescente corpo de pesquisa sobre a economia de plataformas, há uma lacuna significativa no entendimento das percepções dos próprios trabalhadores sobre suas condições de trabalho e a estrutura de gerenciamento imposta pelas plataformas. Estudos focados nas experiências e nas avaliações subjetivas desses trabalhadores são escassos, limitando uma compreensão holística dos impactos desse modelo de negócios.

Este artigo visa esta lacuna, ao explorar as percepções dos trabalhadores sobre as dinâmicas de trabalho em plataformas de consumo colaborativo de transporte compartilhado. Orientando pela seguinte questão de pesquisa: Quais as percepções dos trabalhadores sobre as dinâmicas de trabalho em plataformas de consumo colaborativo?

O objetivo geral deste estudo é compreender as percepções dos trabalhadores sobre as dinâmicas de trabalho em plataformas de consumo colaborativo de transporte compartilhado. Para alcançar esse propósito, (1) Descrever as dinâmicas de trabalho vigentes em plataformas de transporte compartilhado, e (2) Identificar as avaliações e os sentimentos dos trabalhadores de transporte compartilhado sobre essas dinâmicas de trabalho.

O estudo se concentra no campo empírico das plataformas de transporte compartilhado, com destaque para a relevância das empresas Uber e 99 Pop. Esta escolha é justificada porque ambas as plataformas são líderes em seus respectivos mercados de transporte compartilhado, o que as torna representativas do setor como um todo (Branco; Da Silva, 2023; Filgueiras; Antunes, 2020). Além disso, a análise dessas plataformas permite compreender melhor as dinâmicas de trabalho e os desafios enfrentados pelos trabalhadores no contexto dessa nova forma de trabalho (Ferreira *et al.*, 2023; Rodrigues *et al.*, 2022).

Estudar este tema é de extrema importância, dado o impacto crescente das plataformas

digitais na estruturação do trabalho moderno. A relevância se manifesta na necessidade de compreensão das novas formas de trabalho e seus efeitos sobre os trabalhadores, que muitas vezes operam em contextos de vulnerabilidade e desregulamentação (Branco; Da Silva, 2023; Filgueiras; Antunes, 2020). Este estudo contribuirá para o avanço teórico ao proporcionar uma análise aprofundada das percepções dos trabalhadores, além de oferecer subsídios para a formulação de políticas públicas e práticas empresariais que visem a melhoria das condições de trabalho nas plataformas digitais.

Após esta introdução, a segunda seção discorre sobre as dinâmicas de trabalho vivenciadas pelos motoristas em suas rotinas impostas pelas plataformas digitais de transporte compartilhado e como isso afeta a vida dos motoristas, como eles se veem, o que sente e como se adaptam aos algoritmos que regem as plataformas de trabalho. A terceira parte apresenta o desenho metodológico utilizado na pesquisa empírica, seguida dos resultados na quarta seção e da conclusão na quinta e última parte do trabalho. As referências são apresentadas ao final.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Essa parte do artigo será dividida em duas seções. A primeira seção aborda as dinâmicas trabalhistas encontrados atualmente na literatura, seguido por uma discussão sobre os impactos causados por essas dinâmicas aos trabalhadores.

2.1 Dinâmicas de Trabalho em Plataformas Digitais

O conceito de trabalho transcende qualquer período histórico específico, pois sempre foi realizado dentro de contextos históricos e sociais diversos. Portanto, as filosofias que o definem, não devem ser consideradas absolutas (Fayard, 2021). Identificamos o trabalho como um esforço planejado, ao qual se estabelece um meio para alcançar um objetivo. A partir da Revolução 4.0, emergiram novas tecnologias caracterizadas por conexões digitais e pela integração de técnicas inovadoras que passaram a coordenar diversas atividades humanas, marcando uma ruptura nas formas de trabalho, especialmente em comparação com a Revolução Industrial, o Taylorismo e o Fordismo (Oliveira *et al.*, 2020).

Os autores Filgueiras e Antunes (2020), identificaram que na produção acadêmica, meios de comunicação e empresas, há uma grande variedade de termos para descrever essas transformações nos negócios e no mundo do trabalho, relacionadas ao uso das novas tecnologias da informação e comunicação (TIC). Entre esses, destacam-se a *Gig Economy* e a *Sharing Economy*.

Com a evolução do mercado de trabalho, surge o fenômeno *Gig Economy*, marcado pela ascensão das plataformas digitais e pelo aumento das relações de trabalho de curto prazo, impulsionado pelos avanços tecnológicos. Embora ofereça flexibilidade e autonomia, levanta preocupação global sobre identidade profissional e práticas trabalhistas (Lata *et al.*, 2023; Stephany Filho, 2021).

Além disso, as plataformas de *Sharing Economy* permitem o compartilhamento de recursos e serviços entre os usuários, como os serviços intermediários de transporte, têm recebido atenção significativa em pesquisas recentes (Oliveira *et al.*, 2022; Wicaksono *et al.*, 2023). Essas plataformas buscam promover escolhas sustentáveis, benefícios econômicos e conveniência para os usuários (Oliveira *et al.*, 2022) e devido à relevância dos temas envolvidos, essas plataformas se popularizaram rapidamente.

Ao identificar características comuns que impactam as relações de trabalho entre os fenômenos *Gig Economy* e *Sharing Economy*, destaca-se as interações online entre produto e consumidor, uso de aplicativos, a utilização de dados digitais para a gestão e relações estabelecidas por demanda, geralmente sem garantias jurídicas de continuidade (Filgueiras; Antunes, 2020). Empresas como a Uber e 99 Pop, exemplificam os dois fenômenos, ao operar

como plataformas que conectam motoristas e passageiros, oferecendo serviços temporários promovendo certa autonomia e flexibilidade mediante plataforma digital.

Essas empresas trabalham incentivando ao uso eficiente de recursos, propagando a ideia que as relações de trabalho estão se modernizando, permitindo que os trabalhadores definam com flexibilidade e autonomia, seus dias de trabalho e carga horária (Oliveira *et al.*, 2020). Porém, ressalta-se que há críticas sobre o discurso que prega essa autonomia como no empreendedorismo, utilizada muitas vezes para justificar a falta de vínculo e a perda de direitos por parte dos motoristas (Stephany Filho, 2021).

Realiza-se a administração de dados em tempo real por meio dos algoritmos, resultando em decisões estratégicas e procedimentos, com os quais a plataforma distribui o trabalho, detendo o controle e mediação da oferta e procura (Abílio, 2019; Oliveira *et al.*, 2020). É importante ressaltar que esses dados não estão disponíveis aos prestadores de serviço (Abílio, 2019). Esses empregados, devem autogerenciar-se, assumindo a gestão e o risco de todo o processo, desde o transporte até seu tempo de trabalho, segurança, despesas e lucro, sem amparo, vínculo, direitos ou garantia por parte das empresas (Ferreira *et al.*, 2023; Abílio, 2019; Rodrigues *et al.*, 2022). O autor Stephany Filho (2021), em seus achados confirma que os próprios motoristas enxergam a logaritmização ferramentas gerenciais de controle, de subordinação e de imposição de poder das empresas.

Essa configuração laboral segue com um processo individualizado, onde o assalariamento não é facilmente percebido, mas revela uma precarização do trabalho, evidenciado pela fluidez contratual, longas jornadas, ausência de folgas e férias, baixa remuneração, desligamentos e transferência de riscos e segurança para os trabalhadores (Filgueiras; Antunes, 2020; Stephany Filho, 2021). Essas questões refletem problemas trabalhistas antigos, enquanto as plataformas continuam a crescer rapidamente e a lucrar, promovendo esse modelo como o futuro padrão corporativo (Oliveira *et al.*, 2020).

2.2 Impactos na Vida dos Motoristas

Em um cenário onde as empresas platformizadas são responsáveis pela distribuição do trabalho, essas se tornam detentoras do controle e mediação da oferta e da procura, gerenciando as dinâmicas de trabalho e potencializando suas estratégias (Abílio, 2019). A figura do motorista autônomo, inicialmente patrão de si, torna-se cada vez mais subordinada, porém sem garantias trabalhistas e sem acesso ou projeção à sua carga horária e ganhos, além da remuneração apenas no período de realização da corrida, sem contabilizar o tempo de espera. Em um ambiente de incertezas, surgem as estratégias, desde localização a horários, e metas por meio de uma autogestão desse motorista, aproximando seu comportamento ao exercido em empregos formais (Oliveira *et al.*, 2020; Stephany Filho, 2021).

Nesse formato de trabalho, as plataformas também terceirizam gratuitamente e responsabilizam os próprios consumidores a supervisão dos motoristas, assim como os padrões de qualidade estabelecidos, que sofrem com a possibilidade de sanções até expulsão da plataforma. As grandes organizações viabilizam, assim, o controle em suas diversas categorias de usuários, visto a passividade e aceitação dos motoristas associados em assumir os riscos e regras, assim como os consumidores em acatarem esse papel de supervisão e gerenciamento do trabalho (Avelar *et al.*, 2022).

Em decorrência, condutores deparam-se com elevados riscos de saúde, tanto física como mental, visto os fatores de estresse, pressões por meio dos passageiros, que atuam também como fiscalizadores, além de dores musculares, crônicas, privação de sono, doenças cardiovasculares e aumento de peso (Bartel *et al.*, 2019; Murray *et al.*, 2019). Em consonância, Galvin e Schieman (2022) afirmam que, como consequência de um dia a dia e uma remuneração imprevisíveis, os motoristas de plataformas online atingem níveis de sofrimento psicológico mais elevados.

Segundo Dejours (2017), há a necessidade de trocas entre trabalhadores como possível defesa frente ao mal-estar provocado pelo trabalho. Porém, as empresas atuais, atuantes no meio digital, eliminando a coletividade, além de estimular a competitividade por meio de dinâmicas de pagamento envolvendo metas e gratificações. Assim a identificação não ocorre mais entre trabalhadores, que observam-se como concorrentes, mas entre trabalhador e empresa (Abílio, 2019). Areosa (2019) acredita que essa realidade interfere na integridade mental do trabalhador, que passa a não contar com a solidariedade de seus companheiros de trabalho, visto que não possuem mais conexões e, em consequência, passam a ter um maior sofrimento em relação ao seu trabalho solitário, descartando os mecanismos de prazer.

Para Stephany Filho (2021), os motoristas perpassam pelo sentimento de prazer ao dirigir, ou pela realização de ser proprietário do carro. O autor cita também o sentimento de felicidade, assim como identifica um sentimento gratificante do motorista ao ser tratado com equidade por seus passageiros de diversos níveis sociais. Além disso, o prazer também está inserido na sensação de dever cumprido do gig-trabalhador ao atingir suas próprias metas financeiras estabelecidas do dia trabalhado. Em contrapartida, os sentimentos de frustração e sofrimento também se fazem presentes quando o autônomo não consegue alcançar sua meta imposta, enxergando todo o seu dia como uma tarefa fracassada.

De acordo com Morris *et al.* (2020), a satisfação de motoristas de diversas plataformas de transporte compartilhado é baixa, decorrente da percepção de remuneração, um dos principais motivos de retenção de motoristas nos aplicativos, injusta, passageiros insatisfeitos e trabalho difícil e estressante. Por outro lado, Berger *et al.* (2019), apontam que, em Londres, os motoristas plataformizados possuem uma maior satisfação de vida, decorrente de sua autonomia e flexibilidade de rotina, porém, esses também enfrentam níveis de ansiedade elevados. Observa-se ainda, uma terceira via, onde Norlander *et al.* (2020), afirmam que a plataforma da Uber não impacta na motivação ou satisfação de necessidades dos seus trabalhadores associados, impactando apenas modestamente em suas percepções de controle de mercado e prazer nas tarefas.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa usa de técnicas, métodos e procedimentos científicos, recorrendo ao conhecimento disponível. Segundo Vergara (2016), esta pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva quanto aos seus fins, pois busca o aprofundamento dos conceitos acumulados sobre a temática, além da análise do objeto de estudo sem alterá-los. Quanto aos meios, identifica-se como pesquisa de campo. Apesar do número significativo de pesquisas sobre a temática do consumo colaborativo, há ainda bastante espaço para se avançar nessa fase exploratória das percepções desses trabalhadores.

A pesquisa exploratória envolveu entrevistas com indivíduos que possuem experiência prática com o problema de pesquisa (Matias-Pereira, 2012), permitindo uma maior conexão com a problemática. A pesquisa de campo foi conduzida na cidade de Fortaleza, Ceará, com trabalhadores cadastrados e atuantes em plataformas de transporte compartilhado. Conforme Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa de campo é um procedimento investigativo que busca informações, ou ainda descobre fenômenos e relações originais, envolvendo os sujeitos na coleta de dados.

A abordagem qualitativa norteou a coleta e análise dos dados, sendo especialmente relevante para investigar as relações sociais devido à diversificação das esferas de vida (Flick, 2009, p. 20). Antes de iniciar a fase de coleta de dados, procedeu-se com uma pré-análise para validação de roteiro por meio de uma entrevista piloto, de forma a possibilitar a identificação de possíveis problemas de comunicação e o ajuste do formato da entrevista. A coleta de dados se deu por meio de entrevistas semiestruturadas presenciais, caracterizadas por um roteiro de questões delimitadas no assunto de interesse e seu objeto, permitindo uma

exposição objetiva e aberta pelos entrevistados. Esse método se destaca pela utilização do ambiente natural como fonte de conhecimento, foco na perspectiva do sujeito para o entendimento do fenômeno, pela análise se baseia sobretudo no pesquisador como ferramenta interpretativa, proporcionando uma profunda exploração dos significados, processos e contextos envolvidos na pesquisa (Godoi *et al.*, 2006).

A pesquisa foi elaborada com uma amostra de 12 motoristas das plataformas, incluindo carros e motos, todos residentes no município de Fortaleza e atuantes no serviço. Os dados foram detalhados com nomes fictícios, conforme apresentado no Quadro 1 e a coleta de dados foi concluída com base no critério de saturação empírica (Fontanella *et al.*, 2008).

Essas entrevistas de formato semiestruturado, foram realizadas no período entre maio e junho de 2024, sem limite de tempo de duração, totalizando 9 horas e 53 minutos de gravações. Os encontros foram ocorrendo conforme disponibilidade dos entrevistados, para que se sentissem à vontade para expressarem suas opiniões de forma calma e livre. As transcrições, realizadas pelos pesquisadores, resultaram no total de 113 páginas, as quais foram utilizadas para análise de conteúdo e delimitação do corpus textual. A abordagem de análise dos dados foi guiada pelas motivações principais dessa pesquisa, que se baseiam no desejo de compreender as percepções dos motoristas de aplicativo sobre as dinâmicas de trabalho. As questões foram elaboradas pelo interesse em ouvir os motoristas sobre suas experiências e representações do ambiente de trabalho, enriquecendo o estudo com detalhes extraídos de suas vivências diárias.

Quadro 1 - Dados de caracterização dos entrevistados

Nome fictício	Sexo	Idade	Estado Civil	Filhos	Escolaridade	Atua há
Entrev. 1	Masc.	28 anos	Solteiro	Sim	Superior Incompleto	5 anos
Entrev. 2	Masc.	39 anos	Divorciado	Sim	Ensino Médio Completo	12 anos
Entrev. 3	Masc.	25 anos	Solteiro	Não	Ensino Médio Completo	5,8 anos
Entrev. 4	Masc.	32 anos	Casado	Sim	Superior Completo	7 anos
Entrev. 5	Masc.	48 anos	Casado	Sim	Superior Incompleto	2 anos
Entrev. 6	Masc.	25 anos	Solteiro	Sim	Ensino Médio Completo	7 anos
Entrev. 7	Masc.	28 anos	Solteiro	Sim	Superior Completo	3,5 anos
Entrev. 8	Fem.	31 anos	Divorciada	Sim	Ensino Superior Completo	1 ano
Entrev. 9	Masc.	25 anos	Casado	Sim	Ensino Superior Incompleto	1 ano
Entrev. 10	Masc.	21 anos	Casado	Sim	Ensino Superior Completo	6 anos
Entrev. 11	Masc.	26 anos	Casado	Não	Ensino Superior Incompleto	1,5 ano
Entrev. 12	Masc.	29 anos	Casado	Sim	Ensino Médio Completo	2 anos

Fonte: Elaborado pelos autores, dados da pesquisa (2024)

Todos os entrevistados concordaram com o uso dos dados de forma anônima, assim como autorizam o registro em áudio e a divulgação dos resultados após a transcrição das análises. O roteiro aplicado dividiu-se em blocos, onde o primeiro foi dedicado à abertura e categorização do perfil, atuando o entrevistador uma postura empática. Logo após, inicia-se o segundo bloco explorando elementos da história de vida do entrevistado, com a busca pelo entendimento de sua trajetória profissional e nas motivações para escolher o atual trabalho.

O terceiro bloco, começa com o elemento estímulo, uma folha de papel com a frase em destaque “Meu dia de trabalho...” para que o entrevistado discorrer livremente sobre suas experiências cotidianas, abordando as dinâmicas e relações de trabalho com clientes, colegas e a plataforma, visando compreender como esses trabalhadores se sentem sobre esses aspectos. Por fim, o quarto bloco encerra a entrevista, avaliando a satisfação do entrevistado com o processo e abrindo um espaço extra para comentários adicionais.

Ao concluir as entrevistas, na fase de análise dos dados, foi utilizada a técnica de análise temática do conteúdo de maneira indutiva, considerando a riqueza encontrada no material discursivo. A codificação e categorização dos trechos, foram realizadas com o suporte do software Atlas.TI, um software de apoio à análise qualitativa dos dados. As etapas envolveram trabalhos individuais e coletivos, com validações entre as pesquisadoras. Por fim, ocorreu uma análise detalhada, observando a linguagem do entrevistado (Godoi *et al.*, 2006; Bardin, 2016).

4. RESULTADOS

Com base nas falas dos atores entrevistados, foi possível constatar não apenas suas percepções sobre a relação entre as plataformas de transporte compartilhado e as dinâmicas de trabalho, mas também identificar diversos aspectos que influenciam diretamente suas experiências e sentimentos. Os entrevistados apontaram para uma série de fatores, como a autonomia prometida versus a realidade do controle exercido pelas plataformas, as estratégias adotadas para maximizar ganhos, os desafios de segurança enfrentados e as vantagens e desvantagens inerentes ao trabalho sob demanda.

A figura 1 expõe os temas e os subtemas que emergiram quando da categorização das falas dos entrevistados sobre seus trabalhos.

Figura 1 - Temas e subtemas sobre as Dinâmicas de trabalho



Fonte: elaboração própria, dados da pesquisa (2024)

A análise das percepções dos trabalhadores sobre as dinâmicas de trabalho em plataformas de transporte compartilhado revela complexidades e nuances que são essenciais para entender o impacto dessas plataformas sobre suas vidas. Utilizando as categorias emergentes do software Atlas.TI, analisamos as entrevistas nos seguintes blocos de sentido: Antes da Plataforma, Dinâmicas da Plataforma, Plataformas com poder, Remuneração, Estratégias do motorista, Protocolos de segurança, Rotina, Relacionamentos e Sentimentos, Incentivos e vantagens, Desvantagens e Riscos.

4.1 Antes da Plataforma

Antes de ingressarem nas plataformas digitais, muitos motoristas relataram ter enfrentado dificuldades no mercado de trabalho tradicional, caracterizado por empregos formais e informais com pouca estabilidade e baixos salários. Este cenário inicial pode ser interpretado à luz da transformação do mercado de trabalho descrita na literatura, onde a "gig economy" e a "sharing economy" oferecem uma alternativa às formas tradicionais de emprego, prometendo maior flexibilidade e autonomia (Antunes & Filgueiras, 2020). No entanto, essa transição frequentemente ocorre em um contexto de precariedade e falta de proteção social, que também se manifesta nas plataformas digitais.

Os entrevistados relataram suas experiências e expectativas antes de ingressarem nas plataformas de transporte compartilhado. Muitos mencionaram a busca por maior flexibilidade e autonomia, que são frequentemente destacadas como benefícios pelas plataformas, essa busca é comum entre aqueles que ingressam na economia de compartilhamento, pois as plataformas prometem uma forma de trabalho mais livre (Branco; da Silva, 2023). De acordo com Stephany Filho (2021), antes de aderirem às plataformas de transporte compartilhado, muitos motoristas enfrentavam dificuldades financeiras e instabilidade no emprego, buscando alternativas que oferecessem maior flexibilidade e oportunidade de renda. No entanto, conforme Abílio (2019) aponta, essa promessa de autonomia muitas vezes se revela ilusória, resultando em uma forma de autogestão subordinada. De acordo com dados analisados, essa promessa de liberdade é frequentemente superestimada, pois não considera as limitações impostas pelas próprias plataformas, que muitas vezes replicam as restrições do trabalho formal.

Entrevistado 1 - Antes de eu começar a trabalhar com aplicativo, eu era design gráfico, entendeu? Aí eu aderi a aplicativo porque ficaria melhor em organização dos meus horários e é isso, e o custo benefício é melhor pra mim e eu ganho mais.

Entrevistado 6 - Eu tô num canto diferente, passageiro diferente. Eu tenho uma liberdade. Tipo, eu sei trabalhar na hora que eu quero. Posso folgar, entendeu?

Entrevistado 7 - A princípio, foi só ganhos. Não vou mentir. Aí, passa algum tempo, eu comecei a curtir mais pelas amizades que a gente acaba conhecendo. Mas sempre visei os ganhos e também a parte de ninguém mandar em você. Você mesmo faz a sua própria rotina, seus horários. E foi isso.

4.2 Dinâmicas da Plataforma

Neste bloco, os entrevistados discutiram a estrutura e as operações das plataformas, incluindo o poder das plataformas sobre os motoristas, as estratégias adotadas pelos motoristas para maximizar ganhos, protocolos de segurança, e a rotina e os relacionamentos

no trabalho. Avelar *et al.* (2022) destacam que a gestão por algoritmos é um fator crucial, influenciando diretamente as condições de trabalho e o comportamento dos motoristas. Além disso, Filgueiras e Antunes (2020) apontam que essa forma de gestão frequentemente intensifica o controle sobre os trabalhadores, limitando a autonomia prometida inicialmente.

4.2.1 Plataforma com Poder

Estudos de Stephany Filho (2021) determinam que as plataformas digitais exercem um controle significativo sobre os motoristas, influenciando diretamente suas rotinas e condições de trabalho, o que frequentemente resulta em uma sensação de exploração devido à dependência econômica. Os trabalhadores frequentemente percebem um desequilíbrio de poder nas relações com as plataformas. A gestão por algoritmos que monitoram e controlam o desempenho dos motoristas, exercendo um controle significativo sobre suas atividades diárias, limitando sua autonomia (Avelar *et al.*, 2022). Filgueiras e Antunes (2020) destacam que essa forma de gestão aumenta o domínio sobre os trabalhadores, restringindo a flexibilidade sugerida que pode ser percebida como uma forma moderna de supervisão intensiva. Essa estrutura algorítmica não só limita a autonomia dos motoristas, mas também cria uma relação de dependência e subordinação que contraria a promessa inicial de liberdade e flexibilidade.

Entrevistado 5 - A plataforma, antes de eu rodar, a notícia que eu tinha era que era muito boa financeiramente, né? Hoje, por conta do algoritmo que existe rodando hoje na plataforma, ela tenta se beneficiar à custa só do trabalhador, né?

Entrevistado 6 - tem alguns erros na plataforma, que infelizmente prejudica o passageiro e prejudica nós. E sobre valores, é muito dinâmico, às vezes está alto, às vezes está baixo, aí às vezes o passageiro paga caro, às vezes o motorista recebe pouco, às vezes o motorista recebe muito, o passageiro paga pouco.

Entrevistado 7 - A pior parte é que ela não tem muita responsabilidade com o motorista. A pior é ela... A gente... É como se fosse só mais um. Qualquer um é só mais um.

4.2.2 Remuneração

A remuneração dos motoristas nas plataformas de transporte compartilhado é uma das principais motivações para o ingresso neste tipo de trabalho, apesar das críticas frequentes sobre a baixa compensação financeira e os altos custos operacionais envolvidos (Stephany Filho, 2021). Essa remuneração variável é uma das principais preocupações dos motoristas. Os trabalhadores relatam que, embora os ganhos iniciais possam ser atraentes, eles não são sustentáveis a longo prazo devido a custos operacionais que frequentemente anulam os ganhos e a variabilidade dos incentivos (Oliveira *et al.*, 2020). Ferreira, Mendes e Naves (2023) argumentam que essa instabilidade contribui para o mal-estar dos trabalhadores, levando a um sentimento de insegurança constante.

Entrevistado 5 - Então ela obriga você a se sujeitar a ir para locais perigosos, levando pessoas perigosas e você se submetendo a receber só o que ela quer pagar. Então, eu me sinto oprimido. Por essa condição do algoritmo da Uber.

Entrevistado 8 - Você depende muito das pessoas solicitarem viagem. As pessoas estarem com dinheiro para solicitar viagem. Às vezes é um pouco frustrante. E me dá uma sensação de preocupação e ansiedade.

Entrevistado 10 - eu me sinto muito bem, eu acho que isso é extremamente relevante para mim no quesito financeiro, agora eu acho que algumas vezes ela come muito do valor do repasse né?

4.2.3 Estratégias do Motorista

Motoristas adotam diversas estratégias para maximizar seus ganhos, como o trabalho em horários de pico e a utilização de múltiplas plataformas simultaneamente, a fim de aumentar suas oportunidades de renda (Stephany Filho, 2021). No entanto, essas estratégias muitas vezes não são suficientes para superar os desafios impostos pelos algoritmos da plataforma (Branco; Da Silva, 2023). O que sugere que os motoristas são obrigados a adaptar-se constantemente às mudanças nas políticas das plataformas e que essa necessidade de adaptação contínua coloca uma pressão adicional sobre os motoristas, que já estão operando em um ambiente altamente competitivo e incerto.

Entrevistado 5 - Eu instalo esse outro aplicativo que eu uso, esse DSW. Ele é um sub-aplicativo, dentro dele que me mostra, quando ele toca, me mostra o ganho, a distância e o valor que eu vou ter por quilômetro rodado.

Entrevistado 6 - vou pra certo lugar, porque lá no horário X vai ter uma demanda boa, posso pegar uma corrida pra tal bairro, lá no tal bairro já pego uma voltando, isso tudo é um planejamento, entendeu?

Entrevistado 7 - Eu fico, pela parte da manhã eu tento manter pela região debaixo da cidade, né? Aí depois das dez, subo pra Aldeota.

4.2.4 Protocolos de Segurança

A segurança é uma preocupação constante para os motoristas. Muitos relataram sentir-se vulneráveis devido à falta de proteção adequada oferecida pelas plataformas (Rodrigues *et al.*, 2022). Avelar *et al.* (2022) sugerem que as plataformas precisam implementar medidas mais robustas para garantir a segurança dos trabalhadores. A segurança é uma preocupação constante, com motoristas adotando medidas adicionais para se proteger contra riscos pessoais e financeiros (Silva; Menezes, 2023). Segundo Stephany Filho, (2021) os motoristas frequentemente precisam lidar com situações de risco sem o apoio adequado das plataformas, revelando uma falha na proteção dos trabalhadores. Essa sensação de insegurança é exacerbada pela natureza do trabalho, que frequentemente envolve interações com estranhos em ambientes desconhecidos. As plataformas precisam implementar protocolos de segurança mais robustos para proteger seus trabalhadores.

Entrevistado 3 - Você tem que ter todo o hábito também de segurança, saber onde está entrando, onde está saindo, aonde vai pegar, aonde vai deixar, questões de horários. Todo o conjunto, toda a ferramenta.

Entrevistado 5 - E se você sentir coagido por algum motivo, você aperta na tela, em algum canto da tela. E ele dispara um alerta. Um SOS, como ele chama. Para que os outros saibam que você está passando uma situação de perigo, de risco.

Entrevistado 7 - Não embarco... Nome diferente. Pessoas assim aleatórias na rua. Ou tá dentro de casa ou perto de casa. Eu pergunto também. Nome diferente eu não embarco.

4.2.5 Rotina

A rotina de trabalho nas plataformas é descrita como intensa, exaustiva e demandante. Abílio (2019) descreve essa rotina como uma forma de autogestão subordinada, onde os motoristas, embora independentes em teoria, estão sujeitos a pressões constantes para cumprir metas impostas pelos algoritmos. A rotina dos motoristas é altamente influenciada pelas demandas das plataformas, levando-os a aceitar corridas em horários e condições muitas vezes desfavoráveis para garantir uma renda mínima (Stephany Filho, 2021). Muitos entrevistados relataram longas horas de trabalho para alcançar uma renda aceitável, o que leva a altos níveis de estresse e fadiga.

Entrevistado 1 - O meu dia de trabalho é um pouco cansativo, até porque o trânsito hoje é meio cansativo, né? É exaustivo, a gente passa o dia sentado, entendeu?

Entrevistado 4 - Tem gente que chega e conta os problemas da vida. Aí não respondo. Mas se eu estiver muito cansado, muito estressado. Essa última vez que eu falei que não sou um psicólogo.

Entrevistado 5 - Ao concluir esse dia, eu chego muito cansado em casa. Muitas vezes um pouco estressado. E o meu destino é descansar. Assistir o jornal, tomar um banho, comer alguma coisa e dormir.

4.2.6 Relacionamentos e Sentimentos

As percepções dos trabalhadores sobre os relacionamentos e sentimentos no contexto das plataformas de transporte compartilhado revelam uma gama complexa de experiências, variando entre aspectos positivos de interação social e sentimentos negativos de isolamento e pressão. Stephany Filho, (2021) afirma que os motoristas frequentemente experimentam sentimentos de isolamento e falta de apoio, exacerbados pelas exigências das plataformas e pela natureza solitária do trabalho, afetando suas relações pessoais e bem-estar emocional.

Conforme observado nas entrevistas, muitos motoristas destacaram que as plataformas proporcionam oportunidades de interações sociais enriquecedoras, tanto com passageiros quanto com outros motoristas, criando uma rede de suporte informal. No entanto, a gestão por algoritmos e o controle exercido pelas plataformas frequentemente resultam em sentimentos de alienação e desamparo (Branco; Da Silva, 2023). Os trabalhadores relataram que, apesar da interação frequente com clientes, a falta de apoio institucional e a percepção de serem constantemente monitorados pelos algoritmos geram um ambiente de trabalho onde a insegurança e a ansiedade prevalecem (Avelar et al., 2022). Além do que a dependência de avaliações e classificações dos passageiros, que podem ser influenciadas por fatores externos e subjetivos, contribui para um ambiente de trabalho estressante e emocionalmente desgastante (Ferreira *et al.*, 2023).

Entrevistado 1 - A gente evita até reclamar muito por conta da nota, entendeu? Se baixar muito a nota, o aplicativo pode banir a gente.

Entrevistado 5 -A gente troca informações durante o dia. Quem está rodando. Se alguém está em perigo, surge um alerta no nosso celular. A gente liga para a polícia e passa a placa da pessoa para que ele possa ser resgatado, se for o caso.

Entrevistado 7 - Nossas relações tem hora que é muito tóxica, mas tem hora também que é engraçado. É muito engraçado e também a gente se ajuda muito. Em relação ao endereço, pode ser perigoso ou não. É um buraco, algum acidente, um sinal quebrado, né? A gente sempre tá se ajudando, sempre comunicando onde pode estar algum desses problemas.

4.2.7 Incentivos e Vantagens

Os incentivos oferecidos pelas plataformas são inicialmente atraentes, mas a instabilidade e a variabilidade dessas recompensas geram incertezas e frustrações entre os trabalhadores. Branco e Da Silva (2023) destacam que os incentivos muitas vezes não compensam os desafios diários enfrentados pelos motoristas. A flexibilidade do trabalho e a possibilidade de gerar uma renda complementar são vistos como grandes vantagens pelas plataformas, atraindo motoristas que buscam um equilíbrio melhor entre vida pessoal e profissional. As entrevistas revelaram que certos motoristas apreciam a remuneração oferecida pelas plataformas de transporte compartilhado (Stephany Filho, 2021). Esses motoristas destacaram que, ao comparar com empregos anteriores ou alternativas disponíveis no mercado, a remuneração oferecida pelos aplicativos é satisfatória e proporciona uma fonte de renda estável.

Entrevistado 1 - Os desafios para a gente bater. Tipo, faz 60 corridas e ganha 100 reais, fora o que você já ganhou da corrida.

Entrevistado 2 - Tipo, renda, renda protegida. Eles têm uma renda protegida. Caso eu me acidente alguma coisa desse tipo, eles me bancam, acho que é um mês. Então, o que eu uso mesmo da Uber é a bonificação que eles dão, né, semanalmente.

Entrevistado 5 - Se você é nível ouro, você já vai usar... Passageiros VIPs e você também vai ter uma certa melhor regalia. Se você é diamante, você tem um suporte exclusivo 24 horas. Você pode ligar, fazer uma ligação telefônica e entrar indiretamente em contato com eles.

4.2.8 Desvantagens e Riscos

Conforme Stephany Filho (2021), as principais desvantagens e riscos associados ao trabalho em plataformas incluem a falta de benefícios trabalhistas, a instabilidade financeira e a exposição a situações perigosas sem a devida proteção, levando a um ambiente de trabalho precarizado. Rodrigues, Wolkmer e Menezes (2022) destacam que a precarização do trabalho é uma característica marcante da uberização, exacerbada pela ausência de regulamentação adequada e proteção social. Além disso, os motoristas enfrentam riscos significativos, como acidentes e incidentes de violência, que não são adequadamente cobertos pelas plataformas (Silva; Menezes, 2023).

Entrevistado 5 - Então ela obriga você a se sujeitar a ir para locais perigosos, levando pessoas perigosas e você se submetendo a receber só o

que ela quer pagar. Então, eu me sinto oprimido. Por essa condição do algoritmo da Uber.

Entrevistado 7 - Não sabe quem é que entra, né? Em relação a assalto. A gente tá numa capital não legal. Muito perigosa. Sempre tem aquela pilha.

Entrevistado 10 - você vê que não vale a pena aceitar qualquer tipo de corrida, não vale a pena manter uma boa taxa de aceitação, não vale a pena expor o seu carro a ambientes.

As percepções dos trabalhadores sobre as dinâmicas de trabalho em plataformas de transporte compartilhado revelam uma complexidade profunda. As percepções são moldadas por uma combinação de expectativas, estratégias de adaptação e enfrentamento, e realidades muitas vezes desafiadoras. Este estudo contribui para a compreensão das dinâmicas de trabalho nas plataformas digitais, destacando a necessidade de intervenções políticas e empresariais que possam mitigar os aspectos negativos e promover condições de trabalho mais justas e seguras. Revela ainda que há uma complexa teia de percepções e experiências dos trabalhadores de plataformas de transporte compartilhado.

Embora a promessa de autonomia e flexibilidade atraia muitos para esse modelo de trabalho, a realidade é marcada por controle algorítmico, insegurança financeira e riscos físicos e emocionais. A análise dos blocos de sentido destaca as contradições inerentes à uberização do trabalho, sugerindo a necessidade de regulamentação e proteção social adequadas para mitigar os impactos negativos sobre os trabalhadores.

Os achados obtidos neste estudo integram os conceitos do referencial teórico, proporcionando uma análise coesa e detalhada das dinâmicas de trabalho e seus impactos na vida dos motoristas de plataformas de transporte compartilhado, enquanto também abordam a "sharing economy" e como ela se manifesta no contexto das plataformas digitais.

5. CONCLUSÃO

Essa pesquisa apresentou diversos desafios complexos sobre experiências que variam do sonho da flexibilidade e autonomia à realidade de precarização trabalhista e insegurança. Os achados deste estudo confirmam resultados da literatura existente e corroboram sobre a necessidade de políticas públicas e práticas empresariais que melhorem as condições de trabalho nestas plataformas de maneira célere. Há um desalinhamento entre as promessas sobre flexibilização e autonomia feitas pelas plataformas em suas chamadas e ações de marketing e as experiências reais dos trabalhadores, que encontram um controle exercido através de tecnologia, algoritmos e regras, afetando diretamente a autonomia dos motoristas e impondo um autogerenciamento subordinado às normas da empresa.

Identificamos sentimentos de insatisfação com horários rígidos e os baixos salários em empregos anteriores, o que os levou a migrar para as plataformas em busca de maior liberdade. Estes viam nas plataformas uma oportunidade de renda em um contexto econômico desafiador. No entanto, essa transição muitas vezes resulta em uma realidade de pouca autonomia sobre seu trabalho, pois as plataformas controlam as atividades sobre muitos aspectos, o que gerou insatisfação. O estudo também revelou que os trabalhadores desenvolvem estratégias para maximizar seus rendimentos e segurança, adaptando-se às demandas algorítmicas das plataformas. Embora os incentivos iniciais oferecidos sejam atrativos, a instabilidade e a variabilidade dessas recompensas geram incertezas e frustrações nos motoristas.

Além disso, os trabalhadores lidam com a precarização do trabalho, dependem das avaliações de passageiros, não há proteção laboral básica, enfrentam riscos à sua segurança

pessoal e à manutenção dos veículos. Esse cenário destaca a necessidade de um equilíbrio entre a autonomia prometida pela empresa e a proteção dos direitos dos trabalhadores. Sugerimos que políticas públicas e práticas por parte dessas grandes empresas devem ser implementadas com um olhar sobre as condições dos trabalhadores, partido da escuta destes.

Logo os resultados indicam que as plataformas de transporte compartilhado oferecem uma nova alternativa de trabalho, que já se consolidou e deve ser vista como permanente. No entanto, introduzem desafios significativos pela desregulamentação e vulnerabilidade dos trabalhadores. A análise da percepção dos motoristas oferece uma visão relevante para o desenvolvimento de estratégias que promovam um ambiente de trabalho mais equânime e respeitem a dignidade desses profissionais.

Como limitantes do processo de pesquisa, mesmo com um planejamento de locação e horário feito pelos próprios entrevistados, alguns ainda sentiam a necessidade de responder de forma rápida e com poucas palavras, além de reduzido número de participantes que utilizavam outras plataformas regionais para uma análise mais comparativa.

Sugere-se para futuras pesquisas, a realização de estudos comparativos entre diferentes países, visando a proporção de uma compreensão abrangente sobre diversos contextos culturais e econômicos. É importante investigar o impacto dessas dinâmicas na saúde física e mental dos motoristas, conforme mencionado por eles, além de identificar os principais fatores que desencadeiam verificar também o desenvolvimento de técnicas para mitigá-los e por fim também seria relevante uma análise sobre como diferentes formas de regulação governamental poderiam afetar as condições de trabalho e autonomia tão almejada pelos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

ABÍLIO, L. C. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, v. 18, n. 3, p. 41-51, 2019. DOI 10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674.

AREOSA, J.O mundo do trabalho em (re)análise : um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho. **Laboreal**, 15, n. 2, p. 1-24, 2019. DOI 10.4000/laboreal.15504

AVELAR, E. A.; JORDÃO, R. V. D; FERREIRA, G. M. C.; SILVA, B. N. E. R. O papel da gestão por algoritmos como suporte para os sistemas de controle gerencial na economia compartilhada: um estudo sobre a percepção dos motoristas de empresas do transporte por aplicativo no contexto brasileiro. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 16, p. e182036, 2022. DOI 10.11606/issn.1982-6486.rco.2022.182036.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70 Almedina Brasil, 2016.

BARTEL, E.; MACEACHEN, E.; REID-MUSSON, E.; MEYER, S.; SAUNDERS, R.; BIGELOW, P.; KOSNY, A.; VARATHARAJAN, S. Stressful by design: Exploring health risks of ride-share work. **Journal of Transport & Health**, v. 14, 2019. DOI 10.1016/J.JTH.2019.100571.

BERGER, T.; FREY, C.; LEVIN, G.; DANDA, S. Uber happy? Work and well-being in the 'Gig Economy'. **Economic Policy**, 2019. DOI 10.1093/EPOLIC/EIZ007.

BRANCO, P. M. C.; DA SILVA, S. J. Uberização: as quatro facetas do controle. **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 19, n. 56, p. 303-318, 2023. DOI 10.3895/rts.v19n56.14849

FAYARD, A. L. Notes on the Meaning of Work: Labor, Work, and Action in the 21st Century. **Journal of Management Inquiry**, n. 30 v. 2, p. 207-220, 2021. DOI 10.1177/1056492619841705.

FERREIRA, F. G ; MENDES, E. D; NAVES, E. T. O mal-estar na uberização: reflexões acerca do trabalho na perspectiva da lógica neoliberal. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 26, p. e-195592 , 2023. DOI: 10.11606/issn.1981-0490.cpst.2023.195592.

FILGUEIRAS, V.; ANTUNES, R. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. **Revista Contracampo**, v. 39, n. 1, p. 27-43, 2020. DOI 10.22409/contracampo.v39i1.38901

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução Joice Elias Costa. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, M. G. B.; TURATO, J. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Caderno de Saúde Pública**, v. 24, n. 1, p. 17-27, 2008. DOI 10.1590/S0102-311X2008000100003

GLAVIN, P.; SCHIEMAN, S. Dependency and Hardship in the Gig Economy: The Mental Health Consequences of Platform Work. **Socius**, v. 8, 2022. DOI 10.1177/23780231221082414.

GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006.

LATA, L. N.; BURDON, J.; REDDEL, T. New tech, old exploitation: Gig economy, algorithmic control and migrant labour. **Sociology Compass**, v. 17, n. 1, p. e13028, 2023. DOI 10.1111/soc4.13028.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MORRIS, E.; ZHOU, Y.,; BROWN, A.; KHAN, S.; DEROCHEERS, J.; CAMPBELL, H.; PRATT, A.; CHOWDHURY, M. Are drivers cool with pool? Driver attitudes towards the shared TNC services UberPool and Lyft Shared. **Transport Policy**, v. 94, p. 123-138, 2020. DOI 10.1016/j.tranpol.2020.04.019.

MURRAY, K.; BUUL, A., ADEN; R., CAVANAUGH, A.; KIDANE, L.; HUSSEIN, M.; EASTMAN, A.; CHECKOWAY, H. Occupational health risks and intervention strategies for US taxi drivers. **Health Promotion International**, v. 34, n. 1, p. 323–332, 2019. DOI 10.1093/heapro/dax082.

NORLANDER, P.; JUKIC, N.; VARMA, A.; NESTOROV, S. The effects of technological supervision on gig workers: organizational control and motivation of Uber, taxi, and limousine drivers. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 32, p. 4053 - 4077, 2020. DOI 10.1080/09585192.2020.1867614.

OLIVEIRA, M. C. S.; COSTA, J. B.; ASSIS, A. K. B. Os motoristas da plataforma uber: fatos, julgados e crítica. **REI - Revista estudos institucionais**, v. 6, n. 3, p. 1269–1288, 2020. DOI 10.21783/rei.v6i3.493.

RODRIGUES, S. R. V.; WOLKMER, M. F. S.; MENEZES, M. S. Uberização, lutas sociais e pandemia. **REI - REVISTA ESTUDOS INSTITUCIONAIS**, v. 8, n. 1, p. 1–22, 2022. DOI 10.21783/rei.v8i1.599.

SILVA, M. G.; MENEZES, F. T. Segurança e saúde dos motoristas de aplicativo: Uma análise das condições de trabalho. **Revista Brasileira de Segurança**, v. 6, n. 2, p. 123-140, 2023. DOI: 10.1590/rbs.2023.01021-3.

STEPHANY FILHO, L. **O Trabalho na gig-economia: Um estudo com gig-trabalhadores motoristas de aplicativos, à luz da psicodinâmica do trabalho**. 2021. 146 f. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2021.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2016.

WICAKSONO, T.; ILLÉS, C. B.; DUNAY, A. Enhancing collaborative apparel consumption model: Quality-driven insights from customers and industry professionals. **Journal of Open Innovation: Technology Market and Complexity - JOITMC**, v. 9, n. 2, p. 100077, 2023. doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100077.