

## **RESISTÊNCIA E SENTIDO: MOTORISTAS FRENTE AO TRABALHO DIGITAL**

**ANNE GABRIELLE CRUZ DE OLIVEIRA FREIRE**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ (UECE)

**EDILANIA MIRANDA CONRADO**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ (UECE)

### 1. INTRODUÇÃO

No início do século XXI, a emergência e o uso crescente de plataformas digitais revolucionaram a forma de ofertar e de consumir bens e serviços. Segundo a Fecomércio SP (2025), essas empresas movimentaram cerca de US\$ 15 bilhões em 2013, 5,8% de seus respectivos mercados. Para 2025, projeta-se uma movimentação de US\$ 335 bilhões, resultando no equivalente à metade do faturamento de seus setores.

Entre as inovações nas ofertas de produtos que emergiram em plataformas digitais, destacam-se as que fazem a intermediação do deslocamento, as quais rapidamente se estabeleceram no mercado e se tornaram ícones representativos da mobilidade urbana, redefinindo o serviço de transporte e as dinâmicas de trabalho associadas a esse setor, tornando-se um campo de estudo crucial para entender as dinâmicas laborais contemporâneas.

A propagação desse formato de plataformas digitais, como a Uber e a 99, tem moldado o panorama do serviço de transporte compartilhado, o que mudou a dinâmica laboral. Essas mudanças representam grandes oportunidades e desafios, ao conectarem tecnologia avançada com uma rede de prestadores de serviços independentes. Surge, assim, uma nova forma de trabalho, o trabalho mediado por plataformas. A compreensão desse novo fenômeno laboral é buscada pelos entes reguladores, com o objetivo de regulamentá-lo de forma adequada. Embora essa nova realidade laboral seja marcada pela flexibilidade, ela também levanta preocupações quanto ao acesso dos trabalhadores a direitos fundamentais (Maric; Schuessler; Thäter, 2024; De Stefano, 2015; Filgueiras; Antunes, 2020).

As plataformas criaram dentro de suas prestações de serviço uma gestão algorítmica, o que gera uma relação de dependência dos motoristas. Destaca-se, então, as contradições comparando com aspectos inerentes ao modelo de trabalho na *Gig Economy*, que promove a flexibilidade e autonomia (Wood; Lehdonvirta, 2021; Abílio, 2020; Koivusalo *et al.* 2024). Questiona-se, então: até onde vão a flexibilidade e a autonomia sob a gestão algorítmica? A literatura destaca a existência de uma precarização do trabalho e desafios de segurança enfrentados pelos motoristas, reforçando a necessidade de regulamentação adequada para proteger os trabalhadores (Abílio, 2020; Garud *et al.*, 2020; Morris *et al.*, 2020).

A *Gig Economy* é um sistema econômico, caracterizado por empregos temporários e flexíveis, com contratação de profissionais independentes no lugar de funcionários permanentes e que, embora ofereça flexibilidade e oportunidades, levanta questões sobre segurança, direitos e a sustentabilidade do modelo de negócios (Maric; Schuessler; Thäter, 2024; Filgueiras; Antunes, 2020). Pesquisas mostram que os trabalhadores de plataformas como a Uber enfrentam instabilidade e remuneração variável, impactando sua segurança financeira e bem-estar psicológico (Maric; Schuessler; Thäter, 2024; Koivusalo *et al.*, 2024).

Apesar do crescente corpo de pesquisa sobre a funcionalidade de plataformas da *Gig Economy*, identifica-se uma lacuna acerca das percepções dos próprios trabalhadores, sobre suas condições de trabalho e estratégias elaboradas (Lata *et al.*, 2023; Himani *et al.*, 2025). Diversos estudos concentram-se em análises tecnológicas ou institucionais, mas não abrangem experiências subjetivas dos trabalhadores (Hasan, 2024). Liu e Renzy (2025) apontam a necessidade de destacar o protagonismo das vozes dos trabalhadores, e investigar dimensões emocionais, culturais e éticas da *Gig Economy*.

Este artigo visa preencher esta lacuna, ao explorar as percepções dos trabalhadores sobre as dinâmicas de trabalho em plataformas de transporte compartilhado, orientado pela seguinte questão de pesquisa: Quais as percepções dos trabalhadores sobre as dinâmicas de trabalho em plataformas digitais?

O objetivo geral deste estudo é compreender as percepções dos trabalhadores sobre as dinâmicas de trabalho em plataformas de transporte compartilhado; tendo como objetivos específicos: (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. Esta escolha é justificada pela liderança dessas plataformas no mercado de transporte compartilhado, sendo a Uber em âmbito internacional e a 99 nacionalmente, o que as torna representativas do setor (Maric; Schuessler; Thäter, 2024; De Stefano, 2015; Filgueiras; Antunes, 2020).

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 (Wood; Lehdonvirta, 2021; 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 revisa a literatura sobre as dinâmicas de trabalho dos motoristas e as implicações sobre suas vidas. A terceira parte apresenta a metodologia, seguida dos resultados, na quarta seção, e da conclusão, na quinta e última parte.

## 2. REVISÃO DA LITERATURA

Essa seção está dividida em uma seção que aborda as dinâmicas trabalhistas, seguida por uma discussão sobre os impactos causados por essas dinâmicas nos trabalhadores.

### 2.1 Dinâmicas de trabalho em plataformas digitais

O trabalho atravessa períodos históricos e se manifesta como esforço visando alcançar objetivos. A partir da Revolução 4.0, emergiram novas tecnologias com a integração de técnicas inovadoras que passaram a coordenar diversas atividades, marcando uma ruptura nas formas de trabalho (Wood; Lehdonvirta, 2021). O trabalho é moldado por múltiplas forças - psíquicas, sociais, políticas e econômicas - que podem potencializar a saúde ou desencadear processos de sofrimento e adoecimento (Mendes, 2007).

Filgueiras e Antunes (2020) identificaram que há uma variedade de termos para descrever as transformações no mundo do trabalho relacionadas ao uso das novas tecnologias da informação e comunicação. Entre esses, destaca-se a *Gig Economy* marcada 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 preocupações sobre identidade profissional e práticas trabalhistas (De Stefano, 2015; Himani *et al.*, 2025).

As plataformas da *Gig Economy* permitem o compartilhamento de recursos e serviços entre os usuários, como os intermediários de transporte, recebendo atenção significativa em pesquisas recentes (Himani *et al.*, 2025; Wood; Lehdonvirta, 2021). As plataformas buscam promover escolhas sustentáveis, benefícios econômicos e conveniência para os usuários (Wood; Lehdonvirta, 2021). Dada a relevância dos temas, se popularizaram rapidamente.

Ao identificar características comuns que impactam as relações de trabalho da *Gig Economy*, destacam-se as interações online entre serviço e consumidor, 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, 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 o uso eficiente de recursos, propagando a ideia de que o trabalho se moderniza, oferecendo flexibilidade e autonomia (Wood; Lehdonvirta, 2021). Porém, críticas sobre o discurso que prega essa autonomia, como no empreendedorismo, é utilizada para justificar a falta de vínculo e a perda de direitos (Lata et al., 2023; Himani et al., 2025).

O trabalho é gerido 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, 2020; Wood; Lehdonvirta, 2021). Ressalta-se que esses dados não estão disponíveis aos prestadores de serviço (Abílio, 2020). Os trabalhadores devem se autogerenciar, assumindo a gestão e o risco do processo, desde o transporte até seu tempo de trabalho, segurança, despesas e lucro, sem amparo, vínculo, direitos ou garantia por parte das empresas (Maric; Schuessler; Thäter, 2024; Abílio, 2020; De Stefano, 2015). Wood e Lehdonvirta (2021) confirmam que os próprios motoristas enxergam a logaritmização como ferramenta gerencial de controle, de subordinação e de imposição do 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). Essas questões refletem problemas trabalhistas, enquanto as plataformas continuam com rápido crescimento e lucratividade, promovendo esse modelo como o futuro padrão corporativo (Wood; Lehdonvirta, 2021).

## 2.2 Implicações na vida dos motoristas

Em um cenário onde as empresas plataformizadas 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, 2020). 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 (Wood; Lehdonvirta, 2021).

Nesse formato de trabalho, as plataformas também terceirizam gratuitamente e responsabilizam os próprios consumidores pela 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 (Koivusalo et al., 2024).

Em decorrência, condutores deparam-se com elevados riscos de saúde física e mental, visto fatores como estresse, pressões por meio dos passageiros, que atuam também como fiscalizadores, além de dores musculares, privação do sono e doenças desencadeadas pelo sedentarismo e repetição de atividades (Wood; Lehdonvirta, 2021). Glavin e Schieman (2022) afirmam que, como consequência de um cotidiano e uma remuneração imprevisíveis, os motoristas de plataformas online atingem níveis de sofrimento psicológico mais elevados.

Segundo Dejours (2003) e Mendes (2007), há necessidade de trocas e solidariedade entre trabalhadores como possível ferramenta de defesa frente ao mal-estar provocado pelo

trabalho. Porém, as atuais empresas digitais influenciam na eliminação da coletividade, ao estimularem a competitividade por meio de dinâmicas de pagamento envolvendo metas e gratificações. Assim, a identificação não ocorre mais entre trabalhadores, que se observam como concorrentes, mas entre trabalhador e empresa (Abílio, 2020). Areosa (2019) acredita que essa realidade interfere na integridade mental do trabalhador, que passa a não contar com a solidariedade dos companheiros de trabalho, visto que não possuem mais conexões e, em consequência, passam a ter um maior sofrimento em razão do trabalho solitário.

Para Morris *et al.* (2020), alguns motoristas sentem prazer ao dirigir e se realizam por serem proprietários do carro. O sentimento de felicidade também emerge do reconhecimento e da valorização social, especialmente quando percebem um tratamento equitativo por parte dos passageiros, independentemente da posição socioeconômica. O prazer também está inserido na sensação de dever cumprido ao atingirem suas próprias metas financeiras estabelecidas no dia trabalhado. Em contrapartida, frustração e sofrimento também se fazem presentes quando não se consegue alcançar a meta, enxergando todo o seu dia como tarefa fracassada.

De acordo com Morris *et al.* (2020), os motoristas de diversas plataformas possuem baixa satisfação com o trabalho, por terem a percepção de que a remuneração é injusta, a dinâmica de trabalho é estressante e que há algumas interações difíceis com passageiros. Por outro lado, Glavin e Schieman (2022) apontam que 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 abordagem utilizada para realização da pesquisa foi de natureza qualitativa, com foco na compreensão dos fenômenos em seus contextos naturais. Quanto aos fins, classifica-se como exploratória e descritiva, buscando o aprofundamento dos conceitos, além da análise do objeto de estudo sem os alterar (Vergara, 2016).

Para coleta de dados, foi conduzida uma pesquisa de campo na cidade de Fortaleza (CE), 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. Na mesma, desenvolve-se uma coleta de dados detalhada e direta no ambiente que ocorre o fenômeno (Vergara, 2016; Marconi; Lakatos, 2010).

O roteiro foi validado após realização de entrevista piloto (Figura 1). As entrevistas foram presenciais, nas quais se buscava uma exposição objetiva e aberta pelos entrevistados a partir de suas vivências, acessando suas realidades sociais (Poupart, 2008). Utilizou-se um elemento de estímulo visual com objetivo de suscitar reflexões sobre as vivências de trabalho.

**Figura 1.** Roteiro das entrevistas



**Fonte:** elaborado pelos autores (2024).

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. Ao concluir as entrevistas, na fase de análise dos dados, foi utilizada a técnica de análise temática do conteúdo (Minayo, 2009). As entrevistas gravadas foram transcritas com um auxílio de um software de transcrição.

O ambiente natural foi privilegiado como fonte de conhecimento, com foco na perspectiva do sujeito para o entendimento do fenômeno; a análise se baseia, sobretudo, na visão do pesquisador como ferramenta interpretativa, proporcionando 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. A amostragem configura-se como por homogeneização, isso porque leva características de um grupo relativamente homogêneo (Pires, 2008). Após a coleta, utilizou-se nomes fictícios, conforme apresentado no Quadro 1. A coleta foi concluída com base no critério de saturação empírica para delimitar a quantidade amostral, pois, à medida que novas entrevistas eram realizadas, observava-se o esgotamento de novas temáticas (Pires, 2008).

**Quadro 1.** Dados de caracterização dos entrevistados

Nome fictício	Sexo	Idade	Estado Civil	Filhos	Escolaridade	Atua há
E1	M	28	Solteiro	Sim	Superior Incompleto	5 anos
E2	M	39	Divorciado	Sim	Ensino Médio Completo	12 anos
E3	M.	25	Solteiro	Não	Ensino Médio Completo	5,8 anos
E4	M	32	Casado	Sim	Superior Completo	7 anos
E5	M	48	Casado	Sim	Superior Incompleto	2 anos

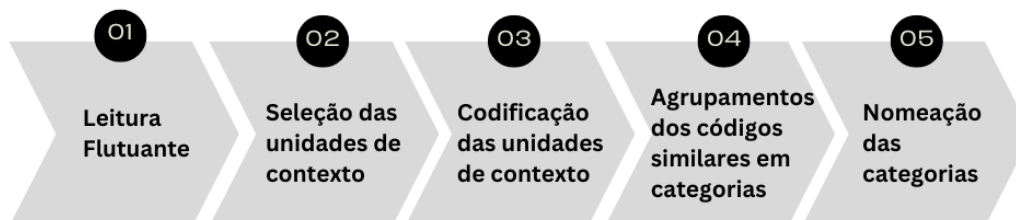
E6	M.	25	Solteiro	Sim	Ensino Médio Completo	7 anos
E7	M	28	Solteiro	Sim	Superior Completo	3,5 anos
E8	F	31	Divorciada	Sim	Ensino Superior Completo	1 ano
E9	M.	25	Casa no do	Sim	Ensino Superior Incompleto	1 ano
E10	M.	21	Casado	Sim	Ensino Superior Completo	6 anos
E11	M.	26	Casado	Não	Ensino Superior Incompleto	1,5 ano
E12	M.	29	Casado	Sim	Ensino Médio Completo	2 anos

**Fonte:** elaborado pelos autores, dados da pesquisa (2024)

Os encontros ocorreram conforme disponibilidade dos entrevistados, para que se sentissem à vontade para expressarem suas opiniões de forma calma e livre, totalizando 9 horas e 53 minutos de gravações. As transcrições resultaram em 113 páginas, as quais foram utilizadas para análise temática do conteúdo e delimitação do corpus textual.

As entrevistas foram codificadas e categorizadas com o suporte do software [Atlas.TI](#) (versão 25). As etapas envolveram trabalhos individuais e coletivos, e os temas foram validados entre pares. As etapas do processo de codificação podem ser observadas na Figura 2.

**Figura 2.** Fluxo de análise das entrevistas



**Fonte:** elaborada pelos autores (2024).

#### 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base nas falas dos entrevistados, foi possível identificar diversos aspectos que influenciam suas experiências, sentimentos e relações entre as plataformas de transporte compartilhado e as dinâmicas de trabalho. Emergiram dois grandes temas: trabalho antes da plataforma e dinâmicas de trabalho na plataforma.

A figura 3 expõe os temas e subtemas, que serão discutidos ao longo desta seção: 1) Antes da plataforma; 2) Dinâmicas de trabalho na plataforma: plataformas com poder, remuneração, estratégias do motorista, protocolos de segurança, rotina, relacionamentos e sentimentos, incentivos e vantagens, desvantagens e riscos.

**Figura 3.** Temas e subtemas sobre as dinâmicas de trabalho



**Fonte:** elaboração própria, dados da pesquisa (2025)

#### 4.1 Antes da plataforma

Sobre o trabalho antes da plataforma, alguns motoristas relataram ter enfrentado dificuldades no mercado de trabalho tradicional, resultando em seu ingresso nas plataformas digitais. Este cenário inicial pode ser interpretado à luz da transformação do mercado de trabalho descrita na literatura, onde a "gig economy" oferece 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.

E1 - Antes de eu começar a trabalhar com aplicativo, eu era design gráfico, entendeu? Aí eu aderi ao aplicativo porque ficaria melhor em organização dos meus horários.

E10 - Pelo que o pessoal falava, que você conseguia ganhar um bom dinheiro, mais do que em CLT. Nessa época, eu, eu... o meu filho é, é... tinha nascido já e eu tava querendo um retorno financeiro maior do que normalmente eu encontrava pela CLT. E pelo fato de eu estar na graduação, eu achei que seria o momento ideal de trabalhar como autônomo.

Os relatos indicam uma busca por maior flexibilidade e autonomia, frequentemente destacadas pelas plataformas. Essa busca é comum, pois as plataformas prometem uma forma de trabalho mais livre (De Stefano, 2015). De acordo com Lata *et al.*, (2023), antes de aderirem às plataformas de transporte compartilhado, muitos motoristas enfrentavam dificuldades financeiras e instabilidade no emprego, buscando alternativas e oportunidade de renda. No entanto, conforme Abílio (2020) 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 plataformas, que replicam as restrições do trabalho formal.

E6 - Eu tenho uma liberdade. Tipo, eu sei trabalhar na hora que eu quero. Posso folgar, entendeu?

E7 - A princípio, foi só ganhos. (...) 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 de trabalho na plataforma

Neste tema, aborda-se a estrutura e as operações das plataformas, as estratégias para maximizar ganhos, protocolos de segurança, e a rotina e os relacionamentos no trabalho. Norlander *et al.* (2021) 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 intensifica o controle sobre os trabalhadores, limitando a autonomia prometida inicialmente.

#### 4.2.1 Plataforma com poder

Estudos afirmam que as plataformas exercem um controle sobre os motoristas, influenciando rotinas e condições de trabalho, resultando em sensação de exploração devido à dependência econômica (Norlander *et al.*, 2021; Wood; Lehdonvirta, 2021). Os trabalhadores frequentemente percebem desequilíbrio de poder nas relações com as plataformas.

E5 - Por conta do algoritmo que existe rodando hoje na plataforma, ela tenta se beneficiar à custa só do trabalhador, né? (...) Então, o algoritmo não esquece nada. Ele grava as informações. Ele grava o seu cotidiano. Ele grava quem você é, os seus hábitos. Então, ele sabe tudo de nós. Agora, quem permitiu? Nós. É muito ruim você lutar contra o algoritmo.

E1 - A gente evita até reclamar muito por conta da nota, entendeu? Se baixar muito a nota, o aplicativo pode banir a gente.

Há gestão por algoritmos que monitoram e controlam o desempenho dos motoristas, exercendo um controle significativo sobre suas atividades, limitando sua autonomia (Koivusalo *et al.*, 2024; Wood; Lehdonvirta, 2021). 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. Para Dejours (2003), essa perda de autonomia e reconhecimento é uma das fontes de sofrimento no trabalho. Essa estrutura algorítmica não só limita a autonomia, mas também cria uma relação de dependência e subordinação que contraria a promessa inicial de liberdade e flexibilidade.

E6 - tem alguns erros na plataforma, que infelizmente prejudica o passageiro e prejudica nós.

E5 - Então, eu me sinto oprimido. Por essa condição do algoritmo da Uber.

#### 4.2.2 Remuneração

A remuneração 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 (Morris *et al.*, 2020). 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 (Wood; Lehdonvirta, 2021). Maric, Schuessler e Thäter (2024) argumentam que essa instabilidade contribui para o mal-estar dos trabalhadores, levando a um sentimento de insegurança constante.

E5 - E você se submetendo a receber só o que ela quer pagar. Tem 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.

E10 - Isso é extremamente relevante para mim no quesito financeiro, agora eu acho que algumas vezes ela come muito do valor do repasse né?

E6 - 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.

E12 - A gente recebe na mesma hora. Ele já... Ele já tira a parte deles e... E manda só o... O que normalmente a gente ia receber, né? Que aparece lá. Porque é diferente, né? Aparece um valor pra gente, aparece outro valor pra vocês. O valor pra vocês tem a... Tanta a porcentagem deles quanto a nossa.

Segundo Santos (2011), o medo da possibilidade de gerir, resultando em uma vida de desamparo para si e os demais, assim como situações onde o financeiro torna-se instável, fazem parte do conceito psicanalítico de vivência de desamparo, referindo-se à precariedade física e psíquica constitucional da existência do homem diante da necessidade e objetivo de manutenção da vida.

#### 4.2.3 Estratégias dos motoristas

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 (Lata *et al.*, 2023). No entanto, essas estratégias muitas vezes não são suficientes para superar os desafios impostos pelos algoritmos da plataforma (Wood; Lehdonvirta, 2021). 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 eles, que já estão operando em um ambiente altamente competitivo e incerto.

E6 - 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?

E7 - Eu fico, pela parte da manhã eu tento manter pela região debaixo da cidade, né? Aí depois das dez, subo pra Aldeota.

Tais formas de adaptação podem ser compreendidas como processos de ressignificação, nos quais os sujeitos mobilizam defesa subjetiva frente ao sofrimento, sendo fundamental para a integridade psíquica do trabalhador (Dejours, 2003; Mendes, 2007).

#### 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 (De Stefano, 2015; Wood; Lehdonvirta, 2021). Koivusalo *et al.* (2024) 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, reduzindo fatores apontados como associados a riscos de acidentes, como histórico, longas jornadas, distâncias percorridas, trabalho em horário de pico e avaliações dos passageiros, devendo-se focar nesses para diminuição da vulnerabilidade (Tuo *et al.*, 2020; Wang *et al.*, 2024).

Segundo Koivusalo *et al.* (2024), os motoristas frequentemente precisam lidar com situações de risco sem o apoio adequado das plataformas, revelando falhas na proteção laboral.

E3 - 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.

E5 - 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. 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.

E7 - 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.

Essa sensação de insegurança é exacerbada pela natureza do trabalho, que frequentemente envolve interações com estranhos em ambientes desconhecidos. Logo, as plataformas precisam implementar protocolos de segurança mais robustos para proteger os motoristas, que se sentem desamparados.

E7 - 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.

#### 4.2.5 Rotina

A rotina de trabalho nas plataformas é descrita como intensa, exaustiva e demandante. Abílio (2020) 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 (Norlander et al., 2021; Wood; Lehdonvirta, 2021). Muitos relatos das longas horas de trabalho para alcançar uma renda aceitável, o que leva a altos níveis de estresse e fadiga.

E1 - 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?

E5 - 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. Maciel et al. (2023) afirmam 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.

E7 - 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.

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 (Wood; Lehdonvirta, 2021). 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 (De Stefano, 2015; Koivusalo *et al.*, 2024). 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 (Maric; Schuessler; Thäter, 2024).

E8 - Você depende muito das pessoas solicitarem viagem. Às vezes é um pouco frustrante. E me dá uma sensação de preocupação e ansiedade.

E4 - Tem gente que chega e conta os problemas da vida. Aí não respondo. Mas só se eu estiver muito cansado, muito estressado. Essa última vez eu falei que não sou um psicólogo.

E0 - Olha, com a plataforma, já chegou ao ponto de eu ficar mais estressado, de eu ter que reclamar, de eu ter que falar.

#### 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. Wood e Lehdonvirta (2021) e De Stefano (2015) 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 (Abílio, 2020). As entrevistas revelaram que certos motoristas apreciam a remuneração oferecida pelas plataformas de transporte compartilhado. Esses motoristas destacaram que, ao comparar com empregos anteriores ou alternativas disponíveis no mercado, a remuneração oferecida pelos aplicativos é satisfatória e além da promoção de ações com metas para comissionamento, além de criação de níveis de motoristas, que chegam até a classificação máxima de VIP, com benefícios adicionais.

E1 - Os desafios para a gente bater. Tipo, faz 60 corridas e ganha 100 reais, fora o que você já ganhou da corrida.

E2 - 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.

E5 - 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 diretamente em contato com eles.

#### 4.2.8 Desvantagens e riscos

Conforme Ming et al (2024) 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. Garud *et al.* (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 narram que enfrentam riscos significativos, como acidentes e incidentes de violência, que não são adequadamente cobertos pelas plataformas.

E5 - 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.

E7 - Não sabe quem é que entra, né? Em relação a assalto. A gente tá numa capital não legal. Muito perigosa. Sempre tem aquela pilha.

E10 - 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 das plataformas revelam uma realidade complexa, atravessada por expectativas, e estratégias de enfrentamento de condições adversas. Dejours (2003) ressalta que a organização do trabalho pode ser fonte de sofrimento ao limitar as liberdades e desconsiderar as subjetividades. Nesse contexto, o silenciamento e a ausência de escuta coletiva, agravam a precariedade psíquica (Mendes, 2007).

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, seguras e visando o bem-estar psíquico dos motoristas. Revela ainda que há uma complexa teia de percepções e experiências dos trabalhadores de plataformas de transporte compartilhado.

Por fim, pode-se perceber que 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 temas 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.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa apresentou desafios complexos sobre experiências que variam do desejo da flexibilidade e autonomia à realidade de precarização laboral e insegurança. Os achados responderam ao objetivo de compreender as percepções dos trabalhadores sobre as dinâmicas de trabalho em plataformas de transporte compartilhado, confirmando afirmações da literatura e corroborando a necessidade de políticas públicas e práticas empresariais que melhorem as condições de trabalho nas plataformas de maneira célere. Há um desalinhamento entre as promessas de flexibilização e autonomia feitas pelas plataformas em suas chamadas e ações de marketing e as experiências reais dos trabalhadores, que se deparam com o controle tecnológico, algorítmico, e com novas formas de regramento empresarial que impõem um autogerenciamento servil com aparência de autonomia dos motoristas.

Identificaram-se sentimentos de insatisfação com horários rígidos e baixos salários em empregos anteriores, o que os levou a migrarem para as plataformas em busca de maior liberdade e maiores ganhos. 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 o trabalho, pois as plataformas controlam as atividades em muitos aspectos, o que gera 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.

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 pelas empresas e a proteção dos direitos dos trabalhadores. Sugere-se que políticas públicas e práticas por parte dessas grandes empresas devem ser implementadas com um olhar sobre as condições dos trabalhadores, partindo da escuta destes.

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 disso, observou-se um número reduzido de participantes que atuavam em plataformas regionais distintas da Uber, o que limitou a possibilidade de uma análise comparativa mais abrangente entre diferentes plataformas.

Sugere-se, para futuras pesquisas, a realização de estudos comparativos entre diferentes países, visando uma compreensão abrangente em contextos culturais e econômicos diversos. Urge investigar o impacto dessas dinâmicas na saúde física e mental dos motoristas, conforme mencionado por eles, além de identificar os principais fatores que desencadeiam o adoecimento. É importante desenvolver técnicas para mitigação de danos 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. (2020). Uberização: A era do trabalhador just-in-time? *Estudos Avançados*, 34(98), 111–126. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.008>

Areosa, J. (2019). O mundo do trabalho em (re)análise: Um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho. *Laboreal*, 15(2), 1–24. <https://doi.org/10.4000/laboreal.15504>

De Stefano, V. (2015). The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowd work and labour protection in the “gig-economy”. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2682602>

Dejours, C. (2003). *A loucura do Trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho* (Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira, Trad.; 5a).Cortez

Fecomércio SP. (2025, abril 21). Consumo compartilhado: Plataformas de gigantes fazem parte da rotina de quem compra e vende produtos e serviços. <https://www.fecomercio.com.br/noticia/consumo-compartilhado-plataformas-de-gigantes-fazem-parte-da-rotina-de-quem-compra-e-vende-produtos-e-servicos>

Filgueiras, V., & Antunes, R. (2020). Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. *Revista Contracampo*, 39(1), 27–43. <https://doi.org/10.22409/contracampo.v39i1.38901>

Garud, R., Kumaraswamy, A., Roberts, A., & Xu, L. (2022). Liminal movement by digital platform-based sharing economy ventures: The case of Uber Technologies. *Strategic Management Journal*, 43(3), 447–475. <https://doi.org/10.1002/smj.3148>

Glavin, P., & Schieman, S. (2022). Dependency and hardship in the gig economy: The mental health consequences of platform work. *Socius*, 8. <https://doi.org/10.1177/23780231221082414>

Godoi, C. K., Bandeira-de-Melo, R., & Silva, A. B. (2006). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: Paradigmas, estratégias e métodos*. São Paulo: Saraiva.

Hasan, M. T. (2025). Working without a boss in Dhaka? Affective labor, ratings, and temporalities in digital platforms. *Social Sciences Review (Dhaka)*, 41(1), 195–214. <https://doi.org/10.3329/ssr.v41i1.79133>

Himani Srihita, R., Goli, G., Rajyalaxmi, & Gobinath, R. (2025). Transformative dynamics of the gig economy: Technological impacts, worker well-being and global research trends. *International Journal of Engineering Business Management*, 17. <https://doi.org/10.1177/18479790241310362>

Koivusalo, M., Svyndarenko, A., Mbare, B., & Perkiö, M. (2024). Globalization, platform work, and wellbeing: A comparative study of Uber drivers in three cities: London, Helsinki, and St. Petersburg. *Globalization and Health*, 20(1), 18. <https://doi.org/10.1186/s12992-024-01021-3>

Lata, L. N., Burdon, J., & Reddel, T. (2023). New tech, old exploitation: Gig economy, algorithmic control and migrant labour. *Sociology Compass*, 17(1), e13028. <https://doi.org/10.1111/soc4.13028>

Liu, C. Y., & Renzy, R. (2025). Good jobs or bad jobs? Immigrant workers in the gig economy. *International Migration Review*. <https://doi.org/10.1177/01979183241309585>

Maciel, M., Paiva, L., Lima, T. C., & Araujo, R. (2023). Trabalho “cinco estrelas”? Organização e condições de trabalho de entregadores por aplicativos. *Revista ENIAC Pesquisa*, 12, 138.

Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2010). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.

Maric, S., Schuessler, E. S., & Thäter, L. (2024). Neither employment nor self-employment: Avenues towards functional platform-mediated work systems. *British Journal of Industrial Relations*. <https://doi.org/10.1111/bjir.12855>

Mendes, A. M. (2007). *Psicodinâmica Do Trabalho: Teoria, Método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Minayo, M. C. S. (2009). *Pesquisa social: Teoria, método e criatividade*. Petrópolis, RJ: Vozes.

Ming, C., Tsui, W., Chan, C., & Au-Yeung, T. (2024). The gig economy, platform work, and social policy: Food delivery workers’ occupational welfare dilemma in Hong Kong. *Journal of Social Policy*. <https://doi.org/10.1017/s0047279423000673>

Morris, E., Zhou, Y., Brown, A., Khan, S., Derochers, J., Campbell, H., Pratt, A., & Chowdhury, M. (2020). Are drivers cool with pool? Driver attitudes towards the shared TNC

services UberPool and Lyft Shared. *Transport Policy*, 94, 123–138. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.04.019>

Norlander, P., Jukic, N., Varma, A., & Nestorov, S. (2020). 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*, 32, 4053–4077. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1867614>

Pires, Á. (2008). Amostragem e pesquisa qualitativa: Ensaio teórico e metodológico. In J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & Á. Pires (Orgs.), *A pesquisa qualitativa: Enfoques epistemológicos e metodológicos* (pp. 154–211). Petrópolis: Vozes.

Poupart, J. (2008). A entrevista de tipo qualitativo: Considerações epistemológicas, teóricas e metodológicas. In J. Poupart (Org.), *A pesquisa qualitativa: Enfoques epistemológicos e metodológicos* (pp. 215–253). Petrópolis: Vozes.

Santos, N. D. T. G., & Fortes, I. (2011). Desamparo e alteridade: O sujeito e a dupla face do outro. *Psicologia USP*, 22(4), 747–770. <https://doi.org/10.1590/S0103-65642011005000033>

Tuo, L., Li, H., Shi, D., Jiang, H., Guo, F., Mao, H., Deng, X., & Shi, L. (2020). Driving safety assessment for ride-hailing drivers. *Accident Analysis and Prevention*, Article 105574. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2020.105574>

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

Wang, Y., Pan, H., Peng, Z., & Yuan, R. (2024). A comparative analysis of risk factors influencing crash severity between full-time and part-time ride-hailing drivers in China. *Transportation Letters*, 17, 612–627. <https://doi.org/10.1080/19427867.2024.2369827>

Wood, A., & Lehdonvirta, V. (2021). Platform precarity: Surviving algorithmic insecurity in the gig economy. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3795375>