

MESTRADO EM TEMAS DE PSICOLOGIA

PSICOLOGIA DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL E APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA

Trabalhar através de plataformas digitais: consequências para o sujeito psicológico

Moisés Salvador Coelho Ferreira

M

2022



Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

**TRABALHAR ATRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITAIS:
CONSEQUÊNCIAS PARA O SUJEITO PSICOLÓGICO**

Moisés Salvador Coelho Ferreira

Maio de 2022

Dissertação apresentada no Mestrado em Temas de Psicologia,
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade
do Porto, orientada pelo Professor Doutor *Joaquim Luís Coimbra*
(FPCEUP).

Avisos Legais

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações do autor no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, o autor declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. O autor declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

Agradecimentos

Às trabalhadoras e aos trabalhadores do cotidiano, tantas vezes anónimos e invisíveis, ou, melhor dizendo, anonimizados e invisibilizados. A elas e a eles que tudo produzem e a quem quase nada pertence.

Resumo

São cada vez mais os que trabalham através de plataformas digitais. Estas representam uma nova organização de trabalho baseada na gestão algorítmica, na vigilância digital e na atomização do trabalhador com raízes numa narrativa de empreendedorismo e de disponibilidade permanente para o trabalho. Sabendo que nenhuma organização de trabalho é psicologicamente inócua, coloca-se a questão de saber qual o impacto psicossocial da sua organização plataformizada no trabalhador, no seu acesso às funções psicológicas do trabalho e na sua relação com ele.

Considerando que esta é uma realidade recente e pouco investigada, procedeu-se a uma investigação qualitativa e exploratória. Entrevistaram-se 20 estafetas e motoristas TVDE, solicitou-se informação a administradores de grupos de whatsapp destinados a trabalhadores de plataformas digitais e procedeu-se a uma recolha de imprensa sobre o assunto. Realizou-se uma análise de conteúdo temática.

Da informação recolhida, foi possível perceber que, na organização característica das plataformas digitais, o trabalho se torna totalizante, isto é, monopoliza o tempo e coloniza o espaço de outras atividades, e que o momento de descanso se traduz em angústia e ansiedade. A degradação da qualidade do trabalho põe em causa o acesso a funções psicossociais e, perante uma gestão algorítmica que tudo controla, resta pouco espaço para a autonomia e subjetividade do trabalhador. Na tentativa de exercício de algum controlo, os trabalhadores desenvolvem estratégias, embora muitas redundem em práticas de autoexploração. Acresce que a atomização e a desvalorização social da profissão impedem o reconhecimento e, dessa forma, dificultam a criação de identidade e o desenvolvimento do sujeito.

Esta nova organização do trabalho traz riscos para o trabalhador que não podem ser menosprezados. Consequências da totalização do trabalho, do inaccess a funções psicológicas, da falta de controlo sobre a atividade e da não identificação profissional: estes são alguns dos problemas que se levantam com a plataformização do trabalho que a presente dissertação põe em relevo, quer para sugerir a necessidade de mais investigação quer a reflexão sobre as implicações para a intervenção psicológica, para educação-formação e para o desenvolvimento de políticas públicas capazes de irem ao encontro dos problemas e necessidades dos trabalhadores.

Palavras-chave: trabalho, plataformas digitais, sujeito psicológico, funções psicológicas

Abstract

More and more people are working through digital platforms. These represent a new work organisation based on algorithmic management, digital surveillance and the atomisation of the worker with roots in a narrative of entrepreneurship and permanent availability for work. Knowing that no work organisation is psychologically innocuous, the question of learning the psychosocial impact of their platformed organisation on the worker arises, in their access to and relationship with the psychological functions of work.

Considering that this is a recent and under-researched reality, a qualitative and exploratory research was carried out. Twenty couriers and *TVDE* (individual and paid passenger transport in demarcated vehicles through an electronic platform) drivers were interviewed, information was requested from administrators of WhatsApp groups aimed at digital platform workers and a press review on the subject was carried out. A thematic content analysis was conducted.

From the information gathered, it was possible to perceive that, in the characteristic organisation of digital platforms, work becomes totalising, in other words, it monopolises time and colonises the space of other activities, and that the moment of rest is translated into anguish and anxiety. The degradation of the quality of work jeopardises access to psychosocial functions and, faced with algorithmic management that controls everything, there is little space left for the worker's autonomy and subjectivity. In an attempt to exercise some control, workers develop strategies, although many result in practices of self-exploitation. Furthermore, the atomisation and social devaluation of the profession prevents recognition and, thus, hinders the creation of identity and the development of the subject.

This new work organisation poses risks to the worker that cannot be underestimated. Consequences of the totalisation of work, inaccessibility to psychological functions, lack of control over the activity and professional non-identification: these are some of the problems raised by the platformisation of work that this dissertation highlights, whether to suggest the need for further research or to reflect on the implications for psychological intervention, for education-training and for the development of public policies able to address the problems and needs of workers.

Keywords: work, digital platforms, psychological subject, psychological functions

Résumé

Les personnes qui travaillent *via* les plateformes digitales sont de plus en plus nombreuses. Ces dernières représentent une nouvelle organisation du travail fondée sur la gestion algorithmique, sur la surveillance digitale et sur l'atomisation du travailleur marquée dès son origine par une culture d'entrepreneuriat et de disponibilité permanente vis-à-vis du travail.

Sachant qu'il n'y a aucune organisation de travail psychologiquement inoffensive, on s'interroge sur la question de savoir quel est l'impact psychosocial de l'organisation plateformisée sur le travailleur, sur l'accès aux fonctions psychologiques du travail et son rapport avec elle.

Considérant que celle-ci est une réalité récente qui fait encore l'objet de peu de recherches. Il est donc question de procéder à une enquête qualitative et exploratoire. Vingt coursiers et chauffeurs privés ont été interrogés. Une enquête a été menée auprès des administrateurs des groupes WhatsApp destinés aux travailleurs des plateformes digitales et, dans les *media*, une multitude de données sur ce thème a été recueillie. Toute une analyse de contenu thématique a été menée.

À partir des informations recueillies, il a été possible de comprendre que, dans cette organisation caractéristique des plateformes digitales, le travail devient totalisant, c'est-à-dire, il monopolise le temps et colonise l'espace normalement réservée aux autres activités, et que le moment de repos laisse place à l'angoisse et à l'anxiété. La dégradation de la qualité du travail remet en cause l'accès aux fonctions psychosociales et, face à une gestion algorithmique qui contrôle tout, il subsiste encore trop peu d'espace pour l'autonomie et la subjectivité du travailleur. Dans une tentative de reprendre un certain contrôle, les travailleurs développent des stratégies, bien qu'elle soit encore trop redondante en pratique d'auto-exploitation. À cela, il faut ajouter que l'atomisation et la dévalorisation sociale de la profession empêchent la reconnaissance et, de cette façon, entravent la création de l'identité et le développement du sujet.

Cette nouvelle organisation du travail amène certains risques pour le travailleur qui ne peuvent pas être sous-estimés. Les conséquences de cette totalisation du travail, du manque d'accès aux fonctions psychologiques, du manque de contrôle sur l'activité et de la non identification professionnelle: C'est en partie les problèmes qui se pose sur la plateformisation du travail que cette dissertation met en avant, suggérant ainsi le besoin d'une

enquête beaucoup plus approfondie ou portant la réflexion sur les implications pour l'intervention psychologique par l'éducation-formation et pour le développement des politiques publiques en mesure d'aller à l'encontre des problèmes et des besoins des travailleurs.

Mots-clés: travail, plateformes digitales, sujet psychologique, fonctions psychologiques.

Índice

Introdução	1
I – Enquadramento Teórico	3
1.1 Periferia ou centro: qual o lugar do trabalho?	3
1.2 Trabalhar ou não trabalhar? Não é só essa a questão	8
1.3 Do digital ao real: o trabalho que alimenta a <i>app</i>	13
II – Estudo Empírico	20
2.1 Metodologia	20
2.2 Entrevista semiestruturada	21
2.3 Participantes	22
2.4 Informantes-chave	23
2.5 Recolha de imprensa	23
2.6 Análise de Dados	23
III – Resultados	24
3.1 O lugar do trabalho na vida do trabalhador plataformizado	25
3.2 Características do trabalho através de plataformas digitais	29
3.3 As funções psicológicas no trabalho plataformizado	36
3.4 Impactos do trabalho plataformizado no trabalhador	40
IV – Conclusão	44
Referências bibliográficas	51
Apêndices	59
Anexo 1 - Critérios e Diagrama da pesquisa para revisão de literatura	60
Anexo 2 - Guião semiestruturado para entrevista	62
Anexo 3 - Consentimento Informado	64
Anexo 4 - Caracterização dos participantes entrevistados	65
Anexo 5 - Estímulo para a participação de informante-chave	67
Anexo 6 - Caracterização dos informantes-chave e seus contextos	68
Anexo 7 - Sistema de categorias e definições operacionais	69

Introdução

São cada vez mais frequentes os que, montados em bicicletas ou motos, transportam às costas grandes mochilas coloridas, como são cada vez mais frequentes os automóveis, dístico TVDE no vidro, que transportam passageiros no seu seio. Trabalham, estafetas e motoristas, conectados a plataformas digitais através de aplicações nos seus telemóveis. São cada vez mais e a tendência é para que a plataformização se alastre a outros setores e serviços (Huws et al., 2019).

Não é apenas uma alteração de paisagem. Não se trata apenas de introdução de tecnologia para mediar oferta e procura. É a própria organização do trabalho que se altera, são novas formas de gestão que alteram as relações sociais de produção e o trabalho em si (Duarte & Guerra, 2019).

As plataformas digitais não trazem consigo apenas mais uma *app* no telemóvel. Trazem a narrativa do empreendedorismo que faz do assalariado um microempresário (Filgueiras & Antunes, 2020), o fim das relações laborais com as empresas a apresentarem-se como meros fornecedores de serviços digitais (Duarte & Guerra, 2019), trazem a gestão algorítmica e a vigilância digital (Lee et al., 2015) que criam uma assimetria de poder (Rosenblat & Stark, 2016) e o incentivo, através de gamificação e da precariedade, para uma disponibilidade permanente para o trabalho (Abílio, 2020b; Bérastégui, 2021).

É preciso compreender melhor a extensão de todas estas alterações, assim como as suas consequências no trabalhador, aqui especialmente considerado como sujeito psicológico. É sobre isto que incide a presente dissertação.

Já foram avançadas duas razões para tal objeto de estudo: ser uma realidade emergente e cada vez mais prevalente e ser uma realidade que comporta mudanças significativas na organização do trabalho e, consequentemente, no trabalhador. Acrescenta-se uma terceira razão: a pouca investigação existente sobre esta matéria.

No primeiro capítulo do enquadramento teórico debateremos o lugar do trabalho. Terá a desregulamentação, a desmaterialização de processos e a transferência de postos de trabalho para o setor dos serviços ditado o fim da centralidade do trabalho como foi defendido, por exemplo, por Gorz (1982), Méda (1999), De Masi (2001) e Rifkin (2004)? A questão é importante porque o trabalhador plataformizado vive exatamente nesse contexto de desregulamentação, digitalização e economia de serviços. Será para ele o trabalho

periférico, mera atividade para geração de rendimento, sendo noutras esferas que desenvolve as atividades autodeterminadas e emancipatórias?

De seguida debruçar-nos-emos sobre as funções psicológicas do trabalho, explorando o impacto do desemprego e da precariedade no trabalhador e questionando se a perda de qualidade no trabalho não prejudica o acesso a essas mesmas funções psicológicas.

No terceiro capítulo, avançaremos para uma definição e caracterização do trabalho através de plataformas. Revendo a literatura científica sobre a matéria discutiremos preliminarmente os resultados desses mesmos estudos, nomeadamente os impactos psicossociais identificáveis e a relação entre a nova forma de organizar o trabalho através de plataformas e as funções psicológicas que o trabalho pode (ou não) ter para o trabalhador.

Chegados ao estudo empírico, e com o objetivo de contribuir para o debate de uma área ainda pouco investigada, adotamos uma metodologia qualitativa, usando três fontes de informação: 1) entrevistas a trabalhadores plataformizados, 2) testemunho de informantes-chave, por exemplo, dinamizadores de grupos *whatsapp* ou *telegram* destinados a estafetas e motoristas TVDE e 3) peças jornalísticas na imprensa nacional cujo conteúdo seja o trabalho ou os trabalhadores de plataformas digitais.

Com a análise destas fontes de informação procuraremos responder a algumas questões, como: 1) qual o lugar do trabalho na vida de quem trabalha através de plataformas digitais; 2) quais as características deste tipo de trabalho e sua organização; 3) de que forma é que as funções psicológicas do trabalho estão ou não presentes; 4) quais os impactos do trabalho plataformizado no trabalhador, não apenas enquanto sujeito económico, mas também como sujeito psicológico e social?

Por último, são apresentados e discutidos os resultados obtidos, recorrendo-se, sempre que possível, à voz dos trabalhadores para ilustrar a análise e a conclusão. Na discussão dos resultados não só serão feitas comparações com a evidência científica existente, como se tentará contribuir para o debate com mais dados e novas questões.

Conclui-se com as considerações finais e com reflexões sobre limitações e potencialidades do presente estudo e sobre questões e oportunidades de investigação de futuros estudos.

I - Enquadramento Teórico

1.1. Periferia ou centro: qual o lugar do trabalho?

O trabalho é ontológico do ser social (Lukács, 1980), no entanto, diferentes sociedades reservaram-lhe - a ele e ao seu executante – diferentes lugares na organização social.

Platão (ca. 370 a.C./2010) começa a construção da Cidade com o lavrador, o pedreiro, o tecelão e o sapateiro para que as necessidades de alimentação, habitação e vestuário sejam satisfeitas, no entanto, não deixa de considerar os assalariados “pessoas pouco merecedoras de, pelo seu intelecto, serem admitidas na nossa comunidade, mas cuja força física é apropriada para os trabalhos pesados” (p. 73). Aristóteles (ca. 330 a.C. /2019), que também não ignorava a importância do trabalho para a satisfação das necessidades, não deixava, ainda assim, de afirmar que “a cidade mais perfeita não fará do trabalhador manual um cidadão” (p. 203). Em Roma, Cícero (44 a.C./2020), considera serem “indignos do nome de homem livre todos os trabalhadores por conta de outrem, que são pagos pelo seu trabalho e não pela sua arte, em virtude de constituir o seu salário uma espécie de contrato com a servidão” (p. 75).

Nestas sociedades exerce-se um dualismo corpo-mente (C. Gonçalves, 2006), uma oposição entre domínio da necessidade e domínio da liberdade, entre as esferas do privado e do público (Méda, 1999). O trabalho é do domínio do corpo, da necessidade e do privado. Ele não é valorizado na Cidade que privilegia o ócio e o intelecto e que reserva o domínio público para a política e filosofia. Ele é reservado para os excluídos e, ato contínuo, exclui os que o praticam.

A ordem social não é determinada pelo trabalho, mas sim por lógicas determinísticas (Méda, 1999). Platão (ca. 370 a.C./2010) tentará justificar a arrumação social pelas características da alma que fazem com que determinados indivíduos sejam mais aptos para a governação da cidade, outros para a guerra e os restantes (cuja alma tem na sua constituição um metal menos nobre) para serem artífices ou lavradores. Para Aristóteles (ca. 330 a.C. /2019) “quem tem força física para trabalhar, é governado e escravo por natureza” (p. 51). Este tipo de lógica persistirá até final da Idade Média (Méda, 1999), sendo cristalizado nesse período pela famosa frase do bispo Adálberon de Laon, segundo o qual a casa de deus, em vez de una, é tripla: nela uns oram, outros combatem e os restantes trabalham (Jaccard, s.d).

A Reforma protestante, crítica da organização da Igreja, do seu afastamento em relação aos cristãos e da vida monástica essencialmente contemplativa, dará ao trabalho um valor moral e uma dimensão pública que não tinha até então. Por um lado, a abnegação ao trabalho é prova de um estilo de vida ascético; por outro lado, com o dogma da predestinação introduzido por Calvino, o cristão, atormentado com a dúvida sobre a sua vida eterna, tenta perscrutar sinais sobre o seu destino e “como meio mais eficaz para atingir esta certeza, recomendava-se o trabalho profissional incessante, pois este e só este afastaria as dúvidas religiosas e daria a certeza da condição de eleito” (Weber, 1905/2010, p. 139).

Não será, no entanto, com um dogma tão determinista como o da predestinação que se questionará o direito divino ou a ordem natural das coisas, abrindo espaço ao trabalho como organizador social. Isso encontraremos, por exemplo, em Thomas More (1516/2010) ou John Locke (1689/2019). Neles, o trabalho aparecerá como um elemento importante para derrubar o absolutismo, o patriarcalismo, a doutrina do direito divino ou o direito de sangue.

Na sociedade utópica (More, 1516/2010), a par com a democracia representativa e a propriedade comunal, está o trabalho, executado por todos os cidadãos com objetivo de satisfação das necessidades comuns da população. Em *Dois Tratados do Governo Civil*, Locke (1689/2019) refuta as teses do patriarcalismo, segundo as quais o monarca tem o direito ao poder absoluto e a toda a propriedade, e contrapõe: o indivíduo pode criar propriedade transformando a natureza por via do seu trabalho.

Com Locke (1689/2019) descobre-se que o trabalho cria valor e com Adam Smith (1776/1996) chega-se à conclusão de que o trabalho não é apenas uma forma de acrescentar valor a um produto final ou a uma mercadoria, o trabalho “é a medida real do valor de troca de todas as mercadorias” (p.87).

As teses absolutistas, socialmente imobilistas e evadas de direito divino são contrariadas pelas novas leis económicas: o trabalho pode criar propriedade e com isso ser um novo organizador social e a sociedade é, afinal, feita de relações de troca, sendo o trabalho que define o valor de cada produto trocado.

A dupla revolução – industrial e liberal – ao derrubar definitivamente o *Ancien Régime* (Hobsbawm, 2001) coloca o trabalho no centro da nova mecânica social (Méda, 1999). Milhões de camponeses, jornaleiros e pequenos proprietários agrícolas foram deslocados para as cidades, os artesãos proletarizaram-se, cidades nasceram em torno de indústrias emergentes, assim como as novas vias de comunicação. A fábrica organiza a cidade, o ritmo do trabalho domina o ritmo de vida, as novas relações de produção produzem as novas relações sociais.

Em França, o Terceiro Estado, depois de derrubar o Antigo Regime, cindiu e dele emergiram duas novas classes cuja relação é dialética, disputando entre si a distribuição da riqueza produzida pelo trabalho (Hobsbawmn, 2001). Essa disputa emerge no espaço político, que é o espaço público por excelência (Méda, 1999). Quando em 1848 uma onda de revoluções sacode a Europa (Hobsbawm, 1988), em França é proclamada a segunda República e formado um governo provisório. Em frente ao edifício onde reunia esse Governo há uma manifestação de operários e como da reunião tardavam as primeiras resoluções um jovem operário armado invade a sala de reuniões e exige: “a organização do trabalho, o direito ao trabalho, numa hora. Tal é a vontade do povo” (LeFranc, 1988, p. 246). Nesse mesmo ano é publicado o *Manifesto do Partido Comunista* (Marx & Engels, 1848/2021). É, por fim, o trabalho no centro.

No centro da economia onde as relações de troca e as relações de produção substituíram o imobilismo da organização social e onde o trabalho é o único produtor de valor; no centro social, sendo a nova sociedade construída em função da organização do trabalho e, por isso, as relações sociais serem relações de produção; no centro político, com a relação dialética entre duas novas classes, em conflito pela distribuição da riqueza produzida pelo trabalho.

Esse lugar – o da centralidade do trabalho – é, no entanto, posto em causa a partir da segunda metade do século XX.

Se há características identificativas do capitalismo são a compulsão para a reprodução incessante de capital (Wallerstein, 1999) e a ciclicidade das suas crises (Harvey, 2007). A segunda coloca em causa a primeira. Isso obriga o capitalismo, de tempos a tempos, a uma metamorfose, processo que lhe pode alterar a aparência, mas não a essência.

Foi o que aconteceu nas décadas de 60 e 70 do século passado quando o capitalismo enfrentou, por um lado, problemas de reprodução e de expansão, traduzidos na quebra de crescimento e na atípica estagflação (Harvey, 2007), por outro lado, um aumento da contestação com críticas sociais, em torno da melhor redistribuição da riqueza, e críticas estéticas que brotaram das narrativas emancipatórias, por exemplo, do Maio de 68 (Bolstanski & Chiapello, 2009).

A resposta foi então a metamorfose. Surge o neoliberalismo, enquadrado numa narrativa mais ampla, crítica da modernidade: o pós-modernismo. Os dois *ismos* relacionam-se., aliás, para Bauman (2007), o neoliberalismo é a utopia do pós-modernismo.

A sociedade é substituída pelo indivíduo o que no contexto de trabalho se traduziu na substituição da contratação coletiva pelo contrato individual e dos empregos fixos pela

precariedade. As grandes empresas deslocalizaram-se e acentuou-se a divisão internacional do trabalho. Procedeu-se à desregulamentação laboral e elevou-se o desemprego (Harvey, 2007).

A nova doutrina teve impactos na forma como as empresas organizavam o trabalho e na própria identidade coletiva e individual do trabalhador.

Dentro da empresa, num esforço de superar a tão criticada rigidez taylorista, a flexibilidade tornou-se a palavra de ordem: flexibilidade interna com subcontratação de empresas, trabalho temporário, outsourcing, criação de grupos económicos com inúmeras empresas em rede que compram e vendem serviços entre si; flexibilização externa com a precarização das relações laborais, generalização dos vínculos precários, desresponsabilização das empresas perante os trabalhadores e redução da proteção social (Boltanski & Chiapello, 2009). Nas palavras de Gorz (2003), as empresas praticaram a “estratégia da flexibilização em dois planos concomitantes: o núcleo estável do pessoal da firma deve ter uma flexibilidade funcional, a mão-de-obra periférica, uma flexibilidade numérica” (p. 71).

A identidade coletiva e a consciência de classe esboroam-se. No léxico do dia a dia, as classes sociais são substituídas por categorias estatísticas, definidas não em função das suas relações de produção, mas sim em função do seu escalão de rendimentos (Boltanski & Chiapello, 2009). Já não se é trabalhador ou patrão, detentor ou não de meios de produção, vendedor ou não de força de trabalho numa sociedade constituída por trocas. É-se da classe baixa, média ou alta.

Nesta realidade vários autores julgam encontrar o fim do trabalho e do proletariado. Se na modernidade o trabalho tinha adquirido um papel central, na pós-modernidade seriam outras esferas de vida a organizar a vida individual e coletiva.

Habermas (1968) propõe um construto dualista. Nele *sistema* e *mundo da vida* são esferas separadas, a primeira dominada pela razão instrumental e produção da vida material, onde se inclui o trabalho, a segunda dominada pela intersubjetividade e pela razão comunicativa, da qual linguagem e cultura são elementos constituintes. Relações de produção e relações sociais deslaçam-se. Gorz (1982) advoga a substituição do proletariado por um novo sujeito político, o da *não-classe-dos-não trabalhadores*, um sujeito sem missão histórica e sem identidade coletiva, constituído pelo crescente número de precários, são trabalhadores que não veem no trabalho um fim, mas sim um meio, que apenas têm no trabalho uma tarefa heterodeterminada remunerada que permite a autorrealização noutras atividades fora do contexto do trabalho. Rifkin (2004), partindo das alterações provocadas

pela terceira revolução industrial, conclui que a capacidade de criação de novos empregos não é suficiente para substituir os postos de trabalho supridos, pelo que será fatal o aumento do desemprego ou do tempo livre. Méda (1999) apela a um desencantamento do trabalho. Sugere que se retire do conceito toda a carga utópica sobre realização do indivíduo e sobre a estruturação do laço social e que se trate o trabalho como ele é: apenas um meio. Propõe reduzir o lugar do trabalho na vida para que do tempo libertado possam emergir outros espaços. De Masi (2001), argumentando que hoje há cada vez mais produção sem trabalho humano e mais tempo pessoal que não é ocupado pelo trabalho, defende ser necessário reprojeter a vida em função do tempo livre e dar uma nova dimensão ao ócio. Para Bauman (2007), na modernidade líquida, onde a realidade é fragmentária e contingencial, o trabalho perdeu a centralidade e já não consegue ser definidor de identidades e projetos de vida (p. 149).

Passado cerca de meio século sobre as alterações à organização do trabalho introduzidas pelo neoliberalismo e tendo-se continuado a assistir à incorporação de tecnologia e desmaterialização do processo produtivo, assim como à transferência de postos de trabalho do setor produtivo para o setor dos serviços ou do trabalho braçal para o trabalho intelectual, é de questionar se estas alterações provocaram ou não o fim do trabalho, se o seu lugar na vida individual e coletiva foi perdido ou substituído.

O objeto do nosso estudo – o trabalho através de plataformas digitais – é de certo modo privilegiado para responder a estas questões, uma vez que nele encontramos a flexibilização total do posto de trabalho, a inexistência de vínculos, a atomização do trabalhador, a desmaterialização e digitalização de vários processos de troca.

Mas antes de explorar em maior detalhe a realidade do trabalho plataformizado e o seu lugar na vida no trabalhador, importa prestar atenção a alguns argumentos que se opõe à ideia do fim do trabalho. Eles serão úteis para as páginas que se seguem.

Do ponto de vista económico, a reprodução do capital continua a necessitar da criação de mais-valia, em regra sobretrabalho, ainda que a tendência possa ser para uma maior imaterialidade em relação à materialidade e para uma maior proporção do trabalho morto em relação ao trabalho vivo (Antunes, 2009). É verdade que a classe trabalhadora é hoje mais heterogénea, fragmentada e complexa (Antunes, 2006) do que a existente no dealbar da época moderna, mas não deixa de ser proletária, no sentido de ser despossuída dos meios de produção, pelo que continua a necessitar de vender a sua força de trabalho, que sendo remunerada do seu valor, proporciona a mais-valia que remunera o capital. Mesmo o crescimento do setor dos serviços não permite concluir sobre o fim do trabalho abstrato,

produtor de mercadorias, como é defendido por Gorz (2003), uma vez que muitas atividades do setor dos serviços foram incorporadas no ciclo de valorização do capital e delas é extraída também mais-valia (Antunes, 2020a). Voltamos, uma vez mais, ao exemplo das plataformas digitais, que intermediando serviços de entrega ou transporte estão a gerar um novo proletariado (Antunes, 2020b) e uma nova forma de reprodução de capital.

Mas também do ponto de vista social, e não apenas económico, as teses sobre o fim do trabalho parecem manifestamente exageradas.

O trabalho é um processo social, seja porque o objeto final do trabalho deve ter uma função social para ter valor de troca e de uso, seja porque o trabalho implica relações sociais (Marx, 1865/2004). Para Clot (2007) o trabalho é simultaneamente pessoal (realizado pelo indivíduo), impessoal (prescrito por outrem), interpessoal (porque influencia e é influenciado pela atividade dos outros) e transpessoal (no sentido em que o género profissional é construído histórica e culturalmente). É verdade que, como já vimos, a importância do trabalho para as sociedades ou para a criação do ser social não significa que todas as sociedades tenham colocado o trabalho no centro da organização social. De facto, tal não aconteceu enquanto outras lógicas dominaram a estruturação social. Mas, e hoje em dia? As relações de produção não definem relações sociais? O trabalho não remete para um lugar na sociedade? Os trabalhadores não se posicionam na sociedade em função do seu trabalho e a sociedade não define o trabalhador nessa mesma função?

Se o trabalho se tivesse tornado apenas meio ou instrumento para a autorrealização do indivíduo noutras atividades fora do trabalho, então a ausência de trabalho ou a perda de qualidade do trabalho não acarretariam consequências negativas a nível psicossocial. Mas não é isso que se verifica. Mesmo quando está garantido um rendimento que evita a privação material, o não-trabalho está longe de ser inócuo para o bem-estar psicológico e para a saúde mental (Jahoda, 2009). Da mesma forma, a qualidade do trabalho, as suas condições e organização, influenciam em muito a vida psicológica. “O trabalho nunca é neutro relativamente à saúde mental” (Dejours, 2011b, p. 14). Enquanto atividade ele é essencial, não só ao ser humano, mas também ao ser-se humano.

1.2. Trabalhar ou não trabalhar? Não é só essa a questão.

No início da década de 30, Marienthal era uma pequena vila arrasada pelo desemprego. O encerramento da fábrica, quase única empregadora, fez com que 460 das 478 famílias ficassem com pelo menos um dos elementos no desemprego. Jahoda, Lazarsfeld e Zeisel (1933/2017) estudaram o impacto desta situação na comunidade e nos indivíduos que

a constituíam e concluíram que a apatia, a resignação, a perda de expectativas, a destruturação do tempo e a perda de identidade eram algumas das consequências do desemprego. Apesar de o tempo livre ter aumentado, a atividade, nomeadamente a relacionada com o lazer, diminuiu significativamente; a incapacidade de cumprir horários ou de estruturar o dia aumentou, apesar de existirem menos compromissos consumidores de tempo; os indivíduos passaram a ver-se como desempregados, perdendo a sua identidade profissional.

A investigação sobre os impactos psicossociais do desemprego conheceu, por esta altura, um desenvolvimento assinalável.

Em Monmouthshire, sul de Gales, onde o encerramento de uma mina de carvão lançou 45% dos homens no desemprego, Jahoda (1938/1987) encontrou fenómenos semelhantes aos encontrados em Marienthal, notando ainda que o desemprego se constituía como um evento de vida disruptivo com impacto desenvolvimental. Nos EUA, Eisenberg e Lazarsfeld (1938) reviram 112 estudos e concluíram que o desemprego se correlacionava, nos estudos transversais, com perda de prestígio pessoal, desenvolvimento de um sentimento de inferioridade, perda de autoconfiança e de ânimo; nos estudos longitudinais com um maior grau de neuroticismo, uma maior tendência para pensamento negativos ou depressivos e menor capacidade de ajustamento. Na Polónia, onde a produção científica sobre esta temática foi significativa (Sulek, 2007), inventariaram-se várias consequências do desemprego, entre elas o aumento da insatisfação e tendência para uma maior agressividade, a baixa autoestima e sentimento de humilhação, o isolamento e prejuízo da atividade física e mental, a diminuição do valor do tempo e da pontualidade ou o enfraquecimento da adesão a organizações coletivas.

Na década de 80 regista-se um ressurgimento da investigação sobre os impactos do desemprego (Jahoda, 2009). Fryer e Payne (1986), revendo a literatura sobre o assunto afirmam que os desempregados manifestam um maior nível de tensão psicológica e de sentimentos negativos e um menor nível de felicidade e satisfação com a vida, experienciando menos prazer e sentimentos positivos. Warr, Jackson e Banks (1988), numa revisão de 11 investigações realizadas no Reino Unido apontam para maiores níveis de depressão, ansiedade e angústia e menor autoestima e confiança. Nos EUA, um relatório solicitado pelo Comité de Economia do Congresso (Gordus, 1984), analisa 46 publicações científicas. Sublinha-se a correlação positiva entre desemprego cíclico e suicídio, entre taxa de desemprego e hospitalização por questões de saúde mental e entre perda de emprego e depressão, ansiedade, agressividade, insónia, perda de autoestima e problemas conjugais.

Mais recentemente, uma meta-análise de 104 estudos publicados entre 1985 e 2002 (McKee-Ryan, Wanberg e Kinicki, 2005), concluiu que os trabalhadores desempregados revelavam uma menor saúde mental, uma menor satisfação com a vida e uma menor saúde física subjetiva. Longitudinalmente mostravam uma melhoria significativa na saúde mental após o reemprego e, inversamente, uma significativa quebra na saúde mental após a perda de emprego. Noutra meta-análise, Paul e Moser (2009), a partir de uma amostra de 324 estudos, revelam que o número de desempregados a necessitar de tratamento psicológico ou médico é mais do dobro do que o registado na população geral. Assim, para uma prevalência de 16% de problemas psicológicos severos na população geral, os autores estimaram uma prevalência de 34% nos desempregados.

Numa abordagem diferente da meta-analítica, Flatau, Galea e Petridis (2000) utilizaram o resultado de dois inquéritos levados a cabo na Austrália (o NHS, em 1995, que abrangeu 53.828 pessoas e o SMHWB, em 1997, que abrangeu 10.641 pessoas) e analisaram a correlação entre a situação perante o emprego e três indicadores de saúde mental. Conclusão: os desempregados reportam menos felicidade e serenidade e, ao invés, mais ansiedade e depressão; a prevalência de doença mental (aqui considerados o abuso de substâncias e as perturbações de humor e de ansiedade) nas mulheres desempregadas é de 36,6%, enquanto nas mulheres com emprego a tempo inteiro é de 19,1%. No caso dos homens, a prevalência é de 31,4% e 17,7%, respetivamente.

Outras revisões de literatura analisadas (Frasquilho et al., 2016; Herbig, Dragano & Angerer, 2003; Vancea & Utzet, 2017) são consistentes com estes resultados e é essa consistência que é relevante para a presente dissertação, isto é, a consistência dos impactos psicossociais do desemprego, mesmo quando considerados períodos tão distintos como as décadas de 30 e de 80 do século XX ou as primeiras décadas do século XXI. Ela permite-nos sublinhar dois aspetos. Primeiro, não obstante as mudanças de paradigma da organização do trabalho, as metamorfoses do capitalismo, as alterações aos métodos de produção ou a incorporação de tecnologia no processo produtivo, o não-trabalho tem impacto no sujeito psicológico e isso é válido para os contextos dominados pela organização científica do trabalho, como é válido para os contextos dominados por paradigmas pós-modernos e pós-industriais. Em segundo lugar, que a função do trabalho é mais do que a mera garantia de rendimento. Se assim não fosse, o impacto do não-trabalho seria mitigado nas sociedades com maior proteção social quando o comparado, por exemplo, com sociedades onde a inexistência do estado social não garante qualquer rendimento no desemprego.

Há no trabalho algo mais do que salário. Jahoda (1988; 2009) encontrou nele cinco funções psicológicas latentes: estruturação do tempo, proporcionar o alargamento das relações sociais, a partilha de propósito e de objetivos, estatuto social e identidade e atividade regular. Clot (2007) vê nele a atividade que, por um lado, permite ao indivíduo entrar em contacto com um *género de trabalho* construído histórico-culturalmente, um corpo simbólico com regras explícitas e subentendidas que preenche as relações entre indivíduos que participam da mesma situação, por outro lado, confronta o indivíduo com o real, com os conflitos, com as impossibilidades e com as possibilidades falhadas. Executar o trabalho exige uma apropriação, reutilização e reinterpretação das ferramentas e dos signos do *género*; ao fazê-lo o trabalhador transforma o género que recebeu e transmite-o com o que nele depositou. Não se alienou no trabalho, mas fez dele emancipação. Dejours (2006; 2010) também vê no trabalho uma tensão permanente entre o prescrito e o real, tensão que gera sofrimento ao trabalhador e leva a processos intra e intersubjetivos que podem transformar o trabalho em fonte de prazer ou de crise.

Poderíamos pensar, portanto, que se estas funções psicológicas advêm do trabalho, então a ausência de trabalho privaria o sujeito de tais funções e daí resultariam evidentes impactos negativos para a pessoa sem-trabalho. Inversamente, seguindo o mesmo raciocínio, a presença do trabalho garantiria as funções psicológicas e resultaria sempre em impactos positivos. Estaríamos errados a pensar assim, pois a relação trabalho / sujeito psicológico não pode ser inteiramente entendida com uma interpretação binária de trabalho / não-trabalho. É algo mais complexo do que isso.

Voltando a Dejours (2011a): o trabalho nunca é neutro para a saúde mental, e se é verdade que pode ser fonte de prazer através da subjectivização e do reconhecimento, também pode ser fonte de sofrimento, de crise e de doença.

Quais são então os fatores mediadores? O que define o resultado mediante possibilidade diametralmente opostas? A organização do trabalho (Dejours, 1997) e a qualidade do emprego (Urbini et al., 2020). Warr (2017) diria que seria necessário existirem determinadas características no contexto de trabalho, entre elas a oportunidade de controlo, a oportunidade para uso e desenvolvimento de competências, a variedade de funções, a clareza do contexto, o contato com outros, a disponibilidade de dinheiro, a segurança física e a valorização da posição social.

Facto é que a precariedade se correlaciona com menor satisfação com a vida (Llosa et al., 2018), exaustão emocional (Urbini et al., 2020), fadiga (Hünefeld et al., 2019) ansiedade, depressão, humor deprimido (Han et al., 2017; Hünefeld et al., 2019; Kachi et al.,

2014; Llosa et al., 2018), ideação suicida (Milner et al., 2018) e maior consumo de psicofármacos (Moscone et al., 2016). Quanto maior a precariedade maior a deterioração da saúde mental (Vives et al., 2013) e maior é o risco para a saúde no presente e nas trajetórias de vida futuras (Canivet et al., 2016).

Utzet et al. (2020), revendo 54 publicações científicas concluem pela existência de uma correlação negativa entre precariedade e saúde mental, esta última dimensão aferida a partir de sintomas de depressão, ansiedade, exaustão emocional, perturbações psiquiátricas *minor*, depressão major, bem-estar psicológico, queixas psicológicas, saúde mental subjetiva, entre outras variáveis. Já Rönnblad et al. (2019), numa revisão de 19 estudos longitudinais, concluem que a insegurança no trabalho aumenta o risco sobre a saúde mental para 32%-48% numa população com um risco base de 5-30%. Quem sente insegurança no trabalho tem 1,61 vezes mais probabilidade de relatar sintomas depressivos, 1,65 vezes mais probabilidade de manifestar tensão psicológica e 1,77 vezes mais probabilidade de desenvolver ansiedade.

A precariedade caracteriza-se não apenas pela existência de uma relação de trabalho efémera e de uma incerteza em relação ao futuro imediato, mas também pelo menor acesso ou total inacessibilidade a direitos laborais, a apoios sociais decorrentes do trabalho, a formação profissional, a progressão e desenvolvimento de carreira. Caracteriza-se ainda, regra geral, por uma menor remuneração, por menor capacidade de controlo e intervenção sobre o objeto do trabalho e sobre as condições laborais e ainda por uma maior exposição a ambientes e tarefas mais perigosas (Hünefeld et al., 2019). Instabilidade, insegurança e incerteza são as constantes do trabalho precário (Allan et al., 2021).

Perante contextos de trabalho promotores de precariedade laboral, tendência crescente desde a ascensão do neoliberalismo, é importante perguntarmo-nos se as funções psicológicas do trabalho conforme formuladas, por exemplo, por Jahoda (1988; 2009) e Clot (2007), se mantêm hoje disponíveis ou acessíveis aos trabalhadores. Nas novas organizações de trabalho, nomeadamente a potenciada pelas plataformas digitais, é possível ao trabalhador a estruturação do tempo, o relacionamento social, a partilha de objetivos, a criação de status e desenvolvimento de identidade? É permitida a participação na construção transpessoal do género profissional, a mobilização da subjetividade para resolver os conflitos e as tensões com o real? É permitida a subjectivização, o reconhecimento, a realização e emancipação do indivíduo? Ou, pelo contrário, a perda de qualidade do trabalho, incentivada por uma organização de trabalho precarizante, transforma estas atividades plataformizadas num risco para o ser social e psicológico que é o trabalhador?

Para compreender esta nova realidade - o trabalho através de plataformas digitais - e os seus impactos no trabalhador, teremos de ser capazes de responder ao conjunto de questões que têm vindo a ser levantadas na presente dissertação. Primeiro, sobre o lugar do trabalho na vida destes trabalhadores. Segundo, sobre as características desta organização de trabalho e de que forma é que elas permitem o acesso e desenvolvimento das funções psicológicas.

É sobre estes aspetos que nos debruçaremos de seguida, primeiro com a revisão e análise da literatura sobre os impactos psicossociais do trabalho através de plataformas digitais, depois através da análise de conteúdo da informação recolhida junto de trabalhadores, informantes-chave e imprensa nacional.

1.3. Do digital ao real: o trabalho que alimenta a *app*

O crescimento das plataformas digitais é inegável: há cada vez mais trabalhadores e horas trabalhadas sob o seu domínio e a plataformização estende-se a mais atividades (Huws et al., 2019).

Segundo Brancati et al. (2019) 10,5% dos trabalhadores de 14 países europeus já tinham, em algum momento, trabalhado através de plataformas, 2,3% fizeram-no como seu emprego principal. Portugal era dos países onde as plataformas digitais adquiriam mais expressão, com 11,5% dos trabalhadores a relatar já ter trabalhado através deste sistema e 2,1% a relatar ser este o seu emprego principal. Já no inquérito realizado por Huws et al. (2019) e que abrangeu 13 países europeus o número de trabalhadores que declarava trabalhar pelo menos semanalmente através de plataformas variava entre os 4,6% (Reino Unido no ano de 2016) e os 28,5% (República Checa no ano de 2019); já a percentagem de trabalhadores a usar plataformas de forma mais esporádica (menos de uma vez por semana) variava entre os 4,1% (Holanda no ano de 2016) e os 17,7% (Eslovénia em 2019). Verificou-se ainda uma tendência crescente no uso de plataformas. No Reino Unido, os trabalhadores a usar plataformas como meio de trabalho em base semanal aumentou de 4,7% em 2016 para 9,6% em 2019; já a percentagem de trabalhadores que diz que o trabalho plataformizado constitui a totalidade do seu rendimento aumentou de 5,2% em 2016 para 9,4% em 2019.

Estas plataformas apareceram recentemente e cresceram rapidamente. Têm sido uma das formas de reestruturação do capitalismo no pós-crise de 2008. Em muitos casos, a incorporação de tecnologia e a digitalização não serviu para criar novas atividades ou novos produtos, mas sim para cortar nos custos de atividade e nos custos com os trabalhadores (Moniz & Boavida, 2019), podendo seu crescimento ter sido acelerado pela pandemia. Por

um lado, porque esta impôs novos padrões de consumo, por outro lado, porque a pandemia e as suas consequências económicas empurraram para o desemprego ou subemprego os trabalhadores já mais precários da sociedade (Carmo et al., 2021), provavelmente muitos engrossaram o contingente de trabalhadores de plataformas. Como é demonstrando por Zwick e Spicer (2019) muitos trabalhadores que optam por trabalhar através de plataformas digitais têm já trajetórias precárias anteriores e fazem-no porque existem pouquíssimas barreiras para acesso a este tipo de trabalho.

O que espanta é que face a esta prevalência e tendência de crescimento exista ainda tão pouca investigação sobre trabalho através de plataformas digitais, em especial sobre as suas consequências para os trabalhadores. Moniz e Boavida (2019) encontraram vários estudos sobre o papel das plataformas nas cadeias de valor, na forma como transformam as relações entre empresas ou como contribuem para a economia de escala, mas muito pouco sobre os trabalhadores e as condições de trabalho a que estão sujeitos.

É exatamente pela existência dessa lacuna que procuramos, na presente dissertação, entender melhor as alterações que as plataformas digitais imprimiram ao trabalho e de que forma é que essas alterações impactam no trabalhador.

Antes precisamos de definir e operacionalizar o que entenderemos por ‘trabalho através de plataformas digitais’, tendo em conta que aqui podem caber muitas atividades diferentes. É que são vários os conceitos utilizados na literatura (“*gig economy, platform economy, sharing economy, crowdsourcing, on-demand economy, crowdwork*, uberização, trabalho digital, entre outros” (Filgueiras & Antunes, 2020, p. 61) para definir, grosso modo, situações em que produtores e consumidores, vendedores e compradores, se conectam por intermédio de novas tecnologias de informação e comunicação. Também são vários os tipos de plataformas, cada um com as suas características e especificidades: plataformas que requerem o trabalhador em uma localização específica (como a Uber a Glovo), plataformas de microtrabalho ou *crowdwork* (como Amazon Mechanical Turk), plataformas *freelance*, *cloudwork* ou macrotrabalho (como GetNinjas ou WedoLogos) (Grohmann, 2020, p. 102/103).

Na presente dissertação, quando nos referirmos a plataformas digitais, estaremos a falar das plataformas classificadas na alínea a) da categorização feita por Grohmann (2020): plataformas que requerem o trabalhador em uma localização específica. Nestes casos há a prestação de um serviço através de plataformas online, o trabalhador e cliente são conectados digitalmente, mas o trabalho é feito no local (Pesole et al., 2018).

De todos os tipos de plataformas digitais escolhemos este tipo específico por uma razão: nestes casos a incorporação de tecnologia e a digitalização não resultam na criação de novos setores de atividade ou novos produtos. Os serviços que são prestados e as tarefas que são levadas a cabo já existiam muito antes das plataformas (Mika, 2020), mas a plataformização dessas atividades resultou em alterações várias. Desta forma é mais fácil isolar os efeitos da plataformização na organização do trabalho, nas condições laborais, nas funções psicológicas do trabalho disponíveis ou indisponíveis e na vida do trabalhador, não confundindo processo com produto.

Algumas características específicas desta nova organização de trabalho que têm vindo a ser identificadas por vários autores são a volatilização das relações laborais, passando o trabalhador ao papel de empresário em nome individual e o patrão ao papel de prestador de serviços digitais (Filgueiras & Antunes, 2020). Regista-se ainda uma transferência total para o trabalhador dos riscos da atividade (Filgueiras & Cavalcante, 2020), remunerando-se apenas em função das entregas ou das viagens realizadas (Mika, 2020) e não em função do tempo efetivamente trabalhado. A gestão algorítmica e a vigilância digital (Lee et al., 2015) são aspetos chave, permitindo um maior controlo sobre o trabalhador e sobre a sua atividade, uma assimetria de poder em favor da empresa dona da plataforma digital (Rosenblat & Stark, 2016) e uma perda de autonomia e subjetividade do trabalhador (Schinestsck, 2020) que nunca está em posse de toda a informação e que tem muito pouco controlo sobre as situações.

Bérastégui (2021) reviu 198 estudos para tentar perceber os riscos psicossociais associados à *gig economy*. O autor considera que o isolamento social e físico (que existe mesmo no trabalho plataformizado que exige presença física, uma vez que o trabalhador se encontra atomizado e a relação com o cliente final é completamente controlada pela norma imposta pela plataforma) coloca desafios à construção da identidade profissional, resulta numa falta de suporte social no trabalho e leva ao esbatimento da fronteira entre vida pessoal e profissional. A gestão algorítmica e a vigilância digital permanente resultam num desempoderamento do trabalhador e numa relação de poder completamente assimétrica. A atomização do trabalhador e a inexistência de um interlocutor hierárquico por parte da plataforma, somados a mecanismos como *ratings*, vigilância digital, controlo informático e a gamificação do trabalho, retiram ao trabalhador o controlo sobre o seu trabalho, sendo esse controlo transferido para o algoritmo e seus mecanismos. Por último, o autor identifica ainda a transitoriedade de trabalho e as carreiras fluídas como uma característica da *gig economy*. Esta realidade resulta num sentimento de insegurança permanente e exige do

trabalhador um trabalho emocional acrescido. Exemplo disso é o condutor da Uber que para ter uma boa classificação do utilizador mantém um determinado registo emocional, finge ter opiniões ou gostos que não são os seus ou aceita subordinar-se aos pequenos caprichos do cliente.

No entanto, nesta revisão, Bérastégui (2021) considerou a *gig economy* de forma geral, sendo abrangidos estudos sobre *crowdwork*, *cloudwork*, plataformas com trabalho prestado no local, entre outras situações. Acresce que esta revisão de literatura, refletindo sobre os riscos psicossociais, não reflete sobre as funções psicológicas do trabalho e de que forma é que, tal como definidas nos construtos de Jahoda (1988; 2009) e Clot (2007), estas foram afetadas pela plataformização do trabalho.

Para que a análise não fosse contaminada por realidades de características tão distintas, procedemos à nossa própria revisão de literatura através da pesquisa de artigos científicos na EBSCOhost tendo como palavras-chave ‘platform economy’, ‘platform work’, ‘uber economy’ e ‘uberization’. À pesquisa adicionaram-se ainda os seguintes critérios: artigos em revista científica com revisão de pares, com texto integral, publicados entre 2000 e 2021, em inglês, castelhano ou português (maior detalhe sobre critérios e diagrama da pesquisa em Anexo 1). A pesquisa devolveu 82 publicações que foram selecionadas manualmente a partir da análise dos seus resumos. Excluíram-se as publicações que não incidiam especificamente sobre plataformas digitais que requerem trabalho no local ou as publicações que, embora versando sobre a plataformização, tinham um diferente objeto de estudo (e.g.: regulação legal, desafios ao Direito ou aos sistemas de Segurança Social, modelos de negócio, etc.). Desta triagem resultaram 22 artigos cujo texto foi lido e analisado integralmente: 13 artigos foram excluídos pelas mesmas razões apresentadas anteriormente e outros 4 incluídos a partir da análise das referências bibliográficas. No final resultaram 13 artigos para análise, um número reduzido e que confirma o que já tínhamos referido sobre a pouca investigação existente nesta área.

Para que pudéssemos refletir sobre as funções psicológicas do trabalho nesta nova organização suscitada pelas plataformas digitais e pela gestão algorítmica, analisamos os artigos selecionados à luz das funções identificadas por Jahoda (1988; 2009) e Clot (2007), a saber: estruturação do tempo, contato social, partilha de objetivos comuns, status e identidade, atividade regular e domínio do género do trabalho.

O trabalho, em vez de estruturador do tempo, torna-se totalizante. Isto é, ocupa cada vez mais tempo no dia a dia dos trabalhadores (“*You have to work ‘til midnight, the work day has increased.*” (Abílio, 2020a, p.11)) e coloniza outras esferas da vida (um *bikeboy*

entrevistado por Abílio (2020b) diz não saber mais “*o que é passar o final de semana com a família*” (p. 588)). Acresce que a forma como o trabalho se remunera (pago à peça e não por tempo trabalhado) e se organiza (recorrendo, entre outras, a estratégias de gamificação) incentiva essa totalização: há aplicações que ofereceram bonificações a quem permaneça “doze horas ininterruptas conectados ao aplicativo” (Abílio, 2020b, p. 588/589), outras lançam notificações com mensagens como “*Are you sure you want to go offline? Demand is very high in your area. Make more money, don’t stop now*” (Rosenblat & Stark, 2016, p. 3769) quando o trabalhador decide desligar-se da aplicação.

Verifica-se um isolamento social do trabalhador, em primeiro lugar, em relação a outros trabalhadores de plataformas, em segundo lugar, em relação à hierarquia laboral, isto é, administradores ou donos da plataforma. A narrativa sobre o trabalho independente (Muller, 2020) promove este isolamento dos trabalhadores e a gestão do trabalho feita pelas plataformas promove concorrência e não cooperação entre trabalhadores. Mesmo na Alemanha, onde existe uma maior regulação das relações de trabalho plataformizadas, a dimensão da liberdade de associação continua a ser claramente prejudicada, com as plataformas a tentar impedir de várias formas o contato e a organização coletiva (Bertolini et al., 2021). O isolamento social em relação a outros trabalhadores é por vezes rompido através da socialização em fóruns na internet ou grupos fechados em redes sociais onde os trabalhadores trocam dicas e conselhos entre si e chegam mesmo a prestar suporte emocional (Karanovic et al., 2021; Lee et al., 2015). No entanto, a relação com as plataformas ou seus representantes é difícil e sempre impessoal. Uma trabalhadora dizia em entrevista: “*escribi correos electrónicos, correos largos, señalando formas en que la plataforma podría funcionar mejor para los trabajadores. Com capturas de pantalla, explicaciones detalladas de cómo nos estaban haciendo la vida difícil, pero me di cuenta de que no les importa eso*” (Khöler, 2020, p. 27). Situação semelhante é relatada por Rosenblat e Stark (2016): “*Drivers can make inquiries and usually receive template responses, but they are not empowered to negotiate the terms of their work by communicating to a representative or high management*” (p. 3771).

Este contexto é prejudicial para a criação e partilha de objetivos e realizações comuns. A atomização do trabalhador e a própria organização do trabalho dificulta a perceção de um objetivo comum. As formas como muitas vezes é medido o cumprimento e qualidade do seu trabalho é através das avaliações feitas por clientes. Nestes casos não existe uma partilha de objetivos ou de realizações, mas sim uma subordinação do trabalhador à avaliação que pode definir a sua manutenção na aplicação ou, ao invés, a sua suspensão ou

mesmo bloqueio (Muller, 2020). Para além disso, a gestão algorítmica faz com que os trabalhadores pouco ou nada participem nas decisões e objetivos do seu trabalho, cabendo à plataforma o controlo de todo o processo de trabalho (Rosenblat & Stark, 2016).

Quanto às restantes funções apontadas por Jahoda (1988; 2009), vejamos agora a questão da atividade regular e depois a relacionada com identidade e status social:

A atividade é regular no sentido em que tem de ser feita todos os dias ou quase. Aliás, a precariedade associada ao trabalho plataformizado aumenta a necessidade dessa regularidade. No entanto, não é regular no sentido da previsibilidade (como a remuneração é feita pelo número de tarefas concluídas e não por tempo trabalhado, a jornada diária ou semanal de um trabalho é imprevisível e irregular, podendo ser de 6h, 8h, 10h, 12h ou mais horas diárias e exigir um trabalho de domingo a domingo (Aliança Bike, 2019)) e quando se considera na atividade outras atividades que não o trabalho. Isto é, a carga horária do trabalho plataformizado pode prejudicar a regularidade de outras atividades.

O isolamento social e a ausência de perceção de conjunto no processo de trabalho dificultam a criação de uma identidade profissional do trabalhador (Bérastégui, 2021). Nesse isolamento é difícil a apreensão de cânones da profissão ou de partilha de situações com outros em igual profissão. Acresce que muitos trabalhadores encaram, apesar de tudo, o trabalho plataformizado como algo temporário, necessário para gerar algum rendimento, mas no qual não querem permanecer para sempre (Polkowska, 2019). Diríamos que muitos destes trabalhadores estão, mas não são motoristas ou estafetas. São opções de trabalho procuradas e cada vez mais reservadas a quem já se encontra em situação económico-social muito difícil (Zwick & Spicer, 2019) e que se desenrolam em muitos países na informalidade ou semiformalidade, estatuto que também não ajudará à formação de identidade profissional.

Analisando agora estas mesmas evidências à luz da função psicológica do trabalho como considerada por Clot (2007):

Como já tivemos oportunidade de ver, para este autor é fundamental o domínio do género do trabalho, mas não só. É preciso a apropriação das normas e ferramentas de forma que estas possam ser transformadas e reconstruídas perante conflitos e desafios. É nesse processo que o trabalhador produz trabalho-para-si e se emancipa, transformando-se a si e ao género que recebeu e transmitirá modificado por si.

Poderíamos, em primeiro lugar, dizer que o pouco ou nenhum contacto social com outros trabalhadores ou com a hierarquia dificulta a apreensão do género do trabalho. Em segundo lugar, o controlo algorítmico e a vigilância digital deixam pouco ou nenhum espaço para a subjetividade na resolução de conflitos ou nas decisões sobre a resposta possível a

determinado momento, o que dificulta a catacrese e a reinvenção de normas. Na verdade, a aplicação é que gere a distribuição de pedidos, as rotas a tomar e as tarifas a aplicar, da mesma forma que, por diversos meios de vigilância, controla a velocidade, o tempo gasto, a média das avaliações, etc. (Rosenblat & Stark, 2016). Nesta organização do trabalho é difícil que o indivíduo possa reatribuir funções a ferramentas ou ressignificar aspetos do trabalho, reconstruindo assim o género do trabalho.

É interessante notar que, não obstante este ser o contexto produzido pela organização de trabalho plataformizado, existe a tentativa, por parte dos trabalhadores, de manter algum controlo e iniciativa no seu trabalho.

Sun e Chen (2021) entrevistaram 50 trabalhadores de plataformas de entregas de comida para melhor entender de que forma mantinham a sua iniciativa num trabalho que é controlado pelo algoritmo nos seus vários aspetos. Algumas das táticas observadas passam por explorar *bugs* das plataformas ou usar *bots* ou programas que permitem enganar o algoritmo da aplicação e aproveitar-se de algumas ferramentas de gamificação (bonificação, preços dinâmicos, etc.). Por vezes os trabalhadores desenvolvem esquemas com restaurantes para criação e satisfação de falsas encomendas, partilhando as remunerações e os bónus entre si. Outra tática passa por desenvolver boas relações sociais com cozinheiros, empregados e donos de restaurantes para que as suas encomendas sejam tratadas com prioridades, reduzindo os tempos de espera e permitindo a realização de mais tarefas em determinado tempo. Lee et al. (2015) relatam outras estratégias que passam pelo uso a seu favor de funcionalidades da aplicação ou do uso do conhecimento geográfico, demográfico e populacional das cidades onde trabalham.

Estas estratégias e o recurso a fóruns online ou grupos fechados em redes sociais como forma de procurar conselhos para, por exemplo, ultrapassar problemas provocados pela gestão algorítmica ou obter melhores avaliações por parte dos clientes, entre outros (Lee et al., 2015; Karanovic et al., 2021), podem, apesar de tudo, proporcionar algum controlo sobre o trabalho e o domínio de um género em construção por meio de partilha de experiências, assim como a hipótese da sua reconstrução.

Da revisão da literatura efetuada podemos perceber alguns dos impactos do trabalho através de plataformas digitais. Existem impactos no bem-estar psicológico do trabalhador, coisa que seria de esperar tendo em conta a correlação entre precariedade e saúde mental, mas existem também impactos a outro nível, nomeadamente no acesso a determinadas funções psicológicas do trabalho. Os problemas de acesso a essas funções psicológicas ficam a dever-se não à perda de centralidade da dimensão trabalho (na verdade, ele torna-se

totalizante e colonizador de outras esferas de vida), mas sim à perda da qualidade do trabalho e à degradação das condições em que o mesmo é exercido. Poderíamos dizer, nos termos de Warr (2017), que a organização do trabalho característica das plataformas digitais degradou as características do contexto em que esse mesmo trabalho acontece. Ao fazê-lo coloca em risco o sujeito psicológico e as funções psicológicas outrora atribuídas ao trabalho. Nesta nova organização do trabalho o trabalhador pode já não encontrar no trabalho uma forma de estruturar o tempo, de partilhar objetivos ou realizações, de criar estatuto e identidade ou de se desenvolver e emancipar enquanto ser humano, não porque o trabalho já não seja uma esfera importante na sua vida, mas porque o trabalho já não permite tais funções. A comprovar-se, esta realidade terá, objetivamente, consequências negativas para o trabalhador que, por um lado, não retira do trabalho estes benefícios, por outro, não encontra noutras esferas de vida verdadeiros substitutos para o lugar que o trabalho ocupa.

Estas poderiam ser algumas conclusões a retirar da revisão de literatura e da problematização teórica feita até agora. No entanto, e como temos referido, os impactos da organização de trabalho característica das plataformas digitais, nomeadamente a nível psicológico, têm sido objeto de pouca investigação, pelo que seria precipitado tirarmos já conclusões. Em vez disso, consideraremos estas proposições como hipóteses e conduziremos uma investigação de tipo qualitativo que permitirá conhecer melhor o trabalho através de plataformas digitais em Portugal, a forma como se organiza e como se repercute na vida dos trabalhadores.

II – Estudo Empírico

2.1. Metodologia

Na sequência do enquadramento teórico e da revisão de literatura efetuada, definiu-se como objetivo geral da presente dissertação estudar as características do trabalho através de plataformas digitais e o seu impacto nas funções psicológicas do trabalho e, consequentemente, no trabalhador enquanto sujeito psicológico. Pretende-se assim contribuir para o estudo de um tema ainda pouco investigado, não obstante a prevalência e crescimento deste novo tipo de organização do trabalho.

Para tal definiram-se como questões de investigação: a) qual o lugar do trabalho na vida de quem trabalha através de plataformas digitais?; b) quais as características deste tipo

de trabalho e sua organização?; c) de que forma é que as funções psicológicas do trabalho estão ou não presentes?; d) quais os impactos do trabalho platformizado no trabalhador, não apenas enquanto sujeito económico, mas também como sujeito psicológico e social?

Optou-se por uma abordagem qualitativa, exploratória, com o objetivo de recolher informação e detalhe que permita uma maior compreensão e explicação do tema de estudo (Gómez, 2021).

Houve uma primeira tentativa de concretizar a recolha de dados através de grupos focais constituídos por motoristas TVDE e estafetas que trabalhassem para plataformas digitais, no entanto, a constituição de tais grupos focais para debate das questões de investigação mostrou-se muito difícil. A disponibilidade dos trabalhadores foi reduzida e a proposta de um debate em coletivo gerou resistências significativas. Não obstante a necessidade de mudança de estratégia de recolha de dados, pareceu-nos importante (e até relevante) que tal facto ficasse assinalado, até pelo que daqui se poderá inferir em conjunto com outros dados recolhidos.

Optou-se então por uma recolha de dados recorrendo a entrevistas semiestruturadas a trabalhadores de plataformas digitais, em concreto, motoristas e estafetas. Para diversificar fontes de informação, garantir triangulação metodológica e maior robustez e validade à pesquisa (Carter et al., 2014), utilizaram-se mais duas técnicas de recolha de informação: testemunho de informantes-chave (administradores de grupo em rede social ou grupos em serviços de mensagens instantâneas) e revista de imprensa nacional sobre trabalho através de plataformas digitais. Ainda com o objetivo de garantir a validade do estudo, foi solicitado aos participantes feedback sobre a análise efetuada e conclusões retiradas (S.P. Gonçalves & J.P. Gonçalves, 2021).

2.2. Entrevista semiestruturada

Foram realizadas 20 entrevistas a trabalhadores de plataformas digitais (9 motoristas e 11 estafetas). As entrevistas foram semiestruturadas, isto é, tendo um guião-base com perguntas abertas, maleabilidade na ordem das questões e permitindo espaço para outros temas não previstos inicialmente no guião (Magalhães & Paul, 2021). O guião (Anexo 2) foi organizado em torno de 6 eixos que pretendiam a recolha de informação sobre as seguintes dimensões: 1) caracterização dos participantes; 2) histórico laboral; 3) descrição do trabalho; 4) aprendizagem e género profissional; 5) avaliação do trabalho e identidade profissional; 6) estratégias de iniciativa e controlo. Estes aspetos refletem a revisão de literatura feita anteriormente e as questões de investigação a que nos propusemos. Sendo a abordagem

exploratória, ficou sempre aberto o espaço para outros temas, hipóteses e questões emergentes.

As entrevistas foram realizadas entre o dia 14 de setembro de 2021 e o dia 17 de março de 2022 e tiveram uma duração média de 61:27 minutos.

2.3. Participantes

Foram definidos como critérios de inclusão: 1) trabalhar em Portugal através de uma plataforma digital que requeira que o trabalho se realize no local; 2) ser este o principal trabalho do participante; 3) trabalhar neste tipo de plataformas há pelo menos 6 meses ou ter trabalhado até há 6 meses e, pelo menos, durante um período de tempo superior a meio ano. Assim, e consequentemente, foram critérios de exclusão 1) trabalho para outro tipo de plataformas ou trabalho não plataformizado; 2) trabalhar para este tipo de plataformas apenas como part-time ou não fazer desta a principal atividade laboral; 3) trabalhar há menos de 6 meses ou ter deixado de trabalhar há mais de 6 meses através de plataformas digitais aquando da entrevista.

Com estes critérios procurou-se obter participantes que pudessem de forma objetiva contribuir para o nosso objeto de estudo, como também se tentou encontrar uma homogeneidade entre participantes e as suas experiências (Fontanella, 2021).

Para o recrutamento de participantes para a investigação optou-se, numa primeira fase, pela exploração de contactos pessoais e pela tentativa de interação com administradores e membros de grupos específicos de estafetas e motoristas TVDE nas redes sociais. A partir dos primeiros contactos conseguidos desta forma optou-se, numa segunda fase, por uma amostragem por bola de neve (Fontanella, 2021) em que se solicitava a cada entrevistado o contacto de outros trabalhadores para contactar. A amostragem é, portanto, feita por conveniência e não probabilística. Quando se sentiu que as perguntas do guião se encontravam saturadas e que começava a existir redundância nas informações recolhidas interrompeu-se o processo.

Todos os participantes foram informados, através de Consentimento Informado (Anexo 3), do propósito da entrevista, dos objetivos da investigação e das formas de recolha, gravação e tratamento de dados. A sua adesão foi voluntária e foi sempre garantida a possibilidade de exposição de dúvidas e de revogação do consentimento em qualquer momento. A caracterização sumária dos 20 entrevistados encontra-se no Anexo 4.

2.4. Informantes-chave

Com os esforços desenvolvidos para o recrutamento de participantes foi possível identificar indivíduos que pelo papel que assumiam em determinados contextos poderiam ser considerados informantes-chave (Fontanella, 2021). São administradores de grupos em redes sociais e em aplicações de mensagens instantâneas direcionados especificamente a estafetas e motoristas que trabalham através de plataformas digitais. Pelo seu papel estes indivíduos têm uma melhor perspetiva de conjunto e acesso a muita informação fundamental para o objeto deste estudo, pelo que se solicitou a sua participação na presente investigação.

A participação passou por descrever o que observam nos grupos em que se inserem, nomeadamente conteúdos e principais tópicos, motivação dos trabalhadores e impactos positivos e negativos deste tipo de trabalho na vida dos trabalhadores. No Anexo 5 pode ler-se o Estímulo para a Participação do Informante-chave e no Anexo 6 a caracterização sumária dos mesmos.

2.5 Recolha de imprensa

Para complementar a informação recolhida através das entrevistas e dos testemunhos dos informantes-chave procedeu-se à recolha de peças jornalísticas na imprensa nacional que verssem sobre o trabalho ou o trabalhador de plataformas digitais em Portugal.

Para tal utilizou-se um serviço de recolha de imprensa onde se pesquisaram notícias publicadas entre 1 de janeiro de 2015 (ano de entrada da Uber em Portugal (Boavida & Moniz, 2019)) e 15 de fevereiro de 2022 nos jornais Público, Expresso, Diário de Notícias, Jornal de Notícias e I(nevitável). A pesquisa foi feita através das expressões ‘plataforma digital’, ‘plataformas digitais’, ‘estafetas’ e ‘TVDE’.

Foram devolvidas 1535 peças noticiosas que foram depois selecionadas manualmente, excluindo-se todas as que não se relacionavam com o tema ou que não se relacionavam com o tipo de plataformas digitais definidas como objeto para o presente estudo. Depois da seleção resultaram 191 notícias para posterior análise e codificação.

2.6 Análise de Dados

Para análise dos dados recolhidos foi utilizada a análise de conteúdo, uma vez que esta permite, por um lado, superar a incerteza ou a subjetividade de interpretação, tornando a leitura interpretativa válida e generalizável, por outro lado, descobrir conteúdos novos e levar à descrição e compreensão de mecanismos, o que é particularmente interessante para uma análise exploratória do tema (Bardin, 2020).

As entrevistas foram transcritas e os testemunhos dos informantes-chave, assim como as peças jornalísticas, por já se encontrarem em suporte escrito, foram mantidos tal como recebidos. O conjunto deste material constitui o corpus de análise.

Começou-se a análise com uma leitura flutuante de todo o material, o que permitiu uma maior familiarização com o mesmo e a produção de algumas impressões e notas preliminares. Procedeu-se depois a uma análise temática do material, selecionando-se unidades de análise e seus contextos e, posteriormente, criando categorias que pudessem agrupar essas unidades em razão das suas características comuns. Não existindo categorias definidas à partida, elas constituíram-se de forma indutiva, conforme o conteúdo do material a analisar, ainda que essa mesma análise fosse orientada pelas questões de investigação e pelas dimensões presentes no guião de entrevista. O sistema de categorias e suas definições pode ser observado no Anexo 7.

Neste processo, seja para a constituição do corpus, seja para a criação categorial, foram observadas as regras propostas por Bardin (2020), nomeadamente a exaustividade e não-seleção, representatividade, homogeneidade e pertinência, no caso da constituição do corpus, e exclusão mútua, homogeneidade, pertinência e objetividade no caso da categorização. Recorreu-se ao software Nvivo para suporte à análise.

III – Resultados

Antes de procedermos à análise dos dados recolhidos e de tentarmos responder às questões de investigação que fomos levantando ao longo da dissertação, é necessário fazer algumas ressalvas. Como já foi dito, tentámos garantir alguma homogeneidade, tanto na amostragem, como na informação a ser colhida. Por isso especificámos o que entendíamos nesta dissertação por trabalho através de plataformas digitais, definimos critérios para a seleção de indivíduos para entrevista, elaborámos um guião de entrevista e seguimos as regras já descritas na codificação e categorização da informação. Tentou-se com isso ter um conjunto de informação que incidisse sobre experiências semelhantes, permitindo-nos assim a análise, a conclusão e a inferência.

Apesar de todos estes procedimentos deparamo-nos, no decorrer dos procedimentos de recolha de informação, com uma variedade de situações que, não colocando em causa uma partilha de condição mais geral, também não podem ser ignoradas.

Entre os trabalhadores de plataformas existem vínculos e situações laborais diferentes: nos motoristas TVDE existem os parceiros, detentores de empresas que trabalham diretamente com as plataformas, dentro destes existem os que detêm frota e motoristas assalariados e os que, ainda que tendo empresa aberta se têm a si como único trabalhador; existem depois motoristas a trabalhar para outros, uns assalariados, outros em regime de recibo verde; a organização do trabalho dependente também muda de caso para caso, existindo os que têm de fazer turnos fixos e os que ficam com o carro para exploração, gerindo o seu horário, ainda que com a obrigação de apresentar retorno; existem ainda situações de motoristas que trabalham quase que como aluguer: o dono do carro exige-lhe um valor semanal e entrega-lhe o carro, sendo a partir daqui toda a responsabilidade passada para o motorista. Já nos estafetas contamos aqueles que trabalham com a sua própria conta e com os seus próprios meios de produção, assim como empresas com frota de motas a operar dentro das plataformas e que contratam estafetas ou, em alternativa, alugam motas e em alguns casos contas também. Portanto, existem estafetas que para além de pagar a comissão à plataforma pagam também comissões a intermediários para os quais trabalham, muitas vezes na informalidade, alguns na ilegalidade.

As próprias plataformas, apesar da ideia de negócio e o layout das aplicações serem muito semelhantes, apresentam algumas variações. A Glovo, por exemplo, funciona por slots horários, o que torna os horários dos trabalhadores bem mais rígidos. Outras diferenças podem ser detetadas nos sistemas de avaliação e classificação, se bem que as consequências dos sistemas na organização deste tipo de trabalho sejam muito semelhantes.

Não consideramos que esta variedade de situações coloque em causa a homogeneidade geral que se procurou encontrar, muito menos os resultados seguintes, mas pareceu-nos importante deixar clara esta situação para permitir uma melhor compreensão da realidade do trabalho plataformizado e para permitir uma melhor compreensão de algumas citações e alusões que podem aparecer nas próximas páginas.

3.1 O lugar do trabalho na vida do trabalhador plataformizado

De acordo com os dados da nossa pesquisa existem duas razões principais se começar a trabalhar através de plataformas digitais: 1) as expectativas de flexibilidade e liberdade no trabalho, características comumente associadas a este tipo de atividades; 2) o facto de não se conseguir encontrar outra ou uma melhor atividade. Estas foram as razões mais frequentemente referidas pelos trabalhadores ('flexibilidade e liberdade' esteve presente em 11 das 20 entrevistas realizadas, enquanto que 'única ou melhor alternativa' esteve presente

em 10), seguindo-se depois alguns temas como ‘a identificação com as competências requeridas para a atividade’, como gostar de conduzir ou de contactar com outras pessoas (presente em 9 entrevistados) e o ‘rendimento’, ‘desemprego’ e ‘pandemia’ (referidos por 7, 7 e 4 entrevistados, respetivamente).

Há, como apontado por Zwick e Spencer (2019) e por Carmo et al. (2021), uma conjuntura económico-social que favorece o crescimento do trabalho plataformizado: trajetórias de vida precárias, o agravamento da situação com a pandemia e um mercado de trabalho que pratica salários muito baixos e não oferece alternativas estáveis são algumas das características dessa conjuntura. Um dos entrevistados ilustra a situação: *“por causa da pandemia a gente ficou em layoff e já foi... tchau, e isso foi o que me levou a entrar na UberEats porque não conseguia trabalho”* (P07). À perda de emprego junta-se a dificuldade de encontrar um outro emprego: *“veio a pandemia e as coisas foram ficando cada vez mais difíceis, o patrão teve de dispensar pessoas, entreguei currículo em todo o lado e não consegui nada”* (Neves, 2020). A falta de alternativas não se faz apenas pela falta de emprego, mas também pela falta de emprego com qualidade e condições remuneratórias: *“comecei a trabalhar full time [através de plataformas] porque os empregos que têm saída aqui ou é pouco dinheiro...e porque o trabalho que eu tinha no Porto era por empresas temporárias, é assim, todo o trabalho aqui em Portugal tem sido por empresas temporárias”* (P08).

Essa falta de alternativas é muito presente entre os imigrantes entrevistados (*“nós que somos estrangeiros, é um bocado lixado um gajo decidir, ver e ‘ah e tal, vou para as obras’, é totalmente diferente partir o cu lá nas obras ou fazer a minha vida, trabalhar para mim a tirar mais do que o salário médio”* (P08)), mas não exclusiva destes, existindo também muitos portugueses que entram na economia de plataformas, em particular para a atividade TVDE, por não encontrarem emprego com qualidade, consonante com as suas expectativas e com as remunerações exigidas pela sua qualificação (*“o meu melhor salário enquanto arquiteto foi no estágio, depois passaram-me a 480 e depois o Governo aumentou o SMN para 530 e eu já estava a fazer reuniões com os clientes sozinho, estava a dar formação aos estagiários, hã, que ganhavam mais 350 euros que eu”* (P10)).

Esta conjuntura empurra os trabalhadores para as plataformas digitais, onde esperam conseguir os rendimentos que não conseguem de outra forma. Mas essa não é a sua única expectativa em relação às plataformas. A flexibilidade, liberdade e controlo sobre os horários e sobre o planeamento do seu trabalho são expectativas muito presentes: *“o meu caso foi a procura da flexibilidade do trabalho e da disponibilidade, ou seja, eu poder, hã, dispor do*

meu tempo e trabalhar quando eu quiser e nas condições que quiser e no horário que pretendo fazer, hã, o principal motivo foi esse” (P04).

No entanto, a realidade do trabalho plataformizado acaba por entrar em conflito com as expectativas de liberdade e flexibilidade. O trabalho tende a tornar-se totalizante do tempo do trabalhador, situação que se tem agravado com a redução dos valores pagos por tarefa, o que obriga o trabalhador a aceitar mais pedidos para atingir o rendimento que considera ser o necessário: *“hoje a gente tem que fazer muito mais entregas para conseguir aquele faturamento, aquela meta que você tem de objetivo” (P11).* Isso obriga a mais horas e mais dias de trabalho: *“as coisas sobem, a taxa não sobe, consequentemente a gente tem de passar de 8h para 10, para 12... trabalhar 7 [dias] por semana para ter ali mais ou menos o mesmo rendimento que tinha” (P20).*

O trabalho torna-se, como dizíamos, totalizante do tempo e da vida do trabalhador, ora não permitindo espaço para o desenvolvimento de outras esferas de atividade, ora invadindo e colonizando essas esferas. Para P01, a maior parte do seu tempo em vigília é passado a trabalhar: *“não há propriamente aquela questão das 8 horas de descanso, 8 horas de trabalho, 8 horas de lazer que era uma reivindicação do final do século XIX... 8/8/8... aqui transforma-se em 8/16, é 16 horas a trabalhar e 8 para o resto”;* P07 abdica de outras atividades, de lazer e sociais, para trabalhar continuamente durante a semana: *“‘ah, praia, não, sábado?, não, não vou para a praia, tenho que trabalhar’, então, já era assim, chegava a um ponto que trabalhava, não te davas conta e... trabalhaste a semana toda, não paraste”.* Na imprensa (Nunes, 2020), uma motorista TVDE descreve o seu fim de semana: *“trabalho desde as 19 horas de sexta-feira até às 7 horas de segunda-feira. Não durmo, como no carro, estou sempre disponível”.*

O trabalho não ocupa apenas o tempo em que o trabalhador está efetivamente ligado à aplicação. Por vezes ocupa também o tempo em que o trabalhador está *offline*: *“a gente mesmo que não queira acaba por pensar nisto ou ir à aplicação, ou ir ver ou ir aos grupos, dificilmente conseguimos desligar 100%” (P14).* Um estafeta relata que mesmo em dia de folgas, bastava ouvir as motas a passar na rua e o trabalho inundava os seus pensamentos: *“às vezes eu estava em casa, ouvia o barulho de mota e já começava pensando ‘estou perdendo dinheiro, eu tenho que estar na rua, meu deus, estou perdendo dinheiro, eu não devia estar folgando hoje, será que está tocando muito?’” (P05).* Outra estafeta relata uma reação semelhante num dia de folga: *“era um dia para mim e para a minha filha, estou andando, e perto da minha casa, perto de onde eu trabalhava, por acaso nesse momento em que estava a andar com a minha filha, hã, passaram como que 5 colegas, de moto, e eu*

‘foda-se, eu vim até aqui, aí, está muito bom’” (P07). A culpa e a ansiedade estão presentes por não se estar a trabalhar, por não se estar a ganhar dinheiro (*“eu ficava-me sentindo culpado porque eu não estava trabalhando e começou a afetar muito a minha ansiedade”* (P05)) e a forma de lidar com isso é trabalhar, trabalhar mais, trabalhar sempre (*“trabalho, não há outra forma de aliviar a pressão”* (P13)).

O trabalho está sempre presente, inclusivamente invadindo, condicionando e colonizando o espaço de outras esferas de atividade. Ele condiciona o relacionamento com amigos (*“hoje em dia eu não consigo comunicar pelo whatsapp com amigos, a gente fica o tempo todo pedindo pedidos, a gente acha que se você parar um pouco para conversar com amigos você não vai receber o pedido”* (P06)), o relacionamento com outros trabalhadores (*“‘ah, vamos falar hoje de futebol’, ele não sabe o que falar de futebol, ‘vamos falar hoje do natal’, ele não fala do natal, ele só sabe falar de Uber, de pedidos”* (P09)), o relacionamento familiar (*“ontem não jantei em casa contrariamente àquilo que eu faço há montes de anos, disse à minha esposa ‘olha, oh amor, pá, hoje não dá’, eu tinha metido pneus, ainda por cima, percebe?”* (P13)) ou mesmo toda a atividade que não seja trabalho (*“em termos de vida pessoal, neste momento, não consigo, porque não tenho um horário de entrada, não tenho um horário de saída, eu não sei se o dia me vai correr bem ou se me vai correr mal, quando me corre mal, lá está, tenho que esticar, como há aqueles dias que está a correr bem e a gente aproveita, e quando olhas dizes assim ‘ih, já são 10 da noite, eu saí de casa eram 8 da manhã’”* (P14)). Há quem meça o tempo de lazer em função do que não vai ganhar por não estar a trabalhar (*“às vezes a esposa fala ‘pô, a gente podia ir em tal lugar’, vamos lá, sei lá, num bar, numa discoteca, enfim, numa coisa qualquer, ou num aniversário, na casa de alguém, aí a gente fica sempre a ponderar ‘pô, são 60€, 50€ que não entram no meu orçamento’”* (P19)), quem não consiga continuar com o projeto académico e passe também a medir esse projeto em função do rendimento potencial perdido (*“eu não tenho tempo de ir à FLUP, ou seja, fui duas vezes à FLUP, mas cada hora que tu perdes lá são menos 10€ de faturação, estás a ver aqui, ou seja, e tu para ires à FLUP 1 hora não é 1 hora, porque é 1 hora dentro da sala, é meia hora antes para ir estacionar o carro e depois tens que sair de lá, são duas logo, garantidas, não, mesmo que tu faças isso uma vez por dia, são menos logo ao final da semana menos 10h, pá, menos 10h são menos 100€, não é?”* (P19)) e mesmo quem tome decisões em relação à sua saúde em função do trabalho (*“se eu tomar a vacina e ficar doente quem é que me vai pagar eu estar em casa?, porque tive situações de colegas assim”* (P14)). Um trabalhador relatou não ter tido oportunidade de fazer o luto de um familiar porque não podia parar de trabalhar: *“eu tive*

perdas na família ultimamente e, tipo assim, a gente fica sempre agitada, a gente não consegue sequer sofrer direito por uma perda... se eu parar, se eu me acamar, eu não vou ter, não vou levar dinheiro para casa, então tenho que sofrer trabalhando” (P06).

Na vida do trabalhador de plataformas digitais o trabalho não é periférico, ao contrário do prenúncio de Gorz (1982), Rifkin (2004), DeMasi (2011) e outros. Mesmo sendo executado no setor dos serviços, com intermediação digital, com recursos a novas tecnologias de comunicação e sem relação formal de assalariamento, o trabalho é a esfera dominante, totalizante do tempo e organizador da vida destes trabalhadores. Outras esferas mostram-se periféricas, supletivas ou pensadas em função do trabalho. As características da precariedade laboral, extremamente presentes nas atividades plataformizadas (instabilidade, insegurança e incerteza (Allan et al., 2021)), ao invés de tornar o trabalho periférico, tornam-no mais central e totalizante do tempo e da vida, uma vez que obrigam a mais horas de trabalho e a pensar e decidir constantemente em função do trabalho e do rendimento. De facto, o raciocínio em torno do rendimento semanal e da rentabilidade de cada tarefa estão muito presentes nas entrevistas realizadas. Vejam-se estes dois exemplos: *“hoje vou ter que ir trabalhar ao final do dia, se eu não fizer umas horitas hoje para ir buscar mais 80 euritos, 70, 80 euritos, com o que eu tenho agora, tenho 504€, eu dos 504€ tenho que tirar pelo menos uma média de 6%, fica ali nos 480, dos 480 eu tenho que tirar cerca de 200€ de gásóleo” (P13); “repara, neste momento cada km custa-te à beira de 12, 15 cêntimos só de gásóleo, num carro que gasta à volta de 6 litros aos 100, oh pá, se vais andar 7 são 70 cêntimos, 80, 85, 90 cêntimos, se o cliente depois vai fazer uma viagem de 2,5€ em que 25% vai para a Uber, sobra para mim 1,88, ou seja, na verdade sobra-te 1€, esse euro não dá depois para o resto das despesas, ok?” (P18).*

3.2 Características do trabalho através de plataformas digitais

Muitas empresas detentoras de plataformas apresentam-se como prestadoras de serviços digitais e não como empresas de transporte ou de entrega de comida (Filgueiras & Antunes, 2020), ou seja, apresentam-se como não tendo qualquer tipo de relação laboral com o trabalhador. Na narrativa muito própria da *gig economy* o trabalhador é um empreendedor flexível, independente e dono do seu trabalho (Muller, 2020).

No entanto, são as plataformas que definem as condições em que o trabalho se executa (*“nós aceitamos os termos e condições deles, posteriormente eles é que gerem tudo”* (P16)) e reservam para si o direito de alterar essas mesmas condições a qualquer momento e

de forma unilateral (*“eu posso muito bem-estar a trabalhar com o passageiro e acabo a viagem e sou posto offline, assim sem mais nem menos, e aparece-me a mensagem dos termos e condições, se eu não a aceitar eu não me consigo pôr online outra vez”* (P04)).

Não há uma verdadeira liberdade para aceitar ou não as condições, uma vez que não aceitar significa não trabalhar. Não há, por isso, qualquer espaço à negociação. As tarifas são definidas pela plataforma (*“a plataforma se hoje vai vender uma viagem a 5€ é assim que ela é feita, se amanhã quiser vender a 2 é a 2 que ela é feita”* (P02)) e podem ser alteradas de um momento para o outro por mera comunicação (*“comunicaram, e uma delas foi imposta, literalmente”* (P13)). O mesmo é válido para as comissões cobradas: *“uma das plataformas, a Bolt, antigamente cobrava 15% de comissão, subiu de 15 para 20, assim, avisou, mandou um mail”* (P13). As plataformas também concentram em si o poder sancionatório (*“nós aceitamos nas condições, aceitamos precisamente isso, que a qualquer momento o serviço pode ser suspenso”* (P04)) que é exercido sem diálogo com o trabalhador, sem explicação ou critério (*“eles com critérios que nem se sabe qual é porque depois o que eles fazem é ‘violou os nossos termos não sei quê’, uma coisa qualquer, e depois apresentam a lista total de coisas que poderão ter acontecido, né, e a pessoa que enfie a carapuça.”* (P01)). O tema das suspensões e bloqueios aleatórios foi, aliás, identificado como um dos mais recorrentes no grupo administrado pelo informante-chave 2 (IC2).

Existem muitos outros aspetos que são controlados pela plataforma. O próprio tempo do trabalhador o é, ao contrário do que se poderia esperar de um tipo de atividade onde tantas vezes se ouve o pregão da flexibilidade. E existem formas variadas para conseguir o controlo sobre o tempo do trabalhador. Uma forma direta é a da marcação de slots horários praticada pela Glovo. O sistema é mais ou menos assim: a determinado dia da semana abre o calendário para que os trabalhadores escolham os horários em que querem trabalhar nos próximos dias e é dada primazia de escolha a quem tem melhor pontuação. Uma vez escolhido o horário o trabalhador tem de o cumprir, sob pena de ser penalizado na sua pontuação, o que pode levar a sanções. Aqui existem várias formas de condicionar o trabalhador, seja pela necessidade de uma pontuação alta para poder escolher os melhores horários, seja pela obrigatoriedade de cumprir esses horários para não sofrer sanções, o que leva um estafeta que trabalha sob este sistema a desabafar: *“a Glovo pinta que ‘ah, és o teu próprio chefe, não tens de depender de ninguém, fazes o teu próprio horário’, mas se tu literalmente não fazes o que eles querem estás fodido da vida”* (P08).

Vejamos agora uma forma indireta de controlo do tempo: a gamificação do trabalho (Bérestégui, 2021). Ela pode consistir em lançar desafios que resultam em bónus se

cumpridos (*“no final do mês ou antes de chegar o final do mês eles lançavam promoções tipo ‘faz 10 entregas de tal hora a tal hora e ganha 20€ a mais’ (P07)”*) ou em sistemas de pontuações e de classificações estruturados à maneira de um videojogo (*“hoje em dia, a minha classificação é a segunda melhor, que é a platina, então tem suporte prioritário, consigo, quando eu preciso de algum suporte eu sou atendido mais rápido do que outros que estão abaixo” (P06)”*). O objetivo é colocar os indivíduos a trabalhar em horas que são úteis para as plataformas, mas não necessariamente úteis para os trabalhadores (*“a Uber, ela costuma lançar algumas promoções em época festiva, em época de chuva, em época de frio, quanto mais frio e mais chuva mais há promoções” (P09)”*) e a intensificar o seu esforço para melhorar ou manter a seu nível (*“aí tem o gold e o platinum, são com as tuas avaliações, mas aí também já aconteceu que passar para gold eu tenho que diminuir a minha taxa de cancelamentos” (P15)”*).

Para além de todos os aspetos anteriormente referidos, o controlo da informação reveste-se de importância particular. Como já foi referido por Rosenblat e Stark (2016), o controlo da informação por parte das plataformas traduz-se numa assimetria de poder na relação entre plataforma e plataformizado. De facto, segundo os dados que pudemos recolher, parece haver uma intenção deliberada de reter informação vital nas mãos das plataformas e explorar as consequências disso.

Quando é atribuído um pedido a um trabalhador não lhe é dada toda a informação sobre esse pedido ou esta só lhe é fornecida faseadamente. Aspetos como a distância ou a remuneração são escondidos do trabalhador apesar de serem aspetos-chave para que ele possa decidir consciente e livremente se quer aceitar ou não o tal pedido: *“não diz para onde é a viagem, não diz, portanto, só sabes isso: onde vais buscar, a quantos km está e o nome da pessoa que vais buscar” (P18); “só depois de aceitar, portanto, só consegues saber informações que supostamente deviam estar disponíveis” (P16); “na Uber aparece o restaurante que é para buscar, depois tu recolhes o pedido, depois de recolher o pedido aparece para onde você vai, isso é ridículo, se nós somos prestadores de serviços, nunca vi um serviço, um lugar onde você vai fazer o serviço e você não sabe onde é que ele é” (P15)*. A intenção é que o trabalhador não possa escolher os pedidos, ou seja, obrigá-lo, por sonegação da informação, a ter de aceitar todos os pedidos que lhe são atribuídos, independentemente de lhe serem convenientes ou não: *“as plataformas não querem que nós tenhamos oportunidade de escolha, eles querem que nós façamos tudo, mandam uma viagem e nós fazemos” (P01)*.

Depois de aceitar o pedido, existem outros mecanismos para que o trabalhador não o cancele, mesmo que constate que ele não lhe é favorável: *“só conseguimos saber se nos compensa a viagem ou não após aceitar, se não compensar a gente ao cancelar está a ser prejudicado”* (P16); *“a recolha não compensa, mas não adianta, porque eu sou penalizado na mesma, a minha taxa de cancelamento sobe e eu levo bloqueio”* (P14); *“tenho que aceitar o que cai ou então fico sem trabalhar, poem-me a hora a vermelho”* (P17). Altas taxas de cancelamento ou de não aceitação resultam em más classificações, suspensões e bloqueios, ou seja, exclusão do trabalho.

O funcionamento do algoritmo também está envolto em segredo: *“eu não sei qual é que é o critério de atribuição de viagem”* (P02); *“a gente não faz ideia nenhuma de como funciona a distribuição de pedidos, os critérios”* (P05); *“eu vou dizer-te como é que funciona o algoritmo: pântano”* (P10); *“não lhe posso dizer que é de uma maneira ou de outra porque não há uma maneira de saber, eles não explicam, não querem que a gente saiba”* (P14).

Quando as regras de funcionamento do algoritmo não são conhecidas, tenta-se adivinhá-las (*“é claro que existem suposições e várias, quando a malta está reunida sempre existem essas conversas: ‘ah, que é que você acha, como é que toca mais, como é que toca menos?’”* (P09)) e experimentam-se estratégias para influenciar o algoritmo, para tentar fazer com que ele atribua mais pedidos, mais trabalho, mais rendimento. Muitas dessas estratégias passam pela intensificação do esforço do trabalho e pela autoexploração: *“antes a gente falava ‘não, tens que ficar mais horários online para que eles te comecem a soltar corridas nas horas de pico’, então depois ficava sempre seguido por essa questão, porque eles tinham que ver o tempo online, passava 24h online”* (P07); *“aí tem aqueles caras que trabalham, ‘ai vou ali, fiz o meu cinquentinha por dia’ desliga e vai embora, não importa o horário que ele trabalhou, esse cara não vai ter preferência de pedido”* (P11); *“cinco pontos muito importantes: horário, estás ali, segundo ponto é amabilidade e respeito com os clientes, terceiro ponto é encomendas entregues com rapidez, e quarto ponto é não desligar em horas de alta demanda, isso faz uma elevação muito importante para elas porque consideram que você está a cuidar da sua empresa”* (P12); *“melhor pontuação, melhor avaliação, menos taxa de rejeição”* (P13).

Dejours (1997; 2006) diz-nos que o sofrimento no trabalho leva à adoção de estratégias defensivas por parte dos trabalhadores e que essas estratégias podem ser aproveitadas pela empresa para aumentar a produtividade, reduzir custos e aumentar o lucro. Nas situações que aqui descrevemos poderíamos dizer, por analogia ao esquema proposto

por Dejours (1997) que a falta de informação e falta de conhecimento sobre o funcionamento do algoritmo levam os trabalhadores a estratégias que passam pela intensificação do esforço do trabalho, pela melhoria das avaliações e classificações e por procurar mostrar à plataforma que são os melhores trabalhadores, como se existisse algum sistema meritocrático implícito. A sonegação da informação assume, por isso, um papel particularmente importante. Ela não tem apenas a ver com o segredo comercial das empresas donas das plataformas; ela concentra, por um lado, poder nas plataformas, por outro lado, leva os trabalhadores a intensificar o seu esforço, certamente benéfico para os resultados operacionais de quem explora as plataformas de forma comercial.

Vejamos agora as características do relacionamento social existente no trabalho plataformizado:

A relação entre trabalhador e empresas detentoras das plataformas é despersonalizada, impessoal e automatizada. De facto, os contactos possíveis quase que se cingem às ferramentas existentes nas plataformas, como o chat ou preenchimento de formulários predefinidos, e raramente se consegue entrar em contacto com uma outra pessoa (*“a relação com a plataforma é sempre impessoal, portanto, não há ninguém a dar a cara, basicamente falando em todas elas é assim que funciona, portanto, o único interface de contacto é a própria plataforma através de uma sala de chat”* (P02)). As respostas são automáticas e predefinidas (*“90% das respostas são automáticas, você pergunta uma coisa, o computador te responde ali uma resposta automática, você percebe que é automática porque se outro estafeta fizer o mesmo questionamento é a mesma resposta inclusive as palavras, o texto é idêntico”* (P09)), falhando muitas vezes o assunto do contacto, não prestando informação sobre o que é solicitado (*“explicações assim muito atabalhoadas e muito sem nexos, uma coisa sem... dá-me ideia que é quase tipo a resposta formatada que eles têm para a situação”* (P04)) e enganando-se até no nome do trabalhador que entrou em contacto (*“eu faço um relatório a dizer, a expor a situação, e muitas vezes aquilo é chapa 5, hã, ‘lamentamos que tenha passado por esta situação’, hã (risos), sempre, uma vez até se enganaram no meu nome”* (P01)).

A relação entre trabalhadores plataformizados e empresas detentoras das plataformas digitais é unilateral (*“só te vai ligar quando é uma coisa que é para eles, não tem hipótese, mas tu ligares para eles, não tem número, não tem nada”* (P08)), assim como as decisões tomadas (*“todas as decisões deles é totalmente unilateral, nós não somos, não temos nenhum poder de decisão, não temos, não somos consultados nem nada”* (P15)) e é muitas vezes intermediada pelo poder sancionatório das plataformas, exercido discricionariamente

(Nunes, 2021), como foi relatado em várias entrevistas efetuadas (*“se eles não quiserem e não te explicarem, eles cancelam a sua conta e acabou, entende?, e a minha conta demorou, aí foram duas semanas para voltar e eu mandando email todos os dias”* (P06)).

E se nestes casos são as sanções que intermedeiam a relação entre trabalhadores e empresas, no caso da relação entre trabalhadores e clientes esse papel é ocupado pelas avaliações.

De facto, entre estas duas partes - trabalhadores e clientes - o relacionamento social é escasso, mesmo sendo esta uma atividade realizada no local (*“não existe tempo para isso, nós quando entregamos uma comida a gente já está pensando na outra entrega, é entregar e ir embora, entendeu, a gente não tem tempo a perder”* (P09)), e é muitas vezes caracterizado pelo conflito, como foi exemplificado por 12 dos 20 entrevistados: *“aqui são esquisitos, querem que suba a comida, saque do saquinho, ponha na mesa, dê de comer e que lhes mude o canal de tv”* (P12); *“o cliente, porque o cliente está a pagar, seja 2€, seja 250, pensa que a gente é criado dele, a gente não somos criados de ninguém”* (P14). Este desequilíbrio de poder na relação resulta da possibilidade que o cliente tem de avaliar o trabalhador e das consequências que podem advir de avaliações negativas e de baixas pontuações, desde logo a inacessibilidade aos melhores slots horários, passando por suspensões e bloqueios de contas: *“um bloqueio que durou uma semana devido à minha baixa classificação porque, lá está, há clientes que acordam mal dispostos e então classificam o motorista como se fosse um motorista reles”* (P3).

Finalmente, e ainda no plano do relacionamento social dentro do contexto de trabalho plataformizado, analisemos agora a relação entre trabalhadores. Para Muller (2020) a narrativa do empreendedorismo potencia a concorrência entre trabalhadores e, de facto, segundo os dados que recolhemos, a concorrência é o que mais frequentemente caracteriza a relação entre trabalhadores: *“muitas vezes eles se revoltam uns com os outros, acham que o problema é o outro, um que rouba o pedido, um que faz uma fraude, um que não sei quê”* (P15); *“já teve fases de uma pessoa estar num local, outra pessoa chega, ‘não, não pode ficar aqui’, e ser ríspidos um com o outro, já aconteceram casos assim de possíveis brigas”* (P06), é um ambiente em que cada um *“está a olhar para o seu umbigo, a descobrir o segredo e não vou contar a ninguém”* (P10). Há quem relate que este ambiente de competição e concorrência se tem agudizado com a entrada de mais trabalhadores e com a quebra de tarifas e rendimentos (*“entre colegas, no início, havia efetivamente uma camaradagem maior, o núcleo de motoristas era diferente e as pessoas acabavam por se*

conhecer, isto no início, tudo isso se foi perdendo ao longo do tempo e hoje o que acontece é tudo muito individualista” (P02)).

Não obstante a concorrência e a competição, registam-se redes de interação e até de entreajuda, principalmente através de meios digitais, corroborando o que já havia sido referido por Lee et al. (2021) e Karanovic (2021). Estes grupos surgem também na sequência do fraco suporte que as plataformas prestam aos trabalhadores, pelo que se tornou necessário criar ferramentas onde se pudesse *“trocar informações, tais como, funcionalidades das aplicações (glovo e ubereats), localização de estabelecimentos, se estão abertos/fechados, alterações das ruas - reparos, acidentes, entre outras, dividirmos experiências sobre as rotinas de trabalho, especificidades de restaurante, funcionários, horários, ajudar aos colegas com problemas mecânicos, falta de combustíveis, suporte nos casos de assaltos, eventuais ocorrências de roubo dos pedidos, participações nas esquadras”* (IC1).

Sobre o conteúdo destas redes digitais de trabalhadores, o Informante-chave 2 (IC2) fez uma contagem de frequência de palavras nas mensagens do grupo que administra, o que nos permite ter uma imagem dos principais temas que ali são abordados. São eles: cliente (4463), tarifa (3430), contrato/contrato de trabalho/recibos verdes (1848), combustível/gasóleo/diesel (919), bloqueios/bloqueado (856), seguro(s) (800), fiscalização/fiscalizadoras/fiscalizar (691), classificação/avaliação/pontuação/avaliar (454), aluguer (394), percurso/GPS (313).

Pode parecer contraditória a afirmação de que a relação entre trabalhadores plataformizados é caracterizada pela concorrência e, ao mesmo tempo, constatar a existência de grupos de suporte. Não nos parece tão contraditório assim. De facto, os trabalhadores competem entre si pelos pedidos e pelo rendimento, situação em que as próprias plataformas os colocam como concorrentes. São atomizados porque cada um tem de competir com todos os outros e não existe uma participação coletiva para a produção de um objeto final. Os trabalhadores experimentam estratégias para melhorar o seu desempenho que muitas vezes não são partilhadas com os outros trabalhadores. No entanto, existem aspetos onde a interajuda é necessária, mesmo num clima de competição. A ausência de suporte por parte das plataformas faz com que os trabalhadores procurem apoio nas experiências dos outros trabalhadores para, por exemplo, resolver problemas com a aplicação ou saber lidar com situações imprevistas. Por vezes buscam-se informações sobre situações extratrabalho, como documentação necessária para a regularização da situação em Portugal ou procedimentos para abertura de atividade junto das Finanças (IC1). Estas informações são necessárias para que a própria competição possa continuar, principalmente numa atividade onde o género do

trabalho parece pouco construído e apropriado, mas sobre isso desenvolveremos mais à frente.

3.3. As funções psicológicas no trabalho plataformizado

Descrevemos algumas das características do trabalho através de plataformas digitais. Analisaremos agora de que forma é que essas características influenciam a disponibilidade, acesso e qualidade das funções psicológicas do trabalho.

O trabalho é central na vida dos trabalhadores de plataformas digitais, mas não o é apenas no sentido em que as várias esferas de vida se estruturam em torno do trabalho. Ele é totalizante do tempo e da vida, impedindo ou invadindo outras esferas de atividade. Levantamos, por isso, a questão: tendo em conta essa totalização e as características precarizantes do trabalho plataformizado, esta organização do trabalho não estará a desorganizar as várias esferas de vida do trabalhador? A totalização do tempo pela dimensão trabalho não pode ter mais de desestruturante do que de estruturante, uma vez que leva ao esbatimento de fronteiras entre espaços, ambientes e atividades. O monolitismo temático pode ser desestruturante porque coloca a questão: quando resta apenas um pilar, que tipo de estrutura podemos nós construir?

Não há dúvidas, no entanto, que o trabalho através de plataformas obriga à atividade. Características da precariedade presentes no trabalho plataformizado (como a incerteza e a insegurança) obrigam mesmo a uma carga horária elevada (*“já aconteceu várias vezes comigo, de sair para a rua, ficar 10 horas na rua, 12 horas na rua e fazer 20 euros, de fazer 4 ou 5 corridas, porquê?, é isso, é um tiro no escuro, sempre, todos os dias é um tiro no escuro”* (P05)) e a uma atividade incessante que não se pode compadecer com férias, doença ou outro tipo de paragem de atividade (*“se a gente não trabalhar não recebe, se a gente ficarmos doentes não ganhamos, se tiver um acidente não ganhamos, pronto, estamos dependentes disto, basicamente”* (P03)). No entanto, estamos a falar mais uma vez de uma atividade totalizante do tempo e da vida que nestes casos pode não se repercutir no aumento de atividade noutras esferas de vida, mas, inversamente, pode resultar no prejuízo de outras atividades. Em Marienthal (Jahoda et al., 1933/2017) os investigadores notaram uma quebra de atividade em aspetos como a participação política ou a frequência de espaços como a biblioteca. Essa quebra de atividade noutras esferas relacionava-se com a quebra da própria atividade trabalho. Agora podemos estar perante outra realidade: a de uma atividade tornada incessante na esfera trabalho que prejudica a atividade noutras esferas (*“conheci um motorista que levava uma mantinha para o carro e uma travesseira, é verdade, e uma*

travesseira porquê, que é que ele fazia?, em plena pandemia passava 14, 15 horas metido no carro, às vezes 20, cheguei a conversar com eles e o homem não ia a casa há 3 dias, 3 dias dentro do carro” (P16)).

Sobre o trabalho como fonte de alargamento de contactos sociais e de partilha de objetivos comuns: o trabalho plataformizado é, como o trabalho em geral, uma atividade social. Ele comporta, por isso, relações sociais; no entanto, não podemos deixar de questionar a qualidade dessas relações e perguntar se a mesma é suficiente para o cumprimento de certas funções psicológicas. Ainda que o trabalho plataformizado que estamos a analisar seja um tipo de trabalho que é prestado no local, ou seja, fisicamente, as relações sociais tendem a desmaterializar-se e digitalizar-se. Essa é basicamente a única forma de conseguir contactar com a plataforma e, mesmo entre trabalhadores, a forma preferida de comunicação é através de grupos em redes sociais ou serviços de mensagens instantâneas. A comunicação com a plataformas tende a ser unilateral e despersonalizada ou, no caso da comunicação entre trabalhadores, pontual e com poucos laços que perdurem. A relação com as plataformas é muito marcada pelo poder sancionatório da plataforma e as relações com os clientes é marcada pelo poder de avaliação que os clientes têm sobre os trabalhadores. Tanto um como outro desequilibram o poder relacional, sempre em desfavor do trabalhador, gerando relações assimétricas e hierarquizadas, com regras não negociadas, onde resta ao trabalhador a submissão. Já as relações entre trabalhadores são caracterizadas pela concorrência, pela competição e pela atomização (*“o que isto provoca é a constante desagregação, hã, que é isto que a Uber quer, a Uber ou as plataformas o que quer é fragmentar, o que quer é fragmentar a ligação entre pessoas”* (P10)), o que nos deve fazer perguntar se nesta organização de trabalho podemos falar de objetivos partilhados e de um sentimento de propósito e pertença coletiva.

É importante lembrarmo-nos do que escreveu Jahoda (2009) sobre a partilha de propósito e de objetivo: *“by virtue of the division of labour it demonstrates that the purposes and achievements of a collectivity transcend those for which an individual can aim”* (p. 83). De facto, nessa divisão de trabalho, o objeto final é constituído por muitas pequenas tarefas realizadas por vários trabalhadores que se enlaçam socialmente no processo produtivo e contribuem para um mesmo objetivo. Acontece que o trabalho plataformizado é realizado no setor dos serviços e é mediado por ferramentas digitais, o que altera de maneira significativa não só o produto final como também o processo de produção. A divisão do trabalho existe, mas a perceção de um produto final para o qual contribuíram muitos trabalhadores é mais difícil de alcançar. A ideia de objetivo comum torna-se menos

inteligível: *“isto é cada um por si, é desenrasca-te, não te dão indicações de nada em concreto”* (P16); *“há trabalhadores que estão convictos da sua independência no trabalho, que estão a trabalhar por sua própria conta”* (Villalobos, 2021); *“se nós queremos juntar as pessoas para definir uma estratégia de combate a algumas coisas que nós achamos que não estão bem, é muito difícil haver presença”* (P04). A palavra presença aqui reveste-se de especial significado: ela é mais difícil de conseguir numa atividade em que o próprio relacionamento entre pares é feito essencialmente de forma digital.

Sobre estatuto e identidade, Berástégui (2021) diz-nos que a identidade profissional dos trabalhadores de plataformas pode estar ameaçada pela atomização e pelo isolamento social. Esse aspeto leva a que não existam nem modelos sociais para seguir nem um contexto profissional que permita ao trabalhador identificar-se e avaliar-se em relação aos outros. Já Dejours (2010) alerta para o mecanismo de reconhecimento como essencial para o desenvolvimento de identidade do trabalhador. Esse reconhecimento liga-se, por um lado, ao estatuto social da profissão, por outro lado, ao reconhecimento técnico feito por pares.

É de referir que 18 dos 20 trabalhadores entrevistados dizem não se identificar com a profissão que desempenham. Essa não identificação tem várias matizes: há quem sinta vergonha dela (*“em termos de identidade, eu tenho vergonha de dizer que sou motorista de TVDE”* (P01)), quem não se orgulhe de ser identificado com a mesma (*“gosto de fazer, mas não tenho assim um orgulho em dizer que sou estafeta”* (P17)), quem se identifique com outra profissão (*“eu sou fotógrafo, eu trabalho com fotografia, tenho formação profissional, eu me identifico como fotógrafo”* (P05)) e quem a veja como uma necessidade transitória (*“eu gostava de trabalhar cortando cabelo, eu sou barbeiro, eu pelo menos agora só estou nisto para fazer dinheiro para depois virar para aquilo que eu quero”* (P08)). Como disse um dos estafetas entrevistados: *“é uma questão de ser e estar, eu estou estafeta”* (P19).

Por que razão esta não identificação? Em primeiro lugar, a atomização do trabalho não parece permitir sequer a construção de uma identidade para a própria profissão (*“não é carreira e não é profissão”* (P04); *“carreira de estafeta nem existe, para te falar a verdade”* (P11)) e como se pode construir uma identidade profissional se a própria profissão não parece ter uma estrutura identitária? Em segundo lugar, os trabalhadores sentem-se invisibilizados e desvalorizados pela sociedade em geral (*“veem, vamos dizer assim, uma profissão banalizada, como se fosse a senhora da limpeza, a senhora da limpeza ela é invisível, todo o mundo passa, às vezes nem repara que ela está aqui do lado, isso é o que acontece a maioria das vezes”* (P11); *“eu me sinto um pouco como se fosse uma classe baixa, entende, um subemprego, entende, eu acho que muitas pessoas, hã, olham para a*

gente assim” (P06)). Os trabalhadores conseguem encontrar utilidade e importância social nas tarefas que desempenham (*“quando estava tudo fechado aí a gente ajudou muita gente, a gente era serviço essencial naquela época”* (P20)), mas não veem essa utilidade reconhecida pelos outros (*“as pessoas não valorizam muito, não valorizam, é mais um moço de recados, as pessoas olham mais por aí, que é, que ando a fazer recados”* (P17)). Já o reconhecimento pelos pares é dificultado pela atomização potenciada por este tipo de organização do trabalho.

Para encerrar esta secção resta-nos analisar a função psicológica do trabalho segundo Clot (2007), tendo em conta que “o trabalho renuncia à sua função psicológica quando suas regras são ‘perdidas’ ou confundidas com simples regulamentações” (p. 201). Isto é, com “o domínio deficiente dos géneros sociais do trabalho e dos coletivos e a desenvoltura com a qual é tratado o problema do tempo necessário à estabilização nesse âmbito das regras do ofício” (p. 201).

São aqui colocados dois aspetos como ameaças à função psicológica do trabalho: o deficiente domínio do género do trabalho e a temporariedade do trabalho. A segunda é uma característica dos trabalhos precários onde se inserem os trabalhadores plataformizados. Para além disso, como já tivemos oportunidade de mostrar, muitos consideram o seu trabalho uma necessidade transitória, sendo seu objetivo mover-se para outras atividades e profissões. A primeira, mais relacionado com o acesso, apropriação e domínio do género do trabalho, pode efetivamente colocar-se em causa através de dois aspetos: a fraca socialização entre trabalhadores, dificultando a aprendizagem das regras, normas e instrumentos da profissão, e o pouco espaço que existe para a autonomia do trabalhador, o que dificulta a apropriação do género e reinvenção das suas normas e ferramentas.

Analisemos, por isso, estas questões de construção, acesso, apropriação e invenção do género do trabalho:

Os trabalhadores entrevistados enumeram várias competências que consideram essenciais para o desempenho da profissão e para a eficácia da concretização da tarefa prescrita. Entre elas encontramos, por ordem de frequência, o conhecimento das dinâmicas da população e do trânsito (o que vai ao encontro da interessante auto-etnografia feita por Rodrigues (2019)), as competências sociais, a capacidade de calcular a rendibilidade, conduzir em segurança e a literacia digital. No entanto, quando lhes é perguntado como aprendem tais competências ou, de forma mais geral, como aprendem a profissão, a maior parte deles responde que a aprendizagem é feita por si mesmos e unicamente pela experiência pessoal: *“pegar no carro e ir para a rua, ninguém me disse nada”* (P16); *“não é que você*

vai chegar no local e vai chegar uma pessoa falando assim ‘olha, aqui funciona dessa forma, você vai ficar ali que ali recebe mais pedidos’, não é isso, você aprende no dia a dia” (P06); *“é tudo muito pessoal e vai da experiência de cada um”* (P02). Ou seja, uma aprendizagem sem que lhe fossem transmitidas as normas e regras, implícitas ou explícitas, as ferramentas e suas formas de utilização. Existe, ainda assim, e principalmente através de grupos digitais, a partilha de dicas e conselhos que podem criar normas de ação (*“é só você e os colegas, a conversar as experiências, ‘ah, comigo deu certo assim, com aquele deu certo assim”*” (P09)), no entanto, a falta de informação sobre o funcionamento, por exemplo, do algoritmo e o controlo de muitos aspetos do trabalho por parte da plataforma podem dificultar a construção de um género do trabalho, mesmo a partir dessa partilha de experiências. Isto porque, como já vimos, perante a falta de conhecimento dos critérios que definem o algoritmo, a abordagem do trabalhador dá-se sem certeza sobre a eficácia das técnicas desenvolvidas. Acresce a isso que sobre muitos aspetos da tarefa o trabalhador não tem a hipótese de pensar ou fazer alternativamente ao que foi prescrito.

Não obstante tudo isso há relatos de reinvenção de regras e procedimentos (*“depois de aceitar tem duas opções, ou vê que vai perder dinheiro e vai fazer e perde dinheiro ou entra em contacto com o cliente e pede ao cliente que tenha a gentileza e a razoabilidade de cancelar, ok, para não ser ele próprio”* (P13)) ou de reinvenção da forma de utilização das ferramentas de trabalho (*“há colegas que conseguem através da aplicação do cliente, estão sempre atentos, o F., sempre, pá, e consegue perceber com que multiplicador os veículos estão a trabalhar, então ele tenta adaptar o multiplicador para que seja chamado, ver se há carros na zona, se não há carros, ver se há carros à volta que estão a desaparecer e voltam a aparecer”* (P01)). Muitos trabalhadores assumem usar ferramentas para enganar a aplicação e o algoritmo (*“um programa digital que é o chamado fake gp que faz com que, hã, faz de conta que eu estou aqui, uso esse programa fake gps, não sei se tem outro nome, mas o intuito desse programa é mesmo ser um fake gps, e a pessoa estando aqui pode meter o gps como se estivesse no aeroporto para ter prioridade para apanhar viagens no aeroporto, é só um exemplo”* (P03)) e algumas destas estratégias acabam por se difundir (*“as burlas vão passando de um para o outro, a gente vai ensinando um para o outro, ‘oh, faz assim, assim, assim, faz desse jeito aqui, você vai na aplicação, faz isso aqui e isso aqui’, você vai e faz”* (P05)).

3.4 Impactos do trabalho plataformizado no trabalhador

Já analisámos anteriormente vários aspetos e características do trabalho através de plataformas digitais, podendo-se retirar daí algumas hipóteses no que concerne às suas consequências para os trabalhadores.

Por exemplo, a totalização do tempo pelo trabalho prejudica o espaço para outras atividades, o que levanta outras questões, nomeadamente sobre a auto e heterodeterminação da atividade e sobre a auto e heterorealização do indivíduo. Aquando da revisão da literatura tivemos oportunidade para olhar um pouco melhor para estes conceitos. Como foi visto, alguns autores defensores da teoria do fim da centralidade do trabalho advogavam que, sendo o trabalho uma atividade heterodeterminada, o trabalhador passaria a ter com ele uma atividade meramente instrumental, sendo que era no domínio de outras atividades, essas sim autodeterminadas, que atingiria a sua autorrealização. A questão que é colocada pelo trabalho plataformizado e pela sua totalização do tempo é onde fica então a oportunidade para a autodeterminação e para a autorrealização, uma vez que não é no trabalho que elas acontecem (continua a ser heterodeterminado e com pouco espaço para autonomia e controlo por parte do trabalhador) e que a existência de outras atividades é dificultada? Uma hipótese será que nestas condições o trabalhador tem menos hipótese para se autorrealizar e para se construir numa atividade autodeterminada.

Noutro aspeto, o da socialização, partilha de objetivos comuns e partilha de uma identidade profissional, fizemos já uma análise suficiente que nos permite dizer que a forma como o trabalho se organiza promove a atomização e o isolamento do trabalhador e que as relações de trabalho são mais caracterizadas pela concorrência do que pela cooperação. A aprendizagem e partilha do género do trabalho ficam prejudicadas, assim como a criação de uma identidade profissional por parte do trabalhador.

Acrescentamos ainda um aspeto que consideramos de especial importância: a existência de vários mecanismos – controlo da informação, relações mediadas pela avaliação e classificação, táticas de gamificação – que parecem, não só retirar ao trabalhador o domínio sobre o seu trabalho, mas também provocar a angústia e o sofrimento mental que leva a uma intensificação do esforço de trabalho.

Nesta secção final é possível adicionar mais alguns dados sobre estes e outros aspetos:

Quando pedimos aos trabalhadores entrevistados para avaliar as condições do trabalho por plataformas digitais, as características mais vezes referidas são as da precariedade laboral. Destacamos aqui a incerteza no trabalho (*“tanto havia muito movimento como ficava o dia todo parada... parada, ou seja, chegava às 11h30 e era 1 ou*

2 da tarde e eu se calhar tinha feito só uma corrida” (P07)), a desproteção social (“tive covid e vi a triste realidade, se eu não trabalhar, eu não ganho nada, não tenho estabilidade” (Pereira, 2022)) e a insegurança (“já começa a vir na cabeça, ‘se acontecer um acidente como é que eu faço?’ , então todo o dia a gente fica, já sai de casa meio tenso” (P06)). São ainda feitas referências à dureza ou dificuldade do trabalho (“me cansei muito, tive que subir aquilo tudo de bicicleta que não é nada fácil, e primeira entrega tive um problema com a aplicação que a aplicação não estava concluindo a entrega, então passei um tempão e ganhei, talvez 4 euros, não sei, pela entrega e fiquei bastante, bastante desiludido e, pronto, estava muito cansado, depois começou a chover” (P15)).

Existe uma extensa literatura que permite correlacionar estas condições de trabalho precárias com pior saúde mental (Rönblad et al., 2019; Urbini et al., 2020; Utzet et al., 2020; Vives et al., 2013) e, de facto, várias vezes foi referido pelos entrevistados que o trabalho plataformizado, pelas condições em que é realizado, provoca tensão psicológica: “o trabalho em si ele, ele te pressiona muito psicologicamente, né, que você sai de casa, você não sabe quanto é que você vai ganhar, não sabe se vai sofrer um acidente, não sabe se vai discutir com o cliente, então, todo o dia que você sai de casa você tem que sair pilhado” (P06); “emocionalmente eu ficava ou doida por trabalhar ou doida por não querer trabalhar mais na Uber e deixar tudo e morrer de fome em vez de voltar a trabalhar e pegar na moto e não sei quê” (P07); “às vezes a bateria do teu telemóvel está acabando, a bicicleta que quebra, pá, o cliente, um cliente que já está a ligar e já está perguntando ‘onde você está?’, você vai fazer uma entrega dupla e o cliente ‘ah, porque é que está indo noutra sítio?’, e tem pessoas que ligam duas, três vezes e tu tem que parar para pegar o telemóvel e às vezes chove e fica tudo, né, a mochila fica molhada e entra água e vai pegar o pedido e você entornou e, pá, e chega a casa todo encharcado, molho o telemóvel, pronto, se não dá certo depois ficas um tempão à espera de outro pedido” (P15); “mês de outubro, burnout autêntico, não dormia, tive que ir ter com o médico para receitar medicação para eu poder desligar” (P16); “uma ação psicológica que, pá, para mim é quase como terrorismo, eu recebo um pedido e se eu demorar 3 minutos a pôr-me em marcha eles começam, fazem logo uma pergunta ‘está tudo bem?’, ‘está tudo bem?’” (P17); “essas coisas me atormentam a cabeça, sabe aquilo está sempre como um relóginho ali batendo” (P19).

Esta tensão está também presente na forma como o trabalho se torna um pensamento intrusivo em momentos de lazer e de não-trabalho. Parar de trabalhar gera culpa, ansiedade, pressão que só é dissipada com mais trabalho, com mais horas de trabalho, com mais esforço por parte do trabalhador. A intensificação do esforço é, aliás, uma das formas que o

trabalhador usa para lidar também com o desconhecido e com a incerteza, nomeadamente no que toca ao funcionamento do algoritmo. Relatam-se estratégias como permanecer mais horas *online*, trabalhar mais horas por dia, aceitar todos os pedidos e não cancelar nenhum, submeter-se às avaliações dos clientes, fazer entregas mais rápido, alinhar na gamificação do trabalho, entre tantas outras. Todas elas exigem ao trabalhador disponibilidade permanente, cultura de colaboração e um impulso para a autoexploração.

Relatam-se ainda estratégias que remetem para a superstição ou para comportamentos e crenças ritualísticas: *“se eu chego, sento num lugar, sento aqui agora e caiu para mim aqui, se eu chego aqui amanhã, sento aqui e cai de novo, eu vou ter que sentar aqui todos os dias, colocar o celular do mesmo (risos), do mesmo, de preferência, sabe, no mesmo local, virado para a mesma direção”* (P06); *“o menino que trabalhava sempre comigo, ele parava a sua moto no local de estacionamento, com 4 passos para trás e 4 passos para o lado e a moto meio inclinada e ele logo que chegava e fazia esse ritual e, ou seja, ele estava descendo da moto e já estava tocando para ele, e então era como ‘mano, puto, é aí, é aí que toca’, então eu fazia a mesma coisa e não tocava para mim”* (P07). De facto, a procura dos pontos ‘onde toca’ é uma preocupação recorrente, principalmente nos estafetas. A crença é a de que existem determinados pontos onde caem os pedidos. Alguns trabalhadores conhecem esses pontos e, por vezes, os pontos mudam, exigindo a que se procurem os novos locais onde os pedidos caem (*“antigamente as pessoas, os estafetas ficavam todos na frente do restaurante que era ali que tocava, aí parou de tocar ali, um brother descobriu que lá na frente, debaixo da ponte, debaixo do viaduto, ali é que estava tocando porque ele passou por lá uma vez e tocou”* (P05).

Os mesmos trabalhadores que relatam e executam estas estratégias manifestam dúvidas sobre a sua eficácia, mas com estes rituais eles procuram uma outra coisa que as plataformas não lhes dão: controlo sobre o seu trabalho ao tentar executar estratégias que resgatem a atribuição de pedidos da arbitrariedade algorítmica e a coloque sob seu domínio. Talvez busquem um outro aspeto: sentido e coerência, preenchendo assim com as suas próprias regras os espaços em branco deixados pela sonegação de informação e desconhecimento do funcionamento do algoritmo.

O trabalho nunca é neutro, nem para o sujeito psicológico nem para as outras esferas de vida, e a organização do trabalho determina os impactos psicológicos desse mesmo trabalho. Características como a totalização do tempo, colonização de outras esferas de atividade, a atomização do trabalhador, o clima de concorrência e de comunicação desmaterializada e impessoal, a assimetria de informação, a falta de autonomia e

impossibilidade de controlo sobre vários aspetos da organização do trabalho, a menorização social, a não identificação profissional ou a impossibilidade de apropriação e transformação do género do trabalho produzirão, certamente, efeitos nos muitos milhares de trabalhadores que hoje exercem a sua atividade profissional através de uma *app* no seu telemóvel. Futuras investigações poderão determinar, em concreto, como se manifestam esses efeitos.

IV - Conclusão

A presente dissertação propôs-se a contribuir para a investigação e para o conhecimento de uma área ainda pouco estudada, não obstante a sua incidência, prevalência e tendência: a organização do trabalho plataformizado e as suas consequências no trabalhador. Optámos, por isso, por analisar um tipo específico de plataformas digitais, aquelas em que o serviço prestado, no local, não representa uma nova atividade, mas sim uma nova organização de trabalho de atividades já existentes. Como se disse anteriormente: assim é mais fácil isolar os efeitos da plataformização, não confundindo processo com produto.

Foi-nos possível, não só a corroboração de evidência já existente, mas também acrescentar informação, testemunhos e dados sobre as características desta nova organização do trabalho e seus potenciais impactos psicossociais no trabalhador.

De facto, através da recolha e análise de informação, verificámos a tendência para o esbatimento da fronteira entre vida profissional e vida pessoal (Bérestégui, 2021), a volatilização das relações laborais (Filgueiras & Antunes, 2020) e a sua contaminação por relações de parcerias comerciais, o clima de concorrência entre trabalhadores (Muller, 2020), a tendência para a desmaterialização e digitalização das interações sociais (Karanovic et al, 2021), a dificuldade comunicacional do trabalhador com a plataforma (Khöler, 2020), a onnipresença da possibilidade de suspensões e bloqueios na relação trabalhador-plataforma (Muller, 2020), a gestão algorítmica (Lee et al, 2015) e a assimetria no acesso a informação (Rosenblat & Stark, 2016), que resultam num maior controlo por parte da plataforma e numa perda de autonomia do trabalhador, ou a tentativa, ainda assim, de elaborar estratégias que permitam ao trabalhador algum controlo sobre aspetos do seu trabalho (Sun & Chen, 2021). Mas foi possível ir além da corroboração da evidência existente, trazendo novos dados para caracterização e reflexão.

Em primeiro lugar, é de notar que os entrevistados são trabalhadores qualificados e com habilitações elevadas, muitos com frequência universitária. Não obstante, encontraram-se a determinada altura das suas vidas a trabalhar como estafeta ou motorista TVDE, em condições de trabalho precárias, com longas jornadas de trabalho e um baixo valor/hora. Mais do que as qualificações formais, o que parece ser determinante para a entrada num trabalho com pouca qualidade é a trajetória de precariedade que o trabalhador já traz consigo. Muitos dos entrevistados acabaram a trabalhar através de plataformas digitais porque não encontravam melhores alternativas ou porque a crise pandémica, ao ditar o fim dos seus empregos ou atividades anteriores, os empurrou para a atividade precária mais à mão, isto é, com menos barreiras para entrada e que permitia iniciar uma atividade quase de imediato. Muitos reproduzem a narrativa e os valores associados ao trabalho por plataformas digitais, nomeadamente a flexibilidade e a liberdade, como uma das razões para escolher este tipo de atividade. Apesar disso, estes valores são rapidamente postos em causa pela própria organização do trabalho plataformizado. Ela caracteriza-se mais pelo controlo do que pela margem para autonomia do trabalhador, mais pela exigência para a disponibilidade permanente para o trabalho do que pela liberdade para escolher quando e como se trabalha.

Em segundo lugar, a experiência da atividade de trabalho revelou-se centralmente totalitária na vida dos trabalhadores de plataformas digitais. Mesmo executado num setor dos serviços, de forma precária e atomizada e com forte penetração das novas tecnologias de informação, o trabalho não se tornou periférico como a determinada altura se advogou que viria a ser, por exemplo, por Adam Schaff (1993) que afirmou que “o trabalho, no sentido tradicional da palavra, desaparecerá gradualmente (isto é, o trabalho que consiste no emprego da própria capacidade em troca de um determinado salário)” (p. 42). Parece ter sido precipitada a declaração do fim do trabalho (De Masi, 2001; Gorz, 1982; Méda, 1999; Rifkin, 2004), talvez tão precipitada como a aventura ideológica do fim da história (Fukuyama, 1992/2019). Este ponto pode parecer supérfluo ou até deslocado para o objeto do estudo da presente dissertação, mas não é. É fundamental sabermos qual o lugar que o trabalho tem na vida do trabalhador para podermos responder posteriormente sobre as possíveis consequências da organização do trabalho plataformizado para o sujeito psicológico e para as funções psicológicas do trabalho. Por hipótese, se o trabalho não se mostrasse minimamente central e os trabalhadores relatassem que a sua autorrealização, o seu desenvolvimento, a sua autonomia e a sua identidade se proporcionavam noutras atividades e contextos sociais, então poderíamos supor que as consequências da organização do trabalho sobre o trabalhador seriam relativizáveis. Não é esse o caso.

Na verdade, até mais do que central, o que encontramos foi um trabalho totalizante do tempo e da vida. Isto é, não é apenas central no sentido em que a esfera trabalho estrutura a vida e, consequentemente, organiza a relação com as outras esferas de atividade; ele é totalizante, pois o trabalho domina a esmagadora maioria do tempo do trabalhador, invade outros domínios da sua vida e prejudica o desenvolvimento de outras atividades. Mesmo o tempo em que o trabalhador está *offline* pode ser tomado por pensamento intrusivos sobre o trabalho e por sentimento de culpa e de angústia por não estar a trabalhar. Para isto podem concorrer vários aspetos: 1) a precariedade associada a este tipo de trabalho – por exemplo, a baixa remuneração por tarefa, a incerteza e inconstância do rendimento diário - exige muitas horas de trabalho por dia e muito dias de trabalho por semana; b) a utilização de estratégias de gamificação do trabalho que tem por objetivo fazer com que o trabalhador aumente a sua jornada de trabalho e se adapte às conveniências e interesses da plataforma; c) a intensificação, por parte do trabalhador, do esforço de trabalho em resposta à falta de controlo sobre a informação, sobre o algoritmo e sobre as condições e organização. O resultado é uma disponibilidade total para o trabalho, a monopolização do tempo pelo trabalho e a colonização de outras esferas de vida e de outras atividades.

Em terceiro lugar, as características da plataformização parecem colocar em causa o acesso a funções psicológicas tradicionalmente associadas ao trabalho e representam um risco psicossocial para o trabalhador: em vez de estruturação do tempo há uma destruturação da vida pelo monolitismo da esfera trabalho, em vez de incentivo à atividade há o prejuízo das atividades extratrabalho, em vez de partilha de objetivos e de propósito comum há a concorrência entre trabalhadores, em vez do alargamento do âmbito dos relacionamentos sociais há a atomização, em vez da identidade há a falta de reconhecimento e a desvalorização social da profissão, em vez da emancipação através da participação na construção do género do trabalho há a impossibilidade de autonomia, de catacrese e de mobilização da subjetividade.

Pormenorizando alguns aspetos (sem repetir outros, como os relacionados com o tempo e com a atividade, que já se abordaram):

- a relação entre os trabalhadores caracteriza-se pela concorrência, situação em que são colocados pelas próprias plataformas, uma vez que são tratados como microempresários que disputam entre si a procura dos que utilizam os serviços. Há uma reprodução da lógica do empreendedorismo individualizado e dos mitos legitimadores da desigualdade (Casanova et al., 2021) dentro das estruturas levando a situações de exploração entre trabalhadores. Já tivemos oportunidade de descrever as várias formas de regime de trabalho que existem

dentro do trabalho plataformizado. Formas como a constituição de empresas, plataformas intermédias, frotas para subcontratação ou aluguer, entre outras, são práticas dessa reprodução da narrativa dominante mesmo entre os que mais são prejudicados por essas lógicas. A consequência é a dificuldade de constituição de uma comunidade de iguais e a criação de barreiras intransponíveis ou quase ao desenvolvimento de ações coletivas que poderiam devolver aos trabalhadores controlo sobre aspetos da atividade e da organização do trabalho. Ao invés, a absorção e reprodução das narrativas das empresas das plataformas isola e divide os trabalhadores. Assim, as condições do trabalho são totalmente ditadas e controladas pela plataforma;

- já a relação com os clientes e com as plataformas é marcada, respetivamente, pelo poder de avaliação e pelo poder sancionatório que estes exercem sobre o trabalhador. De facto, o poder de suspensão e de bloqueio e, acima de tudo, a capacidade de exercer esse poder de forma discricionária e sem justificação, é um dos principais aspetos apontados ao funcionamento das plataformas. Essa discricionariedade arbitrária sem necessidade de legitimação, de informação ou de justificação estão presentes noutros aspetos do trabalho: por exemplo, na falta de informação aquando da distribuição de um pedido, impedindo uma tomada de decisão com possibilidade de escolha e alguma margem de autonomia, livre e consciente, ou a falta de informação sobre o funcionamento do algoritmo. Essa falta de informação não é acidental nem assimilável a uma mera preocupação com o segredo comercial. Ela é sistemática e instrumental para aumentar o controlo da plataforma sobre o trabalhador, obrigando-o a uma espécie de autoexploração por intensificação do seu esforço de trabalho. Como já demonstrámos, na ausência de conhecimento sobre o funcionamento do algoritmo, muitos trabalhadores tentam desenvolver estratégias de influência e controlo dos critérios de atribuição de pedidos. A esmagadora maioria dessas estratégias passam por trabalhar mais horas, passar mais tempo *online*, mostrar disponibilidade permanente, não recusar pedidos, mesmo que sejam desfavoráveis, tentar ter a melhor pontuação possível, submeter-se aos caprichos dos clientes, trabalhar às horas que as plataformas querem, fazer os serviços o mais rapidamente possível, etc.. Ou seja, submeter-se a um acréscimo de exploração, potenciando assim uma maior mais-valia para a empresa por trás da plataforma;

- os trabalhadores sentem o seu trabalho desvalorizado, marginalizado, minorizado e invisibilizado, seja pelos clientes, com os quais têm uma relação recheada de conflitos, seja pela sociedade em geral, que consideram não valorizar a profissão nem reconhecer a importância que ela efetivamente tem para o funcionamento da estrutura económico-social. Por consequência também os trabalhadores se sentem minorizados e marginalizados, sem

reconhecimento técnico ou social. Nestas condições torna-se difícil construir e assumir uma identidade profissional tendo por referência o trabalho que efetivamente se está a desempenhar. Muitos trabalhadores manifestam uma não-identificação com a profissão e colocam a questão nestes termos: é uma questão de estar e de ser. Estão, mas não são trabalhadores de plataformas digitais. O problema que se coloca é: então são o quê? Se outras esferas de vida se encontram prejudicadas pela totalização do trabalho plataformizado e se neste momento não desempenham outra profissão? Alguns remetem para a sua profissão passada, outros projetam no que pretendem vir a ser no futuro, mas o presente é uma tensão entre o estar e o ser;

- o parco relacionamento social entre as partes constituintes deste tipo de trabalho parece prejudicar a construção do género do trabalho. De facto, a aprendizagem de regras, de como utilizar as ferramentas do trabalho e das formas de lidar com o conflito com o real faz-se de forma essencialmente individual e individualizada, a partir da experiência do dia-a-dia de cada trabalhador. Acresce que o pouco espaço deixado para a autonomia e reinterpretação subjetiva do género do trabalho pode impedir a sublimação do conflito e bloquear o processo de transformação de uma atividade heterodeterminada em atividade emancipatória. Dito de outra maneira, a forma como a plataforma controla vários aspetos da organização do trabalho, não abrindo espaço para a sua negociação, flexibilização e transformação pelos trabalhadores prejudica a vivência subjetiva do trabalho e impede o desenvolvimento do sujeito-trabalhador. De facto, algumas estratégias que os trabalhadores utilizam para tentar algum controlo remetem, como já vimos, para a autoexploração ou em alguns casos para superstições e comportamentos ritualísticos. Desta forma, aprofunda-se a alienação e não a emancipação. Devemos referir, no entanto, que alguns trabalhadores relatam estratégias nas quais as regras são refeitas e novos usos são dados às ferramentas do trabalho, o que revela que a força subjetiva não é totalmente apagada mesmo sob um controlo digital rígido. Este é um aspeto que mereceria, talvez, mais atenção em futuros estudos: quais as estratégias mobilizadas para garantir o controlo de alguns aspetos desta organização de trabalho, quais as motivações para o empreendimento de tais estratégias, de que forma é que elas podem ser usadas para a emancipação em oposição à alienação?

Ainda sobre o aspeto das funções psicológicas do trabalho, vale a pena duas reflexões. A primeira, sobre a necessidade de se repensarem estas mesmas funções, suas definições e construtos à luz da realidade da degradação da qualidade do trabalho e, em especial, da tendência para a plataformização. Não podemos ignorar que a conjuntura em que o trabalho plataformizado se desenvolve é diferente da que existia, por exemplo, na

altura em que Jahoda estudou o fenómeno. Em vez de uma definição das funções psicológicas do trabalho em oposição ao desemprego, hoje precisamos de debater essas funções tendo em conta também a qualidade do contexto em que o trabalho se realiza (Sousa-Ribeiro, Sverke & Coimbra, 2014). Não se trata apenas de saber o que é que o trabalho oferece ao sujeito psicológico comparativamente com o desemprego, mas sim se organizações de trabalho precarizantes são ou não capazes de cumprir com funções psicológicas e como é que o trabalho tem de ser modificado e reconstruído para se constituir em ganho psicossocial. A segunda reflexão é uma problematização de algumas conclusões que fomos retirando ao longo deste texto. Se o trabalho não perdeu centralidade (até se tornou totalizante), mas ao mesmo tempo a sua organização de trabalho, degradando-lhe a qualidade, não permite o acesso a funções psicológicas que antes lhe eram atribuídas, onde ficam essas funções? Onde vai o sujeito buscar a estruturação do tempo e um propósito social e coletivo? Onde vai alargar o âmbito dos seus relacionamentos sociais, criar um estatuto social ou uma identidade? Se não é no trabalho que o faz e se não há espaço para outras esferas de atividade autodeterminadas, então onde ficam estas funções? O trabalhador vive em carência das mesmas? Provavelmente. As consequências de tal facto serão enormes para o indivíduo, não só como trabalhador, mas como um todo. Esta é mais uma área a merecer, no nosso entendimento, mais atenção e investigação futura.

Em quarto lugar, se é verdade que o trabalho nunca é neutro para o trabalhador e a organização do trabalho nunca é psicologicamente inócua, temos forçosamente de concluir que o trabalho plataformizado e as suas características comportam consequências e riscos para o trabalhador. Esses aspetos não podem ser ignorados ou menosprezados pela intervenção psicológica, pela investigação, pela educação-formação e mesmo pelo desenvolvimento de políticas públicas que tenham em visto a melhoria das condições de trabalho e de vida dos trabalhadores. Acreditamos que a presente dissertação abre caminhos para o debate e discussão nestas várias áreas. A questão torna-se ainda mais relevante perante um rápido crescimento das plataformas digitais. Impõe-se, por isso, um debate sobre a totalização e cultura de disponibilidade permanente para o trabalho, sobre o controlo totalitário da burocracia digital e sobre a perda de autonomia do trabalhador perante a gestão algorítmica. É preciso intervir sobre a degradação da qualidade do trabalho e promover o trabalhador como sujeito coletivo, isto é, organizado num todo em torno das condições comuns de trabalho. Assim será possível exercer a sua autonomia e controlo sobre aspetos do seu trabalho, será possível o seu desenvolvimento pessoal e da sua identidade numa organização de trabalho que pode ser emancipatória e não apenas alienante.

Por último, é preciso referir que se a abordagem exploratória que seguimos tem óbvios benefícios para ficarmos a conhecer melhor uma realidade ainda desconhecida, ela também se caracteriza por algumas limitações. Por exemplo, a composição e a forma de constituição do grupo de indivíduos entrevistados não nos permitem ter dados em quantidade suficiente para fazer um retrato sociodemográfico do conjunto destes trabalhadores e não permite responder com evidência suficiente a muitas questões que surgiram. Mas estas limitações são caminhos abertos para futuras investigações. Será importante que futuros estudos sobre o impacto do trabalho através de plataformas digitais no sujeito psicológico possam investigar mais aprofundadamente as hipóteses da totalização do tempo pelo trabalho e o prejuízo de outras atividades, da sonegação de informação como forma de aumentar o esforço do trabalho, dos relacionamentos sociais mediados pela concorrência, avaliação e bloqueios, da não relação identitária com este tipo de trabalho, da (im)possibilidade de construção e transformação de um género de trabalho e, por fim, da hipótese da privação de acesso a determinadas funções psicológicas por via de uma organização que degrada a qualidade de trabalho. Outras abordagens serão pertinentes e necessárias como, por exemplo, a exploração das questões de género nos trabalhadores plataformizados, algo que seria manifestamente impossível de fazer na presente dissertação.

A importância que este tipo de organização de trabalho está a assumir na economia certamente garantirá a hipótese, se não mesmo a exigência, para que a investigação continue em todos esses e em muitos outros aspetos. No que a esta dissertação diz respeito, parece-nos que ela terá conseguido contribuir para esse esforço e para essa necessidade, podendo ser um ponto de partida para futuros debates e investigações.

Referências bibliográficas

- Abílio, L. (2020a). Digital platforms and uberization: towards the globalization of an administrated South?. *Contracampo – Brazilian Journal of Communication*, 398(2), 1-15, aug./nov. 2020. <http://dx.doi.org/10.22409/contracampo.v39i2.38579>
- Abílio, L. (2020b). Uberização e juventude periférica: desigualdades, autogerenciamento e novas formas de controle do trabalho. *Novos Estudos*, 39(3), 579–597. <https://doi.org/10.25091/s01013300202000030008>
- Allan, B. A., Austin, K. L., & Wilkins-Yel, K. G. (2021). Precarious work in the 21st century: a psychological perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 126. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103491>
- Aliança Bike. (2019). *Pesquisa de perfil dos entregadores ciclistas de aplicativo*. Associação Brasileira do Setor de Bicicletas. Disponível em: https://aliancabike.org.br/wp-content/uploads/2020/04/relatorio_s2.pdf
- Antunes, R. (2006). *Adeus ao trabalho? – ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. Cortez Editora
- Antunes, R. (2009). *Sentidos do trabalho – ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Boitempo Editorial
- Antunes, R. (2020a). *O privilégio da servidão – o novo proletariado de serviços na era digital*. Boitempo Editorial
- Antunes, R. (2020b). Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da indústria 4.0. In In Antunes, R. (Ed.) *Uberização, trabalho e indústria 4.0* (pp. 11-22). Boitempo Editorial
- Aristóteles. (2019). *Política*. Nova Veja, Lda. (obra original publicada ca. 330 a.C.)
- Bardin, L. (2020). *Análise de conteúdo*. Edições 70
- Bauman, Z. (2004). *Modernidad Líquida*. Fondo de Cultura Economica de Argentina
- Bauman, Z. (2007). *A vida fragmentada – ensaios sobre a moral pós-moderna*. Relógio d'Água Editores
- Bérestégui, P. (2021). *Exposure to psychosocial risk factors in the gig economy: a systematic review*. European Trade Union Institute

- Bertolini, A., Borkert, M., Ferrari, F. & Graham, M. (2021). Towards decent work in the digital age: introducing the fairwork project in Germany. *Z. Arb. Wiss.* 75, 187–192. <https://doi.org/10.1007/s41449-021-00247-w>
- Boavida, M. & Moniz, A. (2019). Work in digital platforms: literature review and exploratory interviews in Portugal. *Munich Personal RePEc Archive*, 108571. <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/108571>
- Bolstanski, L. & Chiapello, E. (2009). *O novo espírito do capitalismo*. Martins Fontes
- Brancati, C. U., Pesole, A. & Fernández-Macías, E. (2019), *Digital labour platforms in Europe: numbers, profiles, and employment status of platform workers*. Publications Office of the European Union: Luxemburgo.
- Canivet, C., Bodin, T., Emmelin, M., Toivanen, S., Moghaddassi, M., & Östergren, P.-O. (2016). Precarious employment is a risk factor for poor mental health in young individuals in Sweden: a cohort study with multiple follow-ups. *BMC Public Health*, 16:687. <https://doi.org/10.1186/s12889-016-3358-5>
- Carmo, R.M., Caleiras, J., Roque, I. & Assis, R.V. (2021). *O trabalho aqui e agora. Crises, percursos e vulnerabilidades*. Tinta-da-china
- Carter, N., Bryant-Lukosius, D., DiCenso, A., Blythe, J., & Neville, A. J. (2014). The use of triangulation in qualitative research. *Oncology Nursing Forum*, 41(5), 545–547. <https://doi.org/10.1188/14.ONF.545-547>
- Casanova, M., Costa, P., Rebecca Lawthom, & Coimbra, J.L. (2021). Neoliberal economic policies effects on perceptions of social justice and sociopolitical participation in Portugal. *Frontiers in Psychology*. 12 (Article 694270) doi:10.3389/fpsyg.2021.694270 <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.694270/full>
- Cícero. (2000). *Dos deveres*. Edições 70 (obra original publicada em 44 a.C.)
- Clot, Y. (2007). *A função psicológica do trabalho*. Editora Vozes
- Dejours, C. (1997). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. Cortez Editora
- Dejours, C. (2006). Subjectivity, work, and action. *Critical Horizons*, 7(1), 45–62. <https://doi.org/10.1163/156851606779308161>
- Dejours, C., & Deranty, J.-P. (2010). The centrality of work. *Critical Horizons*, 11(2), 167–180. <https://doi.org/10.1558/crit.v11i2.167>
- Dejours, C. (2011a). Psicopatologia do trabalho - psicodinâmica do trabalho. *Laboreal*, 7, (1), 13-16.

- Dejours, C. (2011b). «Trabalhar» não é «derrogar». *Laboreal*, 7, (1), 76-80.
- De Masi, D. (2001). *O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial*. José Olympio Editora
- Eisenberg, P. & Lazarsfeld, P. F. (1938). The psychological effects of unemployment. *Psychological Bulletin*, 35(6), 358-390. <https://doi.org/10.1037/h0063426>
- Filgueiras, V. & Antunes, R. (2020). Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. In Antunes, R. (org.) *Uberização, trabalho e indústria 4.0* (pp. 59-78). Boitempo Editorial
- Filgueiras, V. & Cavalcante, S. (2020). Um novo adeus à classe trabalhadora?. In Antunes, R. (org.) *Uberização, trabalho e indústria 4.0* (pp. 159-178). Boitempo Editorial
- Flatau, P., Galea, J., & Petridis, R. (2000). Mental health and wellbeing and unemployment. *Australian Economic Review*, 33(2), 161–181
- Fontanella, B.J.B. (2021). Participantes em investigação qualitativa. In Gonçalves, S.P. Gonçalves, J.P. & Marques (Eds.) *Manual de investigação qualitativa* (pp. 25-40). Pactor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação
- Frasquilho, D., Matos, M. G., Salonna, F., Guerreiro, D., Storti, C. C., Gaspar, T., & Caldas-de-Almeida, J. M. (2016). Mental health outcomes in times of economic recession: a systematic literature review. *BMC Public Health*, 16(1), 115–154. <https://doi.org/10.1186/s12889-016-2720-y>
- Fryer, D. & Payne, R. (1986). Being unemployed: a review of the literature on the psychological experience of unemployment. In C.L. Cooper & I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology, 1986* (pp. 235-278). Wiley
- Fukuyama, F. (2019). *O fim da história e o último homem*. Gradiva (obra original publicada em 1992)
- Gómez, E. E. (2021). Desenhos de investigação qualitativa. In Gonçalves, S.P., Gonçalves, J.P. & Marques (Eds.) *Manual de investigação qualitativa* (pp. 3-23). Pactor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação
- Gonçalves, C. (2006). *A família e a construção de projetos vocacionais de adolescentes e jovens* [Doctoral Dissertation. Universidade do Porto]. Repositório Aberto da Universidade do Porto. <http://hdl.handle.net/10216/14596>

- Gonçalves, S. P. & Gonçalves, J. P. (2021). Qualidade e ética na investigação qualitativa. In Gonçalves, S.P., Gonçalves, J.P. & Marques (Eds.) *Manual de investigação qualitativa* (pp. 41-59). Pactor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação
- Gordus, J. P. (1984). *Economic change, physical illness, mental illness, and social deviation: a study*. U.S. Government Printing Office
- Gorz, A. (1982). *Adeus ao proletariado: para além do socialismo*. Editora Forense Universitária
- Gorz, A. (2003). *Metamorfoses do trabalho: crítica da razão económica*. Annablume
- Grohmann, R. (2020). Plataformização do trabalho: características e alternativas. In Antunes, R. (org.) *Uberização, trabalho e indústria 4.0* (pp. 93-109). Boitempo Editorial
- Habermas, J. (1968). *Técnica e ciência como 'ideologia'*. Edições 70
- Han, K.-M., Chang, J., Won, E., Lee, M.-S., & Ham, B.-J. (2017). Precarious employment associated with depressive symptoms and suicidal ideation in adult wage workers. *Journal of Affective Disorders*, 218, 201–209. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2017.04.049>
- Harvey, D. (2007). *A brief history of neoliberalism*. Oxford University Press
- Herbig, B., Dragano, N., & Angerer, P. (2013). Health in the long-term unemployed. *Deutsches Ärzteblatt International*, 110(23–24), 413–419
- Hobsbawm, E. (1988). *A era do capital*. Editorial Presença
- Hobsbawm, E. (2001). *A era das revoluções*. Editorial Presença
- Hünefeld, L., Gerstenberg, S., & Hüffmeier, J. (2020). Job satisfaction and mental health of temporary agency workers in Europe: a systematic review and research agenda. *Work & Stress*, 34(1), 82–110. <https://doi.org/10.1080/02678373.2019.1567619>
- Huws, U.; Spencer, N.H. & Coates, M. (2019). *The platformisation of work in Europe: highlights from research in 13 european countries*. Foundation for European Progressive Studies
- Jaccard, P. (s.d.). *História social do trabalho das origens até aos nossos dias*. Círculo de Leitores
- Jahoda, M. (1987). Unemployed men at work. In Fryer, D. & Ullah, P. (Eds.). *Unemployed people: social and psychological perspectives* (pp. 1-73). Milton Keynes: Open University (obra original publicada em 1938)
- Jahoda, M. (1988). Economic recession and mental health: some conceptual issues. *Journal of Social Issues*, vol. 44, no. 4, 13-23

- Jahoda, M. (2009). *Employment and Unemployment: a social-psychological analysis*. Cambridge University Press
- Jahoda, M.; Lazarsfeld, P.F. & Zeisel, H. (2017). *Marienthal: the sociography of an unemployed community*. Routledge: Taylor and Francis Group (obra original publicada em 1933)
- Kachi, Y., Otsuka, T., & Kawada, T. (2014). Precarious employment and the risk of serious psychological distress: a population-based cohort study in Japan. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 40(5), 465–472. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3442>
- Karanović, J., Berends, H., & Engel, Y. (2021). Regulated dependence: platform workers' responses to new forms of organizing. *Journal of Management Studies* (John Wiley & Sons, Inc.), 58(4), 1070–1106. <https://doi.org/10.1111/joms.12577>
- Köhler, H.-D. (2020). Las relaciones laborales en la economía de plataformas. *Sociologia Del Trabajo*, 96, 23–33. <https://doi.org/10.5209/stra.69928>
- Lee, M.K.; Kusbit, D.; Metsky, E. & Dabbish, L. (2015, April 18-23). Working with machines: the impact of algorithmic and data-driven management on human work [Paper presentation]. *CHI '15: Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*. <http://dx.doi.org/10.1145/2702123.2702548>
- LeFranc, G. (1988). *História do trabalho e dos trabalhadores*. Europress
- Llosa, J. A., Menéndez-Espina, S., Agulló-Tomás, E., & Rodríguez-Suárez, J. (2018). Job insecurity and mental health: a meta-analytical review of the consequences of precarious work in clinical disorders. *Anales de Psicología*, 34(2), 211–223. <https://doi.org/10.6018/analesps.34.2.281651>
- Locke, J. (2019). *Dois tratados do Governo civil*. Edições 70 (obra original publicada em 1689)
- Lukács, G. (1980). *The ontology of social being: labour*. Merlin Press
- Magalhães, J. & Paul, V. (2021). Entrevista. In Gonçalves, S.P., Gonçalves, J.P. & Marques (Eds.) *Manual de investigação qualitativa* (pp. 63-85). Pactor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação
- Marta Sousa-Ribeiro, Magnus Sverke, & Coimbra, J.L. (2014). Perceived quality of the psychosocial environment and well-being in employed and unemployed older adults: the importance of latent benefits and environmental vitamins. *Economic and Industrial Democracy*. 35 (4), 629-652. doi:10.1177/0143831x13491840 https://sigarra.up.pt/fpceup/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=385047

- Marx, K. (2004). *Salário, preço e lucro*. Edições Avante (obra original publicada em 1865)
- Marx, K; Engels, F. (2021). *Manifesto do Partido Comunista*. Relógio d'Água (obra original publicada em 1848)
- Mckee-Ryan, F. M., Song, Z., Wanberg, C. R., & Kinicki, A. J. (2005). Psychological and physical well-being during unemployment: a meta-analytic study. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 53–76. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.1.53>
- Méda, D. (1999). *O Trabalho: um valor em vias de extinção*. Fim de Séculos Edições
- Mika, B. (2020). Digital “Putting-out System” - an old new method of work in platform economy. *Polish Sociological Review*, 211, 265–279.
- Milner, A., LaMontagne, A. D., Spittal, M. J., Pirkis, J., & Currier, D. (2018). Job stressors and employment precarity as risks for thoughts about suicide: an australian study using the ten to men cohort. *Annals of Work Exposures and Health*, 62(5), 583–590. <https://doi.org/10.1093/annweh/wxy024>
- More, T. (2010). *Utopia*. Rés-Editora (obra original publicada em 1516)
- Moscone, F., Tosetti, E. & Vittadini, G. (2016). The impact of precarious employment on mental health: the case of Italy. *Social Science & Medicine* (1982), 158, 86–95. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.03.008>
- Muller, Z. (2020). Algorithmic harms to workers in the platform economy: the case of Uber. *Columbia Journal of Law & Social Problems*, 53(2), 167–210.
- Neves, C. (2020, 21 de novembro). Estafetas preparados para levar pedidos a lisboetas confinados. *Diário de Notícias*, 156 (55367), 10-11. <https://www.dn.pt/edicao-do-dia/21-nov-2020/estafetas-preparados-para-levar-pedidos-a-lisboetas-confinados--13058501.html>
- Nunes, E. (2018, 10 de dezembro). Brasileiros são a “alma” da Uber Eats em Portugal. *Jornal de Notícias*, 131 (192) , 5. <https://www.jn.pt/economia/brasileiros-sao-a-alma-da-uber-eats-em-portugal-10299161.html>
- Nunes, E. (2020, 4 de dezembro). Negócio TVDE já não sustenta motoristas. *Jornal de Notícias*, 133 (186), 10-11. <https://www.jn.pt/nacional/negocio-tvde-ja-nao-sustenta-motoristas-13104870.html>
- Nunes, E. (2021, 3 de novembro). Protesto TVDE à porta da Web Summit pela regulação do setor. *Jornal de Notícias*, 134 (155), 12 <https://www.jn.pt/nacional/protesto-tvde-a-porta-da-web-summit-pela-regulacao-do-setor-14281066.html>
- Paul, K. I., & Moser, K. (2009). Unemployment impairs mental health: meta-analyses. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 264–282

- Pereira, A.C. (2022, 14 de maio). Flexibilidade e dinheiro extra. Mais mulheres estão a chegar às plataformas digitais. *Público*, 32 (11614), 14-15.
<https://www.publico.pt/2022/02/13/sociedade/reportagem/flexibilidade-dinheiro-extra-mulheres-estao-chegar-plataformas-digitais-1995212>
- Pesole, A., Urzì Brancati, M.C, Fernández-Macías, E., Biagi, F. & González Vázquez, I. (2018). *Platform Workers in Europe*. Publications Office of the European Union: Luxembourg. doi:10.2760/742789
- Platão. (2010). *A República*. Guimarães Editores (obra original publicada ca. 370 a.C.)
- Polkowska, D. (2019). Does the app contributes to the precarization of work? The case of Uber drivers in Poland. *Partecipazione e Conflitto*, 12(3), 717-741
- Rifkin, J. (2004). *The end of work: the decline of the global labor force and the dawn of the post-market era*. Jeremy P. Torch/Penguin
- Rodrigues, N. (2019). Micro-logística, trabalho de estafeta e subjectividade – uma auto-etnografia enquanto estafeta de uma plataforma de entregas em Lisboa. *XII Congresso da Geografia Portuguesa – Geografias de Transição para a Sustentabilidade*. (pp. 619-624). Guimarães: Associação Portuguesa de Geógrafos
- Rönblad, T., Grönholm, E., Jonsson, J., Koranyi, I., Orellana, C., Kreshpaj, B., Chen, L., Stockfelt, L., & Bodin, T. (2019). Precarious employment and mental health: a systematic review and meta-analysis of longitudinal studies. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 45(5), 429–443.
<https://doi.org/10.5271/sjweh.3797>
- Rosenblat, A. & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: a case study of uber's drivers. *International Journal of Communication* 10 (2016), 3758-3784
- Schaff, A. (1993). *A sociedade informática: as consequências sociais da segunda revolução industrial*. Brasiliense
- Schinestsck, C.R. (2020). As condições de trabalho em plataformas digitais sob o prisma do direito ambiental do trabalho. In Antunes, R. (org.) *Uberização, trabalho e indústria 4.0* (pp. 79-92). Boitempo Editorial
- Smith, A. (1996). *A riqueza das nações: investigação sobre sua natureza e suas causas*. Editora Nova Cultural, Ltd. (obra original publicada em 1776)
- Sulek, A. (2007). The Marienthal 1931/1932 study and contemporary studies on unemployment in Poland. *Polish sociological review*, 1 (157), 3-25

- Sun, P. & Chen, J. (2021). Platform Labour and Contingent Agency in China. *China Perspectives*, 1, 19–27. <https://doi.org/10.4000/chinaperspectives.11325>
- Teixeira, A. (2022, 3 de fevereiro). Motoristas TVDE saíram à rua para pedir tarifa justa. *Jornal de Notícias*, 134 (247), 20. <https://www.jn.pt/local/noticias/porto/porto/dezenas-de-motoristas-tvde-protestam-por-uma-tarifa-mais-justa-14552117.html>
- Urbini, F., Lo Presti, A., Chirumbolo, A., & Callea, A. (2020). Two is worse than one: the mediating role of precariousness of life in the association between qualitative job insecurity and distress among Italian temporary employees. *Electronic Journal of Applied Statistical Analysis*, 13(3), 634–651. <https://doi.org/10.1285/i20705948v13n3p634>
- Utzet, M., Valero, E., Mosquera, I. & Martin, U. (2020). Employment precariousness and mental health, understanding a complex reality: a systematic review. *International Journal of Occupational Medicine & Environmental Health*, 33(5), 569–598. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01553>
- Vancea, M., & Utzet, M. (2017). How unemployment and precarious employment affect the health of young people: a scoping study on social determinants. *Scandinavian Journal of Public Health*, 45(1), 73–84. <https://doi.org/10.1177/1403494816679555>
- Villalobos, L. (2021, 12 de maio). ACT detectou 275 casos de motoristas de TVDE em situação irregular no ano passado. *Público*, 32 (11338), 33. <https://www.publico.pt/2021/05/11/economia/noticia/act-detectou-275-casos-motoristas-tvde-situacao-irregular-1962036>
- Villalobos, L. (2021, 3 de novembro). Menos TVDE nas estradas fez subir o tempo de espera e os preços. *Público*, 32 (11513), 22–23. <https://www.publico.pt/2021/11/02/economia/noticia/menos-tvde-estradas-aumenta-tempo-espera-precos-1983363>
- Vives, A., Amable, M., Ferrer, M., Moncada, S., Llorens, C., Muntaner, C., Benavides, F. G., & Benach, J. (2013). Employment Precariousness and Poor Mental Health: Evidence from Spain on a New Social Determinant of Health. *Journal of Environmental & Public Health*, 2013, 1–10. <https://doi.org/10.1155/2013/978656>
- Wallerstein, I. (1999). *O capitalismo histórico*. Estratégias Criativas
- Warr, P.; Jackson, P. & Banks, M. (1988). Unemployment and mental health: some british studies. *Journal of Social Issues*, Vol. 44, No. 4, 1988, 47–68

- Warr, P. (2017). Happiness and mental health: a framework of vitamins in the environment and mental process in the person. In Cooper, C.L. e Quick, J.C. (Eds.). *The handbook of stress and health: a guide to research and practice* (pp. 57-74). John Wiley & Sons, Ltd.
- Weber, M. (2010). *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. Editorial Presença (obra original publicada em 1905)
- Zwick, A. & Spicer, Z. (2019). Blight or remedy: understanding ridehailing's role in the precarious 'gig economy'. *Planning Theory & Practice*, 20(3), 424–427.
<https://doi.org/10.1080/14649357.2019.1629197>

Anexo 1

Critérios e Diagrama da pesquisa para revisão de literatura

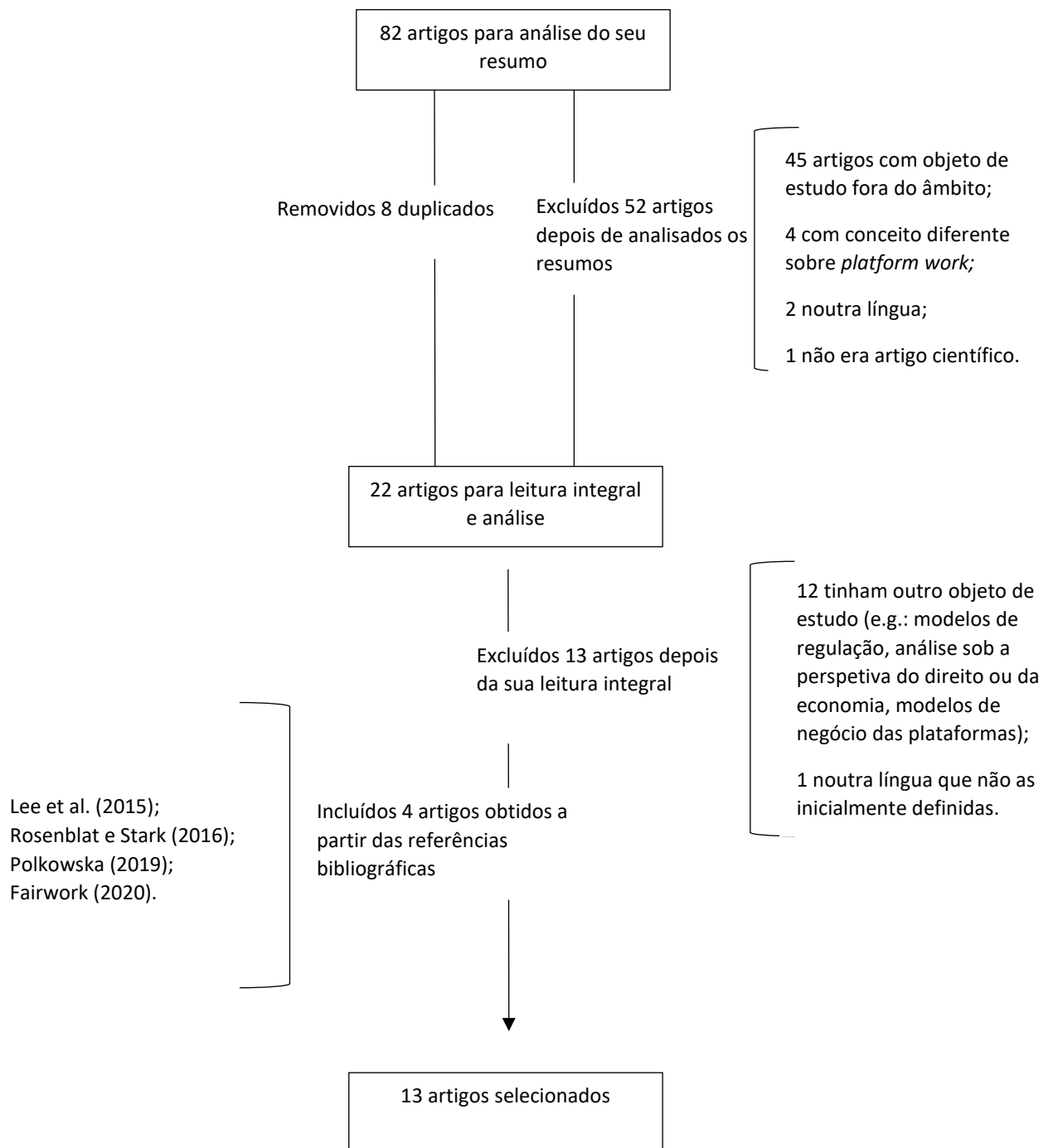
Através do EBSCO Host foram selecionadas as seguintes bases de dados: Humanities Source Ultimate, Academic Search Ultimate, eBook Collection (EBSCOhost), Fonte Acadêmica, APA PsycArticles, APA PsycBooks, APA PsycInfo, Psychology and Behavioral Sciences Collection, Sociology Source Ultimate

Foi feita pesquisa pelas expressões “platform economy”, “platform work”, uberization ou “uber economy” no resumo dos artigos (AB "platform economy" OR AB "platform work" OR AB "uber economy" OR AB uberization).

A justificação para a pesquisa por estas expressões e não outras prende-se com a opção por pesquisar e investigar uma realidade concreta dentro da realidade heterogénea. Tentou-se, por isso, circunscrever a pesquisa às expressões que caracterizam especificamente o trabalho mediado por plataformas digitais com necessidade de trabalho físico e geografia local. Evitou-se, pela mesma razão, a pesquisa por expressões como *gig economy* ou *digital economy*, uma vez que estes conceitos são mais abrangentes e incluem situações diversas como o *crowdwork*, *cloudwork*, plataformação e outras modalidades ainda como as personificadas pelo Airbnb e outras plataformas digitais deste tipo.

À pesquisa adicionaram-se ainda os seguintes critérios: artigos em revista científica com revisão de pares, com texto integral, publicados entre 2000 e 2021, em inglês, castelhano ou português.

A pesquisa devolveu 82 artigos. Procedeu-se a partir daqui a uma seleção manual como se explica no fluxograma seguinte:



Anexo 2

Guião semiestruturado para entrevista

1. Caracterização do participante

Idade:

Sexo:

Nacionalidade:

Formação académica/profissional:

Emprego / tipo de trabalho em plataformas:

Há quanto tempo trabalha através de plataformas:

Quantas horas por semana:

Vínculo laboral:

2. Histórico laboral

O que o levou a inscrever-se como trabalhador de plataformas? Como tem sido a evolução desse trabalho em termos de horas/dias trabalhados e rendimentos obtidos? Qual a relação entre trabalho e outras esferas da vida, nomeadamente a familiar?

3. Descrição do trabalho

Em que consiste o trabalho desempenhado? Como descreve as tarefas que tem de desempenhar nesse trabalho? Como é a relação com clientes, outros trabalhadores plataformizados e superiores hierárquicos? Qual o espaço para a autonomia, decisão e controlo e qual a relação com a gestão algorítmica e com a vigilância digital exercida?

4. Aprendizagem / Género profissional

Como adquiriu os conhecimentos/competências para o desempenho das tarefas? Como tenta melhorar o seu desempenho? Como faz quando se depara com um problema ou um erro?

5. Avaliação do trabalho e identidade profissional

Como são avaliadas as condições de trabalho, como perspectiva o futuro e o desenvolvimento de carreira? Gosta do que faz? Como se vê e como crê que os outros o veem? Como se define profissionalmente?

6. Estratégias de iniciativa e controle

Tenta manter relacionamento e suporte social com outros trabalhadores de plataformas? Como? São usadas estratégias para contornar o algoritmo ou a vigilância digital? Quais? Usa estratégias para melhorar o desempenho laboral, evitar tarefas ou maximizar rendimentos? Quais?

Anexo 3

Consentimento Informado

O presente estudo, intitulado *Trabalhar através de plataformas digitais: consequências para o sujeito psicológico e para as funções psicológicas do trabalho*, é realizado pelo mestrando Moisés Salvador Coelho Ferreira no âmbito da dissertação de Mestrado em Temas da Psicologia e desenvolvido na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, sob orientação do Prof. Doutor Joaquim Luís Coimbra.

Tem como objetivo compreender melhor a realidade, em Portugal, do trabalho realizado através de plataformas digitais, e, concretamente, a forma como este tipo de trabalho se organiza e como impacta no trabalhador do ponto vista social e psicológico.

A sua participação é da maior importância para a melhor compreensão desta realidade. Essa participação é voluntária, não envolve qualquer risco acrescido, e a recusa em participar não implica qualquer tipo de prejuízo ou consequência. A qualquer momento pode desistir da pesquisa, sem qualquer justificação, e revogar o consentimento dado.

O seu contributo neste estudo passa por participar numa entrevista onde serão abordadas questões sobre a organização do trabalho através de plataformas digitais.

Será feita gravação áudio, para a qual se solicita autorização, para posterior transcrição e análise de conteúdo. Todos os dados recolhidos serão tratados sob princípios éticos de confidencialidade e anonimato. Em nenhum momento será divulgado o seu nome ou outros elementos que quebrem o anonimato e a informação recolhida e tratada globalmente será apenas utilizada para responder às perguntas de investigação e para nenhum outro fim.

Após o tratamento e análise dos dados, os resultados globais da investigação serão partilhados com os participantes.

Declaro que tomei conhecimento dos objetivos desta investigação, tendo sido devidamente informado/a de todos os aspetos que considero relevantes, nomeadamente riscos e benefícios da minha participação, formas de recolha, gravação e tratamento de dados. Foi-me também possibilitado o esclarecimento de dúvidas sobre a investigação.

A minha participação é voluntária, tendo sido informado/a de que posso desistir da mesma e revogar o consentimento sem qualquer tipo de prejuízo ou consequência.

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura: _____

Anexo 4

Caracterização dos participantes entrevistados

	Idade	Sexo	Nacion.	Habilitações	Profissão	Antiguidade	Carga Horária	Vínculo
P1	43	M	Port.	Freq Univ	TVDE	5 anos e 3 meses	30 a 80 horas por semana	Recibo verde
P2	39	M	Port.	Bacharelato	TVDE	5 anos e 5 meses	30h por semana	Sócio gerente
P3	36	M	Port.	9º ano	TVDE	3 anos	50 h por semana	Trabalhador independente
P4	48	M	Port.	Bacharelato	TVDE	2 anos	40 a 50 horas por semana	Nenhum
P5	31	M	Bras.		Estafeta	1 ano e 6 meses	13 horas por dia	Nenhum
P6	39	M	Bras.	Ensino Médio	Estafeta	2 anos	60 horas por semana	Nenhum
P7	29	F	Venez.	Freq Univ	Estafeta	9 meses (deixou há 3 meses)	12 horas por dia	Nenhum
P8	22	M	Venez.	Equivalente 12º ano	Estafeta	1 ano e 6 meses	8 a 10 horas por dia, 6 dias por semana	Recibos verdes
P9	39	M	Bras.	Licenciatura	Estafeta	3 anos	6 horas por dia, 6 a 7 dias por semana	Sem vínculo
P10		M	Port.	Licenciatura	TVDE	6 anos	10 horas por dia, 6 dias por semana	‘parceiro’ da plataforma
P11	41	M	Bras.	Freq Univ	Estafeta	3 anos e 10 meses	11 a 12 horas por dia, 5 dias por semana	Nenhum
P12	52	M	Port.	12.º ano	TVDE	1 ano	50 h por semana	Por conta própria

P13	57	M	Venez.		Estafeta	3 anos e 6 meses	8 a 12 horas por dia, 7 dias por semana	Recibos verdes
P14	28	M	Port.	Curso profissional	TVDE	5 anos e 1 mês	60 a 70 horas por semana	Sócio gerente
P15	24	M	Bras.	Freq Univ	Estafeta	2 anos	50 horas por semana	Prestação de serviços
P16	35	M	Port.	12.º ano	TVDE	4 anos	40 horas por semana	Sócio gerente
P17	62	M	Port.	12.º ano	Estafeta	3 anos e meio	40 horas por semana	Recibo verde
P18	51	M	Port.	Freq. Univ.	TVDE	6 meses	50 horas por semana	Assalariado de empresa parceira
P19	53	M	Bras.	Licenciatura e pós-graduação	Estafeta	Quase 3 anos	60 horas por semana	Recibo verde
P20	36	M	Bras.	12.º ano	Estafeta	2 anos e meio	60 horas por dia	Recibo verde

Anexo 5

Estímulo para a participação de informante-chave

Existem cada vez mais pessoas a trabalhar através de plataformas digitais, mas sabe-se muito pouco sobre a forma como se organiza o trabalho através das plataformas, sobre as condições de trabalho e sobre o impacto na vida e no dia-a-dia do trabalhador.

É esta a realidade que pretendo estudar, tendo como base a experiência do próprio trabalhador.

Enquanto administrador de grupo de rede social / dinamizador de grupo de whatsapp ou telegram / membro de organização sindical encontra-se numa posição que permite uma maior compreensão desta realidade, da sua complexidade e da forma como esta se expressa na vida dos trabalhadores.

Assim, a partir das publicações e debates em grupos e redes sociais / dos casos e problemas que chegam à estrutura sindical consegue ter acesso a informação que permitirá conhecer melhor a motivação dos trabalhadores para este tipo de trabalho, os principais tópicos ou áreas de preocupação, assim como os impactos, positivos e negativos, do trabalho através de plataformas digitais.

É nesse sentido e nessa qualidade de administrador de grupo de rede social / dinamizador de grupo de whatsapp ou telegrama / membro de organização sindical que lhe solicito uma descrição da realidade que observa.

Com os melhores cumprimentos

Anexo 6

Caracterização dos informantes-chave e seus contextos

	Papel do informante	Contexto do informante
I1	Administrador de grupo em aplicação de mensagens instantâneas	Grupo com cerca de 2000 membros destinado a motoristas e parceiros TVDE
I2	Administrador de grupo em aplicação de mensagens instantâneas	Grupos de whatsapp de estafetas que no total abrangem cerca de 600 trabalhadores

Anexo 7

Sistema de categorias e definições operacionais

Temas	Códigos	Descrição	Exemplos
Razões para o trabalho	Flexibilidade, liberdade e controlo	Os trabalhadores referem a possibilidade de flexibilidade horária, de liberdade e independência no trabalho como uma das razões para terem optado pelo trabalho através de plataformas e não por outro qualquer trabalho.	A liberdade de ter o livre horário, né, trabalhar na... poder fazer outras coisas dentro do horário (P06) Como a gente me falava que na Uber Eats tu conseguias fazer de teu próprio chefe... sem ter ninguém a, pronto, a chingar a vida... que podias fazer o teu próprio horário (P07)
	Única ou melhor alternativa	Os trabalhadores dizem que começaram a trabalhar através de plataformas porque este era o único trabalho disponível ou, em alguns casos, não sendo o único era o que se revelava a melhor opção dentro das disponibilidades.	Para eu me colocar na minha área, que eu andei vendo as empresas aí, o rendimento não me satisfazia pelo facto de a renda aqui em Portugal ser muito alta (P11) Necessidade de trabalho. E a única solução que tinha era essa (P12)
	Identificação com as competências requeridas	Os trabalhadores referem gostar de executar determinadas tarefas ou competências que considerem estar relacionadas com o trabalho plataformizado como, por exemplo, a comunicação com outros ou a condução de veículos.	Eu sempre tive o gosto de conduzir. Sempre. é uma coisa que eu adoro fazer é conduzir. Depois, ahhh, juntou-se o útil ao agradável, como é costume dizer (P03) O tipo de trabalho em si foi algo que me agradou porque, como vê, eu sou uma pessoa iminentemente comunicativa (P13)
	Desemprego	Os trabalhadores referem o facto de estarem desempregados como uma das razões para terem iniciado a atividade através de plataformas digitais.	Porque é que eu entrei para esta atividade? Ahhh... na altura estava desempregado, tinha tido até um litígio com a entidade empregadora (P01) Estar desempregado, fundo de desemprego e o fundo de

			desemprego, como a gente sabe não dura sempre (P18)
	Rendimento	Os trabalhadores referem a expectativa de bons ganhos como uma das razões para terem iniciado atividade através de plataformas digitais.	Achava que ganharia, né, relativamente bem. Às vezes ouvia... tem sempre alguém que diz 'conheço não sei quem que ganha mil e não sei quantos euros' (P15) Consigo ser dona de casa e trabalhar fora e ganhar mais do que no restaurante (Pereira, 2022, 14 de fevereiro)
	Pandemia	A pandemia e as suas consequências na economia e na atividade económica são identificadas como uma das razões para o início de trabalho através de plataformas digitais.	Depois por causa da pandemia a gente ficou em layoff e já foi... tchau. E isso foi o que me levou a entrar na UberEats porque não conseguia trabalho (P07) No dia 13 já estava a trabalhar, veio a pandemia e as coisas foram ficando cada vez mais difíceis. O patrão teve de dispensar pessoas. Entreguei currículo em todo o lado e não consegui nada (Neves, 2020, 21 de novembro)
	Enriquecimento de competências	Trabalhadores referem como razão para a escolha do trabalho através de plataformas a possibilidade de enriquecer determinadas competências, como as linguísticas ou sociais, por exemplo.	Possibilidade de poder treinar a língua inglesa, sobretudo a língua inglesa (P02) Ir-me-ia enriquecer a nível de algum tipo de competências (P10)
	Mudar de atividade	Os trabalhadores referem a necessidade de mudar de atividade como uma das razões para terem iniciado atividade através de plataformas digitais.	Primeiro, era uma atividade diferente daquilo que eu estava a fazer (P02) O atendimento ao público, que acaba por ser, era uma novidade para mim (P14)
	Facilidade de acesso	Os trabalhadores referem a facilidade de acesso à profissão como uma das razões para terem optado por este tipo de trabalho.	Meu acesso mais fácil de gerar... e pronto, abri a conta (P07) À espera que saia em breve a cidadania [mas já trabalha na Uber Eats há três meses]. Com a cidadania, posso

			procurar trabalho na minha área (Nunes, 2018, 10 de dezembro)
Relação com outras esferas de vida	Invasão de outras esferas de vida	A esfera do trabalho invade e determina outras esferas de vida, como família, lazer, hobbies, realização de atividades académicas e desportivas.	Como é que tens a relação entre colegas entre aspas, colegas motoristas, se tu vives 12h ao volante e depois vais correndo para casas para dormir e comes num sítio qualquer ou levas a marmita (P10) Você abre mão do seu tempo. Não descansa. Não se diverte (Pereira, 2022, 14 de maio)
	Totalização do tempo	O trabalho é descrito como monopolizador do tempo de quem trabalha através de plataformas digitais.	É praticamente o dia inteiro ligado. Aí dependendo mesmo das chamadas (P06) Há pessoas que acordam... tocou, são 3h da manhã, acordam, foram buscar o pedido e levaram (P07)
	Reação ao tempo de não-trabalho	O trabalhador relata ansiedade quando não está a trabalhar e pensamentos intrusivos sobre o trabalho quando se encontra em situações de não-trabalho.	Nos dias em que eu não saía para trabalhar porque eu não estava com disposição para sair para rua porque já estava cansado, eu ficava-me sentindo culpado porque eu não estava trabalhando... e começou a afetar muito a minha ansiedade, eu comecei a ficar muito recluso em casa (P05) Hoje em dia, por exemplo, folgo a uma segunda e vou estar o dia todo 'Será que isto está bom? Será que vai abrir uma tarifa dinâmica? Será que sim, será que não, será que estão a faturar bem?... Ihh, este até está a faturar bem...' (P14)
Funcionamento das plataformas	Falta de transparência sobre o funcionamento do algoritmo	Assimetria na detenção da informação e desconhecimento, por parte do trabalhador, sobre os critérios de programação e de funcionamento dos algoritmos.	Não se consegue perceber. Não há... eu vou-lhe ser sério, já tentamos, mas não... não lhe posso dizer que é de uma maneira ou doutra porque não há uma maneira de saber. Eles não explicam, não querem que a gente saiba. (P14)

			Consistência, não sei quê... horas de contribuição e sei lá o quê. E comprometimento... também não sei qual é... também não sei qual é a diferença desse para o outro... É a confiança que a aplicação tem em ti... não percebo bem. (P15)
	Sonegação de informação	Assimetria na distribuição da informação, privando o trabalhador de informação chave sobre as tarefas a executar.	Quando aparece o pedido, bom, temos informação de onde é que está o cliente, não é (risos)? Mas, de resto... sobre a viagem que fazer a seguir não sabemos nada. Nem valor, nem itinerário, nem destino, nada. (P01) A partir do momento em que você recebe você vai no estabelecimento, você ainda não sabe a casa do cliente (P06)
	Gamificação e aumento do esforço do trabalho	Mecanismos utilizados pelas plataformas para levar os trabalhadores a intensificar o seu esforço de trabalho.	Quando estava um tempo ruim e ameaçava chover, aí a Uber lançava uma promoção.... Faça 11 entregas e ganhe 10 euros... Agora durante tal horário, durante as 19 até às 23, se você fizer 11 entregas você ganha 10 euros a mais... (P05) Por exemplo, você tem a nota 5.0 você vai pegar aquele horário primeiro do que todos os outros... 4.9, 4.8, entendeu? Você vai conseguir pegar todos esses horários até 10 slots de hora por dia. (P11)
	Decisões não fundamentadas	Aplicação de regras que não são claras e que são vistas pelos trabalhadores como arbitrárias ou não fundamentadas.	Não explica. Termina a parceria. Supostamente termina a parceria porque encontrou indícios de fraude. Que indícios foram? Ninguém sabe. O que é que o homem fez para ser acusado? Nem sequer teve direito à sua defesa. (P02)

			Na verdade eles não têm um ... como vou-te dizer?... uma lei ... um norte, né? Para verificar... (P06)
Autonomia e Controlo	Condições do trabalho	Condições típicas do trabalho plataformizado e quem as define.	Não sou eu enquanto, primeiro enquanto ENI e depois enquanto empresa unipessoal, que digo ‘Não, eu tenho este veículo, investi mais neste veículo, ou investi num veículo mais simples de ser mais competitivo em termos de preço, então eu é que defino o preço’. Não, eles é que definem... ahhh... é que definem tudo, praticamente tudo. (P01) passar para terceiros — parceiro/motorista — o máximo de custos da actividade, apesar de ficar com todo o poder para que, de forma unilateral, imponha as condições de trabalho, as sanções e todas as regras que entender. (Villalobos, 2021)
	Sensação de ser controlado ou dependente	Sensação de ser subordinado ou dependente e de não conseguir dominar o contexto de trabalho e as condições em que opera.	Sei que é um robô e que estamos controlados por um telemóvel (P07) Vamos supor agora: tenho que ir à casa de banho e eles ‘não, não podes ir, estás a trabalhar’. Se eu paro e vou parar... fiquei sem gasolina... esqueci-me de pôr gasolina ontem e parei numa bomba de gasolina, eles pelo gps veem onde estás e mandam mensagens ‘Está tudo bem?’’. Caramba, pá! É um spam. (P12)
	Avaliação e pontuação	Mecanismos presentes na intermediação entre o trabalhador, o cliente e a plataforma, suas consequências para o trabalhador e para o exercício de controlo da atividade.	geralmente eu subo, principalmente a Uber porque a Uber tem uma nota, o cliente te dá uma nota, mas essa nota é para saber se o produto chegou rápido, se chegou intacto, né, e muitas vezes se você não sobe você recebe uma nota negativa e como isso me prejudica, então é assim, eu sou

			obrigado a subir e entregar na porta do cliente (P06) Você não pode fazer asneiras, você tem que fazer como eles dizem... ‘olha vai por aquela linha’, ‘ah mas por aquela’, ‘Não’. Os pontos descem e descendo os pontos a gente deixa de receber horas. Vamos supor, eu... se que quero trabalhar 10 horas direitinhas com a Glovo tenho que fazer tudo direito. (P12)
	Condições para a tomada de decisão	Quais as condições que o trabalhador tem para uma tomada de decisão livre e informada e em respeito para com a sua autonomia e interesses.	É totalmente às cegas. (P05) Porque ela [a plataforma] disse ‘olha, oh R., vai levar o E. Ai não vais? Penalizado, porque baixa a produção’. Mas o R, das duas uma, ou vai para não ser penalizado, ou não vai para não tirar dinheiro da casa das filhas. Porque vai tirar dinheiro das filhas para ir levar o E. (P13)
	Controlo do tempo	Controlo que o trabalhador tem sobre o seu próprio tempo de trabalho e graus de autonomia para dispor e organizar esse mesmo tempo.	Eles deixam muito claro que tu para tirar uma hora... para tirar aquela hora tens que tirar 24h antes daquela hora... imagina que eu quero tirar agora, se eu tiro agora as minhas horas eles vão lixar-me com a minha pontuação. (P08) A única coisa é que podes escolher o teu dia de folga. Basicamente só isso. Porque as horas tem que se trabalhar na hora do almoço e na hora do jantar. Se não trabalhas nessa hora tu não vais conseguir fazer o teu mínimo. (P15)
	Espaço para autonomia	Qual o espaço que o trabalhador tem para a sua subjetividade dentro da organização de trabalho e das tarefas prescritas.	Estava em Almada quando me apareceu o multiplicador na aplicação e não sei o que é que eu fiz, meti 1.0 e começo logo a receber mensagens ‘perdeu uma viagem. Considere baixar o seu multiplicador’ (P01)

			O exemplo que estou a dar para o [Uber] Pet serve para todos os exemplos de produtos que as plataformas queiram vender. Quando eles querem apresentar um novo produto dizem sempre que não é obrigatório, no entanto, qualquer motorista consegue provar que isso é falso. Porquê? Porque nós temos 3 padrões. Temos o padrão de aceitação e o padrão de cancelamento. E as plataformas reservam-se o direito de nos bloquearem por taxa de cancelamento elevada, ok? (P13)
Relacionamento com as plataformas	Comunicação impessoal	A comunicação é caracterizada por ser feita de forma digital, sem interlocutor direto e muitas vezes baseada em respostas automáticas e impessoais.	Ao longo destes anos comentei algumas vezes com os passageiros que é mais fácil falar com deus do que falar com a Uber porque com deus a gente vai ali ao padre, confessa-se... Com as plataformas é um bocado ou bastante difícil (P20) Tudo quase que um robot falando com a gente. A gente manda email, aí eles já vem às vezes com resposta pronta, já. (P20)
	Falta de resposta, feedback ou suporte	O relacionamento entre trabalhador e plataforma é caracterizado pela falta de resposta, feedback ou suporte por parte da plataforma.	o motorista tem a possibilidade de expor a situação, regra geral, estar a afalar com aquilo é a mesma coisa que estar a afalar para a parede. É chapa 5 e é chapa 5. (P02) E se for um caso mais específico, mais problemático, mais polémico... esquece. Aí é que você não tem acesso mesmo a nenhum tipo de comunicação por parte da empresa (P09)
	Relacionamento unilateral	A comunicação entre trabalhador e plataforma é unilateral e unidirecional, partindo da plataforma para	alguém vem-me bloquear sem me perguntar o que é que aconteceu, sem ir pedir

		o trabalhador, sendo o contrário muito difícil ou mesmo impossível.	responsabilidades a quem de direito (P02) A comunicação? É de uma via só. É da Glovo para nós e nós para eles nada. A comunicação é só por uma via só. Só tem uma via. É Glovo estafetas. Ahhh, estafeta Glovo não há. (P17)
	Coação e bloqueios	A relação entre trabalhador e plataformas é intermediada por bloqueios e suspensões, poder que está reservado às plataformas.	“A Uber reserva o direito de suspender a conta de um motorista que registo sucessivos cancelamentos indevidos” (P14) "Quando o motorista não cumpre os requisitos, e muitas vezes é forçado a isso pelos próprios clientes, é bloqueado pela plataforma sem possibilidade de qualquer contestação". (Teixeira, 2022)
Relacionamento com clientes	Pouca relação	A relação entre trabalhador e cliente é descrita como fugaz e quase inexistente.	Mas geralmente tu chegas ‘bom dia’ e tal... ‘a comida’, ‘tchau, muito obrigado’... há uma gorjeta e tal... porque um gajo também quer é despachar serviço, também não pode ficar muito no paleio (P08) Não tem muita conversa porque querendo ou não, ahhh, na cabeça de alguns clientes nós somos, eh, representantes da restauração e a restauração... atende primeiro os clientes, depois atende os estafetas e o cliente ele não entende isso e aí atrasa a comida deles e ele acha que a culpa é da gente. (P20)
	Exigência e conflito	Os clientes são descritos como pessoas que exigem demais do trabalhador e a relação entre cliente e trabalhador é caracterizada pelo conflito.	eu estava com 17kg nas costas que eram garrafas de vinho e garrafas de água para entregar e... e perguntei se poderia deixar no elevador... a entrega... ele disse que não. Aí eu entrei e tal... aí quando eu cheguei lá acima o cliente achou ruim porque eu

			perguntei se poderia deixar no elevador. Disse que o meu trabalho era chegar e entregar lá em cima mesmo, que eu estava errado e que se isso fosse no país dele ele ia-me dar um soco. (P05) O cliente, porque o cliente está a pagar, seja 2€, seja 250, pensa que a gente é criado dele. A gente não somos criados de ninguém, a gente está a prestar um serviço e o serviço é levar do ponto A ao ponto B em segurança. E depois ainda exigem rebuçados, águas, porem o Bluetooth ao radio, umas massagens nos pés, umas pedrinhas... não dá (P14)
	Desrespeito	O cliente é descrito como desrespeitoso para com o trabalhador e/ou para com os seus meios de produção.	uma larga maioria, tipo, a gente não sente respeito por parte deles, no que toca a... já apanhei muitos clientes que nem sequer dizem bom dia, boa tarde, boa noite, alguns, ahhh... e isso é uma coisa que me faz completamente impressão (P03) A semana passada... vinham com uma planta que 'ah, não cabe, deite os bancos'. Não. A mala é só isto. Se couber aqui vai. A mala é só assim. Não cabe não vai. (P16)
	Avaliação e classificação	A avaliação e classificação que os clientes podem fazer dos trabalhadores medeia a relação entre as partes, outorgando maior poder ao cliente em detrimento do trabalhador.	E pronto, foi logo no aplicativo e ta-ta-ta e colocou um dislike para mim. (P07) o senhor entra: 'olhe, eu estou atrasado, eu preciso de estar às 7 horas no trabalho, se você me puser lá a horas eu dou-lhe 5 estrelas'. Virei-me para trás 'oh amigo, no dia em que viver de estrelas em vou ao sofá busca-lo ao colo, até lá quero saber dos euros, estamos esclarecidos?' (P14)

Relacionamento com os trabalhadores	Concorrência e competição	A relação entre trabalhadores caracteriza-se pela concorrência e competição entre si.	o que existe aqui é uma concorrência, é ver quem faz mais... quem faz mais viagens, quem fatura mais por semana, ahhh... 'porque eu sei mais do que tu'... 'porque eu é que sei aqui uns sítios aqui'... como se diz na gíria: 'eu conheço uns spots que está sempre a pingar e tu não sabes que eu não te vou dizer' (P02) por exemplo, hoje está a haver uma manifestação e há motoristas deste género [mostra o telemóvel, põe uma mensagem de som de um motorista a dizer: 'agora a manifestação vai ser sempre à quarta-feira? Então é às quartas-feiras que eu vou trabalhar melhor']. Pronto... e há motoristas assim com esta mentalidade (P16)
	Atomização	A relação entre trabalhadores é pouca e os trabalhadores encontram-se atomizados e não organizados em torno de assuntos comuns à sua condição de trabalhadores.	Então o mais aconselhável é você fazer a sua parte, o seu faturamento, e não ficar mostrando para os outros que isso não vai gerar inveja e não vai gerar confronto e discussão, entendeu? (P11) eu não costumo falar com os outros motoristas muito, falei uma vez com um só para tentar perceber como é que se via a folha de itinerário que eu não sabia muito bem e ele explicou-me (P18)
	Espaços de relacionamento	Descrição dos locais onde os trabalhadores mantêm relações sociais com outros trabalhadores plataformizados.	Pá, há as redes sociais, não é? Que é aquele mais óbvio e fácil hoje em dia, não é? Sobretudo nesta atividade que é muito atomizada (P01) com trabalhadores é só por, 90% do dia, vamos colocar 99% do dia, é whatsapp (P19)
	Entreajuda	Existem formas de entreajuda, nomeadamente na resolução de problemas e	De vez em quando há alguma entreajuda (P03)

		na partilha de informações, conselhos e dicas.	Estamos sempre em comunicação, a ajudar, temos um chat... ‘olha, onde posso conseguir, como posso fazer?’, ‘Olha, aconteceu-me isto...’ e o mais antigo responde. (P12)
Avaliação das condições de trabalho	Precariedade	Aspetos do trabalho que precarizam as relações de trabalho e a própria condição do trabalhador, como a insegurança, a incerteza e a desproteção laboral.	Se a gente cair, por exemplo, sofrer um acidente. Eu sofro um acidente na rua, o máximo que me pode acontecer é eu relatar para a Uber, dizer que sofri um acidente, mandar foto e tal, porque eu tenho que mandar foto de tudo... e eles vão lá, ‘ah, ok, volte para casa... termine... finalize essa entrega, tipo, dá como finalizada essa entrega e volte para casa e se cuide’ (P05) As condições de trabalho digamos que é uma escravidão virtual. Porque nós não temos garantias mínimas (P09)
	Tensão psicológica		Eu trabalhei desde final de 2017 a ... até princípios de 2018, depois rebentei a pipoca. Eu estava, trabalhava numa situação de... 12 horas/12horas a partilhar o carro, portanto, nunca eram 12h, quer dizer, eram 12h com disponibilidade para trabalhar (P10) é uma coisa que por exemplo, que dá uma depressão, que dá, sabe... eu por exemplo eu tenho a síndrome de pensamento acelerado, você vê que falo muito, tenho hiperatividade, TDH, e... fico sempre, eu por exemplo tenho que tomar Z... para dormir à noite porque isso fica além das questões quotidianas, rotineiras de qualquer ser humano, essas coisas me atormentam a cabeça. (P19)

	Trabalho duro ou difícil		a gente se sujeita a algumas coisas, por exemplo, ahhh, a ouvir reclamações de clientes a ficar às vezes 40min no restaurante para ganhar 2€, 1,5€, que eu acho que isso é um absurdo (P20) Tem de sair correndo, furar o sinal, subir as escadas correndo, descer as escadas correndo. (Pereira, 2022)
Competências para o trabalho	Conhecimento das dinâmicas da população	Conhecimentos em relação ao fluxo do trânsito e às dinâmicas da população: horas e locais de maior movimento, direções da pendularidade, padrões comportamentais, etc.	nós temos mais serviço quanto melhor compreendermos a dinâmica do movimento... as dinâmicas do movimento das populações. Se é uma hora, por exemplo, em que as pessoas estão a sair da periferia para ir para o centro da cidade jantar, por exemplo, 6ª feira à noite, se calhar faz mais sentido a pessoas estar na periferia e apanha viagens para dentro. (P01) eu para fugir às horas de ponta, eu vou ter que fugir da cidade, tenho que ir para a periferia para não ter que ficar preso no trânsito. Porque eu já sei que se estiver dentro da cidade as deslocações vão ser pequenas, portanto, será de casa para o trabalho, será ir buscar o miúdo à escola para ir para casa, será alguém de um escritório que vai para o restaurante, vai lanchar ou porque vai jantar... portanto, são deslocações pequeninas e isso vai-me consumir bastante tempo porque eu vou estar preso no trânsito, ok? (P02)
	Cálculo da rentabilidade	Capacidade para calcular se uma tarefa gera lucro ou prejuízo e para gerir a sua atividade durante o mês de forma a extrair dela o rendimento líquido considerado necessário.	eu escolho 90% das vezes a rota mais curta para não gastar tanto, para ter um lucro maior... ou então a rota mais limpa (P03)

			Nós só temos que ser contabilistas, praticamente. Portanto... eu levo a coisa um bocadinho mais à frente para ver se consigo ter alguma rentabilidade, que é muito esgaçada. (P10)
	Competências sociais	Capacidade de comunicação, interação social e de empatia.	da maneira que o cliente entra no carro você já consegue perceber se o cliente vem bem disposto, se não vem, se quer conversar, se não quer. (P14) Já aconteceu uma vez a pessoa descer com raiva, bufando... e eu 'boa noite... eh... tenha um bom apetite' e dar o lanche... já desconcerto um pouco, né?... Então é assim, eu tento usar dessas medidas (P06)
	Condução e segurança	Competências teóricas e práticas relacionadas com o ato de conduzir de forma eficiente e em segurança.	Pondo sempre a segurança em primeiro lugar. Sempre. Sempre. (P03) tem que prestar muita atenção... porque infelizmente aqui, eh... o pessoal... o pessoal não está acostumado ainda com as motos, com a quantidade de motos que aumentou de há 4 anos para cá com este serviço de delivery. (P11)
	Literacia digital	Competências para um correto funcionamento e exploração das ferramentas existentes nas aplicações, utilização de grupos em redes sociais e outras ferramentas extra-aplicação.	Ainda há bocadinho debatia com o P. pá, que há pessoas que se calhar nem sequer sabem utilizar o multiplicador... e poem-se online e não sabem como é que hão-de utilizar as ferramentas, as poucas que ainda têm ao seu dispor, para poderem aumentar ou influenciar um pouco o valor a que prestam o seu serviço... (P01)
Aprendizagem e formação	Por si mesmo	O trabalhador refere as formas como aprende, por si mesmo, as regras, normas e competências necessárias para o trabalho.	a aprendizagem disto é... intuitiva e ao longo do tempo através das experiências que vamos... que vamos passando... (P04)

			pegar no carro e ir para a rua. Ninguém me disse nada. É verdade. (P16)
	Com outros trabalhadores	Aprendizagem é feita através de conselhos, ensinamentos e dicas de outros trabalhadores.	isso vai passando de um para o outro. ‘aquele lugar ali é ruim de entregar por causa disto, disto e disto’; ‘ali é perigoso’; ‘ali é... tem tantas escadas’; ‘aquele cliente ali ele faz isso, isso e isso’... (P11) mas aí depois é só você e os colegas... a conversar, as experiências... ‘ah, comigo deu certo assim, com aquele deu certo assim’ (P09)
	Formação obrigatória (TVDE)	Aprendizagem formal através de formação profissional obrigatória prevista na lei que regula o transporte através de tvde.	Esse licenciamento de motorista só é passado quando este motorista frequenta uma formação específica, são 50h, em que lhe é transmitida várias temáticas, portanto, conceitos básicos de primeiros socorros, um refresh de código da estrada (P02) O curso consiste em pagar uma licença com o mínimo de horas de formação para ter... para conhecer a legislação, basicamente. E suporte básico de vida... e primeiros socorros. (P16)
	Conteúdos disponibilizados pela plataforma	Aprendizagem realizada através de vídeos e outros materiais disponibilizados pelas plataformas, bem como ações de formação semiformais.	põem a gente para assistir um vídeo de 5 minutos falando sobre o funcionamento da aplicação, falando sobre levantamento, entregas, mas é basicamente isso (P15) eles têm uma mini formação online, não é? Uns slides... depois, não lembro na Uber Eats como era, mas na Glovo tinha depois que fazer tipo um testezinho, uma cena assim bem fácil (P15)
Identidade e Estatuto social	Não identificação com a profissão	Trabalhadores relatam ter vergonha ou esconder a sua profissão e não constroem	é uma questão de ser e estar, eu estou estafeta (P19)

		a sua identidade a partir da mesma.	Não é carreira e não é profissão. (P04)
	Invisibilidade e desvalorização social	Os trabalhadores dizem sentir-se invisibilizados e desvalorizados socialmente, como que estando na base da pirâmide social.	eu me sinto um pouco... como se fosse uma classe baixa, entende? Um subemprego. Entende? Eu acho que muitas pessoas, eh, olham para a gente assim. (P06) ser motorista de plataforma é uma classe completamente marginalizada. (P02)
	Percepção sobre a forma como a sociedade avalia a profissão	Opiniões que os trabalhadores julgam que a sociedade tem sobre o seu trabalho.	O meu pai às vezes pergunta-me, diz-me assim: ‘eh pá, tu andas... andas a fazer de motorista de tvde?’. Ele às vezes fala como se isto fosse uma coisa... uma coisa má ou... ou pouco digna. (P04) Não valorizam. É mais um moço de recados. As pessoas olham mais por aí, que é, que ando a fazer recados (P17)
	Sensação de utilidade	Os trabalhadores relatam a importância e utilidade do que fazem para a sociedade.	Ele é de cadeira de rodas, mas a cadeira de rodas dele é elétrica e muito pesada... então, ele não consegue pagar transporte de doentes, não consegue... a reforma dele não cobre os custos de poder ir fazer o tratamento ao IPO, ah... o filho não podendo ele chamava um Uber XL, mas é o que ele diz, ‘às vezes começo a chamar às 7 da manhã, eles vêm aqui e só consigo alguém que tenha o bom senso de nos ajudar porque eu compreendo que...’, mas a verdade é que, quer dizer, eu prefiro fazer aquilo, transportar aquela pessoa, do que ir ao Ikea e andar a levar móveis. Eu prefiro. É uma viagem de 3 ou 4 €. É. Eu prefiro fazer essa viagem a 3, 4€ porque estou a ajudar alguém que precisa (P16) quanto estava tudo fechado aí a gente ajudou muita gente.

			Era a gente era serviço essencial naquela época e agora voltou as coisas ao normal e a gente já não passa a ser serviço importante. (P20)
Estratégias de controlo	Intensificar o esforço	Estratégias que passam por intensificar o esforço de trabalho, seja em horas de trabalho ou intensidade do mesmo, de forma que o algoritmo, reconhecendo essa intensificação, atribua mais pedidos.	A gente falava no grupo... ‘a Uber sabe, a Uber sabe quem trabalha, a Uber não sabe quem trabalha’. Ou seja, chegou a um ponto em que os meus amigos ficavam a dormir com o aplicativo ligado, só para somar aquelas horas online (P07) Você tem que fazer muito pedido no menor tempo possível (P20)
	Tentar enganar o algoritmo	Estratégias que passam por deliberadamente enganar a aplicação e o seu algoritmo, em regra recorrendo a outras ferramentas digitais.	depois tem a história do gps falso que a pessoa não estava no sítio, mas botavam lá no gps que estavam ao lado do gps e tem essas coisas e tem um robot que chama mais pedidos e cai mais pedidos e eu achava até que isso era falso, depois eu fui ver e realmente existia essa cena... e tem vários esquemas desses (P15) imagina, tu tens duas viagens em direção ao teu destino, ok, mas uma das informações que eles deram é, sabes que o português aprende isso tudo rápido, mal aceitas o pedido em direção ao destino vais logo à viagem em direção ao destino e cancelas, não a viagem mas o... em direção ao destino... e o sistema a maior parte das vezes não assume, então ficas com dois na mesma, vais sempre com dois ali quatro ou cinco vezes se for preciso (P18)
	Reinventar regras	Estratégias que passam por reinventar ou criar novas regras à parte daquelas que são as regras estabelecidas para o trabalho em causa.	Então alguns já fizeram assim ‘caro utilizador, a sua recolha, ahhh, está, ahhh, num raio superior a ...’ elaboram ali, ahhh ‘com base

			no artigo x da lei 45/2018 o prestador de serviços não pode prestar o serviço em prejuízo, como tal, por favor cancele, ainda sem custos, no período de 2 minutos, caso contrário terá que aceitar que eu abra a viagem no ponto onde me encontro até ao ponto de recolha e fazer depois a sua viagem com os custos adicionais e inerentes'. E há pessoas que autorizam (P13) Eu agora é assim: 'estou em parte x, eu moro em x parte, onde é que a gente se pode encontrar?... 'Ah, tem que vir aqui'... Então tem que me pagar a viagem. 'Ah não pago', então vou à esquadra entregar. E assim trago a folhinha como entreguei as coisas. É assim, eu entendo que a gente tenha que entregar as coisas, eu entrego, não há problemas, agora que me paguem o custo da viagem. (P14)
	Reinventar a utilização de ferramentas	Estratégia de controlo através de uma maior e melhor exploração das ferramentas disponíveis nas aplicações.	vejo na aplicação da Bolt que mostra o mapa de calor, na uber já não mostra... se na aplicação da Bolt o mapa de calor estiver ativo porque há muita procura, eu subo o multiplicador na Uber, porque sei que provavelmente também não haverá tantos carros disponíveis na Uber (P01) Tento simular uma viagem da minha casa até um determinado ponto para perceber em que tarifa é que... é que se está a trabalhar. (P04)
	Superstição e rituais	Estratégias que passam pontos específicos onde 'toca mais' ou através de rituais que se crê fazer cair mais pedidos para trabalho.	se eu chego, sento num lugar, sento aqui agora e caiu para mim aqui, se eu chego aqui amanhã, sento aqui e cai de novo, eu vou ter que sentar aqui todos os dias, colocar o celular do mesmo... (risos)...

			do mesmo, de preferência, sabe, no mesmo local, virado para a mesma direção... (P06) numa altura estava parada num ponto... por exemplo, na esquina, aí era o ponto. Então todos queriam parar na esquina porque era aí que tocava. Então a nossa psicologia era que esse é que era o ponto. (P07)
--	--	--	--