

MESTRADO EM PSICOLOGIA
PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES, SOCIAL E DO TRABALHO

Conduzidos pelo algoritmo? Condições de trabalho e fatores psicossociais de risco na atividade dos motoristas TVDE

Matilde Urbano Silva

M

2026



Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

Conduzidos pelo algoritmo?

Condições de trabalho e fatores psicossociais de risco na atividade dos motoristas TVDE

Matilde Urbano Silva

Junho 2026

Dissertação apresentada no Mestrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora Liliana Cunha (FPCEUP)

AVISOS LEGAIS

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações da autora no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceituais 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, a autora 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. A autora declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

Sem prejuízo do disposto anteriormente, a autora declara que recorreu a ferramentas de inteligência artificial durante o processo de elaboração deste trabalho. Em particular, utilizou-se o ChatGPT para apoio à revisão linguística, à reformulação pontual de excertos e à organização e estruturação do texto. O recurso a esta ferramenta limitou-se aos usos descritos, mantendo-se as ideias, a análise, a interpretação dos resultados, a elaboração científica e a redação inicial da dissertação integralmente da responsabilidade da autora.

Agradecimentos

Gostaria de começar por agradecer a todos os motoristas TVDE que disponibilizaram parte do seu tempo para participar neste estudo. Sem os seus contributos, esta dissertação não teria sido possível. Agradeço ainda a simpatia com que partilharam as suas perspetivas e me permitiram aceder a um bocadinho daquilo que é a sua atividade profissional.

À minha orientadora, Professora Doutora Liliana Cunha, um profundo agradecimento pela sua orientação, rigor e total disponibilidade demonstrados ao longo de todo o desenvolvimento desta dissertação. Agradeço-lhe igualmente por me ter sugerido este tema de investigação, cuja relevância e potencial eu não conseguia, inicialmente, reconhecer na sua plenitude e que se revelou extremamente interessante e gratificante de investigar.

Aos meus pais e ao meu irmão por serem um apoio fundamental na minha vida, por me fazerem rir nos momentos de maior stress, por celebrarem sempre as minhas conquistas e por serem um exemplo de superação e trabalho árduo.

Ao Guilherme, por ser o meu melhor amigo, por me incentivar sempre a ser melhor e por me permitir ser o meu eu mais genuíno e feliz.

Às minhas amigas Beatriz, Débora, Joana, Rita e Tatiana por me terem acompanhado ao longo destes 5 anos, por me terem acolhido com tanto carinho e por tornarem este caminho tão mais leve e bonito.

Por fim, agradecer às minhas amigas Beatriz, Jéssica e Maria, que se revelaram a melhor surpresa do mestrado que poderia ter tido, por me terem acompanhado de forma tão presente ao longo deste último ano, que até então considerava ser dos mais solitários de todo este percurso. Sem vocês, este ano não teria sido o mesmo.

Resumo

A crescente utilização de sistemas algorítmicos para gerir o trabalho tem alterado substancialmente a forma como as empresas o organizam, tomam decisões e interagem com os seus trabalhadores. Neste contexto, a presente investigação procurou analisar como os motoristas da Uber percecionam os mecanismos de gestão utilizados pela plataforma, bem como compreender de que modo estes são determinantes na exposição a fatores psicossociais de risco. Para responder a esta questão, foi desenvolvido um estudo de cariz exploratório, com recurso a uma metodologia mista, que contou com a resposta de 34 motoristas da Uber ao Inquérito de Saúde e Trabalho (INSAT). Destes, 10 participaram também numa entrevista individual com o objetivo de garantir que as perspetivas de quem lida todos os dias com estes sistemas são ouvidas. Os resultados indicam que os motoristas tendem a encarar a gestão algorítmica como pouco transparente, injusta e difícil de contestar, sendo que este entendimento surge associado à sua experiência e vivido no trabalho de uma transferência sistemática dos riscos da atividade para si, em prol do lucro da empresa. Ademais verificou-se a exposição a diversos fatores psicossociais de risco, destacando-se sentimentos de exploração e insegurança no trabalho, bem como a imposição de um ritmo de trabalho elevado, exigências emocionais na relação com os clientes e conflitos éticos e de valores. Concluiu-se que a gestão algorítmica influencia significativamente a forma como estes motoristas experienciam o seu trabalho, ao moldar e condicionar de forma expressiva as suas decisões sob uma lógica de liberdade aparente.

Palavras-chave: Plataformas digitais de trabalho, gestão algorítmica, motoristas da Uber, fatores psicossociais de risco.

Abstract

The increasing use of algorithmic systems to manage work has substantially transformed the ways in which companies organise labour, make decisions, and interact with workers. In this context, the present study sought to analyse how Uber drivers perceive the management mechanisms employed by the platform and to understand the extent to which these mechanisms contribute to their exposure to psychosocial risk factors. To address this research question, an exploratory study was conducted using a mixed-methods approach, involving 34 Uber drivers who completed the Work and Health Survey (INSAT). Of these participants, 10 also took part in individual interviews to ensure that the perspectives of those who engage with these systems on a daily basis were adequately represented. The findings indicate that drivers tend to perceive algorithmic management as lacking transparency, unfair, and difficult to dispute. This perception is closely linked to their lived work experiences, particularly the systematic transfer of occupational risks from the platform to the drivers in pursuit of corporate profit. Furthermore, participants reported exposure to a range of psychosocial risk factors, most notably feelings of exploitation and job insecurity, high work intensity, emotional demands arising from interactions with customers, and ethical and value-related conflicts. The study concludes that algorithmic management significantly shapes how Uber drivers experience their work by strongly influencing and constraining their decision-making processes under a framework of apparent autonomy.

Keywords: Digital labour platforms; algorithmic management; Uber drivers; psychosocial risk factors.

Índice

Introdução	9
Enquadramento Teórico	11
1. Trabalho coordenado por plataformas: uma (re)configuração contemporânea do trabalho e do emprego.....	11
1.1. Plataformas digitais de trabalho: o que são? como se classificam? e como gerem o trabalho?.....	11
1.2. A Uber no contexto português	12
1.3. A (re)configuração do vínculo laboral no trabalho em plataformas digitais.....	13
2. Gestão algorítmica como mecanismo de controlo e organização do trabalho	14
2.1. Vigilância, direcionamento e avaliação de desempenho: as principais características da gestão algorítmica	15
3. Fatores psicossociais de risco na atividade dos Ubers	16
Método	18
1. Caracterização do Estudo	18
2. Participantes	18
3. Procedimentos	21
3.1. Procedimentos de recolha de dados.....	21
3.2. Procedimentos de análise e tratamento dos dados.....	22
Apresentação e Discussão dos Resultados	23
1. Antes de aceitar uma viagem: Pressão temporal e incentivos.....	24
1.1. Tempo disponível para aceitar um serviço.....	24
1.2. Incentivos como mecanismos de direcionamento	25
1.3. Desconfiança Face aos Mecanismos Algorítmicos	26
1.4. Assimetria Informacional e Opacidade Algorítmica.....	27
2. Durante a viagem: Constrangimentos operacionais e interação com o cliente	28
2.1. Incongruências e falibilidade dos dados operacionais	28
2.2. Gestão da relação com o cliente	29
3. Após a conclusão da viagem: Avaliação do cliente, ineficácia do apoio e bloqueios.....	30
3.1. Arbitrariedade dos critérios de avaliação	30
3.2. Assimetria de poder na relação cliente/motorista.....	31
3.3. Canais e barreiras de comunicação com a plataforma.....	33
3.4. Ausência de resposta e ineficácia do apoio	34
3.5. Bloqueios e impossibilidade de trabalhar.....	35
4. Fatores psicossociais de risco identificados	37
Conclusões	38

Apêndices	48
Anexos	58

Índice de Tabelas

Tabela 1	19
Tabela 2	20

Introdução

Ao longo das últimas décadas, a digitalização tem tido um papel determinante na reconfiguração do trabalho, tendo alterado substancialmente a natureza, a organização e as condições em que este é desenvolvido (Lenaerts et al., 2021; Moreira, 2022). A crescente possibilidade de gerar, cruzar e tratar grandes volumes de dados de forma rápida criou condições favoráveis ao surgimento de novas formas de intermediação laboral (International Labour Organization [ILO], 2021).

A agência europeia Eurofound (2018) conceptualiza as plataformas digitais de trabalho como plataformas *online* que fazem a correspondência entre a oferta e a procura de trabalho remunerado. A difusão deste tipo de práticas, não só contribuiu para a emergência de relações de trabalho controversas, como acabou por minar a organização tradicional do mesmo, originando um amplo debate público e científico (Boavida et al., 2021; Moniz et al., 2021).

Apesar das plataformas digitais poderem contribuir para a criação de postos de trabalho, a expansão das fontes de rendimento e a extensão do acesso ao emprego, a literatura revela que estas também levantam riscos significativos (Lenaerts et al., 2021; Yuliantina et al., 2025). Entre os principais problemas identificados estão a precariedade laboral, reforçada pela falta de proteção social adequada, barreiras à negociação coletiva e o desempenho da atividade sob modelos de gestão baseados em tecnologias digitais (ILO, 2021; Moreira, 2022; Niebler et al., 2023; Yap et al., 2023).

Neste quadro, as condições em que o trabalho é exercido passaram a ser um tópico de grande interesse para a comunidade científica a nível internacional (Boavida & Moniz, 2022; Koivusalo et al., 2024; Rosenblat & Stark, 2016). No que diz respeito a este tema, a gestão algorítmica surge, então, como uma dimensão central, na medida em que estrutura e coordena diversos aspetos do trabalho e tende a colocar os trabalhadores numa posição de maior vulnerabilidade ao uniformizar procedimentos, automatizar decisões e reforçar o controlo das plataformas sobre os termos de prestação laboral (Bérastégui, 202; Kilhoffer et al., 2019).

Nos últimos anos, diversos estudos têm destacado as implicações da gestão algorítmica para a saúde e bem-estar dos trabalhadores, sobretudo no que diz respeito à exposição a fatores psicossociais de risco (Bérastégui, 2021; Martín González et al., 2025; Reinhold et al., 2022; Urzú Brancati, 2024). Em particular, práticas como a monitorização contínua do trabalho, o direcionamento e a avaliação do desempenho por métricas configuram, neste caso, mecanismos de controlo que condicionam o exercício da atividade (Kilhoffer et al., 2019). Tais mecanismos tendem a restringir a autonomia dos trabalhadores, reduzir o apoio social e contribuir para a

intensificação do trabalho (Lenaerts et al., 2021; Martín González et al., 2025; Reinhold et al., 2022; Vignola et al., 2023).

A Uber destaca-se como uma das empresas mais emblemáticas deste modelo laboral, operando globalmente como intermediária entre clientes que procuram transporte e motoristas que prestam o serviço através da aplicação (Abraham et al., 2021). A sua lógica de funcionamento assenta num conjunto de algoritmos que distribui pedidos de viagem, calcula tarifas, monitoriza deslocações em tempo real e avalia continuamente o desempenho dos motoristas (Möhlmann & Zalmanson, 2017; ILO, 2021).

Em Portugal, o setor dos transportes em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE), no qual a Uber se insere, tem registado um crescimento significativo, tendo o número de condutores ativos aumentado de 22.218 para 40.596, entre 2019 e abril de 2026 (Instituto da Mobilidade e dos Transportes [IMT], 2020, 2026). Esta expansão reflete a atual tendência para a flexibilização do trabalho e para o recurso a vínculos laborais temporários, onde uma “massa indeterminada e despersonalizada de trabalhadores” (Boavida & Moniz, 2022, p. 33) se encontra sempre disponível para trabalhar (De Stefano, 2016; Koutsimpogiorgos et al., 2020; Mateescu & Nguyen, 2019).

Torna-se, deste modo, fundamental compreender de que forma a gestão algorítmica estrutura a experiência laboral dos motoristas da Uber e cria condições propícias à exposição a fatores psicossociais de risco. Face ao exposto, foram definidos dois objetivos específicos que orientam a presente investigação: (1) compreender como os motoristas da Uber percecionam e interpretam os mecanismos característicos da gestão algorítmica na sua atividade diária; e (2) identificar os fatores psicossociais de risco a que estes trabalhadores estão expostos no exercício da sua atividade.

Enquadramento Teórico

1. Trabalho coordenado por plataformas: uma (re)configuração contemporânea do trabalho e do emprego

1.1. Plataformas digitais de trabalho: o que são? como se classificam? e como gerem o trabalho?

As organizações utilizam cada vez mais algoritmos para gerir os seus trabalhadores (Vignola et al., 2023; Wiener et al., 2023). Esta é uma prática central da *gig economy*, um sistema económico contemporâneo em que trabalhadores independentes são contratados para executar uma determinada tarefa (ou "gig"), muitas vezes de forma temporária e insuficientemente regulada, através de plataformas digitais (Abraham et al., 2021; Yuliantina et al., 2025).

Neste sistema económico as plataformas conectam prestadores de serviços a clientes, remotamente ou num local físico específico, dependendo da procura (Eurofound, 2018; ILO, 2021; Yap et al., 2023). Trata-se, assim, de uma lógica de organização do trabalho em que a tecnologia desempenha um papel estruturante, baseada numa configuração triangular, que envolve a plataforma, o trabalhador e o cliente (Kilhoffer et al., 2019; Lenaerts et al., 2021). O Parlamento Europeu (2020) aprofunda esta definição, destacando que são as próprias empresas que detêm estas tecnologias, e que estas servem não só para viabilizar este contacto, mas também para atribuir, organizar e avaliar o trabalho a partir da recolha de dados gerados tanto pelos trabalhadores como pelos clientes.

Entre as várias taxonomias propostas na literatura para classificar as plataformas digitais (Eurofound, 2018), adotou-se a de Lenaerts et al. (2021) por se tratar daquela que, do nosso ponto de vista, melhor incorpora as dimensões relativas aos efeitos no bem-estar dos trabalhadores, objetivo central desta investigação.

A categorização adotada apresenta três dimensões fundamentais: o formato da prestação de serviço (presencial ou à distância), o nível de qualificação exigido e o grau de controlo exercido pela plataforma, identificando quatro tipos principais de plataformas. A Uber enquadra-se nas plataformas de tipo 1, na medida em que a condução constitui uma atividade presencial, de baixa qualificação formal e sujeita a um elevado grau de controlo exercido pela plataforma (Lenaerts et al., 2021). Esta perspetiva permite, assim, captar não só a diversidade

de formas de organização do trabalho por plataforma, mas também os riscos e desafios específicos que cada tipo apresenta do ponto de vista da segurança e saúde no trabalho (SST).

Ao contrário de configurações mais tradicionais de trabalho, em que funções como a supervisão, a avaliação e a coordenação são desempenhadas por gestores humanos, nas plataformas digitais estas tarefas passam a ser asseguradas por algoritmos (Möhlmann & Zalmanson, 2017). Estes sistemas foram concebidos para gerirem a atribuição de tarefas; controlar a sua realização; avaliar o desempenho e aplicar compensações ou penalizações dependendo dos resultados do trabalho (Martín González et al., 2025).

1.2. A Uber no contexto português

Em Portugal, o trabalho em plataformas digitais registou um crescimento significativo após a crise económica de 2007–2013, numa conjuntura marcada por elevadas taxas de desemprego, que levaram muitas pessoas a procurar fontes alternativas de rendimento (Allegretti et al., 2020; Boavida & Moniz, 2022; Chicchi et al. 2020). A sua chegada ao contexto português, em 2014, desencadeou importantes debates públicos e respostas de vários grupos profissionais, nomeadamente dos táxis (Boavida et al., 2021). Estas reações aceleraram a intervenção regulatória do Estado, culminando na aprovação da denominada “Lei Uber” (Boavida et al., 2021).

A “Lei Uber” (lei n.º 45/2018, de 10 de agosto) estabeleceu o regime jurídico para o serviço TVDE, regulando não só a atividade dos condutores, mas também das empresas intermediárias (Boavida & Moniz, 2022). Entre as principais obrigações definidas pela lei encontra-se, assim, a necessidade de operar através de uma empresa autorizada (Boavida & Moniz, 2022; Niebler et al., 2023).

Esta exigência acabou por dispersar os motoristas por empresas com diferentes dimensões, estratégias de gestão e tipos de contrato, o que resultou na coexistência de diferentes configurações de exercício da atividade (Allegretti et al., 2020). Alguns motoristas podem optar por constituir a sua própria empresa ou registar-se como trabalhadores independentes, obtendo a licença TVDE e utilizando viatura própria, o que lhes confere maior autonomia formal (Niebler et al., 2023). Contudo, uma parte significativa recorre a operadores licenciados, detentores dos veículos e das licenças, ficando sujeitos ao pagamento de taxas fixas ou de percentagens dos seus rendimentos (Amorim & Moda, 2020; Niebler et al., 2023).

O setor TVDE em Portugal caracteriza-se ainda por uma forte expressão de mão de obra imigrante, apesar da maioria ser composta por trabalhadores portugueses (52,8%) (IMT, 2025; Niebler et al., 2023).

1.3. A (re)configuração do vínculo laboral no trabalho em plataformas digitais

As plataformas digitais de trabalho têm vindo a transformar de forma profunda as relações laborais, com grandes implicações para o futuro do trabalho (ILO, 2021). Um dos eixos principais deste debate refere-se ao enquadramento jurídico dos trabalhadores, frequentemente categorizados como independentes ou “por conta própria” (Mateescu & Nguyen, 2019; Moreira, 2022). Esta forma de classificação tem impactos significativos ao nível dos rendimentos e da estabilidade profissional, estando frequentemente associada a percursos laborais marcados por maior insegurança e vulnerabilidade (Bartel et al., 2019; De Stefano, 2016). Para além disso, o reconhecimento de um estatuto de trabalhador independente tende a restringir o acesso a direitos fundamentais inerentes ao trabalho assalariado, designadamente no domínio da proteção social, da formação e da segurança e saúde no trabalho (Moniz et al., 2021; Niebler et al., 2023).

Embora plataformas como a Uber argumentem que a flexibilidade de horários é uma característica incompatível com o reconhecimento de uma relação de trabalho subordinado (De Stefano, 2016; ILO, 2021), esta premissa já foi refutada por investigadores e sindicatos, que defendem que a flexibilidade não precisa de ser alcançada à custa da segurança social (De Stefano, 2018). Tal entendimento encontra igualmente expressão no Livro Verde sobre o Futuro do Trabalho, que sustenta que a dispensa de deveres tradicionais de assiduidade e pontualidade não exclui, por si só, a existência de uma relação de trabalho dependente (Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social [MTSSS], 2021).

Em Portugal, esta realidade conheceu um ponto de inflexão com a aprovação da Lei n.º 13/2023, de 3 de abril, diploma que “introduziu a última grande ‘revolução’ no Código de Trabalho” (Ferreira et al., 2025, p. 5). Da revisão feita resultou a inclusão do artigo 12.º-A, que estabelece uma presunção de contrato de trabalho nas relações mediadas por plataformas digitais sempre que se verifiquem determinados indícios de subordinação (Autoridade para as Condições do Trabalho, 2024; Ferreira et al., 2025).

A organização coletiva e o recurso a formas tradicionais de negociação sindical são outro aspeto que no trabalho através de plataformas fica dificultado, na medida em que estes

trabalhadores trabalham de forma isolada de um coletivo, dispersa, individualizada e sujeitos a diferentes níveis de dependência em relação à plataforma (Bartel et al., 2019; Niebler et al., 2023).

Todas estas circunstâncias e configurações levam a condições de trabalho frequentemente precárias, sendo que esta situação é agravada pela elevada procura por este tipo de trabalho, que acaba por “forçar” muitos trabalhadores a aceitarem as condições impostas pelas plataformas, sob o risco de serem facilmente substituídos caso não o façam (Moreira, 2022).

2. Gestão algorítmica como mecanismo de controlo e organização do trabalho

Para além do estatuto profissional, uma outra característica essencial deste modelo de trabalho prende-se com o facto de serem as plataformas a determinar todas as condições laborais “num universo denominado de *app as the boss*” (Moreira, 2022, p. 84). Isto acontece porque os termos de serviço, unilateralmente definidos por cada plataforma, regulam a forma como os utilizadores interagem com a mesma e entre si (ILO, 2021).

Por detrás de um marketing com uma linguagem extremamente apelativa, utilizada por empresas como a Uber para promover uma narrativa de flexibilidade e a autonomia na execução desta atividade, encontramos a dura realidade de uma liberdade aparente, onde o trabalho é controlado por mecanismos subtis (Amorim & Moda, 2020; Lascău et al., 2024; Möhlmann & Zalmanson, 2017).

Estes mecanismos de controlo são o fruto da intervenção de tecnologias que permitem a geolocalização constante dos trabalhadores e a gestão algorítmica do trabalho, diminuindo a possibilidade de estes tomarem decisões em relação à sua atividade e à sua organização (Mateescu & Nguyen, 2019). Os algoritmos passam, assim, a ser os supervisores do trabalho e estão programados para atuar de forma a assegurar que o serviço é prestado de maneira contínua, intensa e com garantias de lucro (Amorim & Moda, 2022).

2.1. Vigilância, direcionamento e avaliação de desempenho: as principais características da gestão algorítmica

Ao recolher e tratar grandes volumes de dados, as plataformas digitais de trabalho viabilizam a supervisão contínua e em tempo real da atividade de milhares de trabalhadores (Möhlmann & Zalmanson, 2017; Rosenblat & Stark, 2016). As métricas que são monitorizadas abrangem variáveis que vão além da localização por GPS (Sistema de Posicionamento Global), integrando indicadores comportamentais como o feedback dos clientes, a taxa de aceitação/cancelamento de pedidos, dados sobre aceleração e travagem, entre outros (Lee et al., 2015; Lenaerts et al., 2021; Vignola et al., 2023;). Toda esta informação é posteriormente integrada e analisada, criando uma espécie de “inteligência em tempo real” (ILO, 2021, p. 100) que orienta as decisões estratégicas da empresa.

Na Uber estas decisões incluem não só a correspondência entre motoristas e passageiros, mas também a definição das tarifas de cada viagem, a atribuição de classificações e a suspensão imediata do acesso à plataforma (Amorim & Moda, 2020; ILO, 2021). A acumulação e o tratamento destes dados possibilitam, assim, a otimização dos processos organizacionais, sendo que os benefícios decorrentes desta prática tendem a favorecer sobretudo a empresa, deixando os trabalhadores no “escuro” em relação à forma como as decisões são tomadas (Bérastégui, 2021; Diana Menéndez, 2023).

Para além da supervisão contínua do trabalho, os sistemas de gestão algorítmica desempenham também uma função ativa de direcionamento do comportamento (Diana Menéndez, 2023; Kilhoffer et al., 2019). Para compreender como esse direcionamento se concretiza, importa considerar o modelo remuneratório adotado pela Uber, no qual a remuneração depende diretamente do volume de trabalho realizado, ou seja, do número de viagens concluídas (Amorim & Moda, 2020). Face a esta realidade, passa a ser do interesse do trabalhador prolongar a sua jornada de trabalho ou aceitar um maior número de pedidos, o que o torna especialmente sensível aos sinais e incentivos emitidos pela plataforma.

É neste contexto que a gestão algorítmica ultrapassa a mera função de vigilância, passando a exercer um papel ativo na orientação da atividade com uma determinada racionalidade subjacente. O design da aplicação Uber é concebido de modo a influenciar as escolhas e os comportamentos tanto dos motoristas como dos próprios clientes (Diana Menéndez, 2023). Ao recorrer a elementos característicos dos videojogos (*gamification of work*), nomeadamente, a atribuição de recompensas consoante o cumprimento de metas ou de

bônus por trabalharem em determinados períodos do dia, as plataformas procuram aumentar o envolvimento e a produtividade dos trabalhadores (ILO, 2021; Rosenblat & Stark 2016).

Por fim, a forma como a avaliação do desempenho é realizada assume particular relevância, na medida em que os sistemas de classificação funcionam como um dos mecanismos mais eficazes de controlo algorítmico (Wood et al., 2019). Os motoristas são avaliados pelos passageiros através de estrelas, numa escala de um a cinco no final de cada viagem (Rosenblat & Stark, 2016; Uber Technologies Inc., 2026a). Embora os critérios exatos e os limiares mínimos exigidos para a permanência na plataforma não sejam transparentes, a literatura e a documentação da própria Uber indicam que avaliações consistentemente baixas condicionam o acesso ao trabalho (ILO, 2021; Uber B.V., 2021).

Segundo Rosenblat e Stark (2016), ainda que as plataformas apresentem os sistemas de avaliação como formas de reforçar a confiança dos utilizadores e assegurar a responsabilização dos Uber pela qualidade do serviço, esta funcionalidade é utilizada como um instrumento de controlo do comportamento dos motoristas. Em vez de oferecer uma apreciação qualitativa do trabalho, a avaliação de desempenho traduz-se numa pontuação agregada que resume o desempenho do motorista, mas que acaba por ser, geralmente, puramente quantitativa, desumanizante e por vezes injusta (ILO, 2021; Moreira, 2022).

3. Fatores psicossociais de risco na atividade dos Ubers

Embora os fatores psicossociais de risco não sejam emergentes, a sua relevância mantém-se particularmente significativa na atualidade, sobretudo face às transformações que têm vindo a marcar o mundo do trabalho (Iavicoli & Di Tecco, 2020). Segundo Cox e Cox (1993), tais riscos resultam das interações entre a forma como o trabalho é organizado e gerido e as características, necessidades e perceções dos trabalhadores, podendo essas interações comprometer a sua saúde. Neste sentido, e tendo em conta a perspetiva de Gollac e Bodier (2011), o que distingue um risco psicossocial não é a sua manifestação, mas a sua origem nas condições em que se desenvolve a atividade e nos fatores organizacionais e relacionais que a estruturam.

A intensificação do trabalho surge, na literatura, como um dos fatores de risco mais associados à utilização de sistemas de gestão algorítmica e de inteligência artificial no trabalho. A monitorização contínua das ações dos trabalhadores, aliada à avaliação permanente da sua produtividade e ao próprio sistema remuneratório, contribui para a imposição de um ritmo de

trabalho acelerado, pressionando os trabalhadores a realizar o maior número possível de viagens, e maximizar os ganhos (Bérastégui, 2021; Garben, 2017; Lenaerts et al., 2021). Este contexto de controlo contínuo e pressão tem sido associado ao aumento da exaustão, stress, ansiedade e receio de perda do trabalho (Urzi Brancati, 2024).

Paralelamente, a diminuição da autonomia e do controlo nos processos laborais assume igualmente um papel de relevo na análise dos fatores de risco psicossociais inerentes a esta atividade (Lee et al., 2015; Martín González et al., 2025; Reinhold et al., 2022). Ao condicionarem as opções de escolha na atividade, os sistemas algorítmicos limitam a possibilidade de adaptação individual e reduzem a denominada “margem de manobra”, entendida como a capacidade do trabalhador para desenvolver diferentes formas de realizar o trabalho de modo a cumprir os seus objetivos sem comprometer a sua saúde (Durand et al., 2016).

Por se tratar de uma atividade *on demand*, o volume e o tipo de oportunidades de trabalho disponíveis flutuam constantemente (Yin et al. 2018). Isto não só dificulta o estabelecimento de horários de trabalho fixos, como impele as pessoas a trabalharem quando existe uma maior afluência de pedidos (*rush hours*), o que entra em conflito com a narrativa de flexibilidade e autonomia promovida pela Uber (Berg et al., 2018), expressa em slogans como “Aumente os seus rendimentos quando quiser” e “Defina o seu próprio horário” (Uber Technologies Inc., 2026).

No que toca às relações laborais, estas são frequentemente marcadas por níveis elevados de isolamento e pela fragilização dos vínculos contratuais (Bérastégui, 2021; De Stefano, 2016; Wood et al., 2019). Ao assumir, muitas vezes, uma forma automatizada, impessoal e unidirecional, a comunicação entre os trabalhadores e a plataforma fica condicionada, sendo restringida a possibilidade de os trabalhadores negociarem condições de trabalho ou solicitarem esclarecimentos e/ou *feedback* (Kilhoffer et al., 2019; Lenaerts et al., 2021; Möhlmann & Zalmanson, 2017). Estas condições podem reforçar experiências de solidão e a perceção de falta de apoio, com implicações não negligenciáveis para o bem-estar dos trabalhadores (Bérastégui, 2021; Reinhold et al., 2022; Urzi Brancati, 2024).

A estes fatores acresce o facto desta atividade implicar não só o contacto direto com o público, mas também a pressão constante para obter classificações altas por parte dos clientes (Bartel et al., 2019; Kilhoffer et al., 2019). A atribuição de tarefas e a continuidade do acesso ao trabalho dependem, em grande medida, da reputação do trabalhador e das avaliações recebidas, o que torna as interações com clientes particularmente exigentes do ponto de vista emocional (Lenaerts et al., 2021).

Método

1. Caracterização do Estudo

A escolha de trabalhadores da empresa Uber justifica-se pelo seu papel pioneiro e por ser a plataforma dominante no mercado de TVDE em Portugal, servindo como um modelo de referência para compreender a organização do trabalho com recurso a algoritmos. Apesar de existirem outras plataformas de transporte, optou-se por analisar apenas esta aplicação, uma vez que cada uma opera sob arquiteturas distintas e o foco do estudo ser o impacto específico da gestão algorítmica nas dinâmicas laborais e no bem-estar dos motoristas. Cingir a investigação à aplicação da Uber permitiu, assim, uma compreensão mais aprofundada e contextualizada de um sistema de gestão concreto, em lugar de uma análise comparativa.

De forma a responder à questão de investigação: de que forma a gestão algorítmica estrutura a experiência laboral dos motoristas da Uber e cria condições propícias à exposição a fatores psicossociais de risco? Foi aplicado o Inquérito de Saúde e Trabalho (INSAT) (Barros et al., 2022), após consentimento de uso às autoras. O questionário foi disponibilizado online, através de um link enviado a Associações relevantes do setor TVDE em Portugal, tendo sido preenchido individualmente e de forma voluntária pelos participantes, o que permitiu a obtenção de um total de 34 respostas. No final do questionário, foi disponibilizado um espaço para que os participantes interessados em colaborar numa fase posterior do estudo pudessem deixar um contacto para agendamento da entrevista. Destes, 10 mostraram interesse em integrar a fase seguinte do estudo, colaborando em entrevistas semiestruturadas individuais realizadas via *Google Meet*.

Atendendo aos objetivos do estudo, optou-se por um desenho de natureza exploratória, assente numa metodologia mista, o que possibilitou uma análise mais abrangente e aprofundada do fenómeno em estudo, difícil de alcançar através de um único método (Creswell, 2014).

2. Participantes

Foram definidos critérios de inclusão comuns aos dois momentos de recolha de dados, tendo sido considerados elegíveis trabalhadores que exercessem a atividade de motorista através da plataforma Uber há pelo menos um mês, assegurando assim a sua familiaridade com os mecanismos de gestão algorítmica. A decisão de incluir participantes de qualquer regime de

trabalho nas entrevistas (operadores individuais ou motoristas de frotas de terceiros) justifica-se pelo facto de o controlo da plataforma ser transversal à atividade, afetando a execução do trabalho de forma padronizada. Contudo, o impacto concreto deste modelo no bem-estar dos trabalhadores interage diretamente com o vínculo laboral do indivíduo. Deste modo, abranger diferentes enquadramentos tinha como intuito mapear de forma mais rica e holística os diferentes níveis de autonomia, pressão económica e vulnerabilidade que coexistem no setor TVDE.

Tabela 1

Caracterização dos participantes das entrevistas individuais

Participante	Idade	Escolaridade	Antiguidade (em anos)	Fonte de Rendimento	Local de trabalho
P1	57	Ensino secundário	2 e meio	Única	Porto
P2	56	3º ciclo (até ao 9ºano)	7	Única	Lisboa
P3	51	2º ciclo (até ao 6ºano)	4	Única	Lisboa
P4	44	Licenciatura	2 e meio	Principal	Porto
P5	44	Ensino secundário	2	Única	Porto
P6	47	Ensino secundário	6	Principal	Porto
P7	51	Ensino secundário	2 e meio	Secundária	Lisboa
P8	60	Ensino secundário	6	Única	Porto
P9	59	Licenciatura	-	Principal	Lisboa
P10	52	Licenciatura	10	Secundária	Porto

Para a fase de entrevistas, a amostra integrou 10 motoristas portugueses do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 44 e os 60 anos que trabalham através da plataforma Uber. No que respeita às habilitações literárias, a amostra apresenta alguma

heterogeneidade, sendo que a maioria detinha o ensino secundário ou o básico (2.º e 3.º ciclos), verificando-se ainda que três participantes tinham formação de nível superior (licenciatura).

Tendo em conta os elevados níveis de rotatividade característicos do setor TVDE (Wiener, 2023), os participantes apresentam percursos relativamente longos nesta atividade, com uma antiguidade na plataforma entre os 2 e os 10 anos. Para além disso, importa mencionar que a atividade nesta plataforma constitui, para a maioria dos entrevistados (8 em 10), a única ou a principal fonte de rendimentos, o que sublinha a centralidade deste trabalho na subsistência económica destes indivíduos.

Relativamente ao enquadramento laboral, apesar dos critérios de seleção terem sido abrangentes, a amostra foi composta exclusivamente por detentores de licença de operador TVDE, que gerem a sua atividade através de estruturas empresariais próprias. Este grupo subdivide-se entre operadores individuais, que exercem a atividade sem recorrer à contratação de outros motoristas, e gestores de frotas, que coordenam o trabalho de terceiros através de diferentes formas de colaboração, como contratos, parcerias ou prestação de serviços. Ao contrário de um modelo onde o motorista não possui uma licença TVDE própria e trabalha para frotas de terceiros, todos os participantes analisados assumem a responsabilidade jurídica e a gestão integral das suas viaturas e licenças. Em termos de distribuição geográfica, os participantes encontram-se repartidos entre a área metropolitana de Lisboa e o Grande Porto, abrangendo assim os dois principais contextos urbanos da atividade TVDE em Portugal.

Tabela 2

Caracterização socioprofissional dos participantes do inquérito (INSAT)

Género	<ul style="list-style-type: none"> • 3% do sexo feminino; • 97% do sexo masculino.
Grupo etário	<ul style="list-style-type: none"> • 6% têm entre 30 e 39 anos; • 35% têm entre 40 e 49 anos. • 50% têm entre 50 e 59 anos. • 9% têm entre 60 e 69 anos.
Nível de escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • 3 % concluíram o segundo ciclo; • 15% concluíram o terceiro ciclo; • 50% concluíram o ensino secundário; • 3% concluíram curso técnico profissional; • 29% concluíram a licenciatura;

Nacionalidade	<ul style="list-style-type: none"> • 94% possui nacionalidade portuguesa; • 6% possui nacionalidade brasileira.
Nº de anos no setor	<ul style="list-style-type: none"> • 3% trabalha há menos de 1 ano; • 3% trabalha entre 1 mês e 1 ano; • 35% trabalha entre 1 ano e 3 anos; • 53% trabalha há mais de 3 anos.
Rendimento proveniente da plataforma:	<ul style="list-style-type: none"> • 50% única fonte de rendimento • 24% principal fonte de rendimento • 26% rendimento complementar (secundário).

3. Procedimentos

3.1. Procedimentos de recolha de dados

A recolha de dados teve lugar entre março e maio de 2026, com a divulgação de um formulário, elaborado através da plataforma *Microsoft Forms*, junto das principais Associações, Sindicatos e Movimentos no setor TVDE em Portugal. Das entidades contactadas, a Associação Portuguesa de Transportadores em Automóveis Descaracterizados (APTAD), a Associação Nacional Movimento TVDE (ANM-TVDE) e o Movimento Cívico 'Somos TVDE' demonstraram interesse em colaborar, procedendo à partilha do questionário junto das suas respetivas redes de membros e associados.

Através do link disponibilizado, os participantes tinham acesso a uma pequena contextualização da investigação, assim como ao consentimento informado e à Escala de Riscos Psicossociais do INSAT (Barros et al., 2022). No final do questionário os motoristas tinham oportunidade de manifestar o seu interesse em participar numa entrevista individual, com o objetivo de explorar, de forma mais aprofundada as suas perspetivas relativamente os mecanismos de gestão algorítmica da Uber e os fatores psicossociais de risco, previamente abordados no questionário.

Para além da divulgação junto destas entidades, adotou-se uma estratégia de disseminação do estudo através da criação de um panfleto, que incluía um *QR code* com ligação direta ao questionário (cf. Apêndice A). Os panfletos foram distribuídos pessoalmente pela investigadora e por colegas próximos que utilizam frequentemente este tipo de serviço de

transporte, sendo que as indicações dadas foram as de entregar um panfleto ao motorista, se este se mostrasse recetivo e interessado no estudo no decorrer da viagem.

As entrevistas realizadas tiveram uma duração média de uma hora cada, tendo decorrido integralmente *on-line* através da plataforma *Google Meet*, uma escolha que se deveu ao facto de nem todos os participantes trabalharem na zona do Grande Porto e pela necessidade de garantir horários o mais flexíveis possível. Nesse sentido, privilegiou-se o seu agendamento nos momentos de menor procura na plataforma (identificados pelos próprios participantes), numa tentativa de reduzir o impacto que a participação no estudo pudesse representar para o trabalhador a nível dos seus rendimentos. O guião semiestruturado das entrevistas organizou-se segundo três eixos: (1) condições de emprego e atuação no setor TVDE; (2) perceções sobre os mecanismos de gestão algorítmica; e (3) impactos no bem-estar e fatores psicossociais de risco. Este último eixo baseou-se no INSAT (Barros et al., 2022), integrando as seis dimensões propostas por Gollac e Bodier (2011).

No que diz respeito aos procedimentos éticos, foi enviado o consentimento informado (cf. Apêndice B) relativo à entrevista previamente pela aplicação *WhatsApp* e/ou via email, assegurando que todos tinham pleno conhecimento das condições de participação, como o registo de áudio, o anonimato, e a confidencialidade dos dados antes do início da entrevista.

3.2. Procedimentos de análise e tratamento dos dados

Após a recolha dos dados, as entrevistas foram submetidas a uma análise temática qualitativa, seguindo o modelo proposto por Braun e Clarke (2006). Numa primeira fase, procedeu-se à transcrição integral das entrevistas, acompanhada de leituras sucessivas e atentas do material recolhido, com o objetivo de promover uma maior proximidade e compreensão do *corpus* de análise. Paralelamente, foram registadas notas preliminares consideradas relevantes, recorrendo-se a uma lógica de leitura exploratória próxima da “leitura flutuante” descrita por Bardin (2011).

Posteriormente, iniciou-se o processo de codificação, através da identificação sistemática de segmentos relevantes ao longo de todo o *corpus*. A codificação foi conduzida segundo uma abordagem semântica, privilegiando os significados explicitamente expressos pelos participantes, sem recorrer, numa fase inicial, a interpretações mais profundas da informação. Os diferentes códigos foram então agrupados em temas provisórios, procurando-se identificar relações e padrões significativos entre os dados. Estes temas foram posteriormente

revistos e refinados, de forma a assegurar a sua coerência interna e a sua capacidade de representar de forma consistente os significados presentes nos discursos dos participantes. Ao longo desta fase, foi dada particular atenção à adequação da análise aos objetivos centrais da investigação, procurando assegurar que os temas identificados permitissem: (1) compreender como os motoristas da Uber percebem e interpretam os mecanismos característicos da gestão algorítmica; e (2) identificar os fatores psicossociais de risco a que estes trabalhadores estão expostos no exercício da sua atividade.

Concluída esta fase, os temas foram revistos, avaliando-se a sua consistência relativamente ao conjunto global dos dados recolhidos de forma a assegurar que os temas refletiam adequadamente o discurso dos participantes e que apresentavam coerência interna. Após este processo de revisão e reorganização, procedeu-se à definição e nomeação final dos temas, procurando definir um fio condutor com sentido e coerência face à atividade em análise: “o percurso de uma viagem de Uber, do ponto de vista da atividade”.

Apresentação e Discussão dos Resultados

Nesta secção serão apresentados, de forma articulada, os resultados obtidos nos dois momentos de recolha de dados e a sua discussão. Com o objetivo de aprofundar a análise, esta secção privilegia a perspetiva dos trabalhadores, partindo do princípio de que a compreensão do trabalho real implica reconhecer os próprios participantes como os protagonistas da sua atividade. Através da incorporação de verbalizações diretas, procurou-se não apenas contextualizar e significar os dados do inquérito, mas assegurar que a discussão permanece fiel à complexidade das vivências relatadas. A seleção dos resultados do INSAT seguiu uma lógica de "estatística aberta" conforme descrita por Volkoff (2010), priorizando os itens onde pelo menos 40% dos participantes reportaram estarem expostos com algum grau de incómodo a um determinado fator de risco. No caso das entrevistas, a seleção foi orientada por critérios de relevância analítica e recorrência temática, privilegiando verbalizações que melhor ilustram os padrões identificados e que contribuem para a compreensão do fenómeno em análise.

A sistematização dos resultados encontra-se estruturada, tal como referido, no fio condutor do percurso da viagem, do ponto de vista da atividade de quem a exerce, considerando três momentos estruturantes: antes de aceitar um pedido de viagem, a viagem em si, e a fase que se sucede à conclusão da mesma, procurando analisar os diferentes mecanismos de controlo e os constrangimentos que emergem em cada uma destas fases, de forma sequencial.

1. Antes de aceitar uma viagem: Pressão temporal e incentivos

1.1. Tempo disponível para aceitar um serviço

A viabilidade de modelos de intermediação laboral como o caso da Uber, assenta em grande parte num ajustamento quase automático entre a distribuição algorítmica de pedidos de viagem em poucos segundos e a aceitação célere por parte dos motoristas. No entanto, o posicionamento destes trabalhadores como 'variáveis de ajustamento' do sistema não decorre apenas de uma lógica algorítmica, sendo determinado, sobretudo, pelas opções de design e configuração da interface da aplicação. A forma como é apresentada a informação no ecrã, a imposição de limites temporais estritos para a tomada de decisão, e a monitorização contínua das taxas de aceitação e cancelamento, funcionam como mecanismos de controlo que reforçam a adesão do motorista às diretrizes do sistema, moldando o comportamento dos motoristas em prol da produtividade e lucro da plataforma (Lee et al., 2015).

Ao priorizar a celeridade na resposta, a plataforma impossibilita uma análise prévia cuidada, resultando em situações onde o motorista apenas percebe que “(...) *a receita não comporta os custos (...)*” (P6) após ter aceitado a viagem. Tal situação ocorre porque o pedido aparece e desaparece em poucos segundos (cerca de 10-15 ou menos, como verbalizado), muitas vezes enquanto conduzem, impossibilitando a leitura das informações necessárias para analisar criticamente as exigências e contrapartidas da viagem: “(...) *às vezes estamos a conduzir, não conseguimos ler, só lemos o valor da viagem*” (P1). Esta situação torna-se particularmente relevante pelo facto de vários participantes terem referido, de forma reiterada, que a Uber lhes tem vindo a atribuir cada vez mais viagens em que a distância entre o motorista e o ponto de recolha é demasiado grande, fazendo com que o número total de quilómetros percorridos para concluir o serviço frequentemente não compense o valor da tarifa oferecida (cf. 4,93 € por 24,7 km percorridos, Anexo 1).

Uma vez aceite a viagem, a margem de manobra do trabalhador torna-se significativamente menor. Nesta fase, a opção de cancelar a viagem deixa de ser neutra, passando a implicar consequências ao nível das métricas de desempenho na plataforma. Assim, perante situações em que o serviço não se revela compensatório, os motoristas têm de optar por realizar a viagem em condições desfavoráveis ou cancelar o pedido, com impacto negativo na sua taxa de cancelamento. Como refere um participante, “(...) *como a gente vê, não vale a pena fazer esta viagem, é perder tempo e dinheiro. Não fazemos, rejeitamos e a taxa de cancelamento começa a subir a partir daí.*” (P2).

A introdução de funcionalidades como a do “radar”¹ intensifica esta dinâmica ao introduzir uma competição direta entre motoristas. Descrita como “injusta” e “perigosa” por desviar a atenção da estrada, esta funcionalidade alimenta o receio da escassez de ofertas, gerando a percepção de que “*ou aceito rapidamente sem analisar ou então não cai para mim*” (P9).

1.2. Incentivos como mecanismos de direcionamento

Para além da pressão temporal, os participantes identificam ainda outros mecanismos algorítmicos que incentivam a aceitação contínua de viagens, nomeadamente os bónus, promoções e campanhas emitidas pela aplicação. Como refere um dos participantes, os bónus servem para levar os motoristas a “*aceitar tudo*” e realizar “*aquelas viagens que ninguém quer fazer*” (P1). De forma semelhante, outro entrevistado afirma que “*Ela [aplicação] dá bónus que é para os motoristas fazerem as viagens pequenas.*” (P4), associando diretamente os incentivos financeiros à necessidade de assegurar a realização de serviços de baixo valor.

Em Portugal, para além do sistema de avaliação através de estrelas atribuído pelos passageiros, existe também um sistema interno de categorização dos motoristas promovido pela Uber, assente na categorização dos motoristas em quatro níveis: motorista *Blue*, *Gold*, *Platinum* ou *Diamond*. Por cada viagem concluída, os motoristas acumulam pontos que contribuem para a progressão nestes níveis, podendo determinadas viagens valer mais pontos por serem realizadas em períodos de maior procura. Assim, a manutenção destes níveis depende não só do cumprimento de critérios de desempenho definidos pela Uber (e.g., classificação média, taxa de cancelamento/ aceitação de viagens), mas também do número de pontos acumulados ao longo de três meses, estando associada ao acesso a benefícios específicos atribuídos pela plataforma.

De acordo com os entrevistados, a progressão e manutenção destes níveis exige um elevado volume de viagens. No entanto, para atingir o número de viagens necessário para subir de nível “*(...) obrigam-nos a trabalhar categorias que nós de outra forma não trabalharíamos (...)*” (P8). Isto acontece porque as diferentes categorias de viagem diferem no volume de pedidos disponíveis e no preço. Categorias como “Uber” ou “Uber X” registam maior procura por serem mais baratas, o que resulta num maior número de viagens possíveis ao longo do dia para o motorista. Já categorias como “Uber Comfort” ou “Uber Black”, apesar de pagarem

¹ “Radar” é, tal como descrito nas entrevistas realizadas, uma funcionalidade na qual a viagem é atribuída ao primeiro que clicar no ecrã.

melhor por viagem, têm menos pedidos, o que dificulta a realização do volume necessário de viagens para acumular pontos.

Assim, para progredirem acabam por ter de trabalhar em categorias com tarifas menores para garantir o volume de serviços, prolongando a jornada de trabalho, sendo que o retorno económico prometido nem sempre se materializa.

Com o tempo, esta realidade pode traduzir-se numa aparente “indiferença” face ao sistema de avaliação da plataforma, sobretudo, quando os motoristas percebem que os critérios exigem um esforço contínuo de adaptação às necessidades da própria plataforma, mais do que às necessidades individuais. Como refere um entrevistado: *“Neste momento já nem isso me preocupa. Porque isso implica um número de viagens muito elevado e pronto, isto é propositado. Para atingir esse número de viagens elevado, vamos ter que aceitar tudo o que a plataforma nos quer dar”* (P8).

Todos estes mecanismos são exemplos concretos de “*gamification of work*”, como anteriormente mencionado, na medida em que incorporam sistemas de pontos, níveis, recompensas e objetivos progressivos, na organização do trabalho (Gandini, 2019) (cf. Anexo 2), que orientam o comportamento dos trabalhadores e os encorajam a realizar mais viagens, a aceitar de forma ininterrupta pedidos e a permanecer por longos períodos *online* a trabalhar.

1.3. Desconfiança Face aos Mecanismos Algorítmicos

Para Rosenblat e Stark (2016), a gestão algorítmica da Uber e a forma como esta comunica com os motoristas desempenham um papel ativo na mobilização da força de trabalho, contribuindo para antecipar e moldar a oferta de motoristas em função da procura, o que põe em causa a narrativa de neutralidade da interface. Esta perspetiva encontra eco nos discursos dos entrevistados, que descrevem os mecanismos de incentivo, tal como os mapas de dinâmica, bónus e indicadores de procura, como formas de influenciar o seu comportamento, frequentemente associadas a sentimentos de engano e manipulação deliberados.

As mensagens enviadas pela plataforma, bem como os bónus e os mapas de dinâmicas, constituem mecanismos de “*soft control*” (Allaire et al. 2019, pp. 15), na medida em que sinalizam aos motoristas que a alteração do seu comportamento poderá traduzir-se em ganhos adicionais. Na prática, estas mensagens são frequentemente alvo de desconfiança, sendo reinterpretadas pelos motoristas à luz da sua experiência diária. A ‘probabilidade de ganhos extras’ surge, assim, como “*(...) mensagens para enganar tolos*” (P5) e o ‘pico do aeroporto’

como “*mentira*” (P4), evidenciando um distanciamento claro entre a comunicação da plataforma e a forma como esta realidade é percebida pelos motoristas.

Da mesma maneira os bónus são descritos mais como “*engana-burro*” e uma “*(...)manipulação da Uber (...)*” do que uma oportunidade real de compensação, uma vez que os motoristas consideram que os objetivos definidos são muitas vezes impossíveis de concretizar no tempo estipulado, atendendo ao real do trabalho a cada momento (e.g., trânsito). No que toca às dinâmicas há quem considere que estas servem apenas para distribuir a oferta por várias zonas “*Se eles [Uber] têm poucos motoristas naquela zona, então, o que é que eles fazem? Vamos dizer que “estamos com dinâmica”²*” (P8).

1.4. Assimetria Informacional e Opacidade Algorítmica

Embora em Portugal a aceitação de viagens não seja completamente “cega”, tal como referem Rosenblat e Stark (2016), uma vez que os motoristas têm normalmente acesso a informações como o destino do passageiro e o valor que vão receber por uma determinada viagem, um dos participantes refere que “*(...) tem acontecido com mais frequência, não porem ou o destino ou o ponto de recolha*” (P8).

Ao reter informações operacionais cruciais antes dos motoristas aceitarem as viagens, a Uber está a comprometer e a contradizer a sua própria narrativa de que os motoristas são empreendedores e “donos” do seu próprio trabalho (Rosenblat e Stark, 2016). A falta de informação condiciona a capacidade de os motoristas tomarem decisões devidamente informadas, essenciais para a organização do seu trabalho de acordo com os seus recursos e objetivos “*Põe só o tempo de deslocação e a distância e isso não nos permite avaliar se efetivamente aquele tempo de recolha e aquelas distâncias estão corretas*”; “*Diziam-me que a distância que eu devia percorrer era de 120km, ok? Mas não sei para onde...*” (P8).

Assim, apesar de estarem em curso medidas regulatórias destinadas a aumentar a transparência algorítmica nas plataformas digitais de trabalho, os dados recolhidos demonstram que, no contexto deste estudo, os motoristas da Uber continuam a percecionar o funcionamento da plataforma como altamente opaco. Esta perceção vai ao encontro da literatura que destaca a relutância das plataformas em divulgar informação sobre o funcionamento dos algoritmos,

² “Estar em dinâmica” é uma expressão comumente usada para afirmar que a aplicação ativou bónus e tarifas mais elevadas numa região específica do mapa (Fig. 4, Anexo 2).

frequentemente justificada pelo facto de estes constituírem parte central do seu modelo de negócio (Lenaerts et al., 2021; Möhlmann & Zalmanson, 2017).

A Uber afirma que a atribuição das viagens assenta em critérios de proximidade entre motorista e utilizador, no entanto, conforme discutido anteriormente, os dados sugerem que esta lógica nem sempre é percecionada como sendo efetivamente aplicada (cf. Anexo 1). Um episódio relatado pelo participante P8 ilustra bem esta situação ao afirmar que após um cliente cancelar uma viagem por engano e solicitar imediatamente outra (ainda no interior do seu veículo), o novo pedido não lhe foi atribuído, quando este *“Não poderia estar mais próximo”*! Para o participante, este evento revela a natureza arbitrária dos critérios de distribuição das viagens e a falta de clareza sobre as variáveis que o algoritmo privilegia.

Por fim, a reflexão do P10 ilustra como a assimetria informacional e a opacidade do sistema transferem o ónus da responsabilidade para o trabalhador: *“(...)ficamos na dúvida ‘Será que é informação que não é transparente ou sou eu que [...] não estou a aceitar os critérios...?’*. Sem parâmetros claros para orientar o desempenho, o motorista trabalha sob constantes *“dúvidas e incertezas para o desenvolvimento da atividade”*, fruto de um modelo que privilegia a eficiência operacional em detrimento da consideração da atividade e bem-estar dos trabalhadores.

2. Durante a viagem: Constrangimentos operacionais e interação com o cliente

2.1. Incongruências e falibilidade dos dados operacionais

Não só os critérios que orientam e organizam o trabalho permanecem pouco claros para os motoristas, como também a informação disponibilizada pela plataforma é frequentemente percecionada como pouco fidedigna *“Sendo que aqui um grande problema é que muitas vezes a informação que é transmitida não é a mais correta possível”* (P8). Os participantes relatam diversas incongruências entre os dados apresentados pela aplicação e a realidade observada no terreno, particularmente no que respeita aos tempos de deslocação, distâncias percorridas e previsões de procura *“(...) diz que nós vamos apanhar uma viagem entre 1 a 4 minutos e eu já cheguei a estar mais de meia hora sem apanhar uma viagem”* (P7).

Este desfasamento torna-se particularmente problemático quando se verifica que os *“(...) tempos de viagem geralmente estão superiores àquilo que a plataforma nos diz”* (P8). Esta discrepância compromete diretamente a organização do trabalho por parte dos motoristas,

que se orientam com base em previsões que não correspondem à realidade operacional. Perante esta incerteza, os motoristas referem a necessidade de deter “*um conhecimento geográfico muito bom*” (P8) de onde estão a trabalhar para conseguirem avaliar a fiabilidade das informações fornecidas pela aplicação. Além disso, os tempos reais superiores aos estimados podem traduzir-se em custos adicionais para os motoristas, nomeadamente em termos de combustível e tempo de trabalho não remunerado, custos esses que não são devidamente assegurados ou compensados pela plataforma (Rosenblat & Stark, 2016).

Segundo De Stefano (2018), a utilização da gestão algorítmica pode resultar em práticas abusivas, uma vez que a opacidade dos algoritmos permite tomar decisões que beneficiam a empresa em detrimento dos trabalhadores sem que estes se apercebam. Uma dessas práticas é definida por Bérastégui (2021) como a distorção deliberada de informações e condições de mercado para guiar comportamentos e extrair lucros. Isto verifica-se diretamente no testemunho do P5 “*Ontem, em várias viagens, no meu sistema estava a dar uma viagem de 16 minutos e no sistema do cliente estava a dar 13 minutos. Gostaria de saber como! Isso depois gera confusão entre o cliente e o motorista. O cliente está a contar com uma coisa e sai outra*”. Isto não só dificulta a antecipação das condições reais da viagem, como cria expectativas distintas entre ambas as partes. Ao apresentar previsões de tempo mais reduzidas aos passageiros, a plataforma pode aumentar a atratividade do serviço, transferindo simultaneamente para o motorista as consequências do eventual incumprimento dessas estimativas.

2.2. Gestão da relação com o cliente

Apesar de alguns dos entrevistados não relatarem qualquer tipo de problema na sua interação com os clientes, uma parte significativa mencionou alguns constrangimentos que encontram destas interações. Os dados do INSAT indicam que 73,5% dos participantes afirmam estar expostos com algum grau de incómodo ao contacto direto com o público externo, sendo que destes 47,1% reportam estar “expostos com muito incómodo”. De facto, funções que requerem contacto direto com clientes são, geralmente, mais exigentes do ponto de vista emocional (Huang et al. 2011). No entanto, esta dimensão torna-se particularmente relevante em contextos onde o desempenho dos trabalhadores depende da avaliação direta e contínua dos clientes (Kilhoffer 2019), como é o caso na atividade destes motoristas.

Através da análise das verbalizações é possível observar um conjunto de estratégias adotadas pelos motoristas para gerir a sua interação com os clientes, nomeadamente, evitar

temas potencialmente conflituosos “*Política, religião e futebol aqui [carro] não tem*” (P8), permanecer em silêncio “*Às vezes prefiro ficar calado durante uma viagem inteira*” (P8) ou mesmo a reprodução do estado emocional do passageiro “*O cliente se entrar bem-disposto, é bem-disposto*” (P3).

Os relatos dos participantes evidenciam ainda a percepção de que, durante a interação com os clientes, existe a necessidade de assumir comportamentos e posições que não correspondem necessariamente às suas opiniões ou emoções reais. Tal como refere o P1 “*(...) temos que mentir quase. Temos um papel que não é nosso.*”, sendo que esta ideia está presente também noutras verbalizações como a do P3 que afirma que os motoristas têm de ser “*(...) um bocadinho camaleões*”. Esta ideia surge igualmente associada à impossibilidade de contrariar os passageiros ou expressar livremente opiniões pessoais “*Nós não podemos dar a nossa opinião. Assim, se és portista, eu no carro sou portista. Se és benfiquista, eu no carro sou benfiquista.*” (P1), estando esta percepção muitas vezes vinculada ao medo de penalizações junto da aplicação.

Os dados sugerem um esforço contínuo de adaptação da postura, do discurso e das reações ao perfil do cliente, obrigando os motoristas a suportar interações desagradáveis ou a agir de forma dissonante da sua vontade “*Estamos a suportar algo que normalmente não suportaríamos*” (P1). Estas práticas configuram “trabalho emocional”, caracterizado pela regulação deliberada de emoções, opiniões e comportamentos em função das exigências do público para garantir a harmonia e evitar avaliações negativas (Vignola, 2023). A necessidade de ocultar sentimentos é validada pelos resultados do INSAT, no qual 61,7% os participantes relatam exposição a esta exigência, sendo que 41,2% a classificam com muito incómodo. Esta constante necessidade de adaptação e a pressão contínua para manter classificações positivas funcionam como uma fonte severa de exaustão emocional, comprometendo diretamente o bem-estar psicológico dos trabalhadores (Biron & Van Veldhoven, 2012; EU-OSHA, 2017; Garben, 2017; Lenaerts et al., 2021; Urzì Brancati, 2024).

3. Após a conclusão da viagem: Avaliação do cliente, ineficácia do apoio e bloqueios

3.1. Arbitrariedade dos critérios de avaliação

Independentemente dos efeitos concretos que as avaliações possam ter na atividade profissional dos motoristas, ao longo das entrevistas foi possível observar que estas assumem

um forte peso simbólico e prático na relação destes com o seu trabalho. Por esse motivo, o sistema de avaliação é frequentemente vivido como uma fonte de tensão e frustração. Parte desta frustração advém do facto das avaliações serem feitas por utilizadores da plataforma, cujos critérios são geralmente arbitrários, subjetivos e injustos. Isto significa que classificações negativas podem resultar de fatores alheios ao seu controlo, como o trânsito “(...) *este mês recebi uma [avaliação] de três estrelas por causa do trânsito. Até parece que o motorista tem culpa do trânsito...*” (P5) ou o estado emocional momentâneo dos clientes “*Se estiver maldispota (...) dá-me uma estrela ponto final, parágrafo.*” (P1), tornando o processo de avaliação imprevisível e difícil de gerir.

Os participantes referem ainda que os utilizadores desconhecem o impacto das suas avaliações na avaliação de desempenho dos motoristas, usando-as incorretamente para reclamar de falhas técnicas da interface (Amorim & Moda, 2020; Lenaerts et al., 2021) “(...) *o cliente não sabe, eu já tenho comunicado isso aos clientes. Vocês estão a fazer queixa à plataforma, mas a nota negativa é para nós. Penalizam-nos a nós! Mas não é a nós que nos têm que penalizar! É à plataforma!*” (P2). Esta evidência é consistente com a literatura que demonstra que os clientes tendem a subestimar o impacto que as avaliações podem ter no percurso profissional dos trabalhadores em plataformas digitais (Lee et al., 2015).

Esta incompreensão por parte do público em relação ao funcionamento do sistema de avaliação pode contribuir para uma maior exposição dos motoristas a situações de conflito com os passageiros, o que é corroborado pelos resultados do INSAT em que 79,4% dos participantes afirmam ter de se confrontar com reclamações, queixas e situações de tensão com o público com algum grau de incómodo, existindo uma percentagem expressiva (44,1%) que classifica estas situações como sendo muito incómodas.

3.2. Assimetria de poder na relação cliente/motorista

O carácter unilateral do sistema de avaliação emerge como um dos elementos centrais na forma como os motoristas interpretam a sua relação com os clientes, sendo frequentemente associado a uma perceção de injustiça “*Nunca pode ser justo quando a avaliação é só de um lado*” (P6). Esta assimetria manifesta-se na impossibilidade de os motoristas avaliarem os passageiros em condições equivalentes às que lhes são impostas. Ao contrário dos motoristas, os clientes dispõem de um mecanismo simples, rápido e imediato para avaliar o serviço prestado após cada viagem. Embora os motoristas possam apresentar comentários ou reclamações

relativamente ao comportamento dos passageiros, referem que esse processo implica “(...) tomar várias opções dentro da aplicação para fazer isso” (P7), não existindo um “botão simples” para realizar essa operação. Este processo, marcadamente mais moroso e complexo para os motoristas, desincentiva a utilização destas ferramentas e reforça a perceção de um sistema assimétrico e injusto, que coloca o cliente numa posição de poder diferenciada, com vantagem face ao trabalhador.

Assim, tal como argumenta Bérastégui (2021) a articulação entre o sistema de avaliação e a burocracia algorítmica tende a ampliar a capacidade de imposição e controlo exercida pelas plataformas. Esta burocracia, materializada na interface digital, não é apenas uma barreira técnica, mas uma estratégia que reduz a mediação humana e elimina qualquer margem de negociação (cf. Anexo 3). Neste contexto, emerge entre os motoristas a perceção de que a plataforma não assume uma posição neutra, favorecendo implicitamente o cliente nos processos de avaliação e resolução de conflitos. Tal conduz à adoção de estratégias pragmáticas de gestão do conflito, como descreve P4 ao afirmar que prefere “(...)parar o carro. Convidar para sair e cancelar a viagem”, acrescentando ainda que “Não vale a pena discutirmos com o cliente (...) a aplicação também nunca nos vai dar razão. Isto também eu já percebi”.

A tendência das plataformas para privilegiarem o cliente nos processos de resolução de conflitos parece ainda produzir efeitos adversos nas relações entre clientes e motoristas. Os entrevistados referem que alguns utilizadores se apercebem da reduzida probabilidade de penalização e aproveitam-se dos mecanismos de reclamação para obter reembolsos ou créditos indevidos “Reclamam por tudo e por nada, motivos supérfluos que não têm sentido nenhum, às vezes as plataformas retornam o dinheiro” (P3). Neste contexto, as falsas alegações surgem como uma prática facilitada pela plataforma, que privilegia a satisfação do cliente e a rápida resolução do conflito em detrimento da verificação das situações reportadas “(...) muitas vezes, para evitar problemas com os clientes, as plataformas preferem dar algum bónus de crédito ao cliente e acaba por haver pessoas que prestam alegações falsas junto das plataformas para obter o crédito da viagem” (P10). Como consequência, os motoristas ficam expostos a bloqueios temporários, verificações adicionais e sentimentos de vulnerabilidade e injustiça.

A redução do trabalho a dados e métricas contribui para a desumanização da atividade e dos motoristas e invisibiliza o trabalho, levando os clientes a esquecer que, por detrás da aplicação e do serviço, há uma pessoa que o torna possível, gerindo e regulando a atividade em prol de um trabalho “bem feito”, apesar dos constrangimentos a que se vê confrontada (Aranguiz & Bednarowicz, 2018; Martín González et al., 2025). Verbalizações como, “Fazem de nós um chinelo. Pensam que por estar a pagar 2,3 euros por uma viagem, que já são os

donos do mundo” (P6); *“A pessoa paga-me uma porcariazinha por uma viagem de 10 minutos e já pensa que é a minha dona”* (P8), revelam as consequências de transferir para os clientes uma função de “gestores intermédios” do trabalho, cujas avaliações têm impacto direto na sustentabilidade do seu trabalho (Stark & Levy, 2018).

A remoção da lei, da possibilidade de os motoristas avaliarem os passageiros alterou profundamente as dinâmicas de interação. Se outrora os passageiros entravam no carro com orgulho das suas avaliações exemplares, atualmente *“(...)o utilizador pode exigir tudo e mais alguma coisa ao serviço do motorista, porque sabe que não é avaliado e que não é penalizado”*. Em suma, a aplicação parece viabilizar dinâmicas assimétricas de interação entre motoristas e passageiros, fragilizando a dimensão relacional do serviço e incentivando práticas mais distantes e impessoais *“(...) só são fortes quando têm um telemóvel e um teclado para fazer avaliação”* (P5).

3.3. Canais e barreiras de comunicação com a plataforma

De acordo com a literatura, são múltiplos os fatores que podem interferir no desempenho da atividade dos motoristas, como o trânsito, atrasos dos clientes ou falhas técnicas da própria plataforma, que escapam ao seu controlo (Eurofound, 2018). No entanto, apesar da dependência da plataforma para resolver problemas ser evidente, os trabalhadores não dispõem de canais de comunicação com a plataforma que considerem eficientes. Segundo um dos participantes entrevistados, a Uber tem a sua interface feita *“(...) de forma em que não haja quase diálogo, nem possamos dialogar muito com eles (...)”* (P2), o que revela, desde logo, a perceção de que os meios disponíveis para contactar responsáveis da plataforma, são limitados ou insuficientes. Testemunhos como *“Primeiro que consigamos reportar alguma coisa é muito complicado”* (P6), ou *“É mais fácil comunicar com Deus que com a Uber.”* (P1) reforçam esta perceção, evidenciando a frustração dos trabalhadores perante as dificuldades em aceder a mecanismos de suporte eficazes e em estabelecer um contacto direto com a plataforma.

O relato do P7 permite compreender de forma bastante clara todo o processo de contactar o apoio. Segundo o entrevistado, a primeira mensagem que recebem surge de forma automática e tende a validar a decisão da plataforma, rejeitando a reclamação apresentada: *“Automaticamente vem a dizer que não, que aquilo está correto e do género ‘nós é que sabemos, não és tu’”* (P7). Este refere ainda que só consegue obter uma resposta que parece não ser redigida com recurso à IA se *“(...) continuarmos a insistir (...)”*. No entanto, quem

responde após esta insistência não conhece o contexto real de trabalho nem as suas especificidades, o que frequentemente limita a qualidade e adequação da ajuda prestada. Esta limitação é associada pelos participantes ao facto de o apoio ser frequentemente assegurado por estruturas externas, como *call centers* localizados no estrangeiro “(...) a Uber utiliza muitos *call centers* indianos, paquistaneses (...) que nem são portugueses cá, e depois eles utilizam um tradutor automático para comunicarem” (P5), o que contribui para a perceção de uma resposta distante e pouco contextualizada face às situações relatadas pelos trabalhadores.

A estrutura da plataforma reduz assim a “*dimensão humana*”, que acaba por estar “*praticamente a zero*”, sendo que tal pode contribuir para o reforço de sentimentos de solidão e isolamento (Möhlmann & Zalmanson, 2017). Assim, ao impedir interações espontâneas e recíprocas, o suporte social fica comprometido, na medida em que limita a possibilidade dos motoristas partilharem preocupações e dificuldades relacionadas com o trabalho (Tran & Sokas, 2017).

3.4. Ausência de resposta e ineficácia do apoio

Além das limitações associadas aos próprios canais de comunicação, os participantes salientam ainda a reduzida eficácia do apoio prestado pela plataforma na resolução dos problemas reportados. Desde logo, é referida a demora, ou mesmo ausência, de resposta às situações comunicadas pelos trabalhadores: “*Eu, há 11 horas atrás, reporteí isto à Uber. Sabe qual foi a resposta deles? Até agora nada*” (P8). Esta situação torna-se particularmente preocupante quando estão em causa problemas diretamente relacionados com os rendimentos dos trabalhadores, como é o caso do P4 que ficou “*(...) mais de um mês à espera de ter uma reunião (...)*” com a Uber para retificar um problema de natureza administrativa, situação que levou a plataforma a suspender os pagamentos, deixando o trabalhador sem receber durante esse período.

Quando finalmente conseguem uma resposta, persiste a sensação de incompreensão por parte da plataforma “*Eles (Uber) não nos estavam a entender (...)*” P5, sobretudo em circunstâncias atípicas como é o caso de tempestades, que criaram obstáculos às condições habituais de circulação.

O ceticismo dos condutores em relação à eficácia do apoio da Uber, visível em desabafos como “*Não perco tempo com isso [apoio da Uber], porque eles não resolvem nada*” (P9) ou “*(...) mas isto é ridículo, reclamar aqui [na app], porque nunca dá nada*” (P4), constitui

uma resposta expectável à burocracia algorítmica. Ao restringir o suporte a menus rígidos e pré-definidos, a interface torna a contestação morosa e ineficaz, desincentivando o recurso a estes canais (cf. Anexo 3).

A ineficácia do sistema de apoio estende-se também à impossibilidade de retificar penalizações aplicadas pela plataforma. A tentativa frustrada do P1 demonstra como o suporte ignora as justificações do trabalhador, mesmo quando este tenta contestar algo injusto: *“Eu apresentei queixa conforme eles [Uber] me enviaram a queixa do cliente. Eu respondi a isso e disse que não aceitava, que [o cliente] me desse uma estrela. Porque tudo o que estava ali era uma mentira e não me retiraram a estrela, não retiraram a estrela!”* Como consequência, consolida-se a percepção de que as sanções impostas pelo algoritmo são definitivas e inquestionáveis, conforme descreve P3: *“Não há como reclamar. Ou se for reclamar com a plataforma, já não nos tiram as estrelas. A penalização está feita”*. A ausência de uma ajuda efetiva e o caráter rígido da aplicação podem traduzir-se, assim, numa fonte contínua de frustração, ansiedade e *stress* para os trabalhadores, que se veem desprovidos de alternativas e sem qualquer margem de defesa face às decisões da plataforma (Kellogg et al., 2020; Moreira, 2022).

Mais do que uma barreira burocrática, a natureza unilateral destas interações é sintetizada pelo P8 ao afirmar que a Uber responde *“quando querem, se querem e como querem”*. Esta observação transmite a ideia de que a vulnerabilidade dos motoristas não decorre apenas de falhas tecnológicas e da estrutura da interface, mas de um sistema que centraliza o controlo da comunicação na plataforma, colocando o trabalhador numa posição de maior subordinação.

3.5. Bloqueios e impossibilidade de trabalhar

No extremo das sanções impostas pela plataforma encontramos os “bloqueios” ou a desativação da conta do motorista, refletindo uma realidade marcada pela insegurança laboral, já que 61,8% dos inquiridos afirmam estar expostos à ameaça de perda de emprego, segundo dados do INSAT. Esta penalização que acaba por atuar também como mecanismo de controlo dos trabalhadores pode ser aplicada por diversos motivos, desde denúncias de assédio ou conduta imprópria, até relatos de irregularidades na identificação do motorista ou do veículo quando comparado com a informação da aplicação.

Além disso, tal como anteriormente referido, o cancelamento de viagens após a sua aceitação, independentemente de haver uma justificação, conduz a penalizações ao nível da taxa de cancelamento. Todavia, os dados recolhidos sugerem que a repetição desta conduta pode ser objeto de sanções ainda mais severas, nomeadamente o bloqueio da conta, configurando uma lógica de progressiva intensificação do controlo exercido pela plataforma: *“(...) às vezes, cancelamos o serviço. (...) É evidente que não pode ser sempre. Depois a Uber também nos cancela, também nos fecha a conta”* (P6).

Neste cenário, o medo da suspensão atua como um mecanismo invisível de regulação comportamental. Esta vulnerabilidade é ainda mais acentuada quando as sanções são percecionadas como injustas ou desajustadas às circunstâncias concretas do serviço prestado (Lenaerts et al., 2021). Contudo, nos dados recolhidos, destacou-se sobretudo a perceção de ausência de mecanismos de defesa por parte dos motoristas, que referem não ter possibilidade de apresentar a sua versão dos acontecimentos antes da aplicação das sanções *“(...) chega ali e diz que eu mandei-lhe uns piropos. Sem eu fazer nada. E a aplicação, se for preciso, bloqueia-me. Não vem ouvir a minha versão”* (P2).

Os efeitos da desativação da conta tendem ainda a ser mais penalizadores para os trabalhadores economicamente dependentes da plataforma (Lenaerts et al., 2021) *“Há motoristas que vivem só deste rendimento, imagino as dificuldades que iam enfrentar se ficassem com a conta bloqueada”* (P9). Para além das consequências financeiras imediatas, a insegurança associada à possibilidade de perda de trabalho constitui um importante fator psicossocial de risco, com um impacto significativo ao nível da saúde mental dos trabalhadores, sobretudo quando acompanhada por uma perceção reduzida de controlo sobre a situação (Bérastégui, 2021).

A fácil substituição dos motoristas reforça a posição de poder da plataforma, especialmente face a bloqueios que podem mesmo ser definitivos (Moreira, 2022), verificando-se uma limitação significativa da autonomia dos motoristas. O reduzido tempo disponível para aceitar viagens, as penalizações associadas ao cancelamento de serviços e a inexistência de mecanismos efetivos de defesa constituem fortes constrangimentos à sua autonomia e capacidade de decisão (Diana Menéndez, 2023; Kilhoffer et al., 2019; Möhlmann & Zalmanson, 2017; Rosenblat & Stark, 2016).

4. Fatores psicossociais de risco identificados

A par da questão da autonomia no trabalho e das exigências emocionais discutidas anteriormente, que emergiram de forma mais evidente na análise dos mecanismos de gestão algorítmica, os dados recolhidos permitiram identificar outros fatores psicossociais de risco relevantes na experiência de trabalho destes motoristas. Embora a relação entre estes fatores de risco e a gestão algorítmica nem sempre se revele de forma direta, os testemunhos dos participantes sugerem que determinadas características da organização e regulação do trabalho poderão contribuir para a sua emergência ou intensificação.

De facto, a imposição de um ritmo de trabalho acelerado, reportado por 76,5% dos participantes, e a extensão da jornada de trabalho (reportada por 67,7% dos participantes) parecem estar intimamente associadas à utilização de uma arquitetura e design da interface que opera através de mecanismos subtis de coação e que privilegia decisões rápidas e pouco ponderadas. Ao utilizar elementos típicos dos jogos, nomeadamente por meio da atribuição de bónus e de sistemas de progressão de níveis por objetivos, a plataforma enquadra o desempenho numa lógica de recompensa aparente que visa maximizar o envolvimento dos trabalhadores (Gandini, 2019; Rosenblat & Stark, 2016).

Este constrangimento temporal articula-se com o sentimento de exploração que parece caracterizar a relação dos motoristas com as plataformas digitais, visto que 91,2% dos participantes revelam sentir-se explorados de uma forma geral (cf. Tabela C1, Apêndice C), mas também com o reforço da precariedade socioeconómica, evidente em verbalizações como *“(...)é impossível tu tirares um ordenado mínimo para ti, se trabalhares 40 horas semanais como manda a lei. Isso é impossível. Na Uber e na Bolt, fazer os dois, e perguntas a qualquer motorista e vão-te dar a mesma resposta”* (P1). A remuneração emerge como um elemento central desta vulnerabilidade, uma vez que as tarifas definidas unilateralmente pelas aplicações são perçecionadas por 73,4% dos participantes como sendo insuficientes para compensar o tempo de trabalho efetivamente despendido e os custos inerentes à atividade, transferindo para os condutores uma parte significativa do risco económico *“(...) muitas vezes os valores são pré-estabelecidos e o problema... o risco fica todo do lado do motorista ao aceitar a viagem. (...) Portanto, não há mecanismos de salvaguarda dos interesses dos rendimentos dos motoristas. Isto é uma das coisas que está claramente em falta”* (P10).

A necessidade de permanecerem longos períodos ligados à plataforma para obter um rendimento considerado satisfatório, reforçada pelo receio de sanções e bloqueios da conta por baixo desempenho, poderá contribuir para a redução ou adiamento de pausas consagradas ao

descanso e às refeições, e dificultar a conciliação entre o trabalho e a vida pessoal (cf. Tabela C2, Apêndice C), (ILO, 2021; Urzì Brancati, 2024) evidenciando que a flexibilidade prometida se traduz, frequentemente, numa disponibilidade contínua para o trabalho (Lascáu et al., 2024).

Embora os motoristas disponham, em teoria, da possibilidade de recusar serviços, essa liberdade tende a ser condicionada pela necessidade de assegurar os seus rendimentos, sendo que este condicionamento fica evidente na verbalização do P2: *“Não, eu tenho autonomia, quer dizer, mas essa autonomia foi-me retirada a partir do momento em que me obrigam a trabalhar mais horas. Eu posso não as trabalhar, mas se não as trabalhar não consigo manter o meu sustento”* (P2). Esta dependência económica em conjunto com a perceção de que podem ser facilmente substituídos parece funcionar como um mecanismo de pressão indireta, levando 47% dos participantes a aceitar condições que consideram desvantajosas e a fazerem coisas que desaprovam, o que coloca questões ao nível dos conflitos éticos e de valores: *“(...) o que eu sou obrigado a fazer, desaprovo, é ir buscar às vezes recolhas que não me compensam a ir e às vezes tenho que ir porque preciso ganhar dinheiro. Praticamente sou obrigado a ir, não é?”* (P7) (cf. tabela C3, Apêndice C). Como consequência, poderão emergir sentimentos de desvalorização profissional, falta de reconhecimento e ausência de preocupação com o seu bem-estar, reforçando a perceção de uma relação de trabalho marcada por uma assimetria de poder.

Conclusões

À medida que os algoritmos assumem um papel crescente nas funções de gestão e supervisão do trabalho, a compreensão das suas implicações para a saúde e bem-estar dos trabalhadores torna-se cada vez mais urgente. Foi a partir desta preocupação que o presente estudo procurou responder à questão de investigação, partindo do princípio de que uma análise dos riscos profissionais é indissociável da forma como estes são percecionados e interpretados por quem os vive quotidianamente (Barros-Duarte & Cunha, 2012). Os resultados obtidos permitiram evidenciar que os impactos da gestão algorítmica ultrapassam a mera coordenação técnica do trabalho, influenciando a forma como os motoristas tomam decisões, gerem a relação com os clientes e lidam com diferentes fontes de pressão e incerteza no seu quotidiano.

Com efeito, múltiplas formas de gestão algorítmica, associadas ao sistema de atribuição e aceitação dos pedidos, aos incentivos e ao sistema de penalizações, convergem no sentido de limitar a informação disponível aos motoristas, aumentar a imprevisibilidade da atividade e reduzir a sua margem de manobra. O que torna este resultado particularmente relevante é o

facto de esta erosão da autonomia real ocorrer de forma subtil e ser raramente reconhecida pelos próprios trabalhadores, que tendem a aceitá-la como uma consequência normal do funcionamento da plataforma e não como uma forma de controlo. Este padrão é consistente com o paradoxo da autonomia já identificado na literatura, segundo o qual os trabalhadores de plataformas percebem e valorizam uma liberdade formal, muito associada à possibilidade de escolher os seus horários e não ter supervisão direta, enquanto estão sujeitos a formas de controlo implícitas e sofisticadas (Diana Menéndez, 2023; Möhlmann & Zalmanson, 2017).

Para além de restringir a autonomia dos trabalhadores, os resultados sugerem que a gestão algorítmica assenta numa lógica de transferência sistemática dos riscos associados à atividade para os motoristas. A combinação entre critérios de funcionamento pouco transparentes, informação frequentemente percebida como imprecisa e a dificuldade em obter esclarecimento ou apoio junto da plataforma contribui para a convicção de que os constrangimentos e custos associados ao modo como a atividade é gerida pela plataforma são sistematicamente suportados pelos próprios trabalhadores. Neste sentido, a própria relação com a plataforma (empresa), caracterizada pela falta de apoio e assimetria de poder, surge como um importante fator psicossocial de risco para estes trabalhadores.

A este respeito, destacam-se também a imposição de um ritmo elevado de trabalho e a extensão da sua jornada que poderão estar relacionados com o facto destes sistemas privilegiarem respostas rápidas, atribuírem bónus e incentivos consoante a concretização de objetivos (muitas vezes considerados inalcançáveis) e sancionarem comportamentos considerados indesejáveis pela plataforma. Estas dinâmicas são ainda agravadas pela percepção de que os rendimentos obtidos são insuficientes para assegurar um nível de vida satisfatório e pela convicção de que a recusa destas condições poderá facilmente conduzir à sua substituição, contribuindo para que os motoristas se sintam obrigados a fazer coisas que desaprovam. Por fim, os resultados evidenciam ainda que os clientes assumem um papel central neste modelo de gestão, funcionando como um importante mecanismo de controlo da atividade dos motoristas. Possibilitado pelo sistema de avaliações e burocracia algorítmica, os passageiros exercem uma forma de vigilância contínua sobre os motoristas, influenciando não apenas a qualidade do serviço prestado, mas também a forma como estes gerem as suas emoções, opiniões e interações.

Em suma, este estudo contribuiu para aprofundar a compreensão dos mecanismos através dos quais a gestão algorítmica estrutura a experiência de trabalho dos motoristas da Uber, ancorado na realidade portuguesa e no seu quadro legal. A organização dos resultados em torno do percurso da viagem aproximou a análise do trabalho tal como é efetivamente

vivido, permitindo captar os mecanismos de controlo algorítmico na sua sequência real e contextualizada.

Importa, contudo, reconhecer que o INSAT não foi concebido especificamente para o trabalho em plataformas digitais, podendo não captar integralmente algumas particularidades da gestão algorítmica. Acresce que a amostra incidiu exclusivamente sobre motoristas detentores de licença TVDE própria, não contemplando trabalhadores que exercem atividade através de frotas de terceiros, cujas experiências poderão refletir diferentes níveis de autonomia e vulnerabilidade.

Como próximos passos, prevê-se a partilha da presente dissertação com as associações que colaboraram na divulgação do estudo de forma que os resultados retornem aos trabalhadores que tornaram esta investigação possível.

Referências

- Abraham, K. G., Hershbein, B., & Houseman, S. N. (2021). *Conceptualizing the gig economy: A literature review and research agenda*. W.E. Upjohn Institute for Employment Research. <https://doi.org/10.17848/wp21-362>
- Allaire, N., Colin, N., Palier, B., & Tran, L. (2019). *Covering risks for platform workers in the digital age*. Sciences Po. <https://www.sciencespo.fr/public/chaire-numerique/wp-content/uploads/2019/05/covering-risks-plateform-workers-digital-age.pdf>
- Allegretti, G., Rodrigues, N., Secchi, M., & Tomassoni, F. (2020). Lisbon. In F. Chicchi, M. Frapporti, M. Marrone, & M. Pirone (Eds.), *COVID-19 impact on platform economy: A preliminary outlook* (PLUS - Platform Labour in Urban Spaces, Grant Agreement No. 822638). University of Bologna. <https://doi.org/10.6092/unibo/amsacta/6471>
- Amorim, H., & Moda, B. (2020). Trabalho por aplicativo: Gerenciamento algorítmico e condições de trabalho dos motoristas da Uber. *Fronteiras – estudos midiáticos*, 22(1), 59–71. <https://doi.org/10.4013/fem.2020.221.06>
- Aranguiz, A., & Bednarowicz, B. (2018). Adapt or perish: Recent developments on social protection in the EU under a gig deal of pressure. *European Labour Law Journal*, 9(4), 329–345.
- Autoridade para as Condições do Trabalho. (2024). *Relatório da intervenção: Plataformas digitais*.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Barros-Duarte, C., & Cunha, L. (2012). Para uma construção de prevenção de riscos profissionais: A atividade de trabalho no centro da análise. In H. V. Neto, J. Areosa, & P. Arezes (Eds.), *Impacto social dos acidentes de trabalho* (pp. 34–64). Civeri Publishing.
- Barros, C., Cunha, L., & Lacomblez, M. (2022). *INSAT: Inquérito Saúde e Trabalho 2022* [Questionário].
- Bartel, E., MacEachen, E., Reid-Musson, E., Meyer, S. B., Saunders, R., Bigelow, P., Kosny, A., & Varatharajan, S. (2019). Stressful by design: Exploring health risks of ride-share work. *Journal of Transport & Health*, 14, 100571. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2019.100571>
- Bérastégui, P. (2021). *Exposure to psychosocial risk factors in the gig economy: A systematic review*. European Trade Union Institute.

- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. S. (2018). *As plataformas digitais e o futuro do trabalho: Promover o trabalho digno no mundo digital*. Bureau Internacional do Trabalho.
- Biron, M., & Van Veldhoven, M. (2012). Emotional labour in service work: Psychological flexibility and emotion regulation. *Human Relations*, 65(10), 1259–1282. <https://doi.org/10.1177/0018726712447832>
- Boavida, N., Moniz, A. B., Naumann, R., Roque, I., & Azevedo, R. (2021). *Case studies on digital labour platforms in Portugal: 2nd national report of Project Crowdtwork*. CICS.NOVA — Universidade NOVA de Lisboa; DINÂMIA'CET-Iscte; Centro de Estudos Sociais.
- Boavida, N., & Moniz, A. B. (2022). Perfil e representação de trabalhadores de plataformas digitais em Portugal. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Número temático — Trabalho, plataformas digitais, cuidados: Perspetivas pluridisciplinares*, 32–61. <https://doi.org/10.21747/08723419/soctem2022a3>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Chicchi, F., Frapporti, M., Marrone, M., & Pirone, M. (2020). Platform, sharing or gig? Ambiguities and ambivalences of the digitalization of the economy. *Soft Power: Revista Euro-Americana de Teoría e Historia de la Política*, 7, 40–49.
- Cox, T., & Cox, S. (1993). *Psychosocial and organizational hazards at work* (European Occupational Health Series No. 5). World Health Organization.
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE.
- De Stefano, V. (2016). The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowdwork, and labor protection in the “gig-economy”. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 471–504.
- De Stefano, G., Venza, G., Gascio, G., & Gaudiino, M. (2018). The role of organizational trust and organizational support on employees’ well-being. *La Medicina del Lavoro*, 109(6), 459–470.
- Diana Menéndez, N. (2023). A (des)ilusão da autonomia: Uma abordagem ao trabalho na empresa Uber na área metropolitana de Buenos Aires. *Revista Reflexões*, 102(2), 1–21. <https://doi.org/10.15517/rr.v102i2.50058>
- Durand, M.-J., Vézina, N., & Richard, M.-C. (2016). Concept of margin of manoeuvre in return to work. In I. Schultz & R. Gatchel (Eds.), *Handbook of return to work: Handbooks in*

- health, work, and disability* (Vol. 1, pp. 53–65). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-7627-7_3
- Eurofound. (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Publications Office of the European Union.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2024). *Digital technologies at work and psychosocial risks: Evidence and implications for occupational safety and health*. Publications Office of the European Union. <https://osha.europa.eu/en/publications/digital-technologies-work-and-psychosocial-risksevidence-and-implications-occupational-safety-and-health>
- European Parliament (2020), *The platform economy and precarious work*. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652734/IPOL_STU\(2020\)652734_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/652734/IPOL_STU(2020)652734_EN.pdf)
- Ferreira, R. M. Z., Faria, I. A. T., & Santos, S. F. R. (2025). A presunção de contrato de trabalho no âmbito de plataforma digital em Portugal: Um desafio na era dos algoritmos. *Revista Jurídica Unicuritiba*, 4(84). <https://revista.unicuritiba.edu.br>
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039–1056.
- Garben, S. (2017). *Protecting workers in the online platform economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*. European Agency for Safety and Health at Work. <https://doi.org/10.2802/918187>
- Gollac, M., & Bodier, M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser: Rapport du Collège d’expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail*. Collège d’Expertise sur le Suivi des Risques Psychosociaux au Travail. <http://www.college-risquespsychosociauxtravail.fr/rapport-final,fr,8,59.cfm.pdf>
- Huang, Y.-H., Du, P.-I., Chen, C.-H., Yang, C.-A., & Huang, I.-C. (2011). Mediating effects of emotional exhaustion on the relationship between job demand–control model and mental health. *Stress and Health*, 27(2), 94–109.
- Iavicoli, S., & Di Tecco, C. (2020). The management of psychosocial risks at work: State of the art and future perspectives. *La Medicina del Lavoro*, 111(5), 335–350. <https://doi.org/10.23749/mdl.v111i5.10679>
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (2020). *Anuário estatístico da mobilidade e dos transportes: Dados 2019*. https://www.imt-ip.pt/wp-content/uploads/2025/01/AnuarioEstatisticoMobilidadeTransportes_2019.pdf

- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (2025, abril). *Retrato do setor em Portugal: Plataforma de dados TVDE*. IMT; Uber; Bolt. <https://www.imt-ip.pt>
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (2026). *Dados TVDE: Dados de abril de 2026*. https://www.imt-ip.pt/wp-content/uploads/2026/05/DadosTVDE_abril2026.pdf
- International Labour Organization. (2021). *World employment and social outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. International Labour Office. https://www.ilo.org/global/research/globalreports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm
- Kellogg, K. C., Valentine, M. A., & Christin, A. (2020). Algorithms at work: The new contested terrain of control. *Academy of Management Annals*, 14(1), 366–410. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>
- Kilhoffer, Z., De Groen, W. P., Lenaerts, K., Smits, I., Hauben, H., Waeyaert, W., Giacumacatos, E., Lhernould, J.-P., & Robin-Olivier, S. (2019). *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers* (VT/2018/032). Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2767/26582>
- Koivusalo, M., Svynarenko, A., Mbare, B., & Perkiö, M. (2024). Globalization, platform work, and wellbeing: A comparative study of Uber drivers in three cities: London, Helsinki, and St Petersburg. *Globalization and Health*, 20, Article 18. <https://doi.org/10.1186/s12992-024-01021-3>
- Koutsimpogiorgos, N., van Slageren, J., Herrmann, A. M., & Frenken, K. (2020). Conceptualizing the gig economy and its regulatory problems. *Policy & Internet*, 12(4), 525–545. <https://doi.org/10.1002/poi3.237>
- Lascău, L., Brumby, D. P., Gould, S. J. J., & Cox, A. L. (2024). “Sometimes it’s like putting the track in front of the rushing train”: Having to be “on call” for work limits the temporal flexibility of crowdworkers. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 31(2), Article 20. <https://doi.org/10.1145/3635145>
- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E., & Dabbish, L. (2015). Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers. In *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1603–1612). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/2702123.2702548>
- Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto. *Diário da República n.º 154/2018, Série I*. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/45-2018-115991688>

- Lenaerts, K., Waeyaert, W., Smits, I., & Hauben, H. (2021). *Digital platform work and occupational safety and health: A review*. European Agency for Safety and Health at Work. Publications Office of the European Union. <https://osha.europa.eu/en/publications/digital-platform-work-and-occupational-safety-and-health-review>
- Martín González, J., Jelenko, M., Strobach, T., Kamińska, J., Pawłowska-Cyprysiak, K., Hildt-Ciupińska, K., Lahti, H., Valtonen, T., Buresti, G., Boccuni, F., Paty, B., Govaere, V., Zubizarreta, J., Lara, P., Losada, D., Dalsbø, T. K., de Korte, E., & Bowdler, M. (2025). *Algorithmic management and AI-based systems as a new form of work organisation: Psychosocial factors and implications for occupational safety and health*. PEROSH. <https://doi.org/10.23775/20250616>
- Mateescu, A., & Nguyen, A. (2019). *Explainer: Algorithmic management in the workplace*. Data & Society Research Institute. https://datasociety.net/wp-content/uploads/2019/02/DS_Algorithmic_Management_Explainer.pdf
- Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. (2021). *Livro verde sobre o futuro do trabalho 2021*. https://portugal.gov.pt/api/media/edge/Project/Portal-do-Governo/Portal-do-Governo/gc22/Files/Documentos/livro-verde-sobre-o-futuro-do-trabalho/livro_verde_sobre_o_futuro_do_trabalho.pdf
- Möhlmann, M., & Zalmanson, L. (2017). Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. In *Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS 2017)*.
- Moniz, A. B., Boavida, N., Makó, C., Krings, B.-J., & Sanz de Miguel, P. (Eds.). (2021). *Digital labour platforms: Representing workers in Europe*. Edições Húmus; CICS.NOVA Edições. <https://doi.org/10.34619/rwrm-3uun>
- Moreira, C. (2022). O *Livro Verde sobre o Futuro do Trabalho 2021* e o trabalho nas plataformas digitais: Algumas questões. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, Número temático — Trabalho, plataformas digitais, cuidados: Perspetivas pluridisciplinares, 80–91. <https://doi.org/10.21747/08723419/soctem2022a5>
- Niebler, V., Pirina, G., Secchi, M., & Tomassoni, F. (2023). Towards “bogus employment?” The contradictory outcomes of ride-hailing regulation in Berlin, Lisbon and Paris. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 16(2), 289–301. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsad007>

- Reinhold, K., Jarvis, M., Christenko, A., Jankauskaitė, V., Paliokaitė, A., & Riedmann, A. (2022). *Artificial intelligence for worker management: Implications for occupational safety and health*. European Agency for Safety and Health at Work. Publications Office of the European Union.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784.
- Stark, L., & Levy, K. C. (2015). *The consumer as surveillor* [Conference presentation]. Privacy Law Scholars Conference, Berkeley, CA, United States.
- Tran, M., & Sokas, R. K. (2017). The gig economy and contingent work: An occupational health assessment. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(4), e63–e66.
- Uber B. V. (2021). *Termos gerais de utilização: Portugal*. Uber.
- Uber Technologies Inc. (2026). *Como funcionam as classificações por estrelas*. Uber. <https://www.uber.com/pt/pt-pt/drive/basics/how-ratings-work/>
- Uber Technologies Inc. (2026). *Conduza e aumente os seus rendimentos com a Uber em Portugal*. Uber. <https://www.uber.com/pt/pt-pt/drive/>
- Urzí Brancati, M. C. (2024). *Digital technologies at work and psychosocial risks: Evidence and implications for occupational safety and health*. European Agency for Safety and Health at Work. Publications Office of the European Union.
- Vignola, E. F., Baron, S., Abreu Plasencia, E., Hussein, M., & Cohen, N. (2023). Workers' health under algorithmic management: Emerging findings and urgent research questions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), Article 1239. <https://doi.org/10.3390/ijerph20021239>
- Volkoff, S. (2010). Statistiques “ouvertes” et ergonomie “myope”: Combiner les niveaux d'analyse en santé au travail. *Sciences Sociales et Santé*, 28(2), 11–30.
- Wiener, M., Cram, W. A., & Benlian, A. (2023). Algorithmic control and gig workers: A legitimacy perspective of Uber drivers. *European Journal of Information Systems*, 32(3), 485–507. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2021.1977729>
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: Autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56–75. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>
- Yap, A., Heng, J., & Frosch, M. (2023). Digital platform work and employment. In *21st International Conference of Labour Statisticians, Geneva, Switzerland*. International Labour Organization.

- Yin, M., Suri, S., & Gray, M. L. (2018). Running out of time: The impact and value of flexibility in on-demand crowdwork. In *Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1–11). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3173574.3174004>
- Yuliantina, D., Fatmawati, Y., & Jariah, A. (2025). Gig economy workers: A systematic literature review. *PESHUM: Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 4(4), 6178–6189. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i4.9739>

Apêndices

Apêndice A

Panfleto de divulgação do estudo



Faculdade de Psicologia e Ciências da
Educação da Universidade do Porto

CONDUZ PARA A UBER ?

QUEREMOS CONHECER A SUA REALIDADE LABORAL

Participe neste estudo e partilhe a sua experiência como motorista da Uber em Portugal

Quem pode participar?

Motoristas Uber ativos há, pelo menos, 1 **meses**.

O que tenho de fazer?

Questionário Online Leva apenas **10 minutos**. É totalmente **anónimo** e **confidencial**.

Entrevista Se quiser, poderá ainda participar numa curta entrevista para partilhar a **sua perspetiva** sobre a **forma como a plataforma organiza o trabalho** e o **impacto que isso tem no seu dia-a-dia e no seu bem-estar**.

Nota: Esta entrevista será uma conversa informal, agendada de acordo com a sua disponibilidade;

A sua identidade será preservada e os dados tratados exclusivamente para fins académicos.

Para participar nas entrevistas ou colocar alguma questão contacte:

up202107079@up.pt



Aponte a câmara do telemóvel para aceder ao questionário online.

A sua ajuda é essencial para este estudo.



Apêndice B

Consentimento Informado

CONSENTIMENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAÇÃO NA ENTREVISTA SOBRE A ATIVIDADE DOS MOTORISTAS DA UBER

O presente estudo insere-se no Mestrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto (FPCEUP), sob a orientação da Professora Doutora Liliana Cunha.

O seu principal objetivo consiste em **analisar de que forma a gestão algorítmica impacta a experiência laboral dos motoristas da Uber**, procurando ainda identificar os **principais fatores psicossociais de risco a que estes trabalhadores estão expostos** na sua atividade diária. Nesse sentido, a entrevista será realizada com o intuito de aprofundar as seguintes temáticas:

1. **Compreender melhor o funcionamento da gestão algorítmica** (como é que os algoritmos da Uber controlam e organizam o trabalho dos motoristas).
2. **Apurar as perceções dos trabalhadores** em relação aos mecanismos de gestão algorítmica.
3. **Identificar os principais desafios e constrangimentos** diários que surgem devido à intervenção destas tecnologias;
4. **Identificar os fatores psicossociais de risco** a que estão expostos e o nível de desconforto que estes lhes causam.

Entende-se por **gestão algorítmica** o modelo de organização onde a **responsabilidade de tomar decisões, atribuir tarefas e supervisionar os trabalhadores é delegada a sistemas informáticos e algoritmos**, com intervenção humana limitada. Este sistema funciona através da recolha e análise de grandes volumes de dados para monitorizar e avaliar o comportamento e o desempenho de quem trabalha, em tempo real.

Já os **fatores psicossociais de risco** referem-se aos **elementos do desenho, da organização e da gestão do trabalho, bem como aos seus contextos sociais, que têm o potencial de causar danos físicos ou psicológicos aos trabalhadores**. Quando indevidamente acautelados, estes fatores têm um impacto direto na saúde física e mental, podendo levar a situações de **stress crónico, fadiga extrema (burnout), problemas cardiovasculares e musculoesqueléticos, entre outros**.

Duração e Procedimento: O procedimento envolverá entrevistas (presenciais ou online) com duração estimada de 45 minutos a 1 hora e a aplicação do inquérito INSAT. Durante as entrevistas, poderão ser recolhidas **gravações de áudio para facilitar a análise posterior, desde que consinta com esta recolha**. As gravações serão destruídas após o período necessário ao estudo e não serão partilhadas com terceiros.

Tratamento dos Dados e Finalidade: Os dados recolhidos serão tratados exclusivamente para fins académicos, nomeadamente para a elaboração da Dissertação de Mestrado da aluna Matilde Urbano Silva, e não serão partilhados com terceiros sem o seu consentimento. O tratamento será efetuado em conformidade com a Lei Portuguesa 58/2019 e o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Proteção dos Dados Pessoais e Anonimato: Os dados serão tratados de forma confidencial, e todas as informações recolhidas serão mantidas em sigilo. Os seus dados serão anonimizados, e todas as respostas e dados pessoais fornecidos serão agregados **de forma a impedir a sua identificação em qualquer parte do processo.**

Análise de Riscos: A sua participação não acarretará quaisquer riscos físicos, emocionais ou financeiros, e todas as atividades serão realizadas com total respeito por si e pela sua atividade.

Participação Voluntária: A participação neste estudo é voluntária, e poderá retirar o seu consentimento a qualquer momento, sem que isso tenha qualquer consequência.

Conservação dos Dados: Os dados pessoais recolhidos serão guardados apenas pelo tempo necessário para a conclusão da dissertação de mestrado e serão eliminados após a conclusão do trabalho.

Restituição dos Dados: caso deseje, poderá receber uma síntese dos resultados gerais deste estudo após a sua conclusão. Para isso basta enviar email para o contacto em baixo disponibilizado.

Contacto: Matilde Silva - up202107079@up.pt

Declaração de Consentimento:

Eu, _____
declaro que fui devidamente informado(a) sobre os objetivos deste estudo, o tratamento dos meus dados pessoais e os meus direitos, conforme o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e a Lei Portuguesa. Compreendo que posso retirar o meu consentimento a qualquer momento e concordo em participar voluntariamente no estudo, autorizando também a recolha de gravações de áudio.

Assinatura: _____ Data: ____/____/____

Apêndice C

Resultados INSAT

Tabela C1

Relações de emprego com a uber

	Resultados INSAT	Verbalizações das Entrevistas Individuais
Impossibilidade de evolução na carreira	61,7% dos participantes sentem que a evolução na carreira é quase impossível.	—
Medo de sofrer uma lesão	88,1% dos participantes sentem medo de sofrer uma lesão (acidente) causada pela atividade de trabalho.	—
Remuneração insuficiente	73,4% dos participantes sentem que a remuneração não permite ter um nível de vida satisfatório.	<p><i>“(...)é impossível tu tirares um ordenado mínimo para ti, se trabalhares 40 horas semanais como manda a lei. Isso é impossível. Na Uber e na Bolt, fazer os dois, e perguntas a qualquer motorista e vão-te dar a mesma resposta.” PI</i></p> <p><i>“Eu, quando me meti nisto, fiz um investimento enorme, não é? Para pagar ao longo dos anos, baseado naquilo que faturava durante aquele ano, mais ou menos. O que acontece é que as aplicações, neste momento, estão a pagar metade, ou menos de metade daquilo que nós ganhávamos antes. E, portanto, é me</i></p>

		<i>difícil pagar os encargos que eu tinha quando ganhava o dobro, não é?” P2</i>
Dignidade	abalada	<p>67,7% dos participantes estão expostos com algum grau de incômodo a condições que abalam a sua dignidade.</p> <p><i>“Mesmo com o aumento dos combustíveis, a Uber nem a Bolt aumentaram os preços. (...) Nós somos, tecnicamente, somos lixos mesmo. Daí eu dar a cara para fazermos essa entrevista, porque eles (Uber) tratam-me como lixo, não existimos.” P1</i></p> <p><i>“(...) as aplicações, a partir de certo momento, deixaram de respeitar os motoristas. Depois houve um momento em que deixaram de respeitar os passageiros. E neste momento, eles humilham os motoristas e não querem saber dos passageiros para nada. Nada. Zero.” P2</i></p>
Sentimento de exploração		<p>91,2% dos participantes revelam sentir-se explorados de uma forma geral.</p> <p><i>“(...) eu tenho 56 anos, eu já trabalhei, trabalho desde os 14, já trabalhei em muitos sítios, já trabalhei nos Estados Unidos, em navios de cruzeiro, que era uma exploração daquelas grandes que trabalhávamos muitas horas mal dormidas e posso dizer que nos 56 anos que tenho, nunca vi uma empresa explorar tantas pessoas como a Uber explora. Não existe. Aliás, nunca vi em Portugal tal coisa, desde que me lembro.” P2</i></p> <p><i>“(...) eu não aceito esse tipo de viagens porque acho que já é uma exploração por parte da aplicação a aproveitar-se dos motoristas, digamos assim.” P7</i></p>
Despreocupação por parte da empresa		<p>73,5% dos participantes revelam que não há preocupação por parte da empresa</p> <p><i>“A gente não se consegue defender, a gente não se consegue defender, que é gravíssimo. Damos dinheiro às plataformas. O desgaste é nosso, o psicológico é nosso, o físico é nosso, as plataformas ganham dinheiro connosco, estão lá sentadinhas. (...) Não há consideração por nós.” P3</i></p> <p><i>“(...) é evidente que uma viagem tem uma duração diferente às nove da manhã daquela que tem às duas da tarde. Por causa do</i></p>

	relativamente ao seu bem-estar.	<i>trânsito. A mesma distância, mas a Uber (...) não avalia isso. O tempo para eles não interessa. Porque é o nosso tempo. Independente do tempo que eu demoro na viagem, o problema é meu.” P8</i>
		<i>“(...) muitas vezes os valores são pré-estabelecidos e o problema... o risco fica todo do lado do motorista ao aceitar a viagem. (...) Portanto, não há mecanismos de salvaguarda dos interesses dos rendimentos dos motoristas. Isto é uma das coisas que está claramente em falta.” P10</i>
		<i>“(...) o que é que as plataformas preferem? Um bom motorista para as aplicações é aquele que pode ter o carro todo sujo e a cheirar mal e receber muitas reclamações, mas aceita todas as viagens. Isto para eles é que é um bom motorista.” P2</i>
Falta de reconhecimento/valorização.	73,6% dos participantes sentem falta de reconhecimento/valorização.	<i>(...) as plataformas preferem degradar o serviço para aumentar ganhos, sem disponibilizar instrumentos de valorização dos motoristas. Ou seja, um utilizador pode pedir um carro e o motorista ser péssimo. Um carro muito bom, topo de gama, e o motorista ser péssimo. As duas coisas têm que estar passo a passo. Se eu sou educado, devo ser valorizado por isso. Se sou correto com as pessoas, devo ser valorizado por isso. Se tenho carro limpo, tenho que ser valorizado por isto.” P10</i>
Difícilmente conseguem fazer este trabalho com 60 anos	55,8% dos participantes dificilmente conseguem fazer este mesmo trabalho quando tiverem	—

anos ou mais.

Não querem que os filhos realizem este trabalho

70,5% dos participantes não querem que os filhos realizem este trabalho.

—

Tabela C2

Ritmo e tempos de trabalho

	Resultados INSAT	Verbalizações das Entrevistas Individuais
Ritmo e intensidade	76,5% dos participantes afirmam trabalhar a um ritmo intenso.	—
Depender dos pedidos dos utentes	67,7% dos participantes afirmam depender dos pedidos diretos dos clientes.	—
Normas e prazos	47% dos participantes afirmam ter de cumprir normas e/ou prazos rígidos (ex: produção,	—

	qualidade, trabalhar por objetivos).	
Exceder horário normal de trabalho	<p>67,7% dos participantes afirmam ter de ultrapassar o horário normal de trabalho.</p> <p>“O mal deste negócio é o quê? É tentar recompensar com outras horas, o negócio está fraco, mas também como trabalho por conta própria, o bom que isto tem, não tenho que dar justificação a ninguém, tenho que rentabilizar o meu negócio, tenho dias em que faço mais horas, porque hoje sou capaz de fazer umas quinze ou dezasseis horas.” P3</p> <p>“Basta 10 horas por dia, mas para faturar bem e com rendimentos para levar para casa mais descansado é preciso trabalhar 16 horas por dia todos os dias.” P9</p>	
Dormir a horas pouco usuais	<p>67,7% dos participantes dormem a horas</p> <p>pouco usuais por causa do trabalho.</p>	—
“Saltar” ou encurtar uma refeição	<p>61,8% dos participantes saltam, encurtam ou não realizam uma refeição por causa do trabalho.</p>	—
Vida pessoal e trabalho	<p>55,9% dos participantes estão expostos ao</p> <p>“(…) como não há um trancar da aplicação, então o motorista consegue trabalhar... exagerando agora, ok? 60 horas na Uber, 60 horas na Bolt, e não tem vida.” P4</p>	

conflito entre o
trabalho e a vida
pessoal.

Tabela C3

Conflitos éticos e de valores

	Resultados INSAT	Verbalizações das Entrevistas Individuais
Ações que desaprovam	47% dos participantes afirmam ter de fazer coisas que desaprovam no trabalho.	<p><i>“(...) o que eu sou obrigado a fazer, desaprovo, é ir buscar às vezes recolhas que não me compensam a ir e às vezes tenho que ir porque preciso ganhar dinheiro. Praticamente sou obrigado a ir, não é?”</i></p> <p>P7</p> <p><i>“É assim, neste momento eu faço certas viagens, aliás, se calhar faço 80% das viagens contrariado.”</i></p> <p>P2</p>
Atividade tida como pouco importante	67,7% dos participantes sente que as coisas que faz são tidas como pouco importantes	—
Ausência de meios	50% dos participantes afirma estarem em falta os meios necessários para realizar um trabalho que consideram bem feito.	—

58,8% dos participantes afirmam que a sua consciência profissional é abalada no seu trabalho.

“Mas, para eles [Uber], o [motorista de] topo não é ser bom profissional. Para eles, o topo é aceitar tudo. Nem que perca dinheiro” P2

“A plataforma neste momento, as duas plataformas, pela experiência que eu tenho é ir do ponto A ao ponto B. O cliente se o carro está sujo. Faltam bancos. Está o vidro sujo. A plataforma não quer saber disso. Do ponto A ao ponto B. Recebeu? A plataforma não quer saber nada. Penalizações, quem sofre é o motorista.” P3

“(…) as plataformas valorizam a máquina, o carro, não valorizam o motorista. Se eu tiver... se for educado para toda a gente, se for simpático, se for cordial, se tiver disposto a ajudar, eu não tenho qualquer tipo de benefícios em disponibilizar as minhas competências adicionais, face ao mérito que tenho a prestar serviço. (...) as plataformas preferem degradar o serviço para aumentar ganhos, sem disponibilizar instrumentos de valorização dos motoristas. P10

Anexos

Anexo 1: Exemplos de viagens cuja tarifa não compensa os custos

Figura 1

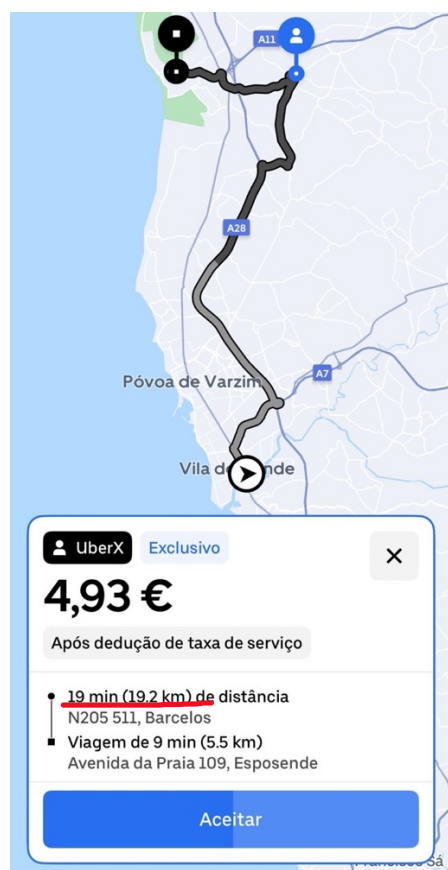


Figura 2

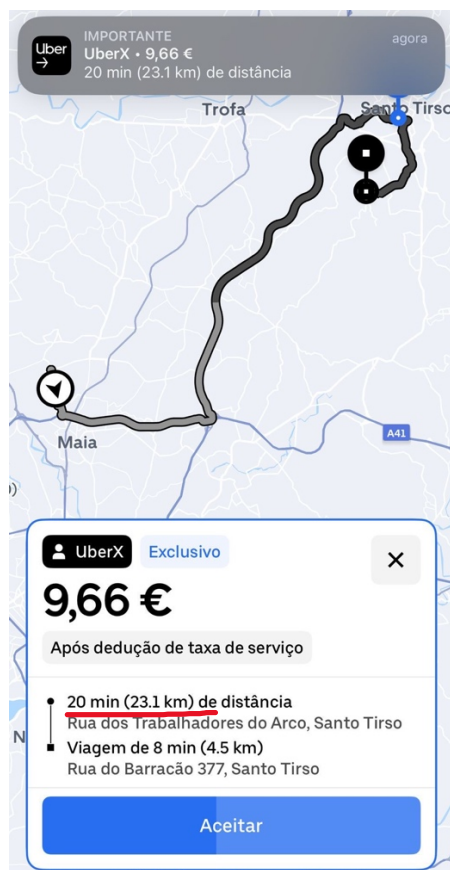


Figura 1: O motorista teria de percorrer 19,2 km (cerca de 19 minutos) de deslocação não remunerada apenas para efetuar uma viagem de 5,5 km (9 minutos), recebendo um valor líquido de 4,93 € pelos 24,7 km percorridos.

Figura 2: A plataforma propõe 23,1 km (20 minutos) de deslocação para realizar uma viagem de apenas 4,5 km (8 minutos), por um valor de 9,66 €.

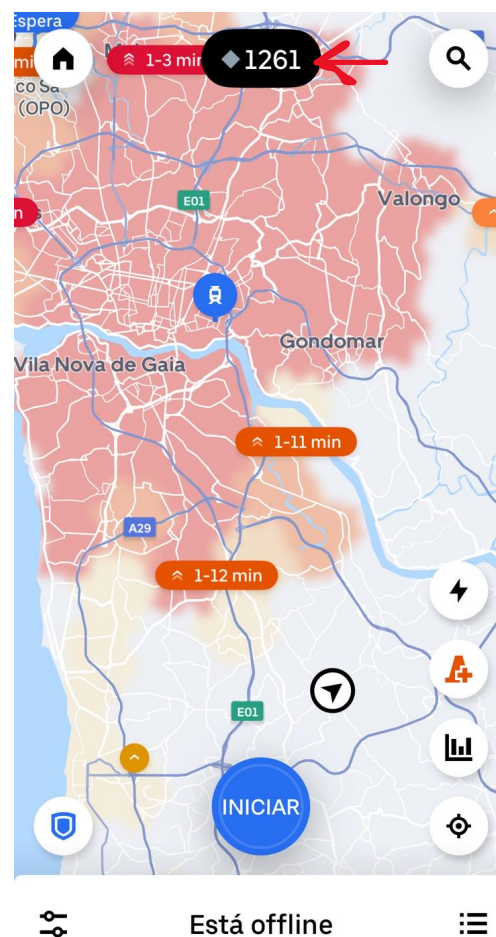
Nota: Para além dos motoristas referirem uma discrepância entre custos e receita, referem também considerarem muito pouco provável não existir nenhum motorista mais próximo do cliente que eles.

Anexo 2: Exemplos de incentivos emitidos pela plataforma (*gamification of work*)

Figura 3 – Bónus oferecidos pela plataforma por objetivos



Figura 4 – Mapas de dinâmicas com cores e pontos acumulados



Anexo 3: Exemplos da interface de apoio ao motorista, ilustrando os menus rígidos de opções e o atendimento automatizado da plataforma.

