

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA**

**EZEQUIELA ZANCO SCAPINI**

**Nem chefe, nem escritório? Controle e subordinação na uberização do trabalho**

**PORTO ALEGRE**

**2020**

**EZEQUIELA ZANCO SCAPINI**

**Nem chefe, nem escritório? Controle e subordinação na uberização do trabalho**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito à obtenção do título de Mestre em Sociologia.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Coutinho Cotanda

**PORTO ALEGRE**

**2020**

**EZEQUIELA ZANCO SCAPINI**

**Nem chefe, nem escritório? Controle e subordinação na uberização do trabalho**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito à obtenção do título de Mestre em Sociologia.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Coutinho Cotanda

Resultado: Aprovada

BANCA EXAMINADORA:

---

Lucia Garcia de Mello

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

---

Ricardo Gonçalves de Oliveira

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

---

Ludmila Costhek Abílio

Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)

**PORTO ALEGRE**

**2020**

### CIP - Catalogação na Publicação

Scapini, Ezequiel Zanco  
Nem chefe, nem escritório? Controle e subordinação  
na uberização do trabalho / Ezequiel Zanco Scapini.  
-- 2020.  
133 f.  
Orientador: Fernando Coutinho Cotanda.

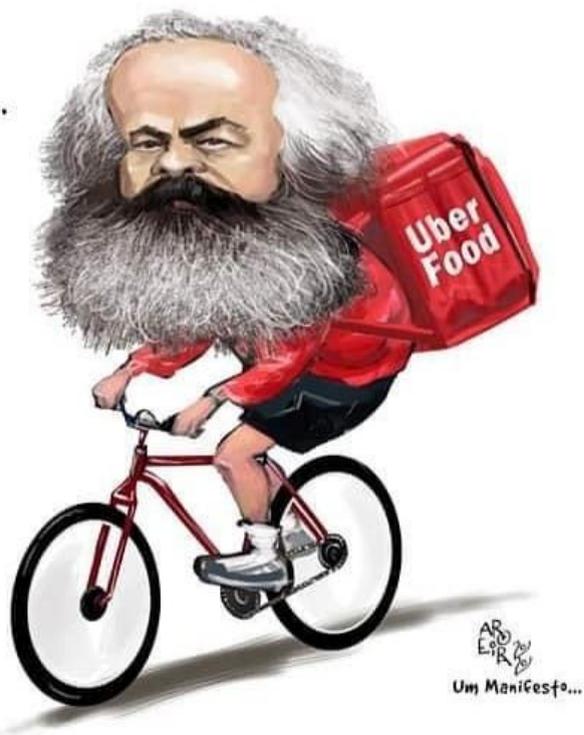
Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do  
Rio Grande do Sul, Instituto de Filosofia e Ciências  
Humanas, Programa de Pós-Graduação em Sociologia,  
Porto Alegre, BR-RS, 2020.

1. uberização. 2. controle. 3. subordinação. 4.  
trabalho. I. Cotanda, Fernando Coutinho, orient. II.  
Titulo.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os  
dados fornecidos pelo(a) autor(a).

PRECARIZADOS DO  
MUNDO, CORRENDO O  
RISCO DE ME REPETIR...

UNI-VOS!



(Aroeira)

*“Não existe neutralidade possível: o intelectual deve optar entre o compromisso com os explorados ou com os exploradores” (Florestan Fernandes).*

*“É preciso se aproximar do pensamento também por meio do coração” (Marta Harnecker).*

## AGRADECIMENTO

Muitas foram as mãos que de diferentes formas fizeram com que essa pesquisa fosse possível. O ensejo pela pesquisa, a vontade de descobrir o que está para além dos nossos olhos, devo a dois grandes movimentos populares. Agradeço ao Levante Popular da Juventude e ao Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra por sempre me mostrarem o porquê e para quem pesquisamos.

Nessa jornada um tanto quanto tortuosa, grandes amigas e amigos contribuíram com aquela parte da pesquisa que, por diversas vezes, não damos o devido valor. Agradeço, então, pelo incentivo, pelas diversas notícias recebidas, pelas conversas, pelos compartilhamentos, pelos puxões de orelha e por me mostrarem que era possível: Adelires, Carlinhos, Eduardo, Elton, Émile, Isnar Borges, Jagna, José Guilherme, Lauro Carvalho, Lúcio Centeno, Miguel Stédile, Muktanand, Nirbhay, Rafael Coelho, Rafael Rodrigues, Shamin, Táríka, Thomás Vieira, Valéria Calvi, Vanessa Borges.

Ao PPGS agradeço o acolhimento e a dedicação, em especial ao meu orientador Fernando Cotanda pela paciência e disponibilidade, e à minha colega de turma Cecília Severo pela constante preocupação e incentivo.

Agradeço imensamente aos entrevistados e às entrevistadas que se dispuseram a participar da pesquisa, me disponibilizando um tempo precioso de suas vidas. Assim, como agradeço a disponibilidade dos integrantes da banca - Ludmila Abílio, Luciana de Mello e Ricardo de Oliveira - sendo que Luciana e Ricardo puderam estar em minha banca de projeto.

## RESUMO

A presente pesquisa pretende contribuir para a análise e a compreensão de dois aspectos do fenômeno da uberização, quais sejam: o controle e a subordinação no trabalho de motoristas por aplicativo. Depreende-se que a uberização do trabalho traz consigo novas configurações do trabalho nas quais os elementos do controle e da subordinação assumem, de um lado, novas nuances e, de outro lado, mantém as características essenciais que se estabelecem a partir da relação capital-trabalho. Em síntese, buscamos compreender como se dá o processo de controle e de subordinação no trabalho uberizado como uma nova forma de exploração do trabalho. Para tanto, tomamos como objeto empírico de análise os motoristas de carro da empresa-aplicativo Uber, empresa que configura-se como uma das maiores em tal área, não à toa o conceito de uberização possui seu nome inspirada nela. Para o estudo de caso em questão foram utilizadas como técnicas de coleta de dados entrevistas semi-estruturadas com onze motoristas da Uber de Porto Alegre e Região Metropolitana, bem como a pesquisa documental com documentos da empresa-aplicativo Uber. Além disso, para o exame das entrevistas e dos documentos selecionados seguimos a análise categorial, a partir da formulação do modelo de análise que aborda o controle e a subordinação com os conceitos de consentimento, conflito e resistência. Com isso, busca-se fugir de uma construção teórica que veem controle e subordinação de forma mecânica, na qual o trabalhador assumiria papel estritamente passivo diante da exploração colocada. Conclui-se que, em relação ao controle, este deixa de ser um controle pessoalizado na figura de um gerente e transita para um controle impessoal, isto é, o controle por algoritmos efetivado por meio de aplicativos ou plataformas tecnológicas. Esse controle por meio de mecanismos tecnológicos, que garante o controle do trabalho de um contingente enorme de trabalhadores ultrapassando as fronteiras dos países, é extremamente necessário para o capital em um contexto marcado pela financeirização, na qual temos uma predominância do capital fictício sobre o capital industrial. No trabalho uberizado, a subordinação será ainda mais cruel, pois se valerá de uma subordinação econômica e não mais uma subordinação hierárquica. Com isso, é a imposição da sobrevivência que garantirá a efetividade da subordinação. A partir disso, concluímos que o controle e a subordinação na uberização do trabalho são construídos de maneira a se apresentarem da forma mais informal possível, ou seja, é o controle informal do processo de trabalho e de sua exploração. Controle e subordinação estão presentes, mas camuflados por meio do elemento tecnológico, do discurso do empreendedorismo e da informalidade.

**Palavras-chave:** trabalho; controle; subordinação; uberização.

## ABSTRACT

This research aims to contribute to the analysis and understanding of two aspects of the uberization phenomenon, namely: control and subordination in the work of drivers by application. It appears that the uberization of work brings with it new configurations of work in which the elements of control and subordination assume, on the one hand, new nuances and, on the other hand, maintain the essential characteristics that are established from the capital-labor relation. In summary, we seek to understand how the process of control and subordination in uberized work occurs as a new form of labor exploitation. For this purpose, we take as an empirical object of analysis the car drivers of the application company Uber, a company configured as one of the largest in such area, not for nothing the concept of uberization has its name inspired by it. For the case study in question, semi-structured interviews with eleven Uber drivers from Porto Alegre and the Metropolitan Region were used as data collection techniques, as well as documentary research with documents from the Uber application company. In addition, for the examination of interviews and selected documents, we followed the categorical analysis, based on the formulation of the analysis model that addresses control and subordination with the concepts of consent, conflict and resistance. With this, we seek to escape from a theoretical construction that sees control and subordination in a mechanical way, in which the worker would assume a strictly passive role in the face of the placed exploitation. It's concluded that, concerning control, this is no longer a personalized control in the figure of a manager and it transits to an impersonal control, that is, the control by algorithms carried out through applications or technological platforms. This control through technological mechanisms, which assures the control of work of a huge contingent of workers crossing the borders of the countries, is extremely necessary for the capital in a context marked by financialization, in which we have a predominance of fictitious capital over industrial capital. In uberized work, subordination will be even more cruel, since it will rely on an economic subordination and no longer on a hierarchical one. Thus, it is the imposition of survival that will guarantee the effectiveness of subordination. From this, we conclude that the control and subordination in the uberization of work are constructed in order to present themselves in the most informal way possible, that is, it is the informal control of the work process and its exploration. Control and subordination are present, but camouflaged through the technological element, the discourse of entrepreneurship and informality.

**Keywords:** work; control; subordination; uberization.

## LISTAS DE GRÁFICOS E DE QUADROS

Gráfico 1: PIB por regiões no mundo: 1998 - 2016 .....	27
Quadro 1: Avanço da Indústria 4.0 em países selecionados .....	32
Quadro 2: As dimensões do controle/subordinação .....	46
Quadro 3: Modelo de análise .....	71
Quadro 4: Principais itens da política de desativação .....	80

## LISTA DE FIGURAS

Imagem 1: Rede de contatos para entrevistas .....	73
Imagem 2: Os mecanismos de controle da Uber .....	84
Imagem 3: Árvore de associação de ideias na esfera do consentimento .....	89
Imagem 4: Árvore de associação de ideias na esfera do conflito .....	98
Imagem 5: Árvore de associação de ideias na esfera da resistência .....	105

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2. O TRABALHO NO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO .....</b>	<b>18</b>
2.1 Trabalho, crise econômica e reestruturação produtiva .....	19
2.2 Trabalho, tecnologia e Indústria 4.0 .....	29
<b>3. CONTROLE E SUBORDINAÇÃO NO TRABALHO UBERIZADO .....</b>	<b>37</b>
3.1 Do controle do gerente ao controle do algoritmo .....	37
3.2 O controle e as dimensões de consentimento, de conflito e de resistência .....	46
<b>4. A UBER E A UBERIZAÇÃO DO TRABALHO .....</b>	<b>50</b>
4.1 Uber: a ideia genial que deu “certo” .....	50
4.2 Economia de Compartilhamento ou uberização? .....	60
4.3 A uberização do trabalho .....	65
<b>5. OS MOTORISTAS DA UBER E O CONTROLE .....</b>	<b>70</b>
5.1 O percurso metodológico .....	70
5.2 A inserção no campo e a descoberta de lobos solitários e alcateias .....	72
5.3 O perfil dos motoristas entrevistados .....	75
5.4 Os mecanismos de controle da Uber .....	77
5.5 O motorista consente a Uber .....	85
5.6 O motorista conflita a Uber .....	90
5.7 O motorista resiste à Uber .....	98
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>106</b>
<b>7. REFERÊNCIAS .....</b>	<b>111</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1 .....	118
Anexo 2 .....	120
Anexo 3 .....	122
Anexo 4 .....	123
Anexo 5 .....	131

## 1. INTRODUÇÃO

*Ao trabalhador que corre atrás do pão  
É humilhação demais que não cabe nesse refrão.  
Convoque seu buda, Criolo.*

Num típico dia de trabalho, um motorista por aplicativo acorda por volta das seis horas da manhã. Antes de iniciar o aplicativo e aproveitar a tarifa dinâmica vai deixar os dois filhos pequenos na escola e a esposa no trabalho. Aos quase quarenta anos, já sabe o que é dedicar bons anos de vida a um emprego que o deixava pendurado no trabalho o dia todo. Mas como motorista a vida parece melhor, pensa ele, melhor isso do que nada.

Às sete horas as corridas iniciam. O carro, mesmo com desconto para motorista, está sendo pago em longas prestações. Assim, como o recém smartphone parcelado em doze vezes. O anterior já não “rodava” mais o aplicativo. Ele dá “um salve” no grupo dos motoristas da Zona Leste, sua região. Sabe que qualquer susto pode contar com os novos amigos, como foi o último churrasco do “grupo da ZL”. O encontro foi uma grande mescla de tristeza e indignação e, por outro lado, de força e de solidariedade, já que o motivo do encontro foi juntar fundos para um dos amigos, vítima de assalto. O entra e sai de passageiros faz com que o nosso motorista nem sinta as horas passar. O que lembra ele são as dores no corpo, que agora começam cada vez mais cedo. A vontade é de parar, mas as contas no final do mês vêm como incentivo “só mais algumas corridas e a conta vai estar paga”.

Nos últimos anos, mais exatamente de 2014 para cá, o Brasil tornou-se o país do trabalho por aplicativo, em especial o transporte particular de passageiros. O antigo táxi aos poucos vai dando lugar a um novo fenômeno e, aquilo que parecia uma simples mudança de hábito, transforma inúmeras relações sociais, políticas e econômicas. A história acima não é exclusiva de uns poucos motoristas, até o presente momento estimam-se 5,5 milhões (IBGE, 2019) de trabalhadores brasileiros cadastrados em aplicativos como Uber, 99 Pop, InDriver, entre outros. São motoristas que veem no aplicativo uma alternativa ao desemprego, uma busca por um trabalho aparentemente sem patrão, uma possibilidade de definir sua jornada de trabalho, um segundo ou até mesmo terceiro trabalho. Os motivos são muitos, mas que em síntese expressam a falácia do discurso do empreendedorismo e uma exploração do trabalho cada vez mais acentuada.

Como sabemos, esse cenário não é exclusivo do Brasil e nem começou aqui. O fenômeno é global em uma realidade que se mostra ainda em expansão. Se inicialmente o uso de aplicativos parecia ser restrito a um nicho de mercado - o transporte de passageiros - hoje já temos os mais diversos tipos de serviços, como: motoboy, venda de fotos, hospedagem de cachorro, alimentação, etc. Em comum, os aplicativos fazem a intermediação de prestadores de serviços com os usuários por determinada taxa e trazem consigo uma nova forma de trabalhar. É essa nova forma de trabalhar que instiga o presente projeto, afinal só em relação a empresa-aplicativo Uber são mais de 3 milhões de motoristas cadastrados em mais de 65 países<sup>1</sup>. Mas, especialmente, são as mudanças qualitativas que se fazem necessárias investigar e que nos ajudarão a construir as primeiras pistas acerca da uberização do trabalho, isto é, o que representa um trabalho no qual o prestador de serviços possui variadas formas de subordinação à empresa-aplicativo, mas esta apenas se coloca como uma plataforma tecnológica? Se, de um lado, o prestador de serviços possui flexibilidade na definição dos horários da sua jornada de trabalho, como explicar que, por outro lado, o preço do seu trabalho não é definido por ele? E, em especial, como assegurar direitos trabalhistas a um número cada vez maior que tem sua sobrevivência garantida, ou parcialmente garantida, por meio de jornadas de trabalho acima de 44 horas semanais?<sup>2</sup>

Essas e outras indagações deram vida a presente pesquisa, que pretende contribuir para a análise e a compreensão de dois aspectos do fenômeno da uberização, quais sejam: o controle e a subordinação no trabalho de motoristas por aplicativo. Depreende-se que a uberização do trabalho traz consigo novas configurações do trabalho nas quais os elementos do controle e da subordinação assumem, de um lado, novas nuances e, de outro lado, mantém as características essenciais que se estabelecem a partir da relação capital-trabalho. Em síntese, buscamos compreender como se dá o processo de controle e de subordinação no trabalho uberizado como uma nova forma de exploração do trabalho.

Tal pesquisa justifica-se a partir do entendimento de que a uberização do trabalho, que possui “nova forma de controle, organização e gerenciamento do trabalho” (ABÍLIO, 2018) é um instigante desafio para a Sociologia do Trabalho, no qual o acúmulo teórico de até então serve como base, mas que, diante dessa nova configuração do trabalho se torna insuficiente

---

<sup>1</sup> Janeiro de 2018 (site da Uber). A Uber contabiliza os motoristas que realizaram ao menos uma viagem nos três meses anteriores à divulgação da pesquisa.

<sup>2</sup> Segundo Carelli (2017), em sua pesquisa com quarenta motoristas da Uber, 70% tinham o tempo de trabalho semanal acima de 44 horas.

para responder como e de que forma tais mudanças ocorrem, se consolidam e embaralham preceitos. As transformações profundas que sempre acompanham o mundo do trabalho, agora ainda mais intensas, necessitam de constante investigação para trazer à tona o que, aparentemente, parece ser um todo caótico. Portanto, investigar a uberização do trabalho se apresenta como necessidade ímpar para compreender uma nova configuração do trabalho e seus impactos sociais, econômicos e políticos, em especial, para milhares de trabalhadores e trabalhadoras que possuem sua reprodução alterada e ressignificada.

Para tanto, tomamos como objeto empírico de análise os motoristas de carro da empresa-aplicativo Uber<sup>3</sup>, empresa que, como veremos, configura-se como uma das maiores em tal área, não à toa o conceito de uberização possui seu nome inspirada nela. A investigação do processo de controle/subordinação no trabalho uberizado como objetivo geral, traz conjuntamente os seguintes objetivos específicos: compreender a produção do consentimento/engajamento na atividade de trabalho por parte do trabalhador por aplicativo; identificar eventuais resistências por parte do trabalhador por aplicativo; identificar eventuais conflitos entre o trabalhador por aplicativo e a empresa; investigar o funcionamento do aplicativo da empresa-aplicativo Uber, em particular suas incidências sobre a atividade de trabalho e de avaliação do motorista e, por fim, compreender o papel e o peso relativo do usuário nesta configuração de trabalho.

Para o estudo de caso em questão foram utilizadas como técnicas de coleta de dados entrevistas semi-estruturadas com onze motoristas da Uber de Porto Alegre e Região Metropolitana, bem como a pesquisa documental de documentos da empresa-aplicativo Uber. Além disso, para o exame das entrevistas e dos documentos selecionados seguimos a análise categorial de Bardin (1977), a partir da formulação do modelo de análise que aborda o controle e a subordinação com os conceitos de consentimento, conflito e resistência. Com isso, busca-se fugir de uma construção teórica que aborda controle e subordinação de forma mecânica, na qual o trabalhador assumiria papel estritamente passivo diante da exploração colocada.

---

<sup>3</sup> Quando da formulação do projeto, ainda que em alguns países já houvesse a modalidade de entrega por bicicleta na Uber, esse não era um cenário aqui no Brasil. Em mais ou menos dois anos a uberização do trabalho assumiu características ainda mais duras. Hoje, ao escrever essas linhas, atento para o fato que, mesmo dentro do trabalho por aplicativo, já é possível constatar, ainda que superficialmente, uma hierarquização entre funções. Sem sombra de dúvidas há distinções entre motoristas de carro e motoristas de bicicleta que tornam o trabalho do último muito mais penoso.

Contudo, não é de menos afirmar, ainda não sendo um objetivo central da pesquisa, que esta visa se distanciar de concepções que enxergam o trabalho por aplicativo como empreendedorismo, e acreditamos que, ao longo do texto, a falácia deste discurso estará mais do que explícita. O que vemos, é mais uma forma de exploração do trabalho fruto de um longo acumulado de retirada de direitos que impelem o trabalhador a uma decisão mascarada como escolha consentida. O trabalho uberizado, por suas características que veremos adiante, passa a ser assimilado de tal forma pelo trabalhador que a este é quase imperceptível o grau de exploração e precarização a que esta sujeito. É dolorido ouvir de motoristas as enormes quantidades de horas trabalhadas, a não dissociação entre tempo de lazer e tempo de descanso, a vontade de querer mais tempo livre para simplesmente estar com a família. Como nos coloca o cantor Criolo, a humilhação é demais para quem corre atrás do pão, numa sobrevivência diária. Por outro lado, é gratificante encontrar formas de associação e solidariedade em um dos trabalhos mais marcado pela fragmentação e isolamento dos trabalhadores.

Assim sendo, a dissertação está estruturada em quatro capítulos - a exceção desta introdução e das considerações finais - que, de forma geral, buscam elucidar os principais aspectos relativos à uberização do trabalho. Com o **segundo capítulo**, denominado “**O trabalho no capitalismo contemporâneo**”, busca-se inserir o fenômeno da uberização em um período histórico concreto e, para isso, aborda-se as mudanças nos processos de acumulação capitalista. Num primeiro momento, refletiremos sobre a relação entre trabalho, crise econômica e reestruturação produtiva, compreendendo que só é possível aprofundarmos os elementos da uberização se levarmos em consideração os processos econômicos nos quais está inserida. Aqui veremos que há uma imbricação entre a reestruturação permanente do capital com a atual financeirização e o neoliberalismo, da qual irrompe a Indústria 4.0. O segundo momento, portanto, é compreender a relação entre trabalho, tecnologia e Indústria 4.0. Compreende-se que a uberização é um dos elementos da revolução digital em curso, a qual visa ampliar os espaços de valorização do valor e, nesse sentido, o trabalho torna-se cada vez mais explorado. A superexploração do trabalho, nesse contexto, não é mais marca de um Sul dependente e periférico, mas característica global que afeta o todo da classe trabalhadora a nível mundial. Aqui também veremos que a tecnologia está longe de ser caracterizada como elemento neutro, independente da exploração do trabalho e descoberta ao acaso por uma

mente brilhante na garagem de casa. Pelo contrário, seu uso está imbricado tanto na exploração do trabalho quanto no controle do resultado de tal exploração.

Saindo do que podemos chamar de “pano de fundo” do trabalho uberizado, entramos no **terceiro capítulo** que versa sobre o foco da pesquisa, isto é, **“Controle e subordinação no trabalho uberizado”**. Aqui esboçamos como o controle é inserido no processo de produção, bem como de que forma ele é efetivado. Se antes a sua existência era garantida pela figura do gerente, na uberização veremos que é o algoritmo que assume posição de destaque. Além disso, se podemos afirmar que a Indústria 4.0 se configura como uma reestruturação produtiva que visa a ampliação dos espaços de valorização do capital, junto a ela novas formas de controle precisam estar presentes. Também veremos que o controle não se apresenta somente na indústria, mas também no setor de serviços, o qual tem nos trazido inúmeros debates acerca de seu papel na exploração do trabalho. Por fim, é neste capítulo que daremos vida à compreensão de que o controle e a subordinação não ocorrem de forma mecânica, comportando os elementos de consentimento, conflito e resistência.

Por conseguinte, o capítulo quarto **“A Uber e a uberização do trabalho”** busca apresentar quem é a empresa Uber, visando desmistificar o mito “da idéia genial que deu certo”. Assim, trouxemos elementos de sua história, bem como de sua estruturação, para mostrar o que está por trás do aplicativo do celular, daquilo que pouco sabemos: o mundo dos ricos e suas fortunas. Após, apresentamos o debate acerca da definição desta nova modalidade de trabalho, por assim dizer, e a nossa preferência pelo uso do conceito de uberização do trabalho. Também faremos a distinção entre economia de compartilhamento e uberização, abordando as características desta última.

Por fim, o **quinto e último capítulo** denominado **“Os motoristas da Uber e o controle”** traz o desenho empírico-analítico da dissertação. De início apresentamos o percurso metodológico de nosso estudo de caso, bem como as técnicas de coleta e análise dos dados. Por conseguinte, apresentamos o nosso modelo de análise, onde mostramos as dimensões e os indicadores que nos ajudam na operacionalização dos conceitos de controle e subordinação. Após, consideramos relevante demonstrar a inserção no campo de pesquisa a partir da técnica bola de neve, por vezes um momento pouco descrito e explorado quando da escrita de pesquisas, expondo a diferenciação entre os motoristas “lobo solitários” e os motoristas integrantes de “alcateias”. Por fim, discorreremos o texto com a análise dos documentos coletados e das entrevistas realizadas com os motoristas da Uber demonstrando

como o controle e a subordinação se apresentam de forma múltipla, a qual mescla as esferas de consentimento, de conflito e de resistência em relação às imposições desta nova configuração do trabalho.

## 1 O TRABALHO NO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO

A previsão de crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) do país iniciou o ano em 2,6% e, após ser rebaixada diversas vezes, chegou a dezembro em 1.1%. A informalidade e o alto nível de desemprego também compõem o retrato do Brasil 2019. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mais de 12,5 milhões de brasileiros estão sem trabalho. Além da escassa oferta de emprego, as condições das vagas oferecidas estão longe do ideal. Em outubro, por exemplo, a taxa de informalidade entre trabalhadores ocupados chegou a 41% (SODRÉ, 2019, on-line)

A notícia que inicia o capítulo evidencia a grande turbulência presente em nossa sociedade e, especialmente, o que está em foco nesta pesquisa, o mundo do trabalho. Neste cenário as palavras mais constantes — crise, desemprego, informalidade, precarização, transformações tecnológicas — por vezes parecem desconectadas ou, quando muito, mal relacionadas. E, claro, tais palavras se expressam e criam conteúdo em nosso cotidiano, ou melhor, nós somos a sua materialidade, a qual ocorre quando passamos a utilizar muito mais um carro por aplicativo do que táxi ou transporte público, quando passamos boa parte do nosso dia compenetrados no celular ou até mesmo quando passamos a sentir a ansiedade de um futuro incerto.

Com o objetivo de compreender as últimas transformações no trabalho, em especial o fenômeno da uberização, o capítulo que segue buscará, a partir de mudanças no processo de acumulação capitalista, discutir os impactos da tecnologia no trabalho. O objetivo é compreender que o fenômeno da uberização, o qual será melhor abordado no próximo capítulo, faz parte de mudanças mais profundas, que envolvem a maneira como produzimos a vida em sociedade. Além disso, o capítulo busca trazer elementos que desmistificam o papel da tecnologia, especialmente no que tange a sua suposta neutralidade, a salvadora em questões sociais e, sobretudo, a concepção de determinismo tecnológico. Para isso, num primeiro momento aprofundaremos a relação entre crise econômica e reestruturação produtiva e em como essas se aliam à tecnologia para a expropriação do trabalho e o aumento dos lucros. Nosso recorte trará elementos da atual financeirização com suas políticas neoliberais e o impacto indecoroso sobre os trabalhadores. Após, aprofundaremos a indústria 4.0 com seus novos aparatos tecnológicos, evidenciando como esta se torna uma resposta para a crise do capital e, dentro disso, as plataformas digitais a exemplo da Uber surgem como uma das estratégias.

## 2.1 Trabalho, crise econômica e reestruturação produtiva

Sabemos, conforme Marx (2017), que as crises são inerentes ao funcionamento do modo de produção capitalista, ou seja, os períodos de crescimento e de acumulação do capital são intercalados por períodos de crise, no qual é possível constatar a queda na taxa de lucro devido a uma superprodução de produtos que não encontra consumidores. As crises, portanto, ao mesmo tempo que são decorrência da acumulação também são a solução para o crescimento excessivo da produção. Tanto é que, segundo Netto e Braz (2006), de 1825 até a Segunda Guerra Mundial os períodos de esplendor capitalista foram acompanhados de catorze crises econômicas, evidenciando a instabilidade do sistema. Porém, como veremos adiante, após a datação citada, as crises capitalistas assumem novos contornos.

A partir desta constatação, é possível identificarmos, ainda que de forma esquemática, quatro fases que compõem o ciclo econômico capitalista — a crise, a depressão, a retomada e o auge — sendo que até a crise de 1929, um ciclo completo possuía uma duração entre oito e doze anos e, após, essa duração é encurtada. A fase da crise inicia com algum incidente econômico ou político, incidente esse que não é a causa da crise estabelecida, mas o elemento catalisador (MANDEL, 1975). O incidente, portanto, pode ser uma falência de uma empresa, a escassez de alguma matéria-prima, a queda de um governo ou, como foi o estopim da crise de 2008, a quebra do banco Lehman Brothers no mês de setembro. A partir daí, o cenário de caos se apresenta:

Bruscamente, as operações comerciais se reduzem de forma dramática, as mercadorias não se vendem, a produção é enormemente diminuída ou até paralisada, preços e salários caem, empresas entram em quebra, o desemprego se generaliza e as camadas trabalhadoras padecem a pauperização absoluta (NETTO; BRAZ, 2006, p. 159).

Para termos ideia, seguindo o exemplo da crise de 2008, no início do ano seguinte cerca de 20 milhões de pessoas já haviam perdido subitamente seus empregos na China e nos Estados Unidos o número de desempregados aumentou em mais de 5 milhões (HARVEY, 2011).

A fase sucessora, a da depressão, torna o caos não mais como um estremeamento, mas uma constante, dado que o cenário da fase anterior se mantêm, porém agora tentando ser

administrado. As empresas que sobreviveram à onda de quebraadeiras destroem ou vendem a preços baixos as mercadorias que antes haviam sido estocadas e, além disso, buscam por novos mercados e novas fontes de matérias-primas que possibilitem a saída para a baixa produção. É quando esse quadro se concretiza que a depressão dá lugar a fase da retomada, na qual as empresas falidas são incorporadas as empresas mais resistentes, a produção aos poucos vai aumentando, dado que o comércio consegue escoar os produtos, e o desemprego diminuiu. Conforme o quadro de crescimento se acentua chega-se a fase do auge, com as mercadorias proliferando cada vez mais e empresas seguindo novos investimentos de produção. Tudo prospera até, mais uma vez, o mercado estar atafalhado de mercadorias e chegar ao estopim de mais uma crise, reiniciando o ciclo.

Para Carcanholo (2010), na realidade, não deveríamos utilizar somente a denominação crise e sim crise cíclica, dado que a crise não é somente o momento que o auge da acumulação dá lugar à recessão, também expressa a processualidade dialética de acumulação de capital. Assim sendo, não é somente mais uma etapa dentro do ciclo, mas a manifestação de uma contradição fundamental do modo de produção capitalista.

A esse movimento, no qual a almejada maior acumulação vira um dilema, Marx (2017) aponta como uma das principais contradições do modo de produção capitalista, a saber a tendência à queda da taxa de lucro. Sabemos que a taxa de lucro e a taxa de mais-valor são conceituações distintas e, além disso, não correspondentes. Assim, a taxa de mais-valor é a relação entre o mais-valor e o capital variável, enquanto que a taxa de lucro é a relação entre o mais-valor e o investimento total (capital constante mais capital variável). O objetivo principal de cada capitalista é ampliar cada vez mais os seus lucros e, para isso ocorrer, os capitalistas de um mesmo setor precisam competir entre si, isto é, competir entre si para um vitorioso realizar mais mercadorias no comércio que o outro. Devido a esse imperativo concorrencial, cada capitalista necessita incorporar meios que reduzam o tempo de trabalho necessário à produção da mercadoria em questão, sendo inicialmente vantajoso aos primeiros. Porém, conforme cada um se adapta, o resultado é um queda na taxa de lucro que atinge a todos:

Nenhum capitalista emprega um novo método de produção, por mais produtivo que seja ou por mais que aumente a taxa de mais-valor, por livre e espontânea vontade, tão logo ele reduza a taxa de lucro. Mas cada um desses novos métodos de produção barateia as mercadorias. Ele as vende, portanto, originalmente acima do seu preço de produção, talvez acima do seu valor. Embolsa a diferença entre os custos de

produção e o preço de mercado das demais mercadorias, produzidas a custos de produção mais elevados. Pode fazê-lo porque a média do tempo de trabalho socialmente exigido para a produção dessas mercadorias é maior que o tempo de trabalho exigido pelo novo método de produção (MARX, 2017, p. 304).

Mas, se até a Segunda Guerra Mundial as crises eram consideradas inerentes ao funcionamento do capitalismo, Mészáros (2002) nos mostra que no capitalismo contemporâneo já é possível identificarmos uma crise estrutural do modo de produção capitalista. Assim sendo, se as crises cíclicas não são o crepúsculo do capitalismo, uma crise estrutural o seria. Para elucidar seu pensamento, o autor faz a distinção entre produção e auto-reprodução, afirmando que a preocupação do capital, por mais surpreendente que seja, não está com o primeiro, mas com o segundo. Ainda que ambos — produção e auto-reprodução — possam andar juntos sob determinadas circunstâncias históricas, culminando para um sentido positivo, no período contemporâneo o capitalismo “atingiu um estágio em que a disjunção radical entre produção genuína e auto-reprodução do capital não é mais uma remota possibilidade, mas uma realidade cruel com as mais devastadoras implicações para o futuro” (MÉSZÁROS, 2002, p. 699).

Com isso, assim como o modo de produção feudal foi se tornando uma trava para o desenvolvimento das forças produtivas, hoje é o modo de produção capitalista que ocupa esse papel e, de forma mais angustiante, é também “um desafio direto à sobrevivência da própria humanidade” (MÉSZÁROS, 2002, p. 699). Portanto, se antes as crises cíclicas expressavam, ainda que contraditoriamente, a sustentabilidade do capitalismo, hoje se apresentam como cumulativas e endêmicas, evidenciando a incontrollabilidade do sistema.

É nesse sentido que Antunes (2005) afirma que a crise do fordismo e do keynesianismo foram os primeiros sinais de esgotamento do capitalismo contemporâneo, sendo expressão fenomênica da crise estrutural. As características desse momento de crise foram: a) queda da taxa de lucro, em virtude do aumento do preço da força de trabalho; b) esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção; c) hipertrofia da esfera financeira; d) fusões entre empresas, conformando monopólios e oligopólios e o conseqüente aumento da concentração de capitais; e) a crise do Estado de Bem-Estar, e f) forte aumento das privatizações. Ainda que o autor não faça uma distinção entre causa e consequência, fica evidente que a síntese crise de superprodução é só a ponta de um iceberg que se desdobra em outras facetas.

Porém, se estamos abordando um fenômeno recorrente — a queda tendencial da taxa de lucro e a conseqüente crise — não nos é difícil imaginar que, ao longo do desenvolvimento capitalista, foram se desenvolvendo mecanismos tanto para conservar os lucros quanto para reverter a sua queda. De forma geral, é possível identificar as seguintes estratégias: a) o barateamento do capital constante; b) a elevação da intensidade da exploração; c) a depressão dos salários abaixo do seu valor; c) o exército industrial de reserva; d) o comércio exterior. Contudo, tais características se expressam e desenvolvem de maneiras distintas, conforme cada contexto histórico e econômico. Por exemplo, a composição do exército industrial de reserva e a maior ou menor presença de mulheres nesse segmento, que varia conforme crises de superprodução ou fenômeno bélico (SAFFIOTI, 2013). Em síntese, os elementos citados como resposta do capitalismo às suas crises são usados com o objetivo central tanto de criação quanto de ampliação de espaços de valorização do capital sobrando e aumento das taxas de mais-valor.

Antunes (2005) nos mostra que a saída para a crise, ainda que contenha os elementos anteriores, necessitou de mudanças mais profundas que, em resumo, culminaram para um reestruturação produtiva, ou seja, “uma mutação no interior do padrão de acumulação (e não no modo de produção), visando alternativas que conferissem maior dinamismo ao processo produtivo, que dava claros sinais de esgotamento” (p. 36). Assim sendo, o binômio taylorismo-fordismo dá lugar, ainda que não totalmente, a um novo padrão de acumulação, o toyotismo.

A partir da década de 1970 as transformações econômicas e políticas impactam de forma significativa a organização do trabalho. O contexto era marcado, de um lado, por uma economia keynesiana calcada no Estado de bem-estar social nos países europeus e no New Deal nos Estados Unidos<sup>4</sup>, uma economia que se mostrava em crise desde a década de 1960, mas que só se fez sentir com a elevação do preço do barril do petróleo em outubro de 1973 e janeiro de 1974; e, de outro lado, por uma organização racional do trabalho assentada no taylorismo-fordismo, que já não correspondia às expectativas de lucro, cujo mercado de massas não supria mais a aquisição de produtos.

Os anos de 1974 e 1975 são o momento culminante da crise, no qual os países passam a apresentar taxas negativas de crescimento, em especial, Estados Unidos e Alemanha. A

---

<sup>4</sup> É válido ressaltar que tal situação econômica não se estende para a realidade dos países latino-americanos, nesse período, ceifados por ditaduras militares. Como nos mostra Florestan Fernandes (1973), aqui nossa economia se caracteriza por um capitalismo dependente, agrário-exportador.

economia dá sinais de recuperação em 1977, quando consegue atingir os níveis de produção anteriores à crise. Contudo, voltou a sofrer novo revés em 1980, porém agora demonstrando maior dificuldade para a sua recuperação. Em comum, ambos os momentos apresentam especificidades quando comparadas às crises clássicas do modo de produção capitalista, são elas: inflação acentuada até mesmo em período de recessão e altos índices de desemprego, evidenciando seu caráter crônico (CARCANHOLO, 2010).

As políticas públicas keynesianas, as quais, em resumo, atribuem papel central do Estado no desenvolvimento econômico, são suplantadas pelas políticas neoliberais como saída para a crise econômica da década de 1970 (Rosenmann, s/ano). Se antes o desenvolvimento da economia vinha acompanhado de políticas sociais voltadas para o pleno emprego e a distribuição de renda, com o neoliberalismo o que vemos é sua centralidade numa hegemonia de mercado, que se apoia nas privatizações, redução das barreiras alfandegárias e flexibilização do mercado de trabalho.

Por sua vez, a organização racional do trabalho taylorista-fordista — que se caracteriza por uma produção em massa, com rígido controle sobre o trabalho em uma situação de pleno emprego — com as mudanças econômicas em curso tal modelo também já se mostra insuficiente. O sistema taylorista-fordista expande-se nas economias dos países centrais durante as duas primeiras guerras mundiais, mas o seu cerne (a produção em massa de produtos estandardizados articulada ao Estado de bem-estar social e a presença de grandes sindicatos) é abalada no plano macro e microeconômico. Em relação ao primeiro, deve-se ao aumento súbito dos preços do petróleo pela Organização dos Países Exportadores de Petróleo (Opep) e a prática sucessiva dos Estados Unidos de valorização e desvalorização do dólar em 1978 e em 1985. A consequência de tais mudanças foram:

As primeiras grandes variações nas taxas de câmbio das economias nacionais, acentuando a internacionalização e o já crescente volume de investimentos em capitais financeiros, que, por meio da tecnologia microeletrônica aplicada à informação, passaram a especular sobre essas flutuações cambiais (PINTO, 2010, p. 44).

A partir disso, as mudanças também se estendem ao plano microeconômico. A instabilidade criada faz com que os investimentos na produção industrial sejam cautelosos e diminutos, enquanto que o investimento no setor de serviços é mais contundente, com o

consequente crescimento deste setor. Com esse cenário a indústria é forçada a adaptar sua estratégia de produção, deixando de lado sua padronização em larga escala para se dedicar a um produto com maior agregação tecnológica, maior qualidade e maior personalização. Porém, tudo isso exigirá da grande indústria uma produção flexível, em contraponto à rigidez do sistema taylorista-fordista, uma flexibilização que não se resume somente à produção, também abarca o consumo e a contratação do trabalho, como nos mostra Harvey (1992):

A acumulação flexível, como vou chamá-la, é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional (p. 140).

O toyotismo, o modo de organização do trabalho na acumulação flexível, irá intensificar o trabalho a um novo patamar. Se com o taylorismo-fordismo predominava a concepção do trabalhador “bovino”, o qual deveria responder a tarefas mecânicas e rotineiras com nula intervenção criativa e alta disciplina, no toyotismo o perfil do trabalhador se altera. Agora se faz necessário trabalhadores polivalentes, os quais se responsabilizam quanti e qualitativamente pela produção:

Estabeleceu-se um “tipo ideal de trabalhador”, do qual se exige iniciativa, equilíbrio, acessibilidade e facilidade no trabalho em equipe, raciocínio ágil e, sobretudo, responsabilidade para com os compromissos da empresa, dentre outros aspectos que vêm se conformando dentro do ambiente de trabalho (PINTO, 2010, p. 80).

Em relação ao mercado de trabalho, esse cada vez mais passará de um trabalho regular calcado na carteira de trabalho, no caso brasileiro, ou no contrato de trabalho por tempo indeterminado, no caso francês, para um trabalho parcial, temporário ou subcontratado. Esse cenário não se resume somente ao espaço da fábrica, se estende também para os outros setores da economia, como o de serviços. O crescimento do setor de serviços vem acompanhado da eclosão da tecnologia da informação, que transforma não só o mundo do trabalho, mas todo o nosso cotidiano. A “sociedade da informação” (MATTELART, 2002) como será chamada, traz consigo mudanças na estrutura ocupacional, as quais estarão no centro dos debates que se opõem entre material/imaterial, fim da centralidade do trabalho/valorização do valor. Sendo

assim, o setor de serviços também estará no centro dessa disputa, ora sendo visto como a superação do trabalho degradado, ora como integrante da lógica de exploração do trabalho.

A esse novo cenário ainda teremos mais uma característica, que se apresenta como específica desta última etapa do capitalismo, a do capitalismo contemporâneo. Como descrito, a lógica da flexibilização impera na economia e isso não será diferente no setor financeiro, o qual sofrerá com a desregulamentação e a abertura dos mercados financeiros.

Conforme Abílio (2011), a exploração do trabalho marcada por suas novas configurações, especialmente quando se trata de tecnologia da informação, possui direta relação com a valorização financeira, na qual, como nos mostra Chesnais (1996) ocorre um processo de autonomia do capital financeiro da esfera da produção. Assim, de um lado temos novas configurações do trabalho marcadas pela informalidade e precarização — não mais marca de um trabalho de baixa qualificação, mas como ordem geral — e, de outro, a concentração de capitais que se expressa nas grandes fortunas.

Para Carcanholo (2010), a categoria de capital fictício é mais assertiva para entender os movimentos do capital contemporâneo do que a categoria capital financeiro/financeirização. Enquanto a última se refere “ao capital remunerado basicamente com ganhos especulativos na esfera financeira, além da remuneração derivados do juros” (p. 4), a categoria de capital fictício é uma complexificação desta lógica, na qual o capital portador de juros se constitui como uma primeira etapa na autonomização da apropriação do valor, ou seja, isso é a sua base, mas não pode ser confundido como tal. O capital fictício surge quando um indivíduo auferir um rendimento do qual não é proprietário, isto é, “o direito de apropriação sobre um valor que nem sequer existe, ainda” (p. 4). O valor ainda não existe porque está expresso em “várias fontes como títulos de crédito, ações, e mesmo salários, ou melhor, a parcela deles que é aplicada na forma de capital monetário” (p. 4). Assim sendo, o capital fictício, por óbvio, possui uma funcionalidade ao capital que é a de acelerar a rotação do capital (produção e circulação de mercadorias), diminuindo o tempo de produção de certas atividades e elevando a taxa de lucro, dado que a taxa de mais-valia também é ampliada.

Em termos práticos, os instrumentos do capital fictício foram possíveis e ampliados com a desregulamentação financeira advinda com a onda de flexibilização da economia, que inicia na década de 1970 e se aprofunda na década de 1990 com as políticas neoliberais do Consenso de Washington. Para Chesnais (1996), a mundialização financeira que ocorre no período será possível não só pela desregulamentação financeira, como também pela

desintermediação e abertura dos mercados financeiros nacionais. Com isso, fato aliás que não nos é novidade, a partir da década de 1980 a concentração de renda e a desigualdade aumentam consideravelmente, independente do país, com o crescimento vertiginoso da renda dos 1% mais ricos (PIKETTY, 2013). No momento que vos escrevo, mais um relatório da Oxfam (2020) nos salta aos olhos: “Em 2019, os bilionários do mundo, que somavam apenas 2.153 indivíduos, detinham mais riqueza do que 4,6 bilhões de pessoas. Os 22 homens mais ricos do mundo detêm mais riqueza do que todas as mulheres que vivem na África” (p. 6). Em 1987, na primeira lista da Forbes, os bilionários mundiais somaram 140 indivíduos e as cifras eram provenientes de áreas como petróleo, comércio imobiliário e construções, e a fortuna do primeiro mais rico era de US \$10 bilhões. Já na última lista da Forbes (2019), os dois primeiros colocados — Jeff Bezos criador da Amazon com uma fortuna avaliada em US \$131 bilhões de dólares e Bill Gates criador da Microsoft com US \$96,5 bilhões de dólares — são da área de tecnologia da informação. Para termos noção do poderio econômico desta área, os cinco primeiros lugares da Forbes (2019) das marcas mais valiosas são da Apple avaliada em US\$ 205,5 bilhões; Google com US\$ 167,7 bilhões; Microsoft com US\$125,3 bilhões; Amazon com US\$ 97 bilhões e Facebook com US\$ 88,9 bilhões. A exceção do Facebook que sofreu desvalorização de 6% de um ano para outro, as demais marcas foram valorizadas em 12%, no mínimo, sendo a Amazon a que mais cresceu com uma valorização de 37%.

Entretanto, se de um lado o capital fictício contribuiu para elevar a taxa de lucro, de outro ele potencializa a tendência cíclica de crise do capitalismo. Isso ocorre devido à natureza do capital fictício, isto é,

do ponto de vista individual, por si só não é capaz de produzir valor excedente, mais-valia, pelo simples fato de que não entra no processo produtivo. A sua lógica diz respeito à apropriação do excedente, embora ele contribua indiretamente - via rotação do capital global - para o aumento da acumulação. Assim, se a lógica da apropriação de mais-valia é alastrada/expandida, em detrimento da produção do excedente, uma parcela cada vez maior do capital global procurará apropriar-se de um valor que está sendo produzido cada vez menos. O resultado final é a redução da taxa de lucro e o aprofundamento do comportamento cíclico da crise (CARCANHOLO, 2010, p. 10).

Fontes (2017) alerta que, ainda que o capital financeiro não entra na esfera da produção, não significa que possa reproduzir-se sem a valorização do valor, dado que tal

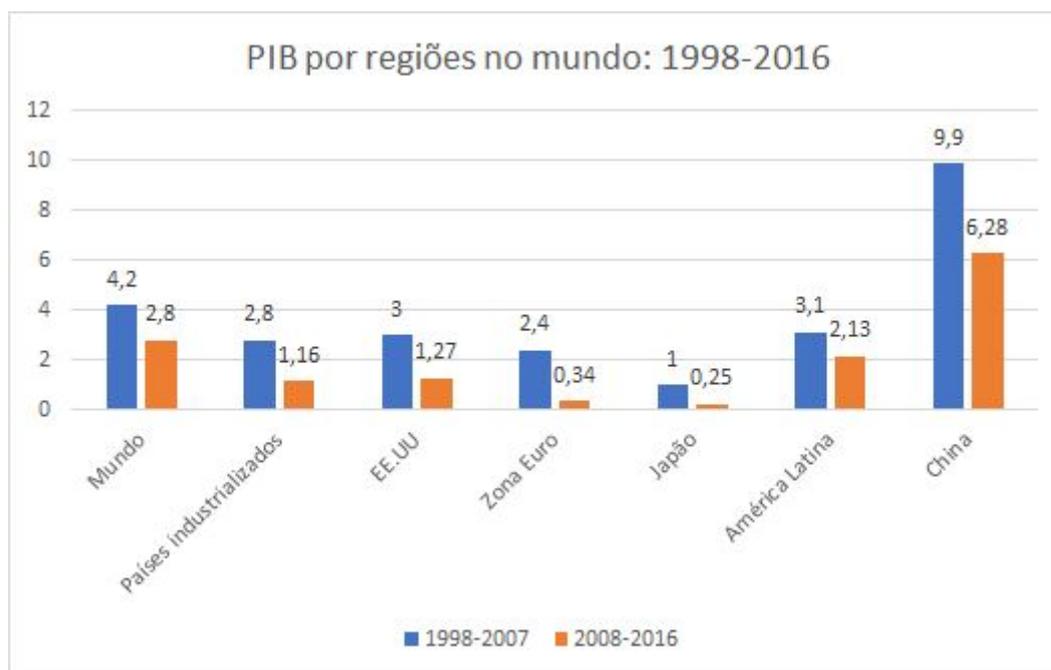
capital integra a concentração exacerbada da propriedade e que essa concentração é a que mais impulsiona a extração do valor da forma que for.

Se na década de 1990 a estratégia do capital fictício contribuiu para o ascenso da economia mundial, em 2008 a valorização daquele atingiu o seu limite, mais uma vez abrindo a necessidade do capitalismo desvalorizar capital acumulado - este agora o capital em forma de títulos, sem correspondência com uma produção real. A “mãe de todas as crises” (HARVEY, 2011) ainda busca saídas, como foi o neoliberalismo para a crise da década de 1970, isto é, o capital ainda busca espaços de ampliação de valor e, por isso, a necessidade de se fundar, mais uma vez, um novo modo de acumulação capitalista:

Los problemas financieros, inmobiliarios y de insolvencia crediticia - que son tan reales como reales son las caídas de las tasas de ganancia para los empresarios - son solo manifestaciones de las dificultades, obstáculos y problemas que ocurren en la dimensión productiva y en la valorización del capital (VALENCIA, 2019, p. 28).

Ainda que pareça um tanto quanto contraditório afirmar após a exposição de dados sobre grandes fortunas, que se faz ímpar a necessidade de valorização do capital a partir da gestação de um novo modo de acumulação capitalista, se olharmos para o Produto Interno Bruto (PIB) mundial, tal afirmação nos parece condizente:

**Gráfico 1 - PIB por regiões no mundo: 1998 - 2016**



Fonte: VALÊNCIA, 2019.

Piqueras (2019) ainda nos alerta que o aumento da produtividade por meio do desenvolvimento tecnológico não significa necessariamente aumento de valor, dado que o tempo socialmente necessário para produzir as mercadorias diminuiu, o que conseqüentemente diminuiu a taxa de mais-valor. É nesse sentido que, na medida em que cada vez há menos força de trabalho implicada na geração de valor, cresce o peso das atividades econômicas indiretamente ligadas a tal processo, como é o setor de serviços<sup>5</sup>. Além disso, para a escassa força de trabalho que se mantém diretamente ligada à geração de valor se faz necessário aumentar ainda mais a extração de mais-valor.

Portanto, é diante desse cenário que a Indústria 4.0 se apresenta, isto é, “frente a la crisis estructural de la tasa de ganancia, la desvalorización del capital constante mediante el desarrollo tecnológico constituyó una función necesaria” (ALVES, 2019, p. 42). Para Alves (2019), e como veremos adiante, há a construção de uma nova forma de acumulação na esteira da Quarta Revolução Industrial aliada a uma superexploração do trabalho que busca novos ganhos de produtividade. E, dentro disso, as plataformas digitais tornam-se “agentes de destaque no sistema capitalista” (MARTINS, 2020, p. 14), pois por meio delas, plataformas como a Uber, é possível a subordinação direta do trabalhador sem a mediação de um emprego ou contrato e, conseqüentemente, sem direitos trabalhistas.

Em síntese, é impossível pensarmos o mundo do trabalho e a uberização, a qual é somente uma ponta do iceberg, sem relacionarmos os processos econômicos e as transformações tecnológicas que vêm ocorrendo, ou seja, há uma imbricação entre financeirização da economia, neoliberalismo exacerbado e reestruturação permanente do capital que irrompe a indústria 4.0 (ANTUNES, 2019). O próximo item busca elucidar a relação entre trabalho e tecnologia, bem como compreender os processos envoltos na Indústria 4.0 e suas conseqüências para o trabalho.

---

<sup>5</sup> Para o debate sobre a extração de mais-valor no setor de serviços recomenda-se Antunes (2018; 2019). O autor ainda traz à tona a questão sobre qual lugar ocupam os trabalhadores do setor de serviços, isto é: classe média, precariado ou novo proletariado de serviços. Divergindo de Standing (2013) que compreende tais trabalhadores como uma nova classe, a do precariado, Antunes afirma que o precariado não se constituiu como uma nova classe, mas sim um setor diferenciado da classe trabalhadora.

## 2.2 Trabalho, tecnologia e Indústria 4.0

A relação do ser humano com a natureza se dá por meio do trabalho, isto é, a nossa existência enquanto espécie é possível na medida em que transformamos a natureza ao nosso redor (MARX, 2009). O trabalho enquanto categoria ontológica produz a nossa vida em sociedade, sendo uma resposta a uma necessidade concreta que cria bens materiais e simbólicos essenciais para a nossa sobrevivência.

Porém, o trabalho sofre de uma dualidade, possuindo sentido positivo e negativo: de um lado, é um ato construtivo no qual nos realizamos enquanto ser social e, de outro, símbolo de servidão e sofrimento, quando já não nos reconhecemos nele e não nos satisfazemos:

Se, por um lado, pode-se considerar o trabalho como ponto de partida no processo de humanização, por outro, o capitalismo o transformou em uma mercadoria especial, um equivalente geral, sob a forma do trabalho abstrato, assalariado, alienado e fetichizado. O que era uma finalidade central do ser social – ao criar os meios vitais, os bens materiais e simbólicos necessários para a sobrevivência humana – transformou-se em meio de subsistência, uma mercadoria especial, a força de trabalho, geradora não só de valores-de-uso, mas especialmente valores-de-troca (a mais-valia), cuja finalidade é valorizar o capital. O trabalho converteu-se, portanto, em meio e não mais na primeira necessidade para a realização humana (ANTUNES, 2011, p. 135).

É nesse sentido que, para Marx (2004), o trabalhador se torna uma mercadoria e o produto de seu trabalho lhe causa estranhamento, na medida em que não se reconhece no que produz e, paradoxalmente, “quanto mais o trabalhador se desgasta trabalhando, tanto mais poderoso se torna o mundo objetivo, alheio que ele cria diante de si, tanto mais pobre se torna ele mesmo, seu mundo interior, tanto menos pertence a si próprio” (p. 81).

Como exposto na citação acima, o trabalho na sociedade capitalista produz tanto valor-de-uso quanto valor-de-troca. A essa relação entre trabalho e criação de valores, Marx (2013) denomina processo de trabalho, o qual expressa as relações sociais e políticas de determinado contexto histórico. Conforme Holzmann (2011), integram o processo de trabalho os seguintes componentes: a) o próprio trabalho; b) os meios de trabalho, que são os instrumentos e ferramentas que contribuem para a realização da atividade; e c) o objeto de trabalho que sofre a ação de seu executante por meio dos instrumentos e ferramentas. Assim,

qualquer transformação em um dos componentes altera todo o processo de trabalho, ou seja, o processo de trabalho possui relação direta com o padrão tecnológico, pois se este é alterado aquele também o é.

A tecnologia, portanto, tem relação direta com o trabalho e será a impulsionadora das mudanças que esse sofrerá. Por esse conceito compreende-se:

conjuntos de conhecimentos e informações utilizados na produção de bens e serviços, provenientes de fontes diversas, como descobertas científicas e invenções, obtidas por meio de distintos métodos, a partir de objetivos definidos e com finalidades práticas (BAUMGARTEN; HOLZMANN, 2011, p. 391).

Na sociedade capitalista a tecnologia será aplicada com vistas a valorização do capital e, nesse sentido, está inserida nas relações sociais advindas da disputa capital-trabalho. Para Novaes (2010), essa compreensão em relação à tecnologia e as mudanças trazidas por essa nem sempre estão presentes. Pelo contrário, acredita-se num ideário de evolução tecnológica semelhante à teoria darwiniana, que a última tecnologia sempre é a melhor e, por vezes, descoberta ao acaso, reafirmando uma falsa noção de neutralidade tecnológica. Em relação ao Uber esse imaginário é muito presente, haja visto a história propagada pela empresa, que parte do princípio da “ideia genial” que deu certo, como veremos no próximo capítulo.

Para Martins (2020), o desenvolvimento tecnológico assim como o acesso à informação, poderiam ter gerado acúmulos para uma maioria, como maior acesso à riqueza, ao saber e ao poder. Porém, o que vemos é o uso da tecnologia para ampliar o avanço do capitalismo em todas as esferas sociais, assim sendo, “hoje, os momentos de sociabilidade se confundem com atos de consumo nas redes sociais. Nossa atenção é disputada por variadas empresas, ao passo que nossos comportamentos, inclusive os políticos, são modulados por algoritmos” (p. 13).

Fontes (2017) ainda nos lembra que a tecnologia é fruto do trabalho humano coletivo que se materializa em máquinas e inúmeros tipos de processo, mas que é apresentada como algo fora da produção humana e desenvolvida ao acaso, “como se, a partir da própria coisa tecnológica, engendrassem-se revoluções na vida social” (p. 50). É nesse sentido, que a tecnologia é tida como fetiche, na qual ela nos é apresentada como solução e motor do desenvolvimento humano e não ao contrário, isto é, a tecnologia vem antes de uma real necessidade social.

Com a Revolução Industrial, o desenvolvimento capitalista se alicerça no binômio ciência e tecnologia, isto é, o conhecimento científico transformado em técnica estará voltado para a produção de mercadorias. Do ponto de vista tecnológico, a Primeira Revolução Industrial teve como base o uso de máquinas a vapor e a mecanização. Já na segunda, o carro chefe foi o uso da eletricidade em massa e, na terceira, o uso do computador e da automatização. É na Terceira Revolução Industrial que também vimos o desenvolvimento das Tecnologias da Informação, que são a base das mudanças tecnológicas de hoje, no qual os seres humanos passam a ter uma interação ainda maior com as máquinas, isto é, a interação entre os seres humanos é mediada por um aparato tecnológico, como é o uso de computadores e celulares, por exemplo.

As mudanças no padrão tecnológico a qual estamos assistindo possuem como base as tecnologias informacionais de base microeletrônica que iniciam na década de 1970, as quais comportam equipamentos automatizados e informatizados pela microeletrônica (FARIA, 1992) e cujo marco se dá com a criação do primeiro computador eletromecânico em 1944. Desde então, a tecnologia da informação tem seu crescimento estruturado em quatro períodos distintos: processamento de dados (1960), sistemas de informações (1970), inovação e vantagem competitiva (1980) e integração e reestruturação do negócio (1990).

Para Lojkine (1999) a profundidade e rapidez da expansão da tecnologia da informação configuram uma nova revolução, sucessora da revolução industrial:

Uma das características da revolução tecnológica é a crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado, no qual, trajetórias tecnológicas antigas ficam literalmente impossíveis de se distinguir em separado. Assim, microeletrônica, as telecomunicações, a optoeletrônica e os computadores são todos integrados nos sistemas de informação (LOJKINE, 1999, p. 77).

Em relação à organização do trabalho, a tecnologia da informação proporciona um novo impulso que, aliado com a acumulação flexível (HARVEY, 1992), intensifica os níveis de precarização e informalidade. Conforme Oliveira (2017), ainda que o modelo flexível tenha sua matriz organizacional direcionada à produção industrial, sua lógica expande-se também para o setor de serviços que, devido às mudanças em curso, possui crescente relevância no que diz respeito ao número de postos de trabalho e a participação no Produto Interno Bruto.

Para Tessarini Junior e Saltorato (2018) as atuais mudanças em curso fazem parte da Indústria 4.0 ou Quarta Revolução Industrial<sup>6</sup>, a qual alia os elementos das tecnologias informacionais de base microeletrônica, em especial a internet, com a “fusão dessas tecnologias e a interação entre os domínios físicos, digitais e biológicos” (SCHWAB, 2016). A Indústria 4.0 ainda pode ser sintetizada como aquela em que a fusão dos mundos físico, digital e biológico ocorrem por meio da manufatura aditiva, da inteligência artificial, da internet das coisas, da biologia sintética e dos sistemas ciber físicos (CPS).

O país pioneiro da Quarta Revolução Industrial, dessa vez não é a Inglaterra, mas a Alemanha, que lançou em 2010 o projeto *Industrie 4.0* integrante do *Action Plan High-tech Strategy 2020*, e hoje continua em primeiro lugar no ranking dos países de maior desenvolvimento da Indústria 4.0. Conforme o quadro abaixo, é possível visualizarmos as propostas dos países e o avanço na área:

**Quadro 1 - Avanço da Indústria 4.0 em países selecionados**

País	Avanço da Indústria 4.0 (nota máxima de 8)	Iniciativas lançadas		
		Ano	Nome	Escopo
Alemanha	7.2	2010	Industrie 4.0	Parte do pacote “Action Plan High-tech Strategy 2020” com o objetivo de preparar a indústria alemã para a manufatura do futuro
Estados Unidos	6.2	2011	Advanced Manufacturing Partnership 2.0	Formada por empresas, universidades, o governo e institutos de pesquisa para discutir propostas para a Indústria 4.0
Japão	5.6	2015	Revitalization/ Robots Strategy	Plano com foco em transformar o país em uma superpotência em robótica
Inglaterra	5.0	2011	Catapult Centers	Programa com diversos centros para promoção de P&D -Centro de manufatura de alto valor e centro digital focam na indústria 4.0
França	4.4	2015	Industrie du futur	Projeto com foco em modernizar a produção e aumentar o uso de tecnologias digitais para revolucionar o modelo de negócio

<sup>6</sup> É possível ainda encontrarmos o termo Quarta Revolução Tecnológica.

China	3,2	2014	Made in China 2025	Plano que tem por objetivo fortalecer a indústria da China através da digitalização e modernização de 10 setores prioritários
Brasil	2.1	2016	Grupo de Trabalho Indústria 4.0	Participação de diversas instituições, entre elas a CNI, com o objetivo de elaborar o plano de ação para a Indústria 4.0 no Brasil

Fonte: Confederação Nacional da Indústria (CNI), 2017.

Mesmo que estejamos somente no princípio do desenvolvimento da Indústria 4.0 já é possível identificar algumas inovações concernentes aos domínios citados – físicos, digitais e biológicos – que, em comum, tem como base a tecnologia da informação. Em relação aos domínios físicos já temos os veículos autônomos sem a presença de um motorista, como caminhões, drones, aviões, barcos e carros; a impressão de objetivos em três dimensões (3D), a robótica avançada, na qual o uso de robôs não se restringe ao espaço da fábrica; e ao uso de novos materiais que possuem autorreparação e autolimpeza ou transformam pressão em energia, sendo mais leves, mais fortes, recicláveis e adaptáveis. Em relação aos domínios digitais temos a internet das coisas (IoT), em que qualquer objeto passa a estar ligado à internet; as plataformas virtuais, como os aplicativos que conectam serviços de oferta e demanda; e o *big data* que comporta grandes volumes de dados. E, por fim, os domínios biológicos que incluem o sequenciamento genético e a biologia sintética.

Contudo, transformações tecnológicas não se resumem somente aos aparatos ou produtos tecnológicos desenvolvidos, dado que alterações nesse meio modificam profundamente tanto as relações sociais quanto a relação com a natureza (HARVEY, 2011; LOJKINE, 1999), ou seja, as relações de produção quando alteradas, mudam também as dimensões culturais, ideológicas, subjetivas, bem como as dimensões políticas e jurídicas.

Para Cantor (2019) há ainda uma outra dimensão dentro desse arcabouço que pouco refletimos, mas que é parte significativa das nossas vidas e de expropriação no sistema capitalista: o tempo. Para ele, há uma intensificação da expropriação do tempo com as tecnologias da informação, expropriação que inicia com a Primeira Revolução Industrial no âmbito laboral, mas que hoje estende-se a todos os âmbitos da vida. Se com o fordismo foi possível manter a divisão entre tempo de trabalho e tempo de ócio, as últimas transformações tecnológicas fazem com que essa divisão não seja mais possível. Ainda, expropriar o tempo de vida possui relação direta com o “controle do tempo alheio” (p. 47), isto é, é impossível

produzir mais tempo, mas é possível a apropriação do tempo do outro, que ocorre a partir das mais variadas estratégias como:

A flexibilização do trabalho, que não é mais do que a ampliação da jornada de trabalho e a volta de formas de exploração em que impera o mais-valor absoluto, a deslocalização de empresas para outros países e continentes, onde se podem submeter vastos contingentes de trabalhadores a ritmos infernais e prolongados de exploração diária (jornadas de quinze horas ou mais de trabalho) e, sobretudo, o emprego da tecnologia eletrônica e digital (CANTOR, 2019, p. 49).

Ainda que as mudanças tecnológicas impressionem e não tenham dimensão da sua profundidade, Tessarini Junior e Saltorato (2018) são categóricos ao afirmar, como já exposto, que tais mudanças fazem parte de uma estratégia contemporânea para a reestruturação produtiva do sistema capitalista que visa uma maior extração de valor, sendo que tal estratégia não nos é novidade. Nesse sentido, as transformações tecnológicas também trazem consigo técnicas e métodos organizacionais que visam renovar métodos tradicionais de controle sobre o trabalho (FARIA, 1992). Fazendo um paralelo com Marglin (1980), o qual enxerga que o êxito da fábrica não tem relação com a sua superioridade tecnológica e sim com a necessidade dos trabalhadores perderem o controle do processo de produção, podemos afirmar que tal tese também se aplica ao fenômeno da uberização, no qual o trabalhador por aplicativo não tem o controle sobre o principal instrumento de trabalho, o aplicativo.

A reestruturação produtiva, portanto, se apresenta como uma das respostas à crise de produtividade, conforme vimos no item anterior, e não por acaso a Indústria 4.0 surge como estratégia do governo alemão em 2010, quando os países ainda tentavam reagir à crise de 2008. Para Alves (2019), essa resposta de uma reestruturação produtiva vem articulada de um lado, por uma desvalorização do capital constante mediante o desenvolvimento tecnológico e, de outro, de uma superexploração do trabalho sob a vigência histórica do mais-valor relativo, conformando uma nova síntese histórica de acumulação:

El capital como proceso global, opera una nueva síntesis histórica de acumulación, utilizando la nueva base tecnológica informacional en el umbral de la cuarta revolución industrial - el salto histórico del dominio supremo de la plusvalía relativa en el capitalismo global (ALVES, 2019, p. 43).

Conforme Marini (1973), a categoria de superexploração do trabalho descreve a expropriação do trabalho nos países de capitalismo dependente, nos quais há uma maior exploração dos trabalhadores mediante a intensificação e a prolongação da jornada de trabalho, somado ao fato de que o trabalhador não possui as condições necessárias para repor o desgaste da força de trabalho, devido os baixos salários. Dado o baixo desenvolvimento tecnológico, há a predominância da mais-valia absoluta, diferente dos países desenvolvidos, nos quais há a hegemonia da mais-valia relativa<sup>7</sup>.

Com a Quarta Revolução Industrial, a qual não se resume somente a transformações tecnológicas da Indústria 4.0, mas traz consigo uma nova maneira de produzir, marcada por uma nova forma de exploração do trabalho — na qual baixos salários (quase escravidão) se mesclam com tecnologias de elevada produtividade — a categoria de superexploração do trabalho assume novos contornos. Há mais uma vez na história do capitalismo, o entrelaçamento entre relações de trabalho arcaicas e modernas<sup>8</sup>, porém agora com uma superexploração do trabalho que articula mais-valor absoluto, mais-valor relativo e baixos salários:

En este caso, la superexplotación del trabajo se propició por la síntesis de la nueva productividad, que posibilitó que el capital en crisis estructural, articularse en su movimiento ‘posmoderno’ (HARVEY, 1993), por un lado, las condiciones ‘arcaicas’ de pagar salarios de miseria para el nuevo proletariado industrial de los países ‘oprimidos’ y, por otro lado, aumentar la explotación de la fuerza de trabajo del nuevo proletariado de servicios en los países imperialistas. La mayor explotación - en los países ‘oprimidos’ (o países capitalistas dependientes) y en los países ‘imperialistas’ (o capitalismo avanzado) - es resultado efectivo del mayor desarrollo tecnológico (plusvalía relativa) ocurrido en el núcleo orgánico del capital en las condiciones históricas de crisis estructural de rentabilidad (a consecuencia del aumento de la composición orgánica del capital) (ALVES, 2019, p. 44).

A superexploração do trabalho, antes restrita à periferia do capitalismo, agora se apresenta de forma global e, nesse sentido, a precarização do trabalho e o desemprego fazem o mesmo movimento, como já era percebido desde o início da acumulação flexível. Ou seja, o trabalho precário e o desemprego não são mais exclusividade de países com economia dependente, nem característicos de momentos de crise cíclicas.

---

<sup>7</sup> Para o aprofundamento da teoria de Marini sugerimos: MARINI (1973), STÉDILE; TRASPADINI (2005) e LUCE (2018).

<sup>8</sup> Para Saffioti (1978), o modo de produção capitalista coexiste com formas não-capitalistas de trabalho, como é o caso do trabalho doméstico assalariado. A inauguração no Brasil do trabalho doméstico assalariado no pós-abolição faz com que as trabalhadoras domésticas estejam, ao mesmo tempo, à margem do modo de produção capitalista, como também plenamente integradas a esse.

Em síntese, há uma profunda relação entre as transformações no mundo do trabalho e a necessidade do capitalismo se reinventar, tendo como objetivo a ampliação dos espaços de valorização do valor, que é a sua essência. Diante de uma crise profunda do modo de produção capitalista, na qual temos, de um lado, baixos índices de produtividade e, de outro, fortunas estratosféricas possibilitadas pela valorização financeira e abertura das economias nacionais, as transformações tecnológicas em curso sintetizadas na Quarta Revolução Tecnológica se apresentam como uma saída para a superação da crise do capital. E, nesse escopo, a exploração do trabalho - o principal pilar de sustentação do modo produção capitalista - também precisa ser ressignificado, sendo a uberização do trabalho uma dessas novas transformações.

### 3 CONTROLE E SUBORDINAÇÃO NO TRABALHO UBERIZADO

*Notou que sua marmita  
Era o prato do patrão  
Que sua cerveja preta  
Era o uísque do patrão  
Que seu macacão de zuarte  
Era o terno do patrão  
Que o casebre onde morava  
Era a mansão do patrão  
Que seus dois pés andarilhos  
Eram as rodas do patrão  
Que a dureza do seu dia  
Era a noite do patrão  
Que sua imensa fadiga  
Era amiga do patrão*

Operário em construção, Vinícius de Moraes.

As transformações em curso no modo de produção capitalista engendram novas configurações para as relações de trabalho, para a exploração do trabalho e, conseqüentemente, para os trabalhadores. A uberização do trabalho, que se apresenta como uma dessas transformações, traz consigo alterações substanciais que visam, como vimos anteriormente, intensificar ainda mais a exploração do trabalho.

O capítulo que segue aborda duas das dimensões da exploração do trabalho, qual seja: o controle e a subordinação presentes no processo de trabalho. Se o trabalho uberizado traz consigo uma nova configuração, acredita-se que a forma como o controle e a subordinação se apresentam também sofrerão alterações significativas. Portanto, são essas alterações que abordaremos nas linhas seguintes com o “pano de fundo” do trabalho uberizado. Para tanto, partiremos da exposição do caminho percorrido no desenvolvimento da teoria do controle do processo de trabalho até a chegada da identificação de como tal é esboçado na uberização do trabalho.

#### 3.1 Do controle do gerente ao controle do algoritmo

A partir da década de 1970 com a mobilização da classe operária, que passa a questionar as condições de trabalho taylorista/fordista, temos a emergência das teorias acerca do processo de trabalho. Nesse período começa a se forjar a noção de que a opressão capital-trabalho não se dava exclusivamente da esfera estatal, mas também das condições do

processo de produção, isto é, “ela dependia muito mais das condições de uso da mão-de-obra do que de suas condições de compra no mercado” (LEITE, 1994, p. 47). Com isso, o olhar se volta para a compreensão dos mecanismos presentes no processo de trabalho que possibilitam uma maior exploração do trabalho, como também a resistência por parte dos trabalhadores a esses mecanismos.

Marx (2013) nos traz a diferenciação entre o conceito de trabalho e de processo de trabalho que, na sociedade capitalista, busca a criação de valor excedente e no cerne desse processo de valorização do capital está a venda da força de trabalho por parte do trabalhador. Porém, Marx (2013) afirma que, na realidade, o capitalista não compra a força de trabalho, mas adquire potencial de trabalho que, enquanto potencialidade, não se sabe ao certo o quanto de trabalho efetivo se terá. Nesse sentido, é preciso buscar formas de controle que assegurem a efetividade do potencial de trabalho, dado que a “indeterminação do potencial de trabalho” (SALAMAN, 1984, p. 54 apud RAMALHO, 1991, p. 31) faz com que o empregador precise “criar estruturas de controle de modo a transformar a propriedade legal em posse real de trabalho” (RAMALHO, 1991, p. 31).

Antes de seguirmos, é válido ressaltar a qual forma de controle estamos nos referindo conceitualmente, para evitarmos maiores desentendimentos durante a leitura. O controle ao qual nos referimos e que será melhor explorado nas linhas seguintes, é o controle no processo de trabalho, isto é, o controle que garante a extração de mais-valor (a acumulação) que, se num primeiro momento era restrita ao chão de fábrica, hoje se expande ao setor de serviços, como vimos no capítulo anterior. Portanto, se faz necessário não confundir com as proposições de Deleuze (2008) acerca das sociedades de controle, as quais se caracterizam por um controle social constante por meio de aparatos comunicacionais e se contrapõe às sociedades disciplinares esboçadas por Foucault (2014). É bom termos isso em mente, pois temos a tendência de automaticamente relacionarmos o controle com regimes políticos altamente disciplinados, como na sociedade distópica de George Orwell (2009) no livro 1984. Portanto, ao tratarmos do controle no processo de trabalho é plenamente possível que ele se efetive de forma flexível, como é aliás com o toyotismo e acumulação flexível.

Braverman (1987), expoente na teoria do controle no processo de trabalho, nos mostra os elementos que fazem com que o potencial de trabalho seja, ao mesmo tempo, infinito e limitado. Infinito, pois a força de trabalho humano possui inteligência e adaptabilidade para produzir as condições que ampliam a sua própria produtividade e, assim, ampliar

continuamente o excedente produzido. Limitado, exatamente pelas condições anteriores, isto é,

A moeda de trabalho tem seu averso: ao comprar a força de trabalho que pode fazer muito ele está ao mesmo tempo comprando uma qualidade e quantidade indeterminada. O que ele compra é infinito em potencial, mas limitado em sua concretização pelo estado subjetivo dos trabalhadores, por sua história passada, por suas condições sociais gerais sob as quais trabalham, assim como pelas condições próprias da empresa e condições técnicas do seu trabalho (BRAVERMAN, 1987, p. 58).

Para garantir que o potencial seja realmente efetivo, obviamente o capitalista trará para si a responsabilidade em ter essa garantia e buscará meios de controlar o capital variável. Nesse sentido, cada vez mais o saber sobre o trabalho sairá das mãos do trabalhador para o capitalista, transição que “apresenta-se na história como a alienação progressiva dos processos de produção do trabalhador” (BRAVERMAN, 1987, p. 57). Para que isso ocorra, o autor nos mostra que a base do controle por parte dos capitalistas está na separação entre concepção e execução e na fragmentação das tarefas, fazendo com que cada vez menos o trabalhador tenha a compreensão sobre o todo de seu trabalho e, conseqüentemente, cada vez mais amplie a sua desqualificação. A concepção e a garantia da execução estariam sob a responsabilidade de uma gerência, ou seja, um controle gerencial com bases científica, cujo exemplo máximo estaria contido na Administração Científica de Taylor e, posteriormente, com o fordismo — porém não se restringindo ao espaço da fábrica, mas atingindo também o setor de serviços, ou seja, para Braverman (1987) há o deslocamento da racionalização taylorista da fábrica para o setor de serviços. Nessa perspectiva, o autor coloca que não importa onde o trabalho se realiza, haja visto que é intrínseco ao capitalismo buscar o controle sobre a força de trabalho e tal controle, na medida em que aliena o trabalhador do conhecimento sobre o seu trabalho, caminhará para a degradação do trabalho.

Nesse ponto, Braverman (1987) se mostra em nítida oposição às concepções que se gestavam à época e que viam no setor de serviços a superação do trabalho degradante. Em (CASTELLS, 2007) é possível identificar uma adesão à concepção de que o setor de serviços, ao ser visto como o contrário do trabalho do chão de fábrica, possibilitaria uma superação do trabalho degradante. Assim sendo, o setor de serviços se distanciará do trabalho fabril - caracterizado pelo esforço físico, pelo alto controle sobre a execução do trabalho, pela falta de autonomia e de criatividade. Para Castells (2007), a partir da mudança da estrutura

ocupacional em curso, a superação do trabalho degradante seria possível com o avanço tecnocientífico, com o qual contribuiria para a existência de trabalhos qualificados que, ao não separar a concepção da execução, contribuíram ter um trabalhador criativo e autônomo. A sociedade da informação, possibilitada pela internet, traria consigo a emancipação por meio do trabalho complexo, que estaria acessível a todos.

De encontro a essa perspectiva, Jean Lojkin (1999) dirá que a disputa na sociedade capitalista, na medida em que o regime fabril não estará mais no centro do desenvolvimento capitalista, não se dará mais na relação entre capital e trabalho, mas sim no controle social da informação. O trabalhador, por sua vez, também não seria mais o do clássico modelo taylorista-fordista, dado que as características necessárias, agora, serão a polivalência e a flexibilidade. Além disso, Lojkin (1999) acredita que as novas tecnologias emergentes possibilitam a saída do trabalho burocrático característico da empresa fabril. A aliança entre a polivalência, a flexibilidade e a fuga do trabalho burocrático contribuirão para a superação da divisão entre concepção e execução, dado que no seu lugar estaria o trabalho informacional.

Para Braverman (1987) o setor de serviços incorporará a racionalidade taylorista da fábrica. Aqui o trabalhador também executará uma tarefa parcializada, de forma rotineira e sob rígido controle, na qual ainda continuará a divisão entre concepção e execução. Assim sendo, a organização taylorista da fábrica para os escritórios ampliará a conformação da classe trabalhadora, já que o trabalhador do escritório, assim como o operário do chão de fábrica continuará não tendo o controle dos meios de produção e do trabalho. É válido ressaltar que o autor faz sua análise, a qual se atém a observar o trabalho das datilógrafas, anterior ao *boom* da tecnologia da informação, mas já aponta tendências para o trabalho degradante fora da produção da fabril.

Antunes (2018) na mesma linha de argumentação do último autor, afirma ser um mito a noção de que a sociedade de serviços pós-industrial eliminaria o trabalho degradante e o proletariado. Para ele, está em curso a conformação de um novo proletariado de serviços digital, no qual, graças à internet e seus avanços, não há mais a separação entre o tempo de vida no trabalho e fora dele e, somado a isso, “as modalidades de trabalho com contratos ‘zerados’, ‘uberizados’, ‘pejotizados’, ‘intermitentes’, ‘flexíveis’” (ANTUNES, 2018, p. 35).

Com o olhar voltado para o processo do trabalho, Braverman (1987) diz que o controle é possibilitado pela separação tanto entre concepção e execução quanto pela separação entre a propriedade dos meios de produção e a venda da força de trabalho. Assim sendo, os

capitalistas atuarão para a alienação progressiva dos processos de produção, na qual o operário cada vez mais desconhece o processo completo e, conseqüentemente, perde cada vez mais o controle sobre o processo de trabalho:

Torna-se portanto fundamental para o capitalista que o controle sobre o processo de trabalho passe das mãos do trabalhador para as suas próprias. Esta transição apresenta-se na história como a alienação progressiva dos processos de produção do trabalhador; para o capitalista, apresenta-se como o problema de gerência” (BRAVERMAN, 1987, p. 59).

A gerência, portanto, será para Braverman a forma como se efetiva o controle, dado que o capitalista não pode confiar na boa vontade do operário para a realização da sua tarefa e necessitará de uma gerência científica que busque ao máximo ampliar o controle sobre o processo de trabalho, diminuindo a capacidade de controle por parte dos trabalhadores. O exemplo ímpar desse controle por meio da gerência se dará com o taylorismo, que buscará muito mais um controle sobre o trabalhador do que um controle sobre o tempo.

Nessa perspectiva, a evolução da tecnologia e da organização do trabalho caminharão no sentido de cada vez mais controlar o processo de trabalho, no qual a qualificação do trabalhador torna-se secundária. Se para Braverman (1987) a racionalização taylorista encontra-se tanto na fábrica quanto no escritório, Antunes e Braga (2009) dirão que ela também estará presente nos trabalhos informacionais, conceituado pelos autores como infotaylorismo, o qual “articula tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX, mescla estratégias de intensa e brutal emulação do teleoperador, ao modo da flexibilidade toyotizada, com técnicas gerenciais tayloristas de controle sobre o trabalhador” (p. 10).

Se cabe a Braverman (1987) a origem da teoria do controle no processo de trabalho, pesquisas posteriores buscam superar os limites deixados pelo autor, quais sejam: a) a sua concepção determinista de desqualificação do trabalhador, b) a ausência de engajamento/cooperação e de consentimento na esfera do controle, e, por outro lado, c) a ausência da resistência operária. Em suma, podemos afirmar que, para o autor, o controle ocorreria de forma mecânica e exclusivamente pelo seu aspecto objetivo, isto é, os capitalistas controlam possuindo uma nítida estratégia, enquanto aos trabalhadores cabe assumir um papel coeso de resistência. Ressalta-se, porém, que há um excesso de críticas à obra do autor, como nos mostra Cotanda (2015), especialmente porque a obra Trabalho e capital

monopolista “foi elaborada para prover uma visão geral das tendências e um estímulo à revitalização dos estudos críticos sobre trabalho e classe, e não para apresentar uma precisa especificação da organização e do controle de toda a forma do processo capitalista de trabalho” (p. 179).

Em relação ao primeiro ponto de crítica, Cressey e MacInnes (1980) afirmam que se, por um lado, há a tendência à desqualificação, por outro, é possível encontrar postos de trabalho que exigem uma maior qualificação e um potencial criativo do trabalhador. Além disso, ressaltam que, em certa medida, a cooperação por parte dos trabalhadores está sempre presente, afinal, são eles que operam o processo de produção e somente justificativas financeiras e de sobrevivência seriam insuficientes para explicar o engajamento no trabalho. É nesse sentido que a atuação dos capitalistas pode se dar numa aparente contradição que mescla tanto controle e disciplinamento quanto benefícios aos trabalhadores, o que contribuiria para o engajamento destes (HOLZMANN, 2015).

Em relação ao conflito, Edwards (1990) nos mostra sua presença no processo de trabalho, como também qualifica o conceito, procurando fugir da tendência recorrente em afirmar como uma oposição dada entre controle capitalista e resistência dos trabalhadores e incluindo a noção de negociação da ordem, que envolve “arranjos informais e acomodação mútua, mas o significado dessa negociação não pode ser percebido, a menos que seja relacionado com estruturas de subordinação e dominação” (RAMALHO, 1991, p. 43). O antagonismo entre capital e trabalho não determina diretamente as práticas cotidianas e o comportamento dos atores envolvidos e, desse ponto de vista, é possível que trabalhadores e capitalistas moldem seus atos, possibilitando a construção de tradições que se perpetuam.

Em realidade, Burawoy (1979) nos diz que o que deve ser explicado não é o conflito, mas a sua ausência, que se revela na noção de consentimento. O autor parte da noção gramsciana de hegemonia para a formulação de sua análise que abarca a dimensão subjetiva de classe, em resposta ao objetivismo e ao economicismo de Braverman (COTANDA, 2015). Em Gramsci (1999), o conceito de hegemonia combina a direção moral, política e intelectual da sociedade, articulando essa direção com a função de dominação. A hegemonia se exerce tanto pelo consentimento quanto pela força, podendo ocorrer de forma concomitante e são essenciais para a sua garantia. As classes dirigentes, portanto, buscam o consenso em torno da sua ideologia, apresentando-a como universal e difundindo-a nas demais camadas sociais. Com isso, à necessidade de controle para garantia da extração de mais-valor, Burawoy (1979)

trará a noção de consentimento e de força empregadas por Gramsci na definição de hegemonia. As práticas de controle empregadas mesclam, portanto, consentimento e força/coerção, sendo necessário analisar quais as condições colocadas que permitem que o controle assuma características de um e de outro.

A noção de consentimento na esfera do controle, e não somente da coerção, se faz presente devido a característica específica da sociedade capitalista, na qual as relações de exploração – isto é, a extração de valor excedente - são invisíveis e obscuras, diferentemente do sistema feudal, no qual a exploração é transparente e necessita de mecanismos de controle para além da esfera econômica. O mascaramento dessa exploração se apoia nos seguintes elementos: a) jornada de trabalho paga com salário, b) a realização do lucro só se concretiza no mercado, c) o lucro aparece como retorno ao investimento de capital e c) propriedade dos meios de produção e gestão do trabalho são vistas em separado. É nesse sentido que o processo de não deixar aparente a extração de mais-valor precisa ser compreendido além de sua dominação econômica, e também incluir os domínios políticos e ideológicos que justificam a exploração do trabalho e, conseqüentemente, seu controle.

Para Burawoy (1979), o controle deve ser pensado como um “jogo” em que participam trabalhadores e gerentes e é na condução desse jogo que o consentimento por parte dos trabalhadores se expressa:

Para ele, o jogo advém da luta dos trabalhadores com a gerência pela definição de regras e é a forma de adaptação à privação inerente ao trabalho. O consentimento é gerado no processo de trabalho na premissa de que, apesar de restritas, essas atividades oferecem aos trabalhadores escolhas reais. O jogo é constituído de regras informais com o objetivo de criar espaço e tempo, controlar ganhos e tornar o trabalho mais interessante (RAMALHO, 1991, p. 36).

Nesse sentido, o jogo também seria uma forma de obscurecer a exploração do trabalho e nele também está contido tensões e, até mesmo, o relaxamento das regras, isto é, faz parte do jogo burlar algumas regras, desde que elas sejam consentidas, dando ao trabalhador uma falsa ideia de ultrapassar os limites do controle.

Contudo, afirmar que o controle possa ser assimilado de forma consentida e que possa haver conflito e resistência em relação aos seus mecanismos, não significa que a coerção/força esteja descartada. Nesse caso, ela entra em cena quando os mecanismos implícitos de controle já não são mais suficientes para mobilizar ou conter os trabalhadores,

fazendo-se necessário o uso de mecanismos explícitos de controle, os quais ocorrem por meio da força e da coerção. O que determina a intensidade do controle, o que é considerado implícito ou explícito, é a própria correlação de forças estabelecida entre as classes antagônicas.

Até o presente exposto, as teorias acerca do controle no processo de trabalho se apoiam na afirmação de que o controle com suas diferentes dimensões é garantido pela figura do gerente, seja na fábrica ou seja no setor de serviços, como nos aponta Braverman (1987). Ocorre que, da mesma forma que os trabalhadores são potencial de trabalho indeterminado, também podemos incluir os gerentes nesta definição, afinal: o que ou quem controla os gerentes? Ainda que possam ser incluídos como trabalhadores improdutivos (POULANTZAS, 1975), ou seja, que não produzem mais-valor, isso não significa que a execução de seu trabalho exprime ao máximo sua potencialidade e, portanto, que não necessite de mecanismos de controle. Nesse sentido, a figura do gerente também se torna um gargalo para os anseios capitalistas da garantia da extração de mais-valor.

Com o advento da Tecnologia da Informação, muitos mecanismos de controle passam da figura do gerente para a informatização, ou seja, há uma relação direta entre o desenvolvimento de tais tecnologias e formas de controle (JANSEN; MAEHLER, 2016). Se antes, portanto, a garantia do controle se efetivava na condução por parte da gerência, agora o controle se efetiva por meio de algoritmos, mas que em comum com a forma anterior possui “os velhos elementos de sujeição/subordinação” (REIS; CORASSA, 2017, p. 158). Vale ressaltar que, em última instância, os algoritmos são instrumentos de gerenciamento que só se efetivam por meio de comandos que determinam o resultado desejado. Sendo assim, o algoritmo integra a forma de controle que Supiot (2015) define como programação por comandos e tais comandos baseiam-se em metas e em regras medidas por meio de indicadores estatísticos:

Esta é a direção por objetivos. A partir da programação, da estipulação de regras e comandos preordenados e mutáveis pelo seu programador, ao trabalhador é incumbida a capacidade de reagir em tempo real aos sinais que lhe são emitidos para realizar os objetivos assinalados pelo programa. Os trabalhadores, nesse novo modelo, devem estar mobilizados e disponíveis à realização dos objetivos que lhe são consignados (CARELLI, 2017, p. 140).

Em realidade, Supiot (2015) nos traz que a programação por comandos com suas metas e regras não se restringe somente à esfera do trabalho, já que se estende para a toda vida social, penetrando na esfera do Estado e do mercado. É o que o autor define como *gouvernance par les nombres*, que toma lugar do *gouvernement*, possuindo direta relação com as transformações tecnológicas, ou seja, “animée par l’imaginaire cybernétique, la gouvernance ne repose plus, contrairement au gouvernement, sur la *subordination* des individus, mais sur leur *programmation*” (p. 38)<sup>9</sup>.

Os algoritmos são a base das plataformas digitais (no uso corrente, os aplicativos) que, para Kalil (2019), são o cerne do capitalismo hoje, já que elas lideram e controlam os mais diversos setores da economia. Ainda que o autor parta de um fetichismo tecnológico quando afirma que “as plataformas estão se tornando proprietárias da infraestrutura da sociedade, em que há fortes tendências à monopolização de setores econômicos” (p. 112), haja visto que a plataforma em si não monopoliza, ela viabiliza a monopólio que ocorre na esfera do capital financeiro, concordamos com o autor quando este afirma a centralidade das plataformas na economia atual.

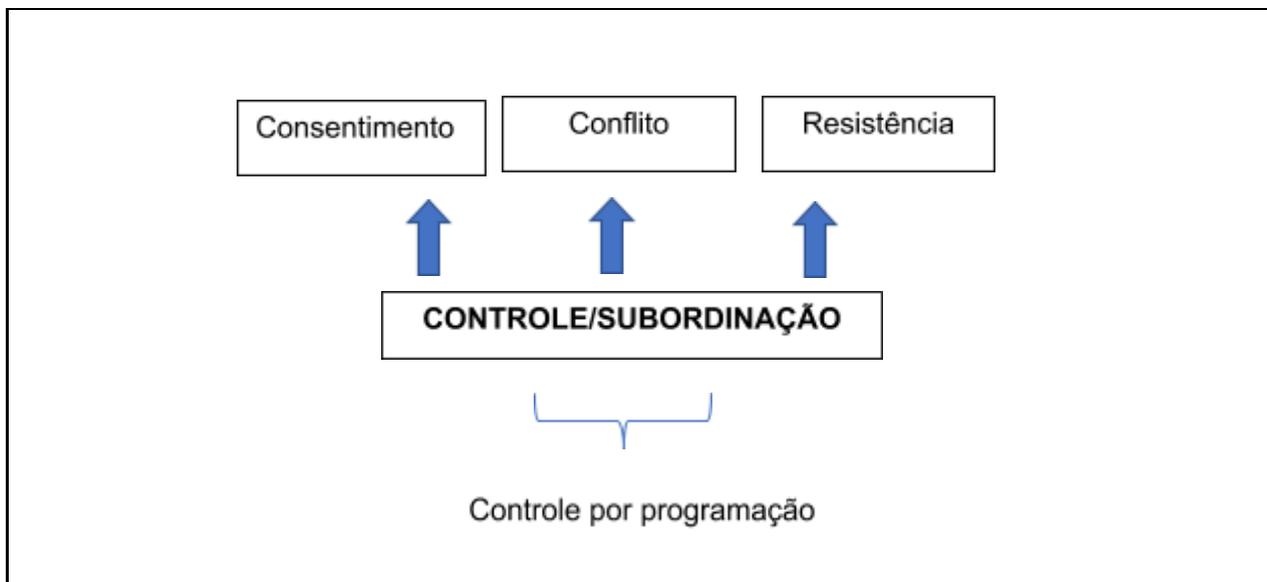
É nesse momento que retomamos a discussão do capítulo anterior acerca das transformações tecnológicas em curso. Se podemos afirmar que a Indústria 4.0 se configura como uma reestruturação produtiva que visa a ampliação dos espaços de valorização do capital, junto a ela novas formas de controle precisam estar presentes. E, mais uma vez ressaltamos, o controle que interessa ao capital é sobre a extração de mais-valor, o que pode ocorrer inclusive de forma flexível e, em grande parte das vezes, de forma pouco aparente, como é o caso das plataformas por aplicativo.

Portanto, ainda que mude a forma como o controle se efetiva, a subordinação do trabalhador no trabalho uberizado ainda está presente e se estrutura a partir dos seguintes elementos, conforme a literatura exposta anteriormente: a) consentimento, no qual o trabalhador permite o controle; b) conflito, no qual as partes antagônicas entram em choque a partir da imposição do controle; e c) resistência, no qual os trabalhadores constroem estratégias para inviabilizar ou modificar os mecanismos de controle.

---

<sup>9</sup> Tradução própria: animada pela imaginação cibernética, a governança não se baseia mais, ao contrário do governo, na subordinação dos indivíduos, mas em sua programação.

**Quadro 2 - As dimensões do controle/subordinação**



Fonte: elaboração própria, 2018

Se sabemos como o controle se efetiva, isto é, por meio de um controle programado via plataformas digitais, nos resta identificar como as suas dimensões — consentimento, conflito e resistência — se apresentam na relação entre trabalhadores e plataformas digitais, para esta pesquisa na relação entre motoristas com a Uber. Nesse primeiro momento, aprofundaremos como tais dimensões se constituem e, no capítulo cinco, analisaremos como se expressam no trabalho uberizado.

### 3.2 Consentimento, conflito e resistência

As linhas que seguem buscam definir as dimensões de consentimento, de conflito e de resistência que emergem na relação de controle e subordinação na esfera do trabalho. Ainda que tal divisão sirva para fins metodológicos explicativos, as três dimensões interagem conjuntamente, isto é, não é possível encontrar um trabalhador que somente consente, ou que somente conflite ou que só resiste, assim como, não é possível encontrar uma situação, na qual somente uma das dimensões esteja ausente. Ainda, muito menos devemos olhar para as dimensões num sentido etapista e de superação, isto é, primeiro o trabalhador consente o controle, depois, incomodado, conflita e, por fim, identifica que o conflito não é suficiente, é preciso resistência.

Dentro das três dimensões de controle, certamente a de **consentimento** é a menos óbvia e surge de um grande *insight* de Burawoy (1979) ao se questionar sobre os motivos da

ausência de conflito no local de trabalho. Assim, o autor pergunta: *Why do workers as hard as they do?*<sup>10</sup> (BURAWOY, 1979, p. 10). Responder a tal questionamento somente pelo aspecto econômico, no sentido de porque os trabalhadores precisam sobreviver, não explica o engajamento no trabalho e, além disso, não podemos entrar em explicações maniqueístas, nas quais ou impera a apatia ou impera a resistência.

Para o autor, no entanto, reconhecer que há consentimento por parte dos trabalhadores não significa invalidar a capacidade de indignação e mobilização. Pelo contrário, ele critica o marxismo do século XX que tende a reduzir os trabalhadores a sua própria condição de mercadoria:

Following Marx, twentieth-century Marxism has too often and too easily reduced wage laborers to objects of manipulation; to commodities bought and sold in the Market; to abstractions incapable of resistance; to victims of the inexorable forces of capitalista accumulation; to carriers, agentes, or supports of social relations (BURAWOY, 1979, p. 77)<sup>11</sup>.

De alguma maneira, por mais degradante que seja o emprego em que o trabalhador estiver inserido, todo ser humano procurará alguma forma de satisfação na atividade em que realiza, ainda que essa seja obrigatória e que aquela seja diminuta. Além disso, também buscará formas de iniciativas, de encontrar brechas mesmo no trabalho mais mecânico possível, que satisfaçam a capacidade criadora que todo ser humano possui.

A dimensão do consentimento é a que mais explicitamente mostra a força da ideologia, não à toa Burawoy (1979) se apoia em Gramsci para construir tal formulação, o qual compreendia o termo como a consciência social dos interesses de uma classe (GRAMSCI, 1999) e, nesse sentido, o valor do trabalho com necessário sacrifício e contrário ao ócio, sendo o pilar ideológico da sociedade burguesa. Em Weber (2004), ainda que o autor não use o conceito de ideologia, a noção de vocação ao trabalho propagada pelo calvinismo é considerada pelo autor como fundamental para o desenvolvimento do capitalismo, dado que propagava a ideia do trabalho sem descanso necessário à salvação, concepção que encaixava como uma luva para as necessidades do capital.

---

<sup>10</sup> Tradução própria: Por que os trabalhadores trabalham tanto?

<sup>11</sup> Tradução própria: Depois de Marx, o marxismo do século XX tem tendido a reduzir, de forma exageradamente geral e simplista, os trabalhadores assalariados a condição de objetos de manipulação, de mercadorias compradas e vendidas no mercado, de entidades abstratas incapazes de resistência, de vítimas dos fatores inexoráveis da acumulação capitalista, de portadores, agentes ou suportes de relações sociais.

O consentimento, portanto, visa garantir o controle não só em termos econômicos, mas em termos políticos e ideológicos, ou seja, ele se apresenta e garante que o controle também se efetive de forma subjetiva, ele é o “vestir a camisa”, a identificação do trabalhador com sua atividade e com o seu empregador. Ramalho (1991) ainda nos alerta que, em realidade, qualquer contexto de trabalho estão presentes tais dimensões e de modo inseparável:

Qualquer contexto de trabalho implica uma dimensão econômica (produção de coisas), uma dimensão política (produção de relações sociais), e uma dimensão ideológica (produção de uma experiência dessas relações). Essas três dimensões são inseparáveis, ou melhor, são todas ‘objetivas’ pelo fato de serem independentes dos agentes particulares da produção (p. 37).

A noção de **conflito**, por sua vez, busca sair de outra visão maniqueísta, qual seja: consentimento ou resistência. Nem toda regra/penalização é consentida, mas nem toda insatisfação gera resistência. O conflito, nesse sentido, faz uma mediação entre as duas esferas e se caracteriza, essencialmente, pela busca individual na resolução de problemas.

Na esfera do consentimento as regras são assimiladas e incorporadas pelo trabalhador e, ainda que possam gerar algum tipo de desconforto, ele não busca saídas para ela. Na esfera do conflito, as regras não são assimiladas de forma direta, há aqui uma característica essencial que é a da negociação, uma negociação que não busca a saída da ordem colocada, mas uma negociação que busca uma acomodação dentro da ordem (EDWARDS, 1990).

O conflito no processo de trabalho emerge do próprio antagonismo entre capital e trabalho e, de certa forma, é tido como inerente ao processo de trabalho. Assim, tomamos o conflito como parte aceitável dentro do controle e, nesse sentido, como parte manipulável pelo capitalista, dado que a ele interessa um conflito controlado, haja visto ser impossível um consentimento total.

Portanto, consideramos que a noção de jogo de Burawoy (1979) não se apresenta só em termos de consentimento, mas de conflito também, isto é, o trabalhador não entra no jogo com suas regras determinadas somente para consentir, mas para conflitar também. O que nos resta refletir é com quem o jogo de conflito se estabelece agora em trabalhos nos quais a figura do gerente não se faz mais presente, como é o caso do trabalho uberizado.

A dimensão de **resistência**, ainda que Burawoy (1979) não tenha usado nesses termos, vai de encontro à concepção do autor que enxerga que o processo de produção está

diretamente relacionado ao desenvolvimento da luta de classes. Nesse sentido, se faz necessário investigar de que forma a resistência é produzida em determinada organização do trabalho e de que maneira as insatisfações caminham para um processo de resistência que, diferentemente da esfera do conflito, são coletivas e buscam saídas fora da ordem colocada, aqui entendida não como fora do *status quo* vigente, mas fora do que são as expectativas da empresa. Nessa dimensão, portanto, há um reconhecimento entre pares, os problemas que aparentemente pareciam individuais, parecendo ao trabalhador como insuficiência dele, aos poucos são compreendidos como questões das relações de trabalho.

Em síntese, o controle e a subordinação no processo de trabalho sofrem alterações significativas na uberização do trabalho. A efetivação ocorre por meio do aparato tecnológico, ou seja, a plataforma sintetizada no aplicativo por meios de ações demandadas aos trabalhadores por aplicativo viabilizadas pelos algoritmos, no que há a garantia da materialidade do controle. O fato do trabalho uberizado não apresentar a figura de um gerente ou de um chefe, somado a demais características que veremos no capítulo seguinte, faz com que essa relação se apresente de maneira ainda mais velada. Contudo, há que se considerar que o controle e a subordinação estão em disputa na relação capital-trabalho, e por isso, se apresentam ora de maneira consentida, ora de maneira conflituosa, ora de maneira a engendrar processos de resistência.

## 4 A UBER E A UBERIZAÇÃO DO TRABALHO

*Tudo começou com uma ideia simples: e se você pudesse solicitar uma viagem com seu celular? Mas o que era apenas uma ideia logo se transformou em uma marca global focada em ajudar a encontrar oportunidades pelo mundo (UBER, 2018).*

A Uber, diferentemente do que imaginamos, não foi a primeira empresa por aplicativo a surgir e, por tanto, não foi ela a criadora da ideia por trás do aplicativo. Contudo, foi a partir da sua forte atuação que o conceito de uberização passou a ser usado tanto dentro quanto fora da academia. O capítulo que segue visa desvendar a história da empresa, trazendo elementos da sua constituição e do seu funcionamento. O que veremos é que, assim como o trabalho sofre alterações significativas nessa nova forma de acumulação, a estrutura de uma empresa global também será alterada. Afinal, como é possível uma empresa gerir 3 milhões de motoristas cadastrados no mundo todo?

Por conseguinte, entramos na definição do conceito de uberização. Aquilo que, no início, se confundia com uma maneira inovadora de consumo ligada a uma suposta economia de compartilhamento, em realidade comporta características duras da exploração do trabalho. As duas últimas seções do capítulo abordam a definição do conceito de uberização e o seu necessário afastamento da noção de compartilhamento.

### 4.1 Uber: a ideia genial que deu “certo”

A história divulgada pela empresa-aplicativo Uber não poderia ser diferente de outras *startups* que começam “pequenas” e tornam-se altamente rentáveis. Ela é assim: seus criadores, diante de uma dificuldade, têm uma ideia genial e, depois de muita tentativa e erro e muitos “nãos” de grandes investidores, um deles de forma irreverente se convence da genialidade da proposta e a *startup* deslança.

Como em um filme, Travis Kalanick e Garrett Camp estão em Paris em dezembro de 2008 para a conferência LeWeb e, ao visitar a Torre Eiffel “em uma noite fria de inverno” (UBER, 2017), não conseguem pedir um táxi. A partir desse infortúnio surge a ideia de conseguir chamar um transporte pelo celular que encontre o passageiro em poucos minutos e que possua um serviço de alta qualidade. No entanto, a história oficial da empresa esconde a grande fortuna já tida pelos seus criadores, o lobby para consolidar a Uber e desbancar as

concorrentes, a alta publicidade para convencer motoristas e passageiros da necessidade do aplicativo e, especialmente, o embate para garantir que a empresa não se responsabilize pelos direitos trabalhistas dos motoristas.

“Como em todos os mitos, não é bem verdade. ‘A história é mal representada muitas vezes’, conta Camp, suspirando. ‘Toda essa coisa da LeWeb. Tudo bem por mim, desde que a ideia geral esteja certa’” (CAMP apud STONE, 2017, p. 59). Como nos mostra Stone (2017), Garret Camp já havia registrado a empresa UberCab em agosto de 2008, assim como realizado uma intensa pesquisa sobre a viabilidade do projeto, incluindo a comparação de outros aplicativos de transporte, a legislação para operação, a dinâmica da indústria de táxis e, além disso, havia encaminhado o desenvolvimento do protótipo do aplicativo.

A história mítica da “ideia genial que deu certo”, que acompanha o sucesso de empreendimentos altamente rentáveis, faz parte do que Cattani (2018), ao abordar o poder e a legitimidade na acumulação de grandes fortunas, conceitua como mitificação:

Transformar alguém em mito, atribuindo-lhe de maneira exagerada atributos e qualidades de modo a mascarar a realidade. Quando se trata da riqueza concentrada e das classes abastadas, mistificação e mitificação estão em sinonímia. A riqueza material e os indivíduos ultra-ricos aparecem como algo extraordinário, totens, verdadeiros objetos de veneração. Sua legitimidade social impede uma análise mais aprofundada sobre as estratégias de poder e dominação. Assim, por hipocrisia ou temor, constituem temas tabus cujo acesso é impedido ou evitado (p. 37).

A Uber, portanto, é apresentada como algo extraordinário, a ideia genial e inovadora, cujo serviço representa um avanço diante das nossas necessidades. Além disso, o mito torna legítima a riqueza advinda da “ideia genial”, o seu criador é tido como merecedor de tamanha fortuna, a qual pouco sabemos, dado que “a maioria das pessoas não tem nenhuma ideia sobre o patrimônio e as condições de vida dos verdadeiramente ricos” (CATTANI, 2018, p. 48). Não nos cabe aqui explorar a vida dos criadores da Uber, Garret Camp e Travis Kalanick, mas consideramos importante citar algumas informações.

Garret Camp, atualmente com 41 anos, um ano antes do registro da Uber e do início de sua construção, vendeu para a Ebay sua primeira empresa, a StumbleUpon, por 75 milhões de dólares. Atualmente, o canadense e engenheiro de computação possui uma fortuna de US \$2,9 bilhões, sendo que em 2017 era de US \$4,8 bilhões segundo a Forbes (2019). Travis Kalanick, hoje com 43 anos, foi quem convenceu Camp que o ideal não era a Uber comprar carros, mas oferecer o aplicativo para possíveis motoristas, ou seja, a Uber se configura como

uma empresa de tecnologia e não de transporte. Independente disso, o que importava de fato era não contratar motoristas. Nas palavras de Kalanick: “Garret entrou com a classe, e eu, com a eficiência. Não temos carros e não contratamos motoristas. Trabalhamos com empresas e com indivíduos que fazem isso . É muito simples. Quero apertar um botão e conseguir uma corrida. Só isso” (GARRET apud STONE, 2017, p. 62). O estadunidense integra a lista dos quatrocentos bilionários da Forbes (2019) com um patrimônio de US \$3,5 bilhões. Ressalta-se que a revista Forbes — a qual mede anualmente as grandes fortunas identificáveis de seus donos, dado que é possível que grandes somas não possam ser avaliadas — considera que para ser realmente rico é preciso possuir um bilhão e trezentos milhões de dólares<sup>12</sup> (CATTANI, 2009; 2014). Como vimos no capítulo anterior, a exploração do trabalho marcada por novas configurações possui direta relação com a valorização financeira, isto é, de um lado temos novas configurações do trabalho marcadas pela informalidade e pela precarização, não mais como marcas de um trabalho de baixa qualificação, mas como ordem geral e, de outro, a concentração de capitais que se expressa nas grandes fortunas.

Além da grande fortuna de seus criadores, o que também salta aos olhos é o rápido crescimento da empresa-aplicativo ao longo de onze anos, sendo sua primeira viagem realizada em julho de 2010 em São Francisco nos Estados Unidos. Hoje a Uber está presente em mais de setecentas cidades no mundo, sendo cem cidades brasileiras e correspondendo a mais de 60 países. Ao todo conta com mais de vinte mil funcionários nas áreas de finanças, engenharia, marketing, operações, design, comunicação, etc. No número de funcionários não estão incluídos os motoristas, *motoboys* e *bikeboys*, já que esses são considerados parceiros da Uber (sem vínculo empregatício), isto é, pessoas comuns que possuem um carro, uma moto, uma bicicleta ou alugam, e que contratam o serviço de aplicativo da empresa para chegar até os consumidores. Assim, no mundo são mais de três milhões de motoristas cadastrados que, para utilizar o serviço, desembolsam de 20% a 30% do valor total de cada viagem. Quanto aos usuários são mais de 93 milhões no mundo que pagam uma tarifa que varia de cidade para cidade, mas que é calculada na relação quilômetro rodado/minuto de viagem, somado a taxas da Uber (como o “Custo Fixo”) e taxas de impostos (que variam em cada cidade). Diariamente são realizadas dezessete milhões de viagens por dia, sendo o primeiro bilhão de viagens atingido em dezembro de 2015 e em junho de 2018 foi atingidos dez bilhões de

---

<sup>12</sup> A título de informe, o primeiro colocado na lista da Forbes é Jeff Bezos, fundador da Amazon, com US\$ 114 bilhões.

viagens no mundo. No Brasil, o serviço iniciou em 2014 na cidade do Rio de Janeiro durante a Copa do Mundo e chegou em Porto Alegre no ano de 2015. No país a Uber possui mais de seiscentos mil motoristas cadastrados, mas não divulga números por cidades, nem informações sobre o perfil dos motoristas.

Outro fator em relação ao valor cobrado para o usuário é a tarifa dinâmica, característica especificamente da Uber. Segundo Stone (2017), a tarifa foi criada para tentar resolver a falta de carros durante picos de demanda e consiste em aumentar o preço da viagem conforme o aumento da demanda de carros, sendo que não há um teto limite para o aumento. Assim, já foram registrados aumentos de mais de 300% na tarifa, sendo que não necessariamente a viagem terá mais gastos, dado que a tarifa pode aumentar se muitas pessoas em um mesmo lugar estiverem solicitando o serviço, mesmo que não haja trânsito, por exemplo, quando da chegada de um voo no aeroporto no período da madrugada.

Mas não é só da tarifa e da precarização que a Uber se vale para alcançar grandes cifras. Ela também utiliza da desregulamentação do mercado financeiro que começa no fim dos anos 1970 (HARVEY, 2011) que, conforme vimos no capítulo anterior, engendra uma nova arquitetura financeira a qual facilita a circulação de capital. Para Cattani (2014), a onda neoliberal trouxe as desregulamentações, consolidando uma linha tênue entre operações legais e ilegais. Ainda que muitas operações não sejam ilegais, para o autor, elas podem ser consideradas como incivismo fiscal, ou seja, maneiras legais, embora imorais, de ampliarem rendas e patrimônio. No caso da Uber, a empresa realiza a prática chamada de “Duplo Holandês”:

Como muitas companhias digitais, a Uber estabeleceu filiais ao redor do mundo. A filial no Canadá, por exemplo, não paga impostos porque não tem ingressos. Se você pega um carro naquele país, o pagamento em cartão de crédito vai para a Uber BV, que, por razões tributárias, opera na Holanda. A Uber BV tem uma montanha de receitas, mas não faz lucro (e, portanto, não paga impostos) porque paga uma grande taxa de licenciamento para outra subsidiária da empresa, a Uber International CV. As licenças de propriedade intelectual não são tributadas na Holanda, ou seja, a Uber International é mais uma que opera sem recolher impostos, e pode transferir todo o dinheiro da Uber nas Bermudas não é enviada de volta aos Estados Unidos porque a corporação não quer pagar impostos de pessoa jurídica. Esse esquema, chamado “Duplo Holandês”, mostra o quão longe a companhia está disposta a ir para evitar contribuir com as cidades onde opera (SLEE, 2017, p. 138).

A desregulamentação financeira também permitiu que a empresa recebesse fundos de capitais de risco, que foram essenciais para sua expansão e consolidação. Somente até 2010,

quando o aplicativo ainda estava em construção, a startup recebeu US \$1,3 milhão e valia US \$5,3 milhões (STONE, 2017). Até 2015 o valor recebido era de US \$7 bilhões. O faturamento divulgado pela empresa em 2019 foi de US \$11,3 bilhões (OLIVEIRA, SALOMÃO, 2019). Os investimentos são oriundos de empresas de capital de risco como First Round Capital, Google Ventures, Goldman Sachs, Qatar Investment Authority. Também recebeu investimentos da empresa de internet Baidu e somas individuais de Jeff Bezos (fundador da Amazon), Chris Sacca (ex-executivo da Google), Mitch Kapor (fundador da Lotus Notes), Alfred Lin (Zappos), David Cohen (fundador da escola de startups Techstars) e Ravikant (AngelList)<sup>13</sup>.

Tais investimentos não podem ser vistos como uma mera transferência de dinheiro. Eles evidenciam a nova estrutura desta configuração econômica no pós-fordismo, que só é viável graças ao desenvolvimento da tecnologia da informação e da financeirização mundial e cujo funcionamento ocorre a partir da noção de rede. Ainda que não nos cabe abordar a compreensão da sociedade da informação definida por Castells (2007), a sua definição de rede nos ajuda na compreensão do comportamento econômico e, especialmente, em como o poder é expressado. A rede, portanto, é composta de um conjunto de nós, os quais podem ser diversos atores, mas que estão relacionados ao tipo de rede ao qual pertencem. O poder se materializa por meio das conexões que ligam as diversas redes, sendo os conectores entre as redes os detentores do poder.

Ao olharmos para a história da Uber é possível identificarmos como ocorrem a interconexão desses nós. Em nosso misticismo acerca da riqueza sempre imaginamos indivíduos isolados, no máximo uma família, construindo sua fortuna. Mas, como nos mostra Oliveira (2007), a análise dos ricos e suas riquezas é sempre uma análise de uma ampla rede social. Sabemos que as redes na concepção de Castells (2007) não se resumem ao aspecto tecnológico, ainda que o autor afirme que a internet seja o grande exemplo de rede, na qual o “domínio social das tecnologias informacionais criaria uma base prática de novo tipo” (BRAGA, 2009, p. 61), elas também expressam a organização das relações de poder nas quais “tornam-se as fontes fundamentais da formação, orientação e desorientação das sociedades” (CASTELLS, 2007, p. 567). O exemplo do programa *UberMILITARY*, que inicia em setembro de 2014 nos Estados Unidos, nos mostra como estas interconexões estão para além da esfera econômica, se mesclam com a esfera estatal trazendo consequências para esfera do

---

<sup>13</sup> A descrição das empresas encontra-se no Anexo 1.

trabalho. Além disso, ilustra a capacidade de *lobby* por parte da Uber em garantir com que suas demandas sejam acolhidas por governos e, conseqüentemente, trazem mudanças para o restante da sociedade. A relação entre o governo dos Estados Unidos e a Uber foi feita pelo ex-secretário de Defesa dos EUA, o qual atuou como secretário entre 2006 e 2011 nos governos de George W. Bush e Barack Obama, e que passa a atuar no Conselho Consultivo do *UberMILITARY*. O objetivo do programa é inserir os veteranos de guerra (como das guerras do Iraque e do Afeganistão) que, ao retornar para os EUA, não conseguem se inserir no mercado de trabalho em meio a crise econômica enfrentada pelo país desde 2008. O *Uber MILITARY*, que em 2016 o número de militares cadastrados como motorista somava mais de 50 mil, caiu como uma luva tanto para o governo dos Estados Unidos quanto para a Uber: o primeiro consegue dar um destino para os veteranos que fora do período de guerra se tornam um número excessivo para as Forças Armadas e, para o segundo, é uma forma certa de angariar um grande contingente de motoristas de forma rápida. Além disso, antes de lançar o programa a Uber realizou pesquisas para medir o desempenho dos veteranos como motoristas que, em comparação com os civis, dirigiram por mais horas e receberam classificações mais altas.

Para Braga (2009) e Coutrot (2005), esse novo contexto marcado pela dominação financeira também traz consigo uma alteração do ambiente institucional das empresas. Assim sendo, Coutrot (2005) nos diz que há uma relação entre a organização do trabalho e a estrutura das empresas, que sofrem as pressões do mercado financeiro. Se no período fordista a empresa era caracterizada pela centralização do processo produtivo com grande concentração de trabalhadores, no período sucessor a situação se apresenta de forma distinta: a empresa neoliberal ao mesmo tempo que é centralizada pela esfera financeira assumirá estrutura descentralizada e em rede. Com isso, é possível identificar três tipos de empresa que interagem e dependem uma da outra, porém possuindo organização distinta, quais sejam: a) a organização de primeiro nível que utiliza de forma intensa tecnologias informacionais e é marcada pelo seu caráter inovador; b) a organização de segundo nível, cuja empresa se caracteriza por ser neofordista, isto é, com funcionários altamente qualificados e polivalentes, comportando uma dimensão intelectual do trabalho; por fim, c) a empresa de terceiro nível, cuja empresa neotaylorista serve como suporte para a de segunda nível, seja na produção de bens seja no setor de serviços, caracteriza-se pela padronização de tarefas por qualificadas, como é caso dos *call centers*. Em síntese, a empresa neoliberal de Coutrot (2005) emerge

com a desestruturação da empresa fordista e será caracterizada pela terceirização, pela a mobilização permanente da força de trabalho, pela fragmentação da relação salarial e pela administração por metas.

Porém, ao tomarmos a Uber como objeto não é possível definirmos-a somente como uma empresa de um dos níveis. Ainda que ela não esteja isolada e também esteja integrada na relação com empresas de outros níveis como por exemplo, uma empresa terceirizada de *call center* que faça seu teleatendimento, nossa hipótese é que a Uber comporta as três esferas organizacionais, especialmente no que tange ao terceiro nível. Vejamos, sem dúvida é possível identificarmos a Uber como uma empresa de primeiro nível, marcada pela inovação e pelo alto uso de tecnologias informacionais. A esfera é marcada pela noção de concepção e nisso a empresa-aplicativo é primorosa ao conceber um aparato tecnológico passível de repetição e de alta inserção geográfica.

É nesse nível que encontramos os super-ricos (CATTANI, 2018), isto é, grandes acionistas, banqueiros, grandes latifundiários, *CEOs*, rentistas e especuladores, donos da grande mídia, bem com os herdeiros desses todos. Como recurso metodológico usamos a visualização da composição do Conselho de Administração da Uber e as redes que se forma a partir de seus integrantes, cujos interesses se coadunam e contribuem para fortuna dos super-ricos, cuja “posse ou controle do capital em volumes nitidamente superiores aos demais capitalistas” (CATTANI, 2018, p. 26). Para exposição da rede de relações fizemos a seleção de cinco integrantes: o CEO, os dois sócios fundadores e mais dois integrantes que consideramos ser possível evidenciar o resultado da coadunação de interesses com a informação disponível. Os demais, não foi possível estabelecer uma relação mais concreta, dado informação insuficiente.

O Conselho de Administração da Uber (dados de 2019), cuja empresa era de capital fechado até 2019<sup>14</sup>, é composto por onze membros. Desses onze, um dos integrantes é o *CEO* da empresa Dara Khosrowshahi que, além desse cargo, também integra o conselho de administração da Expedia e da New York Times Company . Khosrowshahi é considerado o CEO mais bem pago do mundo e especula-se que seu salário na Uber seja superior a US \$90 mil mensais. Sua entrada na Uber como *CEO* veio com a saída de Travis Kalanick de tal função. Por conseguinte, também integram o conselho os fundadores da Uber, Garrett Camp e

---

<sup>14</sup> Uma empresa de capital fechado é quando as suas ações não são negociadas na Bolsa de Valores, mantendo-as em posse dos sócios.

Travis Kalanick, como vimos, ambos integrantes da lista de bilionários da Forbes (2017). Garrett Camp também é *CEO* da Expa e da StambleUpon. Kalanick em 2016 integrou o Conselho Econômico do Fórum de Estratégia e Política de Trump e, após sua saída como *CEO* da Uber, criou o fundo de investimentos 10100 com investimentos nos setores imobiliários de comércio eletrônico e inovação na China e na Índia. Não foi possível encontrar se Kalanick integra conselhos administrativos de outras empresas.

O próximo integrante é Yasir Al Rumayyan, diretor executivo do Fundo Público de Investimentos da Arábia Saudita, da Companhia de Petróleo da Arábia Saudita e do Fundo de Desenvolvimento Industrial da Arábia Saudita. O Fundo Público investiu na Uber em 2016 US \$3,5 bilhões e, a partir disso, Rumayyan passou a integrar o conselho. Em 2017 o Estado Saudita permite que mulheres possam dirigir, prática até então proibida, a partir de junho de 2018. Por fim, temos Wan Ling Martello, vice-presidente da Nestlé na zona da Ásia, também integrante do conselho administrativo da Alibaba e no conselho administrativo da Uber ocupa o cargo de conselheira independente. Apesar de atuar como conselheira independente, é possível visualizar uma relação entre a Uber e a Nestlé. No Brasil, durante a Páscoa do ano de 2019, os ovos de chocolates das marcas da Nestlé estavam com desconto de 30% no aplicativo UberEats. Vale ressaltar que a UberEats gerou US \$4 bilhões em receitas no quarto trimestre de 2017.

Por conseguinte, a empresa também possui caráter neofordista, sendo esse o segundo nível, ao contar com aproximadamente vinte mil funcionários ao redor do mundo, inclusive da área de engenharia e técnicos comerciais, como descrito anteriormente, garantindo a montagem de seu produto. No site da Uber, é possível encontrarmos na seção *Careers* um vídeo com a missão da Uber voltado não para os motoristas, mas para os funcionários de outras áreas da empresa, aqueles pouco sortudos (ou não) que terão o crachá da Uber e cuja motivação se dá por meio do slogan “*We ignite opportunity by setting the world in motion*”<sup>15</sup> (UBER, 2019) e das imagens de uma vida não tradicional, com pessoas jovens, em movimento e em muitos países. Além disso, nesta mesma seção é possível encontrarmos listas de empregos, como para as áreas de engenharia com 217 postos de trabalho disponíveis e de finanças com 71 postos, cujas vagas selecionamos alguns exemplo<sup>16</sup> (UBER, 2019). É válido ressaltar que não consta a forma de contrato nem o salário nas vagas divulgadas:

---

<sup>15</sup> Tradução própria: Nós abrimos espaço para oportunidades colocando o mundo em movimento.

<sup>16</sup> Vagas disponíveis em novembro de 2019.

- a) *Senior Backend Engineer, Robotics* para o projeto de veículos elétricos leves por meio do uso de tecnologias robóticas, o *New Mobility (NeMo)*, cuja atribuição do engenheiro é a construção de sistemas de *streaming*. A vaga é para a sede da Uber em São Francisco, Estados Unidos;
- b) *Technical Writer - Software Engineering* para a escrita de conteúdo técnico em auxílio aos engenheiros e necessidade de experiência na escrita técnica de serviços da Web em larga escala, isto é, conhecimento dos programas *HTTP, APIs REST, JSON e Thrift*. A vaga está destinada para Palo Alto, Estados Unidos;
- c) *Instructional Design Manager* destinada para a equipe *Uber Freight's Instructional Design* e cuja atribuição é liderar a equipe, a qual projeta e desenvolve produtos a uma variedade de tipos de entrega. A vaga está localizada em Chicago, Estados Unidos;
- d) *Manager, IT Financial Risk Management* para o gerenciamento, interagindo diariamente com outras equipes como de engenharia, de produto, de garantia de segurança e de auditoria interna. A vaga está localizada em São Francisco, Estados Unidos;
- e) *Business Process Analyst* para o planejamento e execução do faturamento e do fluxo de caixa. A vaga é destinada para Chicago, Estados Unidos.

As vagas descritas nos exemplificam as características da organização de segundo nível com funcionários altamente qualificados e conformando uma reatualização do paradigma fordista, o qual esse se adapta às demandas do sistema capitalista.

Por fim, em relação ao terceiro nível talvez tenhamos o ponto mais emblemático do paradigma Uber. De fato, os motoristas não configuram uma empresa e, como veremos adiante, a relação entre eles e a Uber é notadamente de subordinação, principal fator para considerar vínculo empregatício, ainda que, grande parte dos países e cidades não tenha isso aprovado juridicamente. Contudo, as principais características da empresa de terceiro nível estão presentes no trabalho de motoristas por aplicativo, isto é, o neotaylorismo e a terceirização. As tarefas são rotinizadas e parcelizadas, ocorrendo a intensificação da exploração por meio das tecnologias digitais que intensificam a expropriação do saber e o controle do trabalho (COUTROT, 2005). Mas se o controle do processo de trabalho não é de autonomia do motorista, a administração e gerenciamento da atividade são de sua responsabilidade, acarretando uma aparente autonomia para o trabalhador. Em síntese, o paradigma Uber de empresa consegue congrega em si os três níveis organizacionais da

empresa neoliberal, porém de forma distinta da empresa fordista, cujo controle se dava por meio burocrático e centralizado. Agora o controle é digital e descentralizado.

Os produtos oferecidos pela Uber, especialmente o *UberX* de maior receita, diferem muito da ideia inicial de Garret Camp. Após vender sua empresa StumbleUpon para o eBay por US \$75 milhões em 2007, Camp se dedicou ao projeto de um serviço de aluguel de carros de luxo sob demanda, como Limusines e Mercedes. Vem daí a inspiração para o nome da empresa que, em alemão, *über* significa “sobre, em cima”, uma noção de grandeza ou “um privilégio extravagante para gente riquinha da cidade” (STONE, 2017, p. 67). Assim, como o próprio slogan da empresa já demonstra, “O motorista particular de todo mundo”, o que a Uber propunha não estava voltada para o mercado de massas, como é hoje. Em 2012 com a concorrência da Hailo e a possibilidade desta não ficar só em Londres e ir para os Estados Unidos, a Uber passa a incluir também táxis. A empresa Hailo, criada por Jay Bregman e com atuação em Londres, desenvolveu aplicativo voltado para os taxistas de Londres, cuja ideia era evitar o tempo ocioso de taxistas à espera de clientes, estes poderiam solicitar os táxis pelo aplicativo. Assim, a Uber passa a disponibilizar dois produtos: o uso de carros de luxo por um curto período e o uso de táxis, sendo que, em ambos, a Uber só aceitava motoristas licenciados. Mas, ao mesmo tempo que a Uber expandia seus negócios, outras empresas que se consideravam integrantes da Economia de Compartilhamento, Sidecar e Lyft, já disponibilizavam o serviço no qual qualquer pessoa com um carro poderia oferecer transporte. Mais uma vez, na disputa de mercado, a Uber se adapta e, em 2013, transforma o antigo *UberX* de táxis em um serviço de compartilhamento de corridas.

Atualmente, a Uber oferece “uma plataforma tecnológica para que motoristas parceiros se conectem de forma fácil e descomplicada a usuários que buscam viagens acessíveis e confiáveis” (UBER, 2019), com os seguintes produtos:

- ***UberX***: carros compactos, com ar-condicionado e 4 portas com preço mais acessível.
- ***UberPOOL***: disponível primeiramente em São Paulo e no Rio de Janeiro, o serviço chamado de *UberJUNTOS*, permite dividir a viagem com outros usuários que estão em um trajeto similar. O preço é menor do que o *UberX*, mas pode gerar um tempo de deslocamento um pouco maior em função de adequações na rota.
- ***UberSELECT***: carros considerados pela Uber mais confortáveis e espaçosos por um preço, em média, até 20% maior do que o do *UberX*. A Uber define a lista de veículos aceitos

em duas conforme as cidade. Não foi possível identificar qual o critério de cidades e de marcas.

- **UberBLACK**: serviço que possibilita aos usuários solicitarem carros do tipo sedan, como Toyota Corolla, Ford Fusion, Volkswagen Jetta e outros, todos com bancos de couro e ar-condicionado sempre ligado. O preço é maior do que os produtos anteriores.

- **UberEATS**: serviço que permite ao usuário solicitar refeições dos restaurantes. A entrega é feita tanto por carros quanto por motocicletas e bicicletas.

Além dos produtos acima, que incluem o Brasil, há produtos oferecidos pela Uber que não estão disponíveis no país. São eles:

- **UberSUV**: carros de luxo com seis lugares e ano/modelo a partir de 2010.

- **UberLUX**: carros de luxo com quatro lugares e ano/modelo a partir de 2010.

- **UberPOP**: semelhante ao UberX com carros compactos, o UberPop não exige que o motorista tenha permissão para atuar com atividade remunerada.

- **UberRUSH**: serviço de correio por bicicleta.

A partir dessa trajetória, é importante ressaltarmos alguns pontos que evidenciam a estratégia da Uber para aumentar seu lucro. Desde o início, independente de como o produto era oferecido (carros de luxo, táxi ou serviço de compartilhamento), a Uber não era proprietária das ferramentas de produção (carro, celular, serviço de internet). Além disso, nunca estabeleceu nenhum vínculo empregatício, seja com os motoristas licenciados dos carros de luxo, seja com taxistas e motoristas comuns. Só nesses dois aspectos, a Uber já elimina os tradicionais gastos com meios de produção e força de trabalho. Por fim, a Uber se expandiu não só geograficamente, como também no tipo de mercado de consumidor, tanto de motoristas quanto de usuários. Em relação aos motoristas procurou flexibilizar cada vez mais a categoria do motorista profissional licenciado com experiência ao motorista “não-trabalhador”. Em relação ao usuário, esse sai de um nicho de luxo restrito para ser de massas, com um novo tipo de consumo.

#### **4.2 Economia de Compartilhamento ou uberização?**

A história da Uber e de outros aplicativos de serviços se insere no contexto da Economia de Compartilhamento, a qual faz parte das transformações advindas com a Indústria 4.0, como vimos no capítulo anterior. Embora o termo uberização tenha sido

cunhado aqui no Brasil, tradicionalmente é a definição de Economia de Compartilhamento (*sharing economy*) que nos remete ao uso de plataformas virtuais no setor de serviços. Segundo Zanatta (2017), há uma disputa em torno do conceito de economia de compartilhamento entre a tradição das Ciências Sociais próxima da Antropologia e empreendedores do Vale do Silício e jornalistas do setor de economias digitais. Para superar esse impasse, o autor defende a expressão economias do compartilhamento, a qual define como “os sistemas socioeconômicos mediados por tecnologias de informação direcionados ao compartilhamento de recursos para fins de consumo ou de produção” (p. 80). Assim sendo, o conceito nos remete a conexão de sujeitos viabilizada pela internet, na qual há a superação de uma estrutura vertical e rígida de trabalho. Vale ressaltar que a Uber, inicialmente, não se definia como integrante da Economia de Compartilhamento, pois sua proposta inicial era um serviço de carros de luxo. É somente a partir de 2013 quando a empresa lança a modalidade *UberX* voltada para o consumo de massa, que ela passa a se definir como integrante da Economia de Compartilhamento (SLEE, 2007).

Schor (2017) não chega a uma definição precisa sobre Economia de Compartilhamento, dado que, para a autora, há uma autodefinição pelas plataformas e uma definição pelas empresas que estabelecem quais estão fora ou dentro do termo. Mas, buscando superar o uso do conceito de forma indiscriminada, ela nos mostra que a Economia de Compartilhamento possui quatro categorias, a saber: a) a recirculação de bens, voltada para compra ou venda de produtos usados, como é o caso da plataforma OLX; b) o uso expandido de bens duráveis, voltado para o compartilhamento de bicicletas, carros e imóveis, como Yellow, Uber e Airbnb, respectivamente; c) a troca de serviços, voltado para a contratação de serviços variados, como é a plataforma TaskRabbit nos Estados Unidos e S.O.S. Marido no Brasil; e d) o compartilhamento de bens produtivos, que visa o compartilhamento de insumos, especialmente, na área de softwares. Além disso, Schor (2017) divide as plataformas da Economia de Compartilhamento conforme sua orientação: sem-fins lucrativos ou com fins lucrativos, sendo que essas últimas contrariam a proposta primária da Economia de Compartilhamento de ser “uma ideia progressista e socialmente transformadora” (p. 34).

No entanto, para Zanatta (2017), a autora acaba caindo justamente naquilo que buscava superar, isto é, de incluir tudo que é tipo de plataforma na economia de compartilhamento, até mesmo plataformas que não compartilham nada e que se configuram como uma simples venda de serviços. O autor, ao defender sua conceituação de economias do

compartilhamento, afirma que a definição precisa ser composta por três variáveis que buscam evidenciar: a) o recurso compartilhado se é material ou imaterial ou híbrido; b) a finalidade do compartilhamento, ou seja, se está voltado para a produção ou para o consumo; e, por fim, c) a estrutura de controle e de gestão da plataforma, que pode ser corporativa e hierarquizada ou cooperativa e horizontal.

Na esteira do pensamento de Schor (2017) e de Zanatta (2017), Carvalho e Mattiuzzo (2017) afirmam que o conceito de economia de compartilhamento é controverso, mas que é possível encontrar uma característica em comum a todas as plataformas que o conformam, qual seja, a sua estruturação em redes. As redes, que são viabilizadas pelo feito tecnológico, permitem o efeito multiplicador de uso do produto e, além disso, permitem o controle de qualidade e de preços, viabilizando uma autorregulação do uso do aplicativo calcado na confiança entre quem os usa. Contudo, os autores se questionam se essa autorregulação poderia eliminar uma regulamentação estatal, o que para eles, nesse momento seria inviável, pois:

O que tem acontecido não é uma organização dos indivíduos com o auxílio da tecnologia disponível para internalização dos muitos benefícios das redes, por meio de um modelo alternativo à economia capitalista industrial em que os próprios cidadãos controlam os termos das relações. Empresas têm se apropriado dos mecanismos e se encarregado de usufruir mais intensamente deles, dando lugar a uma economia capitalista digital e amplamente conectada (CARVALHO, MATTIUZZO, 2017, p. 54).

Abramovay (2014) reconhece que a economia de compartilhamento ou colaborativa contemporânea, como prefere o autor, se assenta em corporações globais que obtêm lucros extraordinários a partir das plataformas de compartilhamento estruturadas em rede. Contudo, ele afirma que seria um erro enxergar tal novidade como mais uma forma de dominação capitalista ou como mais uma inovação tecnológica. Para o autor, é preciso visualizar o potencial transformador das mídias digitais:

O fantasma atual [economia de compartilhamento] horizontaliza as relações humanas, descentraliza os instrumentos de produção e troca, abre caminho para laços de cooperação direta entre indivíduos (conhecidas como peer to peer ou P2P) e empresas (business to business ou B2B) e contesta o uso indiscriminado dos direitos autorais como base da inovação (ABRAMOVAY, 2014, p. 107).

A descentralização ainda não teria chegado para Abramovay (2017), pelo contrário, ele identifica uma tendência crescente da concentração de poder, como evidencia a imensa concentração de riqueza de empresas digitais. Contudo, o autor identifica na economia de compartilhamento a possibilidade de uma cooperação descentralizada, na qual os indivíduos possam interagir para além do contato físico, isto é, a presença será garantida por meios digitais: “Antes da era digital, não haveria como você imaginar cooperação social em uma macro escala senão sob a forma de poder estatal e representativo” (ABRAMOVAY, 2017, p. 124). Além disso, em 2014 o autor identifica três tendências para a Economia de Compartilhamento. A primeira, é o aumento de objetos incluídos na internet das coisas e, conseqüentemente, o aumento do número de ativos. A segunda, é a expressão cultural cada vez mais presente de comunidades periféricas por meio de mídias digitais que “permitem a difusão ampla e o reconhecimento social de expressões que até recentemente confinavam-se a uma esfera quase paroquial, o que facilitava, inclusive sua criminalização” (ABRAMOVAY, 2014b). Ele ressalta, que a novidade são os meios digitais que permitem a difusão de tais comunidades e não, como poderia se supor, a organização destas comunidades. Por fim, a tendência da apropriação privada dos conteúdos produzidos e veiculados nas redes.

O entusiasmo com a economia de compartilhamento e a possibilidade da horizontalidade nas relações de produção e consumo nos parece muito semelhante com o que foi o entusiasmo com a tecnologia da informação e a expansão do setor de serviços e a possibilidade destes de superarem a condição de exploração do trabalho. Ambos apoiam-se na crença da neutralidade tecnológica e secundarizam, quando não excluem por completo, a disputa capital-trabalho. Portanto, na concepção da economia de compartilhamento, o trabalho como o conhecemos, isto é, como mercadoria, daria lugar a um novo tipo de trabalho, no qual a condição de exploração não estaria mais colocada. Tal ideia se apoia na noção de que: “The sharing economy is portrayed as harbinger for the post work society and path to ecologically sustainable capitalism, Google will conquer death itself, and this brave new “disruptive” economy will rid us of Jurassic forms of labor”<sup>17</sup> (SCHOLZ, 2016). Até mesmo quando há a identificação da atuação de mega corporações e de seus lucros, bem como da condição precária do trabalho, volta-se a identificar o elemento tecnológico como o instrumento portador da superação de tais condições.

---

<sup>17</sup> Tradução própria: A economia compartilhada é retratada como prenúncio da sociedade pós-trabalho e caminho para o capitalismo ecologicamente sustentável, o Google conquistará a própria morte e essa brava nova economia “disruptiva” nos livrará das formas jurássicas de trabalho.

Além disso, parece haver uma confusão na relação entre descentralização da produção ou compartilhamento da produção com a descentralização do controle da riqueza. Como nos mostra Harvey (1992), a descentralização da produção não veio acompanhada pela descentralização do controle da riqueza, a acumulação flexível não trouxe consigo maior igualdade na distribuição da riqueza. Conclui-se que na economia de compartilhamento, se compartilha o bem ou objeto, podendo até ser de forma gratuita, mas nunca se compartilha a sua posse.

Em relação ao trabalho, a (s) economia (s) de compartilhamento comporta (m) duas principais formas: o *crowdwork* e o trabalho *on-demand* por meio de aplicativos (KALIL, 2017). O primeiro, se refere a realização de tarefas por meio de plataformas *on-line*, sendo Amazon Mechanical Turk a mais conhecida. Nessa plataforma, há a oferta e a demanda pela execução de tarefas fragmentadas que são realizadas pelos trabalhadores, avaliadas pelos solicitantes e cujo preço e condições não são negociáveis entre as partes, cabendo a Amazon a taxa de 10% do preço da tarefa. Além disso, a Amazon permite que a tarefa seja rejeitada pelo solicitante sem a necessidade do trabalho realizado ser pago ao trabalhador. Também é possível a execução de macro tarefas, menos fragmentadas como na descrição anterior e que podem demandar uma maior capacidade de análise. É o caso de criação de logomarcas, elaboração de campanhas de marketing, desenvolvimento de sites, por exemplo.

Já o trabalho *on-demand* por meio de aplicativos envolve a execução de atividades laborais e requer a execução física do trabalho (transporte, limpeza, fotografias, hospedagem de cachorros, etc.), cujo serviço é oferecido por meio de aplicativo que liga usuários aos trabalhadores que prestam determinado serviço. Nesse segmento, o aplicativo mais conhecido é a Uber e, diferentemente do exemplo anterior no qual o solicitante estipula o preço da tarefa, é este que determina o preço do transporte de passageiros, tendo como retorno 20% a 30% de cada corrida. Nesta forma de trabalho, há o monitoramento eletrônico constante da tarefa executada, que vai desde a definição de quem prestará o serviço até a forma de como ela deve ser executada através de regras impostas. A avaliação por parte de quem contrata o serviço também está presente e completa a engrenagem do controle.

Portanto, a diferença entre as duas formas está que no primeiro, por ocorrer totalmente *on-line*, não envolve o contato físico entre clientes e trabalhadores, tudo ocorre por meio de uma intermediação virtual, tanto a contratação quanto a tarefa prestada. Já no segundo, oferta

e demanda se encontram para a realização de um serviço que ocorre localmente e, nesse caso, o serviço não é online, somente a contratação o foi (KALIL, 2017).

Em comum, *crowdwork* e trabalho *on-demand* se apoiam na máxima de apenas serem plataformas virtuais que ligam oferta e demanda, cuja viabilidade só se materializa graças a tecnologia da informação. O elemento tecnológico assume centralidade nessa relação, pois através dele é possível ampliar a flexibilização do trabalho e, no caso de tais empresas, viabiliza a eliminação dos custos de trabalho mantendo o controle sobre ele. Nesse fito, o elemento tecnológico aparecerá como neutro na prestação de serviço, expressando ao máximo a fetichização da tecnologia (NOVAES, 2010) que encobre a disputa capital-trabalho.

#### 4.3 Uberização do trabalho

Ainda que *crowdwork* e trabalho *on-demand* nos mostram as formas que o trabalho possa assumir na economia de compartilhamento, o conceito de uberização do trabalho se aproxima da Sociologia do Trabalho e, conseqüentemente, do que é a raiz dessa nova configuração do trabalho, a qual não se resume ao seu aspecto tecnológico, mas as novas relações de trabalho. Assim sendo, a uberização do trabalho define:

uma nova forma de controle, organização e gerenciamento do trabalho em que empresas monopolizam os meios de encontro entre oferta e procura, jogam para a multidão de trabalhadores agora transformados em nanoempreendedores a administração de sua própria produtividade, estabelecem meios de subordinação e controle eficientes e operantes mais difíceis de mapear e, por fim, terceirizam a execução do gerenciamento para a multidão de usuários-consumidores-vigilantes (ABÍLIO, 2018, p. 58).

De incipientes pesquisas sobre as transformações no mundo do trabalho advindas com as empresas-aplicativos, estas caracterizam-se por oferecer uma estrutura virtual entre consumidores e profissionais autônomos que, no caso do Uber, consiste em ligar motoristas amadores (ABÍLIO, 2017) e passageiros consumidores através do aplicativo em *smartphones*. O trabalho amador define o trabalhador-não profissional, no qual sua atividade não possui a forma-trabalho definida e é possível por meio do mundo virtual (ABÍLIO, 2011).

Ainda, as empresas-aplicativo buscam estratégias para o aumento da extração de mais-valor, o pilar do modo de produção capitalista (MARX, 2013), que serão possibilitadas graças ao avanço tecnológico. Dentre as suas estratégias está a transferência dos custos com

os meios de produção para o trabalhador, resguardando para si somente o custo com o componente tecnológico, isto é, o aplicativo, essencial para a mediação com os trabalhadores. Ao tomarmos o exemplo dos motoristas por aplicativo, todo custo com celular, internet, carro (que pode ser próprio ou alugado), combustível, manutenção, possíveis acidentes são de responsabilidades destes. Mas aqui, temos uma ambiguidade: a transferência dos custos com os meios de produção não torna o trabalhador por aplicativo detentor dos meios de produção, mas detentor das ferramentas de trabalho (CHAVES JUNIOR et al, 2017).

Além da transferência dos custos, a uberização do trabalho possui outra característica essencial. Com o trabalho por aplicativo o vínculo empregatício e a relação entre contratante e contratado se torna porosa. É possível afirmarmos que a Uber é contratante dos motoristas? Para responder a questão Fontes (2017) nos dirá que é preciso olhar para as transformações engendradas nessa nova fase do capitalismo, a do capital-imperialismo, na qual a propriedade capitalista não se resume aos meios diretos de produção, inclui também a propriedade dos recursos sociais de produção, ou seja, ao mesmo tempo que possui os meios de produção tem a capacidade de agenciar força de trabalho e, nesse processo de agenciamento, o que se configura é subordinação direta do trabalhador sem a mediação de emprego ou contrato. Por um lado, temos a intensificação da produção de mais-valor, dado que agora se tem uma diminuição dos custos com capital constante e capital variável e, de outro, o desemprego agora como norma e não exceção, ou seja, “pode haver mais trabalho e menos emprego” (FONTES, 2017, p. 52).

Nesse sentido, no qual temos a subordinação direta do trabalhador, a própria forma de subordinação terá mudança qualitativa. Para Chaves Junior et al (2017), com as mudanças tecnológicas em curso, a subordinação do trabalhador para o empregador – principal característica para afirmação do vínculo empregatício – não está mais voltada “para a disciplina, para a direção rígida da atividade, para o confinamento” (p. 174). O trabalho virtual, portanto, nos traz uma nova forma de subordinação voltada para a alienidade do trabalho, isto é, o trabalhador é alienado dos frutos de seu trabalho, se responsabiliza pelos riscos da atividade e é desvinculado da utilidade patrimonial de seu trabalho, em suma, o trabalhador por conta alheia. Em termos práticos, o meio para se aferir a subordinação não seria mais a subordinação hierárquica, mas sim a noção de dependência econômica, que não se resume a uma dependência em relação ao salário, mas sim a noção de desposuimento na

qual “o trabalhador dependente é exatamente aquele que, por ser despossuído, trabalha por conta alheia e, assim, não se apodera dos resultados desta entrega do trabalho” (p. 177).

O trabalhador por aplicativo, mesmo que não tenha um vínculo empregatício, sendo definido como parceiro pela empresa, venderá sua força de trabalho numa nova forma de sujeição e de exploração da força de trabalho. Estabelecido como parceiro da empresa-aplicativo, o trabalhador terá autonomia na definição de sua jornada de trabalho, podendo definir o período e a quantidade de horas em que irá se dedicar à prestação de serviço, não tendo exigência ou meta por parte da empresa-aplicativo em relação ao número de horas ou ao número de resultados do trabalho (corridas, faxinas, etc.).

A autonomia em relação a definição da quantidade de horas trabalhadas vem na esteira da flexibilização do trabalho, sendo uma de suas facetas. Mas, especialmente, a flexibilização do trabalho compõe um conjunto de transformações que visam diminuir e flexibilizar o controle legal sobre as relações laborais. Conforme Harvey (1992), a flexibilização do trabalho fará parte do que o autor cunha por acumulação flexível:

A acumulação flexível, como vou chamá-la, é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional (p. 140).

Porém, para Rosenfield (2004), a flexibilização do emprego não nos traz uma autonomia real, mas uma autonomia outorgada em que o trabalhador está numa situação de objeto e não de sujeito. A autonomia possuída por esse é uma autonomia prescrita, tomada como um novo método que é concebido pelos agentes detentores da concepção, no caso a empresa-aplicativo, para os trabalhadores que, por sua vez, são excluídos da produção de sua própria autonomia. Como método, a autonomia outorgada possuirá normas e regras a serem seguidas que, no caso do trabalho por aplicativo, se há autonomia na definição da jornada de trabalho, em outros aspectos essa autonomia não está presente. Assim sendo, o trabalhador por aplicativo não terá autonomia na definição do preço do serviço prestado, seguirá

determinada conduta definida pela empresa-aplicativo<sup>18</sup> e sofrerá avaliação por parte dos consumidores de seu serviço.

A avaliação será fonte de tensão para o trabalhador por aplicativo, pois é a partir dela que sofrerá sanções ou punições. Vale ressaltar que, no caso da Uber, essas não estão presentes no termo de adesão e nas políticas e regras para o motorista (Anexos 3 e 4), que as descobrem no dia-a-dia de seu trabalho. O usuário do serviço será o que Slee (2017) considera o coração do controle sobre os motoristas, o sistema de avaliação. O passageiro torna-se os olhos da Uber e acompanha o motorista onde a empresa não consegue chegar via aplicativo. Se à empresa cabe o controle técnico e objetivo sobre o trabalho dos motoristas, ao passageiro cabe o controle subjetivo e é a ele que o motorista centrará suas preocupações, dado que o determinante na permanência como motorista parceiro da Uber, são as avaliações dos usuários. Mas, é importante ressaltar que quem determina a forma de avaliação não é o usuário, mas a própria Uber, ou seja, o papel do usuário é atribuído pela empresa, o qual não possui uma real autonomia na definição de critérios. As avaliações ocorrem por meio de estrelas, de um a cinco e a partir delas, o motorista pode sofrer sanções e punições. A partir do número de estrelas e do número de viagens, a Uber calcula a média de avaliação do motorista, visível aos usuários. Ainda é permitido aos usuários deixarem mensagens sobre o motorista, também visíveis para demais passageiros. Segundo Carelli (2017), a partir das entrevistas com motoristas da Uber foi possível identificar a seguinte punição: “os motoristas relataram que o não atendimento de chamadas por três vezes consecutivas acarreta a suspensão na utilização do aplicativo por algum tempo” (p. 137). Mas, em resumo, não há nenhum tipo de formalização por parte da empresa-aplicativo de quais serão as punições e quando serão utilizadas.

Em relação ao mercado de trabalho na acumulação flexível, esse cada vez mais passará de um trabalho regular calcado na carteira de trabalho, no caso brasileiro, ou no contrato de trabalho por tempo indeterminado, no caso francês, para um trabalho parcial, temporário ou subcontratado. Esse cenário não se resume somente ao espaço da fábrica, se estende também para os outros setores da economia, como o de serviços. O crescimento do setor de serviços vem acompanhado da eclosão da tecnologia da informação, que transforma

---

<sup>18</sup> No caso dos motoristas por aplicativo da Uber, esses podem seguir o seguinte padrão de conduta: questionar o passageiro se deve seguir o GPS ou não, se deve ou não ligar a temperatura do ar-condicionado e se a estação de rádio está de acordo ao gosto do passageiro. Além disso, o motorista pode oferecer balas, chocolates, água e demais produtos ao passageiro.

não só o mundo do trabalho, mas todo o nosso cotidiano. A “sociedade da informação” (MATTELART, 2002) como será chamada, traz consigo mudanças na estrutura ocupacional, as quais estarão no centro dos debates que se opõe entre material/imaterial, fim da centralidade do trabalho/valorização do valor. Sendo assim, o setor de serviços, em que o trabalho uberizado é integrante, também estará no centro dessa disputa, ora sendo visto como a superação do trabalho degradado, ora como integrante da lógica de exploração do trabalho.

Marcado pela desterritorialização e pela dispersão, o trabalho uberizado se valerá de novas formas de controle (ABÍLIO,2017), no qual o trabalhador uberizado é constantemente vigiado e avaliado. Se no taylorismo/fordismo esse controle era garantido pela figura do gerente (BRAVERMAN, 1987), tanto na esfera da produção quanto no setor de serviços, agora com o advento das plataformas digitais, os trabalhadores por aplicativo e o trabalho em si sofrem uma nova forma de controle. A essa nova forma de controle e de subordinação viabilizado pela plataforma (aplicativo) que nos interessa desvendar.

## 5 OS MOTORISTAS DA UBER E O CONTROLE

Neste capítulo buscamos analisar *in loco* como se estrutura o controle e seu correlato, a subordinação, na uberização do trabalho. Num primeiro momento, explicamos o percurso metodológico da pesquisa e a inserção no campo de pesquisa. Posteriormente, adentramos nas esferas do controle e da subordinação: consentimento, conflito e resistência. Com isso, foi possível identificar os mecanismos de controle e de subordinação construídos pela Uber e em como esses são assimilados pelos motoristas.

### 5.1 O percurso metodológico

A pesquisa realizada constitui-se como um estudo de caso qualitativo, o qual permitiu analisar o controle e a subordinação no trabalho uberizado. Ela teve como método investigativo o estudo de caso, dado a intencionalidade de aprofundar intensivamente um fenômeno total que nos exigiu o levantamento de informações numerosas acerca deste. Para André (2005), o estudo de caso explora quatro características essenciais da pesquisa qualitativa: a) a particularidade, pois dá enfoque a um fenômeno particular; b) a descrição, pois permite o detalhamento do fenômeno investigado; c) a heurística, dado que possibilita a descoberta de novos fatos; e d) a indução, já que em grande parte das pesquisas os estudos de caso se apoiam na lógica dedutiva.

Para tanto, a pesquisa teve como objeto empírico os motoristas trabalhadores por aplicativo da empresa-aplicativo Uber, o que se justifica pelo fato do nicho de transporte ser o mais consolidado no que concerne à uberização do trabalho e, nesse ramo, a empresa Uber ter a maior inserção em cidades e em países e o maior número de motoristas e passageiros cadastrados quando comparado a outras empresas-aplicativo, quais sejam: Easy, Grab, Ola Cabs, Careem, Yandex Taxi, Didi, 99 Pop, Garupa, Cabify e Lift.

Como técnica de produção de coleta de dados/informação a pesquisa utilizou de entrevista semi-estruturada<sup>19</sup> direcionado aos motoristas, possibilitando a investigação acerca de seu serviço prestado, bem como de suas condições de trabalho. Ao todo foram realizadas onze entrevistas com motoristas de Porto Alegre e da Região Metropolitana durante os meses de maio a julho de 2019. Além disso, utilizou-se também de pesquisa documental com

---

<sup>19</sup> O roteiro da entrevista encontra-se no anexo 2.

publicações, regulamentos, termos de contrato e registros da empresa-aplicativo Uber, o que possibilitou, juntamente com as entrevistas, identificar os mecanismos de controle utilizados pela Uber e que configuram a subordinação do motorista à empresa.

Por fim, a análise de conteúdo seguiu a análise categorial de Bardin (1977) a partir das dimensões que integram os conceitos de: consentimento, conflito e resistência. Para isso, criou-se o seguinte modelo de análise:

**Quadro 3 - Modelo de análise**

<b>CONTROLE   SUBORDINAÇÃO</b>		
<b>Conceitos</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Consentimento</b>	<b>Engajamento no trabalho</b>	- Motivação para o trabalho - Relação com demais esferas da vida social Identificação com a empresa/preferência aplicativo - Perspectiva no trabalho Alcance de metas Relação com os usuários
	<b>Competências e atribuições</b>	- Comportamento exigido - Carga horária - Identificação do trabalhador com o usuário
<b>Conflito</b>	<b>Relação com a empresa</b>	- Punições ou sanções por parte da empresa - Queixas em relação à rotina de trabalho - Poder de negociação
	<b>Relação com o usuário</b>	- Avaliações dos usuários - Poder de contestação da avaliação - Poder de negociação
<b>Resistência</b>	<b>Processos organizativos</b>	- Participação em atividades coletivas - Sindicalização - Judicialização

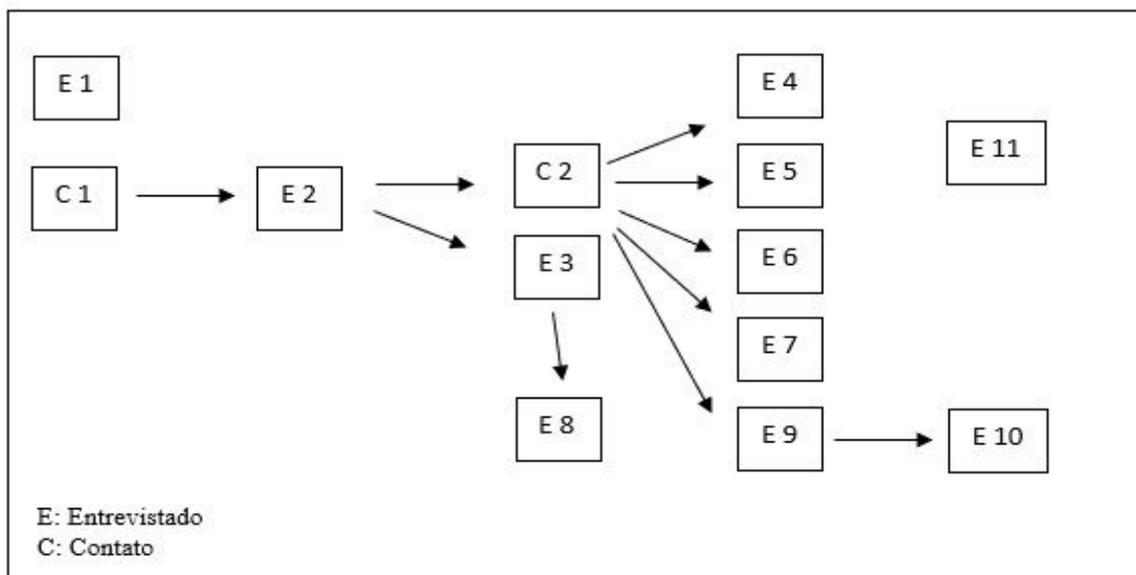
Fonte: elaboração própria, 2018.

## 5.2 A inserção no campo e a descoberta de lobos solitários e alcateias

Ao conversar com amigos fora do mundo acadêmico sobre a minha pesquisa, ainda no período de construção do projeto, todos imaginavam da mesma forma como seriam as entrevistas: eu iria chamar um Uber e durante o trajeto as entrevistas seriam feitas, como foi na pesquisa realizada por Carelli (2017). Contudo, dado os objetivos da pesquisa e devido ao método qualitativo de coleta de dados, essa não foi a escolha feita. A inserção no campo precisaria ser de outra maneira, ainda que de uma forma ou de outra todos nós usuários, já nos sintamos bem integrados a esse universo e muito do que sabemos vem dessa experiência. E posso afirmar, sem sombra de dúvida, que grande parte das inquietações para a pesquisa vieram das minhas viagens com motoristas por aplicativo. Em síntese, não é um campo total desconhecido ou conhecido apenas teoricamente. Não foi como em minha pesquisa para a graduação (SCAPINI, 2012), no qual o campo - incubadoras de tecnológicas de cooperativas populares - era distante do meu cotidiano.

Contudo, estar integrada como usuária, por óbvio não me fazia ter a experiência como motorista, logo era preciso acessá-los para além de conversas fortuitas durante meu deslocamento. E, nesse momento, algumas dúvidas se colocaram: qual seria meu tipo ideal de motorista num universo enorme e, aparentemente, tão heterogêneo? Como acessá-los sem ser durante uma corrida? A partir de tal contexto, optei pela técnica bola de neve (*snowball*), a qual não é uma técnica probabilística, pois para compreender os mecanismos de controle e subordinação com a uberização eu precisava acessar os motoristas, mas não um grupo específico. Com ela cada participante indica outros e assim sucessivamente, sendo que o término é atingido, isto é, o ponto de saturação, quando os conteúdos se tornam repetidos pelos entrevistados. Para a técnica ser realizável é necessário, portanto, formar uma cadeia de referências, uma rede de contatos, e para dar o pontapé inicial comecei com meus próprios contatos, isto é, amigos meus que eram motoristas por aplicativo, o que atualmente não é um fato difícil de ocorrer para uma jovem integrante da classe média. A não ser para quem tem condições de vida muito privilegiadas, não é difícil que uma pessoa não tenha contato, ao menos com o amigo do amigo que seja motorista por aplicativo. Abaixo segue ilustração de como se configurou os contatos e as indicações para a entrevista, sendo que os entrevistados um e onze são contatos próprios:

**Imagem 1 - Rede de contatos para entrevistas**



Fonte: elaboração própria, 2019.

Para a exploração de campo, ainda quando da construção do projeto, tive a ajuda de amigos e assim foi com a minha primeira entrevista para a pesquisa. Eu já sabia que muitos motoristas participavam de grupos por *whatsapp*, mas esse não era o caso do meu amigo, inclusive se mostrava um tanto avesso como é possível identificar quando pergunto se ele participava de atividades com demais motoristas:

Não, eu não participo com nenhum motorista. Nada contra os motoristas, mas tipo eu não participo de nenhum grupo de motoristas. Tem várias ligas de motoristas: os ZL, os Barra Braba. Ah tipo assim, liga de motorista, tem muito disso. São 30 motoristas que se conhecem e têm no aplicativo ali um grupo que eles se encontram pra comer churrasco, pra tomar café, pra trabalhar, pra falar dos outros, pra tirar sarro do passageiro, pra mostrar a foto da passageira que ele tirou que era bonita, entendeu, coisa assim, é um absurdo (ENTREVISTADO 1).

Foi só a partir da minha segunda entrevista pelo contato de um familiar, que eu fui saber que a opção do entrevistado um por não participar de grupos de *whatsapp* era rotulado por demais motoristas como “lobo solitário, isto é, aquele motorista avesso não só aos grupos quanto ao convívio entre motoristas. Em realidade, é o que imaginamos quando pensamos em motoristas por aplicativo, que somente interagem com os usuários que entram e saem do carro e, o que mais preocupa, nos questionamos como vão se organizar trabalhadores tão dispersos

e fragmentados entre si? A partir da entrevista de um dos motoristas, percebemos que a fragmentação do trabalho não necessariamente pressupõe que os motoristas estejam isolados:

Todos acham que o motorista de aplicativo que ele é sozinho, ele não é sozinho. Ele tem os grupos de whatsapp, tem o pessoal que ele comunica nos postos de gasolina, os estacionamentos, os paradores, no aeroporto. Então, tu ganha muitos amigos através disso. Então, quando todo mundo pensa que é só tu, o celular e o carro, eles não sabem o que se passa na volta (ENTREVISTADO 10).

Se de um lado há motoristas “lobos solitários”, creio que uma parte significativa, mas não mensurável, de outro lado, há uma porção de grupos, que não se restringe ao meio virtual e integram a rotina de trabalho do motorista. Na minha segunda entrevista descobri o que passei a chamar de “alcateias”:

Aí eu conheci, tipo parei num posto, conheci um colega e aí um amigo meu entrou em contato ‘ah fiquei sabendo que tu tá fazendo Uber’, daí eu disse ‘ah eu tô fazendo’, daí ele ‘ah eu vou te colocar no meu grupo’, porque tens os grupos, hoje a gente se organiza em grupos. Tem motorista de aplicativo, tem lobos solitários que não fazem, não tem grupo nenhum, que acham ruim tá em grupo, mas tem a galera que se organiza em grupos. Então, o que a gente faz, a gente entra pra um grupo, a gente começa a aprender como funciona o sistema, porque a Uber não te diz nada, te dá um videozinho pra ti olhar de cinco minutinhos e aí tu tem que aprender a desligar e ligar o aplicativo, atender o passageiro, como que tu inicia uma corrida, como que tu encerra, como que tu cobra, como que tu não cobra, como é que sabe que é em dinheiro, como é que sabe que é em cartão, tudo tu vai aprendendo no dia-a-dia. E aí aqueles colegas vão te dizendo ‘oh não pega em tal lugar que é ruim’, ‘pra ti entrar na vila tal eu tem que baixar o farol e ligar a luz interna, tem que baixar os vidros, se não vão te dar tiro ou, no mínimo, vão parar teu carro e mandar tu descer, vão achar que é a civil, polícia civil disfarçada, tu tem carro preto pior ainda’. As pessoas vão te passando as informações naqueles grupos, que são os grupos que te ajudam a trabalhar. É daí esses grupos acabam se encontrando ou no Largo da Epatur ou em posto de gasolina e fazem, a gente diz, seus QGs, seus QGs de pontos de apoio, tu precisa de alguma coisa tu vai lá porque tem motorista de aplicativo (ENTREVISTADO 2).

Com a entrevistada dois considerei o momento de virada da pesquisa, na qual realmente passei a integrar o mundo dos motoristas por aplicativo. Desta noite em diante, passei a ir várias noites, sempre depois do término da tarifa dinâmica, para um dos pontos de encontro mais conhecidos e utilizados pelos motoristas, o Largo Zumbi dos Palmares, um grande espaço que, geralmente serve como estacionamento, uma vez por semana abriga uma feira de hortifruti ou de tempos em tempos palco de comícios eleitorais. Localizado entre o centro de Porto Alegre em um bairro boêmio da cidade, o local passou a abrigar os motoristas na hora de descansar e de comer, se tornando um ponto de convívio para os motoristas. Ali os

motoristas consomem os produtos de uma vendedora ambulante, que chega com seu carro e monta sua tenda para acolhê-los durante as madrugadas. A ela também devo o contato e indicação dos entrevistados. Por vezes ela dizia “esse vai te contar muitas histórias”. Além disso, os meus entrevistados não foram mais “lobos solitários”, o que não significa que todos eram realmente integrados. Alguns eram mais entusiasmados e administravam grupos de *whatsapp*, outros estavam no grupos, mas só de forma virtual, sem convívio real, e poucos se engajavam na Associação de Motoristas. De qualquer forma, não havia mais motoristas sozinhos em seus carros, totalmente isolados.

Por fim, sobre a inserção no campo refleti bastante se atuar como motorista era uma técnica necessária, viável e adequada. Fui inspirada por Burawoy, não só por sua análise, mas por seu método de pesquisa, o estudo de caso ampliado, em que ele atuou como operador de máquinas por doze meses para a sua tese *Manufacturing Consent* (1979). Talvez o medo e a falta de tempo tenham me desmotivado, mas creio que teria sido uma imersão deveras importante, dado que a “extensão do observador à vida do participante” (BURAWOY, 2017, p. 105), tenha ficado incompleto.

### **5.3 O perfil dos motoristas entrevistados**

Ainda que a pesquisa não tenha cunho estatístico, as informações apresentadas a seguir nos ajudam a mostrar quem são os motoristas entrevistados e sua rotina de trabalho de trabalho<sup>20</sup>. Foram onze entrevistas realizadas com motoristas moradores de Porto Alegre e Região Metropolitana, mas que, mesmo morando nas cidades metropolitanas, faziam grande parte das viagens em Porto Alegre.

Ainda que a Uber não divulgue estatísticas sobre os motoristas, supõe-se que haja um número maior de motoristas homens do que mulheres. Na pesquisa, que não se teve intencionalidade na escolha acerca do sexo dos motoristas, entrevistou-se oito homens e três mulheres.

O nível de escolaridade dos entrevistados foi de cinco motoristas com Ensino Médio Completo (EMC); quatro motoristas com Ensino Superior Incompleto (ESI) — desse número apenas um entrevistado de fato estava cursando — e dois com Ensino Superior Completo (ESC). O que pode-se perceber é que o Uber acaba sendo uma alternativa para quem não tem

---

<sup>20</sup> Os dados compilados dos motoristas entrevistados estão no anexo 3.

um diploma ou uma profissão. O resultado vai de encontro à pesquisa de Carelli (2019), ainda que em número menor, na qual mais da metade dos entrevistados (57,5%) declarou ter até o ESI.

Quanto à idade dos entrevistados, os resultados se mostram bem heterogêneos, com pouca diferença entre um grupo e outro. Assim, dois motoristas possuem entre 21 e 30 anos; quatro possuem entre 31 e 40 anos; dois possuem entre 41 e 50 anos; e três motoristas possuem entre 51 e 60 anos.

Agora, o que impressiona é quanto às horas trabalhadas pelos motoristas. Somente dois dos entrevistados trabalham até 44 horas semanais, como é previsto pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) de 1943. Contudo, os entrevistados que fazem até 44 horas semanais ainda conciliam o trabalho de motorista com outras fontes de renda, ou seja, as horas semanais trabalhadas no total entre os dois empregos são ainda maiores. A jornada como motorista mais alta encontrada foi de mais 91 horas semanais, resposta de três entrevistados.

É válido ressaltar que quando eram questionados sobre o tempo de jornada de trabalho, nenhum respondeu uma resposta concreta de quantas horas eram trabalhadas. As respostas indicavam turnos trabalhados ou descreviam um dia de rotina de trabalho e, a partir disso, pude fazer a computação das horas trabalhadas. É possível perceber que a possibilidade em definir o horário trabalhado contribuiu para nublar o motorista de quanto de fato é tempo de trabalho semanal, ainda que quase todos consideram que é uma carga excessiva, a exceção da entrevistada a seguir, mesmo que sua jornada de trabalho semanal tenha contabilizado 70 horas semanais:

Eu começo às 17h vou até umas 2h, 3h da manhã de segunda a quinta e sexta-feira eu viro a noite, sábado eu viro a noite, virar a noite é ir até às 8h do outro dia. Sábado eu viro a noite também e domingo eu vou até às 2h, 3h da manhã. Só na terça que não. Terça é meu dia de folga. Eu gostaria de trabalhar um pouquinho mais, mas daí eu ficaria menos com elas [filha e sobrinha] (ENTREVISTADO 2).

Em relação a jornada semanal de trabalho foi possível encontrar as seguintes respostas: a) de 31 a 44 horas semanais: 2 motoristas; b) de 45 a 60 horas semanais: 2 motoristas; c) de 61 a 70 horas semanais: 2 motoristas, d) de 71 a 80 horas semanais: 1 motorista; e) de 81 a 90 horas semanais: 1 motorista e f) mais de 91 horas semanais: 3

motoristas. Se de início o trabalho por aplicativo era tido como um complemento ou o famoso “bico”, agora já é possível constatar que ele é o trabalho principal, a fonte de renda essencial do motorista. Por conseguinte, outro dado surpreendente é em relação ao tempo de trabalho como motorista, que vai de encontro à realidade descrita da jornada de trabalho semanal. É possível encontrar motoristas que atuam desde o início do aplicativo em Porto Alegre e o cenário pode ser descrito em dois: ou temos o motorista que, inicialmente, conciliava o aplicativo com outra fonte de renda e acabou ficando somente com a Uber ou temos o motorista que já ingressa tendo o trabalho como motorista como renda principal. E, mesmo os dois motoristas que ainda mantêm outra fonte de renda, alegam que o aplicativo é a fonte principal. Assim, o motorista com menor tempo de atuação como motorista por aplicativo está há 3 meses e o mais antigo está há 4 anos e a média de atuação é de dois anos e três meses.

#### **5. 4 Os mecanismos de controle da Uber**

Nos capítulos anteriores buscamos, em síntese, desenvolver duas concepções: uma de que a tecnologia no modo de produção capitalista não será aplicada com vistas à eficiência, mas voltada para a exploração de valor e, outra, de que é necessário para o capital garantir para si — e, por isso, o controle — a exploração do trabalho. Além disso, fizemos outra afirmação: com as transformações tecnológicas em curso, a forma como se efetuava o controle, por meio da figura do gerente no setor de serviços, dá lugar a outro mecanismo de controle. Agora, quem garante o controle é a plataforma digital, ou, se quisermos ir no seu cerne, o algoritmo.

Para atestarmos a presença de controle no trabalho uberizado, levantaremos os elementos que configuram subordinação, isto é, aqueles que independem da vontade do motorista na execução do seu trabalho. Reis e Corassa (2017) afirmam que a noção de subordinação é o principal elemento para configurar o vínculo empregatício:

o elemento central do emprego, a subordinação, é um estado jurídico, pelo qual, em virtude do plexo obrigacional decorrente do contrato de trabalho, o empregado encontra-se em uma situação em que está sujeito ao poder diretivo e ao poder de controle exercido pelo empregador (REIS; CORASSA, 2017, p. 158).

Tal subordinação ocorre tanto de maneira objetiva quanto de maneira subjetiva, isto é, a primeira entende-se “sob a ótica da atividade laborativa em sua relação e inserção no empreendimento” (REIS, CORASSA, 2017 p. 158), e a segunda é vista como “compreensiva de uma estado ‘consentido’ de sujeição pessoal do empregado com respeito à direção e controle da atividade laborativa (e, portanto, voltada à existência de ordens gerais ou específicas de serviços e controle direto da atividade)” (REIS, CORASSA, 2017 p. 158).

Agora, como afirmar que a subordinação está presente em uma atividade na qual a própria caracterização como emprego não está nítida e a própria empresa alega não contratar motoristas?<sup>21</sup> Para Fontes, a propriedade capitalista hoje não se resume aos meios diretos de produção, inclui também a propriedade dos recursos sociais de produção, ou seja, ao mesmo tempo que possui os meios de produção tem a capacidade de agenciar força de trabalho e, nesse processo de agenciamento, o que se configura é subordinação direta do trabalhador sem a mediação de emprego ou contrato. Por um lado, temos a intensificação da produção de mais-valor, dado que agora se tem uma diminuição dos custos com capital constante e capital variável e, de outro, o desemprego agora como norma e não exceção, ou seja, “pode haver mais trabalho e menos emprego” (FONTES, 2017, p. 52).

Nesse sentido, Reis e Corassa (2017) afirmam que juntamente às tradicionais dimensões objetivas e subjetivas da subordinação de caracterização do emprego, é necessário incluir a noção de dimensão estrutural, isto é, a submissão se apresenta quando o trabalhador está submetido à dinâmica de organização e funcionamento da empresa: “Assim, independente de o trabalhador receber (ou não) suas ordens diretas, e ainda que não se observe uma direta e específica correlação entre a atividade laborativa e o fim do tomador de serviço, fica caracterizado o trabalho subordinado” (p. 159).

Assim sendo, se faz necessário identificar quais são os mecanismos de controle utilizados pela Uber presentes na sua plataforma. Para isso, utilizamos como fonte os documentos da Uber, Termos e condições e Políticas e regras<sup>22</sup>, sendo esse último o com mais considerações para a pesquisa, e as entrevistas com os motoristas, dado que muitos dos mecanismos não estão explícitos nos contratos e o motorista os descobre no dia-a-dia de seu

---

<sup>21</sup> Em letras garrafais está escrito nos Termos e condições (Anexo 4): Você reconhece que a Uber não é fornecedora de bens, não presta serviços de transporte ou logística, nem funciona como transportadora, e que todos esses serviços de transporte ou logística são prestados por prestadores terceiros independentes que não são empregados empregados (as) e nem representantes da Uber, nem de qualquer de suas afiliadas.

<sup>22</sup> Os documentos completos encontram-se no Anexo 4 e 5.

trabalho. Os documentos são o instrumento legal que firma o contrato entre a Uber e os motoristas, sendo que o documento Termos e condições é disponibilizado quando o motorista faz o seu cadastro no aplicativo *UberDriver* e o documento Políticas e regras encontra-se no site da Uber. O motorista pode não saber, mas ao instalar o aplicativo e clicar em “Aceito os termos”, o contrato já está firmado e assinado. E, além disso, conforme consta em Termos e condições, a Uber pode desistir do contrato sem motivos e sem garantia ao motorista: “A Uber poderá imediatamente encerrar estes Termos ou quaisquer Serviços em relação a você ou, de modo geral, deixar de oferecer ou negar acesso aos Serviços ou a qualquer parte deles, a qualquer momento e por qualquer motivo” (UBER, 2019).

A lista a seguir foi elaborada buscando elencar os elementos que configuram a relação de controle e de subordinação entre a Uber e os motoristas:

a) A entrada no aplicativo

Por mais que a Uber alegue ser somente “uma plataforma tecnológica para que motoristas parceiros se conectem de forma fácil e descomplicada a usuários que buscam viagens acessíveis e confiáveis” (UBER, 2019), ou seja, alega somente oferecer um serviço de plataforma, mesmo assim ela faz exigências ao motorista quanto ao veículo que ele irá utilizar. É como se eu contratasse um serviço de internet e a operadora me exigisse o modelo de celular. As marcas e modelos dos carros aceitos ainda variam conforme o país e a cidade e conforme a modalidade oferecida pela Uber, se é o serviço *UberBlack* ou não. Além disso, a entrada no aplicativo pressupõe que o motorista garanta as ferramentas de trabalho que, como vimos no terceiro capítulo, a transferência dos custos com os meios de produção não torna o trabalhador por aplicativo detentor dos meios de produção, mas detentor das ferramentas de trabalho (CHAVES JUNIOR et al, 2017).

b) A permanência no aplicativo

No documento Políticas e regras é possível encontrar os itens referentes à política de desativação do motorista no aplicativo. Fizemos a seguinte seleção:

#### Quadro 4 - Principais itens da política de desativação

##### **Ficar online sem disponibilidade imediata**

O Motorista Parceiro pode escolher o horário em que deseja se conectar à plataforma - mas ficar online no aplicativo sem estar disponível para iniciar a viagem e se locomover para buscar o usuário não é uma conduta aceitável.

##### **Taxa de aceitação**

Ficar online na plataforma e ter uma taxa de aceitação menor do que a taxa referência da(s) cidade(s) na(s) qual(is) atua o Motorista Parceiro - lembre-se, você pode ficar online quando quiser - só se conecte quando quiser dirigir.

##### **Taxa de cancelamento**

Aceitar viagens e ter uma taxa de cancelamento maior do que a taxa referência da(s) cidade(s) nas quais atua o Motorista Parceiro.

##### **Viagens combinadas**

Realizar viagens, por meio do aplicativo, previamente combinadas com usuários.

##### **Propagandas de concorrentes ou de serviços de transporte**

Realizar, durante a viagem, divulgação para usuários da Uber de outros aplicativos de intermediação de serviço de transporte ou de serviços de transporte.

##### **Média de Avaliação**

Manter uma média de avaliação por parte dos usuários da plataforma abaixo da média de avaliação da cidade.

##### **Solicitar Avaliação**

Sugerir ou solicitar aos usuários uma determinada avaliação.

##### **Taxa de cancelamento no aeroporto**

Aceitar viagens e ter uma taxa de cancelamento na região de aeroportos maior do que a taxa referência do aeroporto, abrangendo cancelamentos realizados pelo motorista parceiro ou pelo usuário.

Fonte: Políticas e regras Uber, 2017.

É possível perceber que do motorista se exige tanto o alcance de metas quanto um determinado tipo de conduta que, caso não sejam atingidos, implica na desativação do motorista. Essa desativação não representa uma mera saída de um serviço, mas implica na

sobrevivência dos motoristas, que de um dia para o outro podem não ter mais sua sobrevivência garantida. Tal questão é motivo de insegurança e de alerta constante para o motorista:

Eu tenho colegas que foram excluídos com uma nota 4.94, dois anos e meia de aplicativo. E tu vai dizer o que do cara, o cara com 8 mil viagens? Então, tu ter dois anos e meio de aplicativo, tu ter 10 mil viagens não diz nada para eles, eles podem me excluir da plataforma. Tenho receio de ser excluída. É por isso até que tem as outras plataformas que eu possa trabalhar. Mas bah se isso acontecer, eu acho que ia morrer, porque eu nem tenho a 99 Pop, eu só tenho a Uber hoje. Eu tentaria reabrir a conta, sei lá, nível judicial, alguma coisa assim (ENTREVISTADO 2).

Outro ponto que se percebe é que as punições e sanções não estão descritas de forma objetiva para o motorista, o que faz com que os motoristas sejam pegos de surpresa quando elas ocorrem: “Teve uma época que eu fiquei bloqueado três dias. Até hoje nem eles sabem o porquê dizer, ‘ah foi o sistema’, fiquei três dias sem trabalhar” (ENTREVISTADO 4).

O que foi possível constatar pela descrição dos motoristas é que as punições e sanções ocorrem por dois motivos: pela não aceitação de viagens indicadas e pela avaliação negativa por parte dos usuários. Segundo Carelli (2017), os motoristas entrevistados na sua pesquisa alegam que a suspensão do aplicativo por um tempo indeterminado ocorre do não atendimento de chamadas por três vezes consecutivas. Em minhas entrevistas, somente um motorista foi desligado por três dias sem saber o motivo e outro motorista alega ter sofrido desligamento de curto período devido aos cancelamentos de chamada: “Já tive punição, mas de cinco minutos por cancelar uma corrida atrás da outra por ser uma área de risco [...] cancelava e aí me dava cinco minutos” (ENTREVISTADO 6).

Os motoristas alegam ainda receber relatórios ou advertências, como alguns preferem colocar. No documento Termos e condições consta que “a Uber poderá enviar avisos por meio de notificações gerais nos Serviços, correio eletrônico para seu endereço de e-mail em sua conta, ou por comunicação escrita enviada ao endereço indicado em sua Conta” (UBER, 2017). Mas, como é possível verificar, não é descrito qual a finalidade das notificações e nem que elas estariam relacionadas a avaliações para os motoristas. Os relatórios chegam em forma de mensagem via aplicativo e os motoristas supõem que seja devido a alguma avaliação negativa por parte dos passageiros, a qual eles não conseguem saber. Um desses relatórios foi lido pelo motorista dois: “Usuários têm expectativas diferentes nas trocas de experiências com

o Uber, segundo motoristas parceiros bem avaliados. Manter o veículo limpo, uma postura amigável, educada, podem fazer a diferença” (ENTREVISTADO 2).

E o motorista supõe a que pode se referir, mas não sabe dizer com certeza: “Ou reclamaram que o meu veículo tava sujo ou reclamaram que eu não fui amigável ou que eu fui mal-educada, alguma coisa assim com eles” (ENTREVISTADO 2).

As avaliações se configuram como um dos principais instrumentos de controle sobre os motoristas e uma das principais indignações para eles. Como descrito no capítulo anterior, as avaliações são feitas pelos usuários por meio de notas (as estrelas) que pode ser de um, a menor nota, a cinco, a maior nota. O motorista não sabe qual nota é de determinado passageiro, nem o que o passageiro avaliou como negativo. O motorista somente sabe que recebeu um número de avaliações referente ao número de estrelas. Além disso, é possível aos usuários deixar mensagens para os motoristas e essas são visíveis a eles. Como podemos ver nas falas abaixo, as avaliações negativas para os motoristas são vistas mais de forma injusta do que um incentivo para uma melhora:

É que é assim ó [...] avaliações negativas, como eu vou te explicar [...] não porque tu não tenha prestado um serviço adequado, mas muitas vezes acontece, e isso acontece em ambos os aplicativos, que hoje em dia os próprios usuários descobriram uma forma de ter desconto em viagens avaliando mal o motorista [...] por mais que tu seja super educado, que o passageiro tenha feito uma ótima viagem, ele faz isso pra conseguir esses descontos [...] muitos fazem isso, realmente, por mais que tu atenda bem eles nunca estão satisfeitos (ENTREVISTADO 7).

Em dias de chuva dizerem que meu carro estava sujo [...] não tem como tu lavar, cada passageiro que sai não tem como tu tá lavando, vai trabalhar só pra lavagem [...] dizer que eu faltei com respeito, eu achei um absurdo (ENTREVISTADO 6).

Dado que as avaliações são determinantes para a permanência no aplicativo, os motoristas se esforçaram para conquistar o número de estrelas por meio de um comportamento que, ainda que não esteja descrito no contrato, é incentivado pela Uber por meio de vídeos no site e mensagens enviadas aos motoristas:

Têm vários vídeos quando tu entra, tutoriais pra tu acompanhar, *podcast* que eles falam, que é pra tu ver princípios básicos de iniciar no aplicativo, na plataforma. Isso tá no aplicativo do motorista, tu recebe ali nas mensagens (ENTREVISTADO 1).

Ela exige um comportamento exemplar, uma cordialidade boa com os passageiros [...] até porque pra mim ser um motorista *prime* eu tenho que ter uma nota boa, uma

avaliação boa com os meus passageiros pra eu poder obter isso aí, pra ter uns benefícios a mais (ENTREVISTADO 5).

Sim eles [usuários] avaliam tudo né. O carro, se o carro tá limpo por dentro, se tá limpo por fora, se tem alguma amassado, se um arranhão, se tu foi educado, se tu não foi, se a tua bala é boa, se tua a bala não é boa, se tu tem bala, se tu tem água. Exigem bala, exigem água, exigem tudo, que é uma cortesia né. A Uber não te obriga a ter, ela diz que tu pode ter porque é uma cortesia que tu deve ter com o passageiro, mas não que tu tenha obrigação de ter (ENTREVISTADO 2).

Contudo, ainda que o usuário esteja implicado na desativação do motorista, não identificamos nele a atribuição de controlar o motorista. Em realidade, ele é só mais um integrante dentro do mecanismo de controle e que aceita as regras já estabelecidas, ou seja, não é o usuário que define que notas baixas determinam a suspensão do motorista. Como veremos adiante, a relação dos motoristas com os usuários é marcada ora por conflito, ora por reciprocidade, o que é compreensível, dado que no cotidiano dentro do carro, o usuário é a única relação social possível e, por isso, é uma das questões mais citadas pelos motoristas.

c) O pagamento

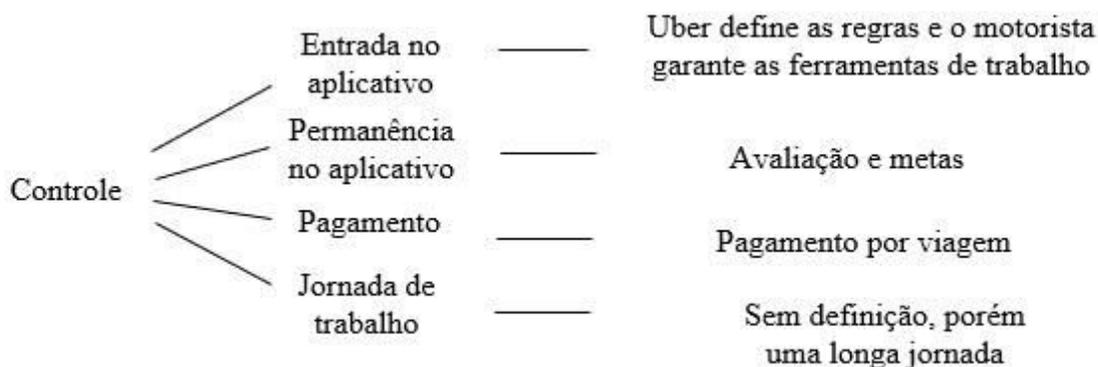
O pagamento do serviço é um mecanismo explícito de controle, já que o motorista não estipula o preço do serviço. Além da Uber estipular o valor da corrida (25% a 30%), é ela que faz toda a transição do que é repassado para o motorista. Ainda que possa parecer como taxa de um serviço contratado pelo motorista, o que temos, na realidade, é o trabalho pago por peça, como era no taylorismo, ou melhor, o trabalho pago por viagem realizada.

d) A jornada de trabalho

As horas trabalhadas na semana, descritas no item anterior, indicam ser uma falácia que o motorista possua uma flexibilidade em relação a definição da jornada de trabalho. No trabalho por plataforma, pouco importa o momento em que o trabalho será realizado, não é por meio da jornada fixa que a exploração se efetiva, mas por meio de uma longa jornada. Como vimos com Cantor (2019) há uma intensificação da expropriação do tempo com as tecnologias da informação, o “controle do tempo alheio” (p. 47), contudo, o trabalho por aplicativo consegue uma imensa façanha, na qual o motorista sabe que trabalha por horas consideráveis, mas possui cada vez menor dimensão da quantidade de horas que de fato são

trabalhadas e, para a Uber, não há nem necessidade de estipular e constar no contrato o tempo de trabalho necessário na atividade como motorista.

**Imagem 2 - Os mecanismos de controle da Uber**



Fonte: elaboração própria, 2020.

Todos esses mecanismos de controle são possibilitados e viabilizados pelo algoritmo, uma nova forma de controle para uma nova forma de acumulação capitalista (indústria 4.0) e, nesse sentido, mais uma vez a tecnologia é aplicada tendo em vista a valorização do capital. Ainda que o aplicativo possa parecer como viabilizador de autonomia para o motorista, por meio dele é que o controle no processo de trabalho é aplicado e regulado. A figura do gerente já não se faz mais necessária, o que contribuiu ainda mais para uma aparente liberdade no trabalho.

Além disso, o trabalho por aplicativo, viabilizado pelo desenvolvimento da tecnologia da informação, possibilita a exploração do trabalho de forma transnacional o que se efetiva com um controle por algoritmo via plataforma. A realização do trabalho já não se restringe mais a instalação física de uma empresa, com o trabalho por aplicativo cada trabalhador se converte no espaço físico da empresa, isto é, o trabalhador não precisa mais se deslocar a um local determinado para o trabalho e, nesse sentido, é preciso de um mecanismo que possa controlar a exploração de mais-valor de trabalhos que não estão mais concentrados, mas espalhados em uma multidão. Como vimos no segundo capítulo, essa nova configuração do trabalho possui direta relação com a mundialização financeira (CHESNAIS, 1996), a qual caracteriza-se pela desregulamentação e pela abertura dos mercados financeiros.

Em síntese, os mecanismos de controle descritos acima evidenciam que sim, há o controle do processo de trabalho no fenômeno da uberização e, conseqüentemente, há a

subordinação do motorista em relação à Uber, ainda que muitas cortes judiciais alegam que, do ponto de vista jurídico, não há vínculo empregatício. Tal situação vai de encontro a precarização estrutural do trabalho e a necessária superexploração do trabalho, na qual há a subordinação direta do trabalhador sem a mediação de um emprego ou contrato e, conseqüentemente, sem direitos trabalhistas.

### **5.5 O motorista consente a Uber**

Para recordarmos, a esfera do consentimento é aquela em que o trabalhador assimila os mecanismos de controle, ou seja, dentro desse tipo ideal os conflitos e resistências não estão presentes ou estão secundarizados. É nessa esfera que o trabalhador aceita e incorpora a ideologia que faz com que ele tenha identificação com a atividade exercida e com a empresa, por mais penoso que seja seu trabalho.

O consentimento comporta o engajamento do motorista, isto é, as motivações que fazem com que o trabalho faça algum sentido para o motorista. É claro que esse sentido é construído socialmente, não parte somente do lado dos motoristas, mas revela como tal sentido é incorporado por eles. Dentro disso, uma das perguntas da entrevista que mais revela tal faceta é sobre como o motorista chegou até à Uber. Por óbvio, toda procura de trabalho pressupõe a necessidade de ter dinheiro para sobreviver e isso está presente em todas as respostas. Mas o que mais os motoristas vêem como vantajoso em um trabalho por aplicativo? Vejamos algumas respostas:

Por causa dos horários. Por causa da faculdade, né? Os horários ficam mais disponíveis para mim e também a parte financeira, né? Que eu acho que era o que mais tava pagando na época era ser motorista de aplicativo [...] isso há dois anos atrás (ENTREVISTADO 6).

Eu comecei quando a Uber começou. Eu era gerente de uma loja de tinta e eu comprei o carro porque um colega meu começou a trabalhar na Uber e inclusive foi o primeiro Uber assassinado, o Moisés, o primeiro Uber que mataram em Porto Alegre. Ele que me estimulou a comprar um carro e por na Uber. Isso finalzinho de 2015. Eu comprei um carro para ser motorista e peguei umas férias que tinha direito, para ver como que funcionava, para não por meu carro e os caras me roubarem. Eu trabalhei 15 dias e ganhei quase o dobro que eu ganhava o mês todo, fazendo um horário mais reduzido do que eu tinha, não me incomodava nada, na loja me incomodava o dia todo. Aí resolvi nem voltar a trabalhar, voltei e pedi demissão antes de terminar a licença. A Uber começou num mês eu comecei no outro. No

início dava muito dinheiro, era fácil fácil de tirar R\$ 10.000 por mês (ENTREVISTADO 3).

Necessidade e ao mesmo tempo por gostar de dirigir, porque eu sou aficionado por direção, gosto de dirigir, então sempre foi uma coisa que me deu prazer, dirigir. Eu dirijo porque gosto então, mas um pouco também a necessidade, na época eu estava com uma crise muito grande, ainda tá a crise (ENTREVISTADO 8).

Eu trabalhava na assembleia, eu tinha um cargo de CC, eu saí da assembleia bom, que eu eu vou fazer agora? Fui exonerada, que eu eu vou fazer? Eu tenho uma filha pra criar, preciso trabalhar com alguma coisa. O meu carro entrava na Uber e meu irmão disse 'ah trabalha na Uber até tu conseguir alguma coisa'. Tô há dois anos (risos), até eu conseguir alguma coisa. E aí eu comecei a me envolver, me envolver com os motoristas de aplicativo e acabei ficando (ENTREVISTADO 2).

Percebe-se que os entrevistados justificam a sua entrada como motorista por aplicativo a partir de outras necessidades, que não só a financeira e, além disso, a facilidade em ser motorista por aplicativo, ainda que não tenha sido citado nas respostas, é outro fator relevante. Não há seleção, não há competição para entrada, não há necessidade de outra qualificação para além da de motorista. Portanto, mesmo com uma jornada de trabalho penosa, como descrito anteriormente, os motoristas procuram fatores que dêem sentido ao trabalho realizado para diminuir a tensão inerente a ele. Para Burawoy, mesmo com privações na condição de trabalho, há a presença de satisfações, ainda que relativas: “Work realities (physical conditions, repetitiveness, and routines) give rise to deprivations (impairment, tedium, and weariness), and deprivations engender relative satisfactions (inurement, traction or tractableness, and contentment) (1979, p. 78)<sup>23</sup> .

Contudo, sustentar a escolha após a entrada no aplicativo nem sempre ocorre de maneira fácil. Ainda que muitos pontos sejam vistos de forma positiva, o motorista também passa por um período de adaptação, já que a rotina é completamente diferente da anterior. Além disso, conseguir se adaptar à nova rotina de trabalho vem acompanhada do sentimento de superação, aquele “eu consigo” essencial para a motivação em um trabalho degradante. A fase de adaptação, portanto, virá carregada de dificuldades:

Quando tu começa a ser motorista de aplicativo tu pode trabalhar praticamente sozinho. E um conhece outro, conhece o outro, conhece outro. No meu caso eu comecei porque meu irmão me indicou a Uber, aí eu comecei a fazer. Trabalhei uma

---

<sup>23</sup> Tradução própria: As condições de trabalho (condições físicas, repetição, monotonia) dão origem a privações (desgaste físico, tédio, cansaço) e estas geram satisfações relativas (habituação, domínio do trabalho e sensação de satisfação).

semana, voltei chorando para casa, porque eu não queria saber, porque eu não conseguia fazer dinheiro. ‘Mãe, trabalhei uma semana e não consigo fazer 50 pila, tem alguma coisa errada’. Eu não nasci pra isso, porque imagina eu trabalhava num escritório e aí a minha mãe disse assim ‘Não, volta lá, tem que conseguir, se teu irmão consegue, por que tu não consegue?’ (ENTREVISTADO 2).

Ah era mais regrado [o trabalho anterior], tipo eu tinha tudo programado, porque eu trabalhava com programa [de televisão], tudo era antecipado assim, tudo que eu ia fazer, entendeu, tinha a rotina antecipada. No início da semana eu sabia o que ia acontecer a semana inteira, eu almoçava no mesmo lugar todo dia, chegava em casa todo dia, viajava sempre sabia pra onde, com quem, como. Nesses três meses o que eu senti diferença é de tu não ter hora pra comer, então se eu pudesse, tipo horário do almoço comer uma comida. Tipo é isso, agora que eu me liguei, eu não como com gente junto quase nunca, na real. Tem isso, entendeu, tem essa questão, teu relógio assim muda totalmente (ENTREVISTADO 1).

O consentimento ainda faz com que o motorista entre numa relação de compensação, na qual os pontos negativos existem, mas são vistos como menores do que os pontos positivos. A situação pode ficar insuportável quando tal dinâmica se inverte e a satisfação no trabalho dá lugar ao sofrimento:

Na realidade não gosto de nada, trabalho porque o que tenho para fazer atualmente. Não tem nada de atrativo de dirigir. A única vantagem é que esse trabalho tu faz seus horários, não tem chefe, tu trabalha quando quer, é a única coisa boa que tem nisso, mais nada. Porque hoje os aplicativos estão explorando o motorista, literalmente. Eles só pensam no lucro e descontam dos motoristas (ENTREVISTADO 3).

Além disso, na passagem acima percebe-se que os pontos positivos evidenciados pelo motorista são justamente aqueles publicizados pela Uber como vantajosos, haja visto que não ter chefe ou fazer os próprios horários não necessariamente configuram um trabalho como “melhor”.

Por conseguinte, o consentir não está livre de pressões, isto é, o consentimento também pode vir acompanhado de dúvidas, inseguranças e divergências familiares:

Em casa estão sempre com o coração na boca, né? Com medo que aconteça alguma coisa, minha filha tá sempre em contato comigo, querem que eu largue, né? ‘Tu não vai morrer dentro de um Uber’, diz ela. (ENTREVISTADO 6).

Na realidade a minha filha não gosta, porque acha que é muito perigoso eu trabalhar, principalmente por eu trabalhar à noite. Ela tem 11 anos. A minha mãe também não gosta muito, mas fazer o que, é o que tá pagando as contas e sustentando a minha filha. A minha filha não entende muito. E o meu pai também, ele sempre acha que

eu tenho que fazer alguma outra coisa do que trabalhar de motorista de aplicativo, que é muito perigoso, que tão matando um (ENTREVISTADO 2).

Se o consentimento pressupõe a aceitação das regras do jogo, como nos mostra Burawoy (1979), é possível identificar isso no trabalho uberizado. Ainda que tais regras sejam desvantajosas para o motorista, ele encontra alguma justificativa para a regra colocada e busca se adequar a ela:

Acho que nesses três primeiros meses eu tá nas seis estrelas acho que é uma boa notícia, porque é difícil, eu achei que eu nunca ia chegar, tu tem ser um motorista cheio de ‘nhenhem’ sabe assim né. E eu já tô, então acho que eu tô sendo tranquilo com os passageiros (ENTREVISTADO 1).

Na passagem acima, é possível verificar que a adaptação em relação à regra colocada traz um sentimento de autovalorização para o motorista, ainda que para nós possa parecer um conteúdo por poucos motivos, para o motorista soa com outra perspectiva: ele não é só mais um motorista ou alguém que não consegue atingir o solicitado, ele é um bom motorista. As avaliações em estrelas, nesse sentido, se assemelham ao quadro de bons funcionários ou de campeões de vendas em lojas e outros estabelecimentos. O trabalhador sabe o sacrifício que passou, a conquista talvez não gere grande retorno econômico, mas se destacar contribuiu para a sua autovalorização.

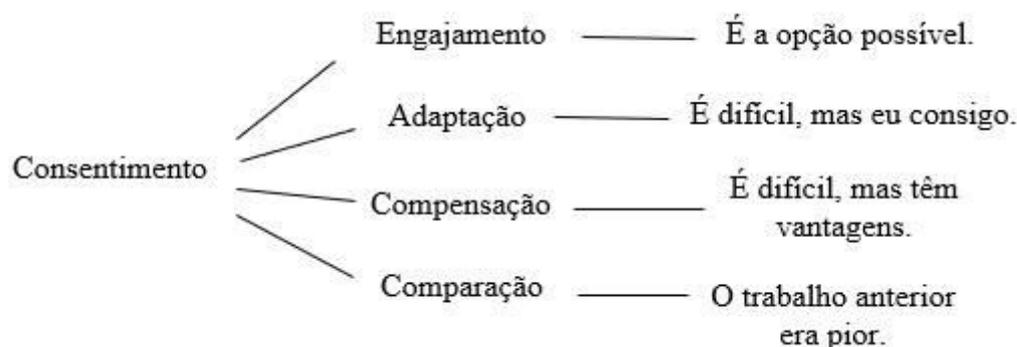
Além disso, o consentimento virá também carregado com um ponto de comparação com o trabalho exercido anteriormente, no qual o motorista se pergunta “eu estou melhor antes ou agora?”, “o que é melhor no trabalho de agora?”, “eu quero voltar ao que era antes?”. Na esfera do consentimento, portanto, o trabalho anterior será visto de forma depreciativa, seja o trabalho de carteira assinada, seja o trabalhador autônomo. Isso significa que o trabalho uberizado é visto como o trabalho ideal pelo motorista? Não, o que ficará mais nítido na seção seguinte sobre a esfera do conflito. Mas, revela ao pesquisador, que é necessário compreender como, mesmo num trabalho precarizado, o trabalhador se identifica com a atividade realizado.

Não, não quero mais [o trabalho anterior de vigilante], não vale a pena. Porque a vivência nesses 15 anos nessa rotina, aquele 13° que eles dão aí eles deviam ter colocado no nosso salário. A gente trabalha muito e eles ganham muito mais ainda que a gente, pelo menos no lugar que eu trabalhava era assim. Injusto para caramba (ENTREVISTADO 4).

Eu trabalhava muito no outro emprego, de segunda a sábado, das 18h à meia noite. Aí chegava final de semana a gente queria fazer algo, não dava. Aí resolvi sair, fiquei só com o aplicativo, onde a gente faz o nosso horário, dos dias que quer trabalhar (ENTREVISTADO 9).

O consentimento, portanto, se estrutura sobre uma série de mecanismos, que fazem com o que o motorista veja o trabalho por aplicativo como uma opção viável, isto é, o consentimento não ocorre de maneira mecânica, mas comporta uma série de justificativas que contribuem para que o trabalho possua algum sentido para o motorista, para além do econômico. Abaixo, a árvore de associação busca resumir os indicadores mobilizados pelos motoristas para o consentir o trabalho por aplicativo:

**Imagem 3 - Árvore de associação de ideias na esfera do consentimento**



Fonte: elaboração própria, 2020.

Através do exposto, também fica visível como o motorista assimila e se adapta a um trabalho típico da nova acumulação capitalista. Se a ordem é o trabalho estruturalmente precarizado, é preciso construir os mecanismos que fazem com que o trabalho por aplicativo seja aceitável pelos trabalhadores e, nesse sentido, a dimensão do consentimento é essencial para que isso ocorra.

Em síntese, ainda que o consentimento pressupõe a aceitação do trabalho e suas condições adversas, tal não ocorre de “peito aberto” por parte do motorista e ainda que o trabalho por aplicativo seja propagandeado por não ter chefe e pelo motorista fazer seu próprio horário, não foi possível encontrar entre os motoristas algum que se sinta um empreendedor, construtor do seu próprio negócio. O consentimento no trabalho uberizado está menos atrelado ao espírito empreendedor e mais à facilidade de acesso de um trabalho informal, ou seja, ao imperativo da sobrevivência e, dentro disso, o motorista procurará aquele

algo mais que dê sentido ao trabalho realizado, dado que não é o trabalho almejado, mas é o trabalho possível e aqui vemos nitidamente, como a superexploração do trabalho é assimilada pelo motorista.

## 5.6 O motorista conflita a Uber

Se na dimensão do consentimento há a aceitação das regras do jogo de forma passiva, mesmo quando elas causam desconforto, na dimensão do conflito tais regras já não são aceitas de forma direta. Aqui, o motorista assume outra postura, que é de questionamento e, dentro do possível, de negociação das regras do jogo. Porém, como salientamos no capítulo três, a negociação e ações de questionamento ocorrem de forma individualizada, sem processos coletivos.

Uma primeira forma de conflito está na relação do motorista com a empresa, que se considera como o principal conflito, dado que está diretamente ancorado na relação capital-trabalho. A manifestação do conflito emerge da adaptação do motorista às regras estabelecidas pela Uber, ou seja, ainda que o motorista as aceite, há uma insatisfação candente:

Não mostrar o destino, isso é um defeito grave da Uber, não nos dá possibilidade de escolher se eu quero trabalhar em dinheiro ou em cartão, porque daí tipo eu trabalho só de noite e às vezes eu pego corrida em dinheiro e de repente alguns lugares que não deveria pegar. Daí tu não sabe se tá pegando um traficante ou não, se tá pegando alguém que vai te assaltar ou não. E geralmente os assaltos são cometidos por passageiros que chamam em dinheiro, não são todos, não é regra, mas a maioria das vezes é (ENTREVISTADO 2).

O que menos gosto seria da remuneração. E no caso da Uber o sistema de avaliação deles, do motorista. Ele é burro, o cara que criou é um idiota, sem noção. Talvez tenha criado lá nos EUA, Europa onde o povo tem na cultura, é educado, tem cultura, talvez lá funcione, devido a esse tal fato cultural (ENTREVISTADO 3).

Eu tenho esperança que mude alguma coisa né. Às vezes chama o passageiro e tem que buscar mais de três quilômetros, aí a gente não vai buscar, o tanto que andou com o carro até lá a gente não ganha, a gente ganha só quando o passageiro entra no carro até o destino final dele. E a gente queria que a gente começasse a ganhar desde que a gente roda, ‘oh o motorista tá ali, vamos ajudar esse tanto que a gente foi até lá’. Os aplicativos estão mais preocupados com a moeda que entra. Se a gente vai lá no meio da vila perigosa, eles não tão nem aí (ENTREVISTADO 4).

Como podemos perceber, as insatisfações são muitas: regras de funcionamento do aplicativo, sistema de avaliação, insegurança, gastos com as ferramentas de trabalho, etc. Além disso, os problemas com a Uber são vistos pelos motoristas como descaso, uma não preocupação com quem é essencial para a empresa, como nos mostra um dos motoristas entrevistados:

Eles [a Uber] não tem essa concepção de que o que faz a plataforma andar são os motoristas. Porque a plataforma não serve para nada, manda os caras carregar os passageiros no computador que eles tem lá, no notebook. Eles [a Uber] não tem essa concepção de que o que faz a plataforma andar são os motoristas. Porque a plataforma não serve para nada, manda os caras carregar os passageiros no computador que eles tem lá, no notebook (ENTREVISTADO 3).

Ao que nos parece, aos motoristas entrevistados está nítido que há uma relação assimétrica entre eles e a Uber, na qual quem domina as regras do jogo é a empresa e os motoristas têm pouco poder de negociação, ainda que o motorista procure um canal de comunicação:

Toda vez que eu me sinto desconfortável eu reporto pra Uber, tu vai lá tu finaliza a corrida ou encerra a corrida, cancela, eu vou lá e reporto. Vai em ajuda, reportar e daí ali tu relata o que aconteceu. Aí a Uber ou ela manda um textinho pronto ou ela liga e entra em contato direto com o motorista pra ver o que aconteceu realmente. Se tu precisa de mais algum apoio, mais algum apoio é dar o cpf da pessoa e nome completo pra ti fazer um BO [boletim de ocorrência]. Nunca cheguei a fazer BO contra passageiro, mas tem passageiro que às vezes precisa (ENTREVISTADO 2).

Entretanto, o canal de comunicação com a Uber, que é mediado pelo aplicativo, serve apenas para reclamações fortuitas, por exemplo, uma dificuldade com algum passageiro. Ou seja, para negociações maiores com a empresa é nítido o fosso entre a empresa e o motorista, questão que é constatada pelos motoristas:

O que a gente falar com a 99 Pop eles fazem. A gente senta ali com meio dúzia de gente na 99pop e eles fazem aquilo que a gente pedir. A Uber não. A gente pode fazer com o Garupa. Esses que são menores a gente consegue contato direto com o dono ou pelo menos com quem vai repassar para o dono. No caso da Uber não, porque é uma empresa multinacional, internacional, daí é difícil modificar alguma coisa (ENTREVISTADO 2).

A Uber acho que não tem muito o que tu exigir sinceramente, porque eles tão no mundo inteiro sabe, cada motorista individual no mundo, não vão conseguir te acompanhar, valorizar teu trabalho, besteira assim sabe. O que eu acho da Uber é que não pode esperar nada dela. O que tu pode esperar dela é que ela te desative por

alguma coisa que tu fez e que tu acha que não fez errado. Então é isso, eu acho que é bem inseguro na verdade (ENTREVISTADO 1).

Nesse sentido, e como também veremos na seção a seguir, a própria forma de negociação com uma empresa virtualmente presente em mais de cem países no mundo muda. O diálogo é essencialmente via aplicativo ou e-mail, ou seja, é mediada pelo aparato tecnológico, o que contribui para o descrédito dos motoristas de que algo possa de fato mudar. Talvez por isso, as principais fontes de reclamação e indignação não estão relacionadas diretamente à Uber, mas tangenciadas em outros fatores. O que chama atenção é o conflito estabelecido com os passageiros que, na realidade, é o único contato humano real durante a permanência no carro. Ao questionar aos motoristas o que eles menos gostavam no trabalho como motorista, essas foram algumas das respostas:

Ah passageiro mal-educado, aquele passageiro que te tira fora do sério que tu manda descer do carro, porque ele é muito mal-educado, machista, grosso, ignorante, aí eu nem inicio a corrida, encerro a corrida, ‘não vou iniciar a corrida, o senhor pode descer do carro?’ (ENTREVISTADO 2).

Tu chama o motorista e tu não gosta da cor dos olhos dele e dá uma estrela, a Uber aceita. E todos os programas que eles fazem de campanha tudo é baseado na nota do motorista. Então, os passageiros acabam prejudicando né, na maioria das vezes indevidamente os motoristas (ENTREVISTADO 3).

Tive um passageiro que eu peguei quando terminou o jogo do Inter e o Inter perdeu e ele tinha pedido já outras corridas e todos tavam cancelando e quando cheguei eu pra pegar ele tava puto da cara [...] botou a boca, bateu o carro com tudo e ainda quebrou a minha maçaneta do carro [...] só não me chamou de santa porque o resto tudo ele me chamou [...] e eu disse assim ‘se o senhor não ficar quieto agora aqui eu vou lhe largar no meio no caminho’, ‘não mas eu já paguei, que era com cartão, eu já paguei’ [...] ‘mas não seja por isso eu tranco agora, eu cancelo agora teu pedido’ aí ele ficou quieto [...] quando chegou na frente da casa dele ele pegou a porta, puxou a maçaneta e quebrou. Reportei pra Uber e a Uber não fez nada. (ENTREVISTADO 6).

As histórias sobre situações difíceis com passageiros são inúmeras e, como as avaliações são feitas por eles e são um dos principais critérios para desativação do motorista, acaba sendo uma fonte de tensão para o motorista, que passa a ter que se adequar a um tipo não só de postura, mas de comportamento e opinião:

Ah eu tenho quatro avaliações uma estrela. Duas eu acho que foi por questão política, uma eu acho que foi porque eu corri demais e outra foi injusta porque a mulher me pegou na Cidade Baixa para ir até a creche da filha dela e a gente tava na altura da Garibaldi e o gps me mandou pela Independência e ela falou que não era

pra ir pela Independência, aí eu falei que tava seguindo pelo gps e daí a moça falou ‘tô me sentindo insegura no carro, para o carro’. E acho que também eu tinha feito a barba no mesmo dia, tô barbudo na foto e eu tava sem barba, daí ela achou que fosse sequestrar ela, enfim ela me deu um estrela (ENTREVISTADO 1).

Eu vou falar uma coisa para ti que, não é se tu tem bala, se tu tem água no carro [...] passageiro tem um comportamento às vezes que não condiz com a realidade, entendeu? Tem muitos passageiros que exigem: - Ah o ar condicionado está ligado? - Está ligado. - Da para o senhor colocar mais frio? - Bota mais frio. - Dá para o senhor colocar mais quente? - Bota mais quente. Mas sempre tem alguma coisa que eles não gostam então, a gente nunca vai contentar todo mundo né, então há muita reclamação de passageiro e às vezes algumas meio que lamentáveis mas [...] como é que eu vou te falar, de coerência, tu entendeu? ‘Ah por que o motorista não falou comigo’. Bom, o motorista não falou contigo porque tu não falou com ele, tu entendeu? (ENTREVISTADO 8).

Exigem um comportamento exemplar, uma cordialidade boa com os passageiros [...] até porque pra mim ser um motorista prime eu tenho que ter uma nota boa, uma avaliação boa com os meus passageiros pra eu poder obter isso aí, pra ter uns benefícios a mais. Daqui a pouco tu pega um passageiro e não sabe o porquê, nem sabe quem é o passageiro e ele deu uma avaliação ruim e que a gente não sabe muitas vezes o porquê [...] pode ser que às vezes tu tá às seis da manhã, é dia de chuva e é oito horas da noite e o passageiro vai entrar no teu carro e o teu carro tá sujo e ele vai te avaliar que teu carro tá sujo [...] agora ele não sabe que tu tá um dia inteiro trabalhando, entendeu? (ENTREVISTADO 5).

O que se percebe é que o método de avaliação sobre o serviço prestado pelo motorista não possui critérios bem definidos nem para os motoristas, nem para os usuários. É possível que um usuário avalie o motorista por não conter balas para oferecer aos passageiros, por exemplo, o que não é obrigatório pela Uber. Além disso, as avaliações, mesmo implicando na desativação do motorista, não podem ser contestadas por eles:

Eu fico totalmente em dúvida [com as avaliações], porque eu não sei do que isso se trata. Se eles me mandassem só ‘reclamaram porque tava conversando demais’, aí seria diferente né. Mas não me reclamam de nada, isso aqui é básico e vai pra todo mundo. Como é que eu vou saber sobre o que que é? Não tem como né. É um monte de comentário, isso aqui não diz nada para eles, os comentários bons, por exemplo. O que vale é o que as pessoas reclamam, reclamam eu perco nota. Isso aqui não me dá nota a mais ou nota a menos. Claro, geralmente quem bota esses comentários deu cinco estrelas. É difícil a pessoa por um comentário e ter dado três estrelas. (ENTREVISTADO 2).

Por outro lado, ainda que os passageiros sejam grande fonte de conflito, muitas vezes é a relação com o passageiro que dá sentido ao cotidiano ao trabalho. O mesmo motorista que afirma que o que menos gosta é passageiro mal-educado, também coloca que a relação com o passageiro é um aspecto importante da rotina dentro do carro:

O que eu mais gosto é de atender aquele passageiro que começa a contar sobre a sua história, sobre a sua vida e às vezes tu vê que têm pessoas que têm mais problemas do que a gente. E aí isso é o que eu mais gosto e de poder ajudar colegas, como um colega que a gente fez, nós motoristas a gente faz um salchipão, alguma coisa, pra ajudar um colega que esteja precisando mesmo. No caso de um colega que ficou paraplégico num assalto. Isso a gente faz bastante (ENTREVISTADO 2).

A fala acima nos leva a identificar outra fonte de conflito para os motoristas, presença recorrente na fala dos entrevistados, que é a questão da segurança no trabalho. A segurança a que eles se referem, diferente do que vemos em uma indústria, por exemplo, não está ligada ao manuseio de equipamentos, mas em relação à segurança pública. O que o motorista teme é a sua integridade física, com preocupações constantes com assaltos e assassinatos durante a jornada de trabalho, sendo possível encontrar motoristas que já foram assaltados e com colegas de trabalho muito próximos que foram assaltados.

Em 2019 com dados da Secretaria de Segurança Pública do estado do Rio Grande do Sul (VASCONCELLOS, 2019), consta que entre 2016 e 2018 ocorreram 2.274 assaltos contra motoristas em 26 cidades gaúchas, considerando os aplicativos Uber, 99 Pop e Cabify. Desse número, 59,12% dos assaltos ocorreram em Porto Alegre e 38,6% em quatorze cidades da Região Metropolitana. Do número total de assaltos, 2.187 foram consumados e 87 foram tentativas. Os assaltos foram cometidos por 1.170 pelos usuários, 992 por pessoas fora do carro e 112 não foram especificados. A questão da segurança, portanto, é fonte de preocupação constante para os motoristas:

O que eu menos gosto no aplicativo [...] na minha opinião acho que é mais a falta de segurança, que é o que poderia ter um pouco mais hoje em dia no aplicativo (ENTREVISTADO 7).

A Uber tinha que ter assim. Tu vai chamar o motorista, o aplicativo chamou e quando tu for finalizar a chamada tu tem que botar uma senha que nem no banco, três números que seja, quatro número, tu não vai esquecer, porque toda hora tu pede, tu não vai esquecer. E isso vai deixar a plataforma mais segura, porque tu vai, vai ser o passageiro que tá pedindo. Tipo eu não roubei teu telefone aqui e pedi Uber, entendeu, porque se eu roubo teu telefone pra pedir Uber eu tenho que colocar senha, entendeu. É tipo coisa assim. E, outra coisa, por que que a Uber não tem um crachá? Tipo, tu vai lá e fez um cadastro, tipo agora esse aqui é teu crachá, pra tu andar tem que tá com crachá, porque esse aqui se o passageiro pedir tu tem que ter. Eu acho que são coisas simples, tipo um crachá. Ou a pessoa quando pedir pelo aplicativo colocar a senha. Tipo, quando eu vou pra corrida eu sei que a pessoa colocou a senha, dá mais segurança (ENTREVISTADO 1).

Para a Uber, a segurança consta como um dos pontos significativos que os motoristas devem considerar ao escolher a empresa. Em seu site, na página voltada para os motoristas, no item ‘Por que dirigir com a Uber?’ encontra-se a passagem abaixo:

Sua segurança é o norte de qualquer caminho. Por isso, todas as viagens são monitoradas por uma equipe dedicada 24h por dia para proteger você. Além de diversas medidas de segurança, quem dirige ou anda de Uber pode: compartilhar o trajeto das viagens em tempo real, contar com seguro de acidentes pessoais em todas as viagens, telefone para suporte emergencial e muito mais (UBER).

Ainda que a Uber alegue preocupação com os motoristas, o relato deles difere da posição de preocupação da empresa, como podemos ver com a entrevista de número sete:

Olha, falta muita coisa nessas empresas. Não tô satisfeita com a Uber, mas como é aquela que chama mais eu me grudei na Uber [...] é onde eu trabalho mais [...] não sei fazer dinheiro na Pop, não consigo [...] eu não gosto por questões de segurança, não tem segurança nenhuma [...] eu fui assaltada duas vezes e eu não tive nenhum suporte da Uber, nada. Reportei e não tive suporte nenhum. Nada. Disse que ia averiguar e ficou nisso [...] nem recebi a corrida que eu fui assaltada (ENTREVISTADO 6).

Por conseguinte, outro ponto de conflito é em relação à jornada de trabalho. Ainda que seja o motorista que defina sua jornada de trabalho, tanto a quantidade de horas trabalhadas quanto o período, e que isso seja propagado como um dos pontos positivos pela Uber, a jornada excessiva é vista de forma negativa pelos motoristas, como mencionado anteriormente. Ainda que o motorista defina seus horários, nem sempre tal definição vai de encontro ao real desejo do motorista, como é possível constatar na fala abaixo do motorista ao ser questionado sobre o que menos gostava no trabalho por aplicativo:

Ah de acordar de manhã. E tem que acordar de manhã, porque não adianta, tem que ser certinho. Se tu queimar assim, levantar 7h30 tu já perde a dinâmica, que é umas três, quatro corridas que tu pega e isso que te dá uma gordurinha, a dinâmica da manhã. Porque depois de tarde é muita gente trabalhando por aplicativo, muita gente sai da região metropolitana para trabalhar em Porto Alegre, e aí acontece que durante um período... É que eu brinco o seguinte, tem uma hora que tu tá à deriva, entendeu? Que é tipo não tem corrida, tu tá solto, que é das 10h até umas 16h, que tem muita gente trabalhando com corrida, então tem muita hora que tu fica parado sem corrida gastando manutenção de carro, combustível, tempo, teu físico também, entendeu? (ENTREVISTADO 1).

Além disso, mesmo em um universo restrito de entrevistados, foi possível encontrar motorista com acidentes graves devido ao excesso de horas trabalhadas, quase 24 horas de trabalho, e diferentemente de um acidente que ocorra em um indústria, por exemplo, esse não será contabilizado como acidente de trabalho, mas de trânsito:

Já me acidentei por trabalhar demais [...] dormi na direção. Eu fui pra praia trabalhar, trabalhei na sexta-feira o dia todo e voltei no sábado de manhã [...] seis horas da manhã me acidentei. Eu tava sozinha [...] o sono bateu e não consegui controlar. Tem muito motorista e acaba tu tendo que trabalhar mais horas, né? [...] pra fazer aquela tua meta e isso quando tu consegue fazer (ENTREVISTADO 6).

As consequências das horas excessivas de trabalho, como já esperado, acometem a saúde do motorista. Ainda que não tenha sido possível encontrar pesquisas acerca da saúde de motoristas por aplicativo, é possível tomarmos exemplos de profissões similares, como de motoristas de transporte público e caminhoneiros, que passam por longas jornadas de trabalho na direção de veículos. Diferentemente dos profissionais que realizam suas atividades em ambiente fechados, os motoristas desempenham as suas no ambiente público, o trânsito, o que os deixa “sujeito a intempéries como o clima, as condições de tráfego e do trajeto das vias” (BATTISTON et al, 2006, p. 333), fazendo com sejam acometidos por distúrbios orgânicos, como dores no corpo e problemas auditivos, e psíquicos, como estresse, irritabilidade e fadiga.

Ainda que a saúde do motorista por aplicativo não tenha sido o foco da pesquisa, é possível trazer elementos que contribuem para que o fator saúde seja uma questão de desgaste para ele, evidenciando mais um questionamento diante das regras impostas. Tal incômodo com as condições de trabalho fica evidente na fala do motorista quatro:

É 70% do tempo de tensão, loucura o tempo todo, mais o pessoal que trabalha à noite. Eu começo a trabalhar 19h horas da noite e vou até de manhã cedo, 7h, 8h. Não trabalho de dia porque é muito trânsito, tranqueira e a fiscalização em cima da gente, a EPTC pega muito no nosso pé, não tem regulamentação ainda sobre a gente, como tem os táxis [...] Ano passado fiquei uma semana hospitalizado com pedra nos rins e cálculo renal. Mas aí fiquei uma semana lá, me tratei e não precisou fazer cirurgia. Mas o resultado, a causa disso foi horas no carro, querendo bater meta, se alimentando errado, comendo qualquer coisa na rua, falta de água no corpo, falta de ir no banheiro, falta de tudo né (ENTREVISTADO 4).

Devido às horas excessivas, os motoristas ainda relataram dores no corpo como bursite no braço (motorista cinco), crises de enxaqueca (motorista dois) ou dores nas pernas como relatado pelo motorista três:

Às vezes, quando eu trabalho muitas horas consecutivas, principalmente quando eu viro a noite, de sexta pra sábado e de sábado pra domingo, às vezes quando tá muito trabalho, não consegue descer do carro, pelo fato de ficar muito tempo sentado, eu levanto depois e as pernas ficam meio bambas, até a circulação retornar (ENTREVISTADO 3).

Além disso, também foi possível encontrar um relato, como do motorista nove, que afirma sentir exaustão devido à rotina de trabalho, por fatores como a necessidade de grande atenção e a insegurança no trabalho:

Eu chego em casa exausta. Eu acho que é a questão da segurança, acho que exige muito da atenção, assim tem que prestar muita atenção em determinados locais, bairros que a gente vai. Aí isso deixa a gente bem tensa assim. É emocional (ENTREVISTADO 9).

A jornada excessiva, além de afetar a saúde do motorista, ainda acarreta na redução ou completa inexistência de períodos de lazer. O que foi possível perceber é que grande parte dos motoristas não faz uma diferenciação entre lazer e descanso, isto é, o lazer é confundido com descanso, como demonstrado nos trechos a seguir:

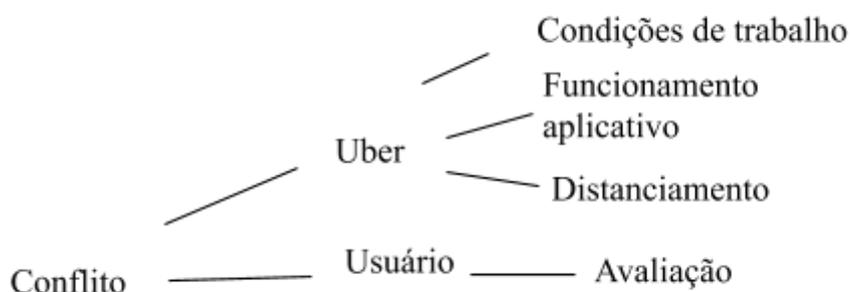
Eu tento descansar, esse ano é isso. Tipo, não tô trabalhando é tentar ficar deitado. Na noite eu tô saindo muito pouco, porque tu acaba trabalhando na noite, entendeu, tu acaba saindo da noite. Tu acaba indo levar as pessoas pra noite, daí tu tá cansado e vai pra casa. É isso (ENTREVISTADO 1).

Eu não preciso de dinheiro, mas eu já perdi uma namorada por causa do trabalho, porque tu acaba te envolvendo com o trabalho e acaba deixando de lado teu filho, tua esposa, teus parentes, tudo (ENTREVISTADO 3).

É possível analisar que, em síntese, há uma nítida insatisfação com as condições do trabalho uberizado. A adaptação não é de fácil assimilação por parte do motorista que sente os efeitos de uma nova rotina, totalmente alterada quando comparada com a sua anterior. Contudo, diante da forma como o controle é estruturado, o conflito principal que emerge da relação motorista-empresa é tangenciado, ou seja, ele é fragmentado de modo a ficar menos nítido para o motorista os mecanismos de controle e, muitas vezes, a vazão do conflito ocorre

em outras direções, como o usuário. Abaixo, a árvore de associação sintetiza como o conflito se estabelece:

**Imagem 4 - Árvore de associação de ideias na esfera do conflito**



Fonte: elaboração própria, 2020.

A presença do conflito, portanto, permite com que os motoristas questionem a realidade do seu trabalho, sendo essencial para desdobramentos organizativos, como veremos no próximo item. A insatisfação crescente permite que o trabalhador se mova para o início de uma alteração da condição estabelecida.

### **5.7 O motorista resiste à Uber**

Talvez a resistência por parte dos trabalhadores por aplicativo seja a questão que mais nos aflija quando abordamos o trabalho uberizado. Afinal, é possível que em um trabalho tão precarizado, explorado e fragmentado haja resistência e organização? E, se houver, ocorrerá da forma que já conhecemos, como greves e sindicatos? Ainda que a pesquisa não traga todas as respostas, é possível encontrarmos algumas pistas que, aos poucos, nos ajudam a desfazer tal nó.

Se as categorias anteriores — consentimento e conflito — contribuem para uma adaptação do trabalhador a uma nova lógica de trabalho, a categoria da resistência busca a superação das condições degradantes de trabalho. Ou seja, aqui o trabalhador tem a

oportunidade de se colocar como sujeito ativo, mas especialmente, como sujeito coletivo. Diferentemente da categoria do conflito, no qual o incômodo e a insatisfação são individualizadas, a categoria da resistência só se possibilita se houver processos organizativos. O “jogo” vislumbrado por Burawoy (1979) agora assume contornos de uma guerra campal, não são só normas e regras informais que são negociadas pelos autores envolvidos, mas leis que determinam diretamente as condições de trabalho e sobrevivência dos trabalhadores.

Nesse sentido, ao explorarmos a resistência por parte dos trabalhadores por aplicativo é imprescindível identificarmos: a) quais as formas associativas estabelecidas entre os motoristas, b) quem são os atores presentes na disputa e c) quais são as principais reivindicações, isto é, qual o conteúdo da resistência.

De início, para responder a primeira indagação, é preciso explicar uma premissa, qual seja, a resistência coletiva pressupõe alguma forma de contato mínimo entre os trabalhadores. Assim sendo, qual a forma de contato e socialização de um trabalho que ocorre de forma individualizada, com cada motorista em seu carro? Como já exposto anteriormente, ainda que existam os motoristas lobos solitários, há a presença significativa de alcateias, isto é, grupos de motoristas que se formam por proximidade (parentesco, amizade). Tais grupos conformam uma identidade para o motorista, ele não é somente um motorista da Uber, mas um motorista da Uber pertencente a determinado grupo. O que oficializa a sua aceitação por parte do grupo, não é a participação em atividades organizadas pelo grupo, nem a sua filiação ou associação, mas a sua entrada em um grupo de *whatsapp*, que é garantida pelo (s) administrador (es) do grupo. Cada grupo possui as suas próprias regras, o que não significa que foram construídas coletivamente. Nesse sentido, as alcateias mediadas pelo *whatsapp* caminham entre uma fluidez e uma coerção, dado que o motorista entra e sai do grupo quando quiser, porém, para permanecer no grupo, precisa seguir as regras estabelecidas, não necessariamente construída por uma maioria de pessoas. Abaixo seguem as regras de inserção e permanência em um grupo de motoristas organizados em Porto Alegre, composto por quase 200 participantes:

Regras do grupo:

- 1) Expressamente proibido pornografias de nenhuma espécie; 2) Tem problemas com alguém chame um dos adm [administrador do grupo] e vamos resolver; 3) Quando solicitar monitoramento avise quando estiver bem; 4) Não vamos criar polêmicas no grupo para não carregar; 5) Respeitar os integrantes do grupo; 6) Quando for adicionar alguém que seja votado entre nós adm; 7) Saiu do grupo tem que votar entre nós adm para voltar; 8) Áudios aqui postado não podem ser repassados. Abraço a todos e bons lucros (ENTREVISTADO 11).

Como podemos ver, o grupo, além de criar uma identidade entre os participantes e contribuir para a socialização no trabalho, possui um objetivo, expresso no item três. Essencialmente, a partir das entrevistas realizadas, os grupos servem para manter a segurança do motorista. É ao grupo que se recorre quando ocorre algum assalto ou quando o motorista sofre algum acidente de carro:

Acho que é importante salientar que a gente motorista, a gente se organiza em grupos né, através desses grupos a gente busca carro roubado, a gente faz atividades pra ajudar motoristas que tão aí que não podem trabalhar ou porque tomaram um tiro trabalhando, a gente sempre tenta ajudar dessa forma, através desses grupos a gente se ajuda assim. Até hoje teve um colega que foi assaltado, o carro dele foi achado super rápido, ele foi assaltado aqui na Cidade Baixa, rapidinho tinha uns 10 carros lá na volta dele, isso acontece bastante, ‘bateram no colega e o cara quer fugir’, ligeirinho a gente bota nos grupos e aparece 10, 15, 20 carros na volta pra ajudar o colega, de certa forma a resolver o BO ali, não que a gente bote medo nas pessoas, mas pelo menos, pra não deixar o cara fugir e se resolverem ali né. Às vezes a brigada dificilmente vai quando não tenha alguém que tenha se machucado ou coisa assim (ENTREVISTADO 2).

Podemos fazer uma relação das “alcateias” mediadas pelo *whatsapp* com os antigos grupos de ajuda mútua à época da Primeira Revolução Industrial, que tinham como objetivo resolver as suas necessidades imediatas, as quais não eram supridas nem pelo Estado e nem pela venda da força de trabalho excessiva. Com isso, tais grupos de ajuda mútua cumprem duas funções: a de segurança e a de socialização, como nos mostra Cruz (2015):

Com o passar do tempo e o avanço das relações produtivas, as associações ganharam cada vez mais espaço e importância na organização da vida dos homens, garantindo a defesa e a busca de interesses que passavam a fazer parte do horizonte dos indivíduos e eram negligenciados pelo poder público. Além dessa função, as associações proporcionavam a socialização em um ambiente que as experiências cotidianas eram vivenciadas e compartilhadas entre iguais (CRUZ, 2015, p. 10).

Ainda que o mutualismo ao longo da história não tenha se restringido somente à esfera do trabalho, com exemplos de associações de caráter religioso, é a partir daquela que os grupos de ajuda mútua assumiram números expressivos, sendo composta por trabalhadores que queriam justamente diminuir os riscos da sua sobrevivência, garantindo apoio em caso de doença ou incapacidade para o trabalho. Os grupos de motoristas, portanto, também trazem essa dimensão:

E aí isso é o que eu mais gosto e de poder ajudar colegas, como um colega que a gente fez, nós motoristas a gente faz um salchipão, alguma coisa, pra ajudar um colega que esteja precisando mesmo. No caso de um colega que ficou paraplégico num assalto. Isso a gente faz bastante. A gente faz encontros, a gente cobra um valorzinho, a gente fez em Canoas, era cinco reais um salchipão com copo de refri, o posto doou tudo, doou refrigerante, doou copinho, doou o salsichão, doou o pãozinho, a gente foi lá, a gente montou, a gente fez, a gente assou, a gente vendeu a cinco reais e teve mais de 300 pessoas e a gente vendeu 380 pãozinhos e a gente ainda pagou 2400 para o colega, que hoje necessita de fisioterapia, recém começou a comer, sabe (ENTREVISTADO 2).

Sendo assim, é preciso que o grupo faça sentido para quem queira entrar nele e, conseqüentemente, os critérios de participação sejam aceitos e seguidos. A identidade com o grupo vai ser reforçada conforme o membro sinta-se integrado e que o estímulo de solidariedade seja continuamente reforçado e constituído. E isso, nem sempre será um fator presente para todos os motoristas:

Tem gente que se acha só porque é administrador de grupo de whatsapp, ‘eu sou adm’, como se fosse alguma coisa tu ser administrador de um grupo de whatsapp. Tem vários aí, cheio da arrogância, ‘sou adm’. Só que eles acham, na cabecinha deles, que estando na vitrine tu vai impor algum tipo de respeito ou de admiração, sei lá o que passa na cabeça. Então, eu não gosto de me envolver porque eu discordo, eu acho que se tu vai lutar pela causa é pela causa e não querer aparecer (ENTREVISTADO 3).

Hoje com o aplicativo, particularmente o que eu mais gosto é de dirigir certo? Mas eu como representante de classe, representante da categoria e escolhido por eles e hoje eu represento a categoria, o que me faz ficar nos aplicativos hoje e estar trabalhando pros motoristas e estar prestando algum serviço e tentando ser útil pra categoria é justamente esse fato de que é uma categoria nova (ENTREVISTADO 8).

Assim como os grupos de ajuda mútua se complexificam, aumentando o número de integrantes, a capacidade de incidência política e uma estrutura organizativa mais ampla, o mesmo vem acontecendo com a organicidade dos motoristas por aplicativo na cidade de Porto Alegre e Região Metropolitana. Os grupos de *whatsapp* serviram para criar uma primeira movimentação entre os motoristas, uma identidade comum, um reconhecimento entre pares que foi essencial para dar início à Associação Liga dos Motoristas por Aplicativo (ALMA). Num primeiro momento, ainda mediado pelo *whatsapp*, conformou-se um grande grupo com os administradores dos grupos menores ou das “alcateias” como venho chamando, que ficou nomeado como Liga de Motoristas. Tal iniciativa veio justamente no momento que em as questões relativas ao trabalho por aplicativo chegam na esfera do judiciário, ou seja, havia a necessidade de somar esforços para impor as pautas dos motoristas por aplicativo:

Nós começamos lá em 2017 já na criação da lei federal e antes disso a nos organizar por questões de segurança. Os motoristas assassinados, nós temos aí em 2016, tivemos um motorista assassinado, o Moisés, o primeiro a ser assassinado e de lá pra cá nós viemos organizando carreata, procurando mais segurança. E no ano de 2018, já depois da regulamentação depois de todos os movimentos que nós fizemos a **Liga dos Motoristas** por aplicativo que é um grupo de *whatsapp* hoje que tem [...] que ele congrega, grupos de *whatsapp*, ele é um grupo de administradores de grupos de *whatsapp* de motorista, então é uma estrutura que hoje é um grupo de *whatsapp* mas que ele tem lá dentro administradores de outros grupos, então ele é uma grande rede. Essa rede conta aí hoje com seis mil motoristas mais ou menos interligados nessa rede (ENTREVISTADO 8).

A lei federal ao qual o entrevistado se refere é a Lei 13.640/2018, conhecida como Lei do Uber (BRASIL, 2018), que regulamenta o serviço de motoristas por aplicativo, independente de qual aplicativo for utilizado. A movimentação em torno da regulamentação surgiu pela pressão dos taxistas que entravam em conflito com os motoristas por aplicativo e justamente queriam que a atividade fosse banida e ou que os motoristas por aplicativo pagassem impostos assim como eles. Com apenas quatro artigos, em síntese, a lei passa para os municípios a responsabilidade pela regulamentação de tais serviços: “Art. 11-A. Compete exclusivamente aos Municípios e ao Distrito Federal regulamentar e fiscalizar o serviço de transporte remunerado privado individual de passageiros previsto no inciso X do art. 4º desta Lei no âmbito dos seus territórios” (BRASIL, 2018). A promulgação da lei beneficia diretamente as empresas-aplicativos, as quais por meio de *lobby* possuem carta branca para influenciar nas regulamentações municipais.

Com tal decisão, o embate passa para as Câmaras Municipais das principais capitais e Porto Alegre não será diferente. Nesse sentido, os motoristas precisarão oficializar suas representações para poderem participar das negociações na esfera estatal. A organização por meio de administradores de grupos do *whatsapp* cumprirá o papel de mobilização da categoria, mas será preciso uma representação oficial do motoristas:

A Liga é um grupo de administradores de grupo, é um grupo de *whatsapp* onde tem administradores de grupo. ALMA: Associação Liga dos Motoristas de Aplicativos porque nasceu dentro da Liga. ALMA é a representatividade jurídica, legal. Porque há necessidade na representatividade legal, hoje nós temos demandas a nível estadual, a nível federal e a nível municipal onde requer uma representatividade legal e onde nós vimos uma necessidade. E aí começamos o trabalho na Câmara para a aprovação da regulamentação de Porto Alegre e essa regulamentação aí foi suspensa por mais uma entrada do Partido Novo que pedia a inconstitucionalidade de muitos itens da lei, mas conseguimos aprovar algumas demandas e algumas emendas inclusive que nos beneficiaram que davam uma maior segurança para os

motoristas, por que o nosso foco nesses últimos dois anos tem sido a segurança tendo em vista que só esse ano [2019] são doze mortos de motoristas, muitos deles em corrida pelo aplicativo (ENTREVISTADO 8).

A lei municipal 12.423/2018 (PORTO ALEGRE, 2018) conta com 18 artigos e dispõe sobre o serviço de transporte motorizado privado e remunerado de passageiros na categoria Aplicações de Internet para a cidade de Porto Alegre. Em síntese, a lei trata das obrigações do motorista, do gerenciamento do aplicativo e pagamento de impostos ao município. Exatamente como descrito pela lei, ela dispõe sobre um serviço e não sobre um trabalho, portanto não vamos encontrar nenhum artigo que trate de maiores direitos trabalhistas. Sobre os principais embates para a aprovação da lei, os motoristas tiveram uma perda e um ganho. A perda foi em relação ao pagamento por parte do usuário, no qual os motoristas queriam que as empresas não disponibilizassem a opção em dinheiro, devido aos assaltos. O ganho foi a obrigatoriedade do aplicativo mostrar o destino final da viagem antes de ser aceita pelo motorista.

Para além dos critérios regulamentados em lei, outra grande demanda dos motoristas é em relação à segurança, fator já explorado na dimensão do conflito, mas que agora assume contornos reivindicatórios:

Nós íamos fazer uma carreata, trancar rua e tudo e em uma reunião, uma assembleia com os motoristas no Largo da Epatur nós decidimos que nós não íamos fazer uma carreata e sim uma passeata e fizemos uma passeata. Nós saímos da Loureiro da Silva, pegamos o túnel da Conceição, o túnel, Mauá, fomos até o Paço Municipal e fomos recebidos pelo vice-prefeito, pela secretaria de transportes, fomos recebidos no paço, de lá nós nos dirigimos até o palácio do governo onde fomos recebidos pelo subchefe da Casa Civil e de lá pra cá criamos uma aproximação com os órgãos de segurança, fomos recebidos na Secretaria de Segurança Pública na época pelo secretário Cezar Schirmer e criamos grupos de trabalho em conjunto com a Polícia Civil, Brigada Militar no sentido de dar mais agilidade às nossas demandas, a resolver essas questões dos crimes contra os motoristas de aplicativos (ENTREVISTADO 8).

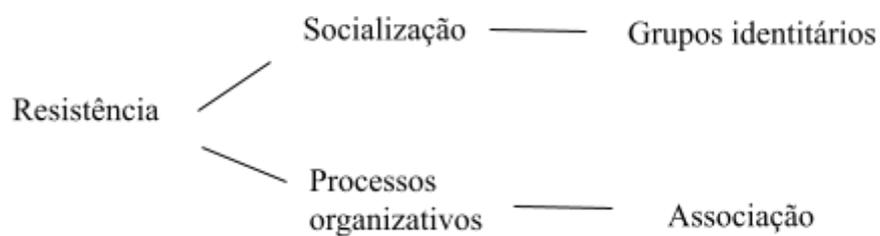
Aqui temos mais um ponto interessante. Assim como a regulamentação na Câmara não teve como pressuposto uma negociação entre os motoristas e as empresas-aplicativo, novamente ela está ausente em uma das principais reivindicações dos motoristas. A questão da segurança não é vista como segurança do trabalho, logo não cabendo às empresas resolverem, mas somente como uma questão de segurança pública. Como vemos no trecho

abaixo, as reuniões com as empresas são mediadas pela Polícia Civil, justamente porque a pauta da reunião é a segurança pública:

Não é a gente que entra em contato [com as empresas-aplicativo], é a polícia. É que assim a gente tem grupos de trabalho com a Polícia Civil. A gente não montou o grupo de trabalho, a gente se aproximou através de ações que a gente fez caminhadas, carreatas, órgãos do governo foram ouvindo a gente e aí a gente foi através desses órgãos. A gente reuniu lá com a Casa Civil, a Casa Civil passou que a gente se reunisse com o comando da Brigada Militar, que passou que a gente se reunisse com a Polícia Civil. Aí acharam necessário a gente fazer um grupo de trabalho com a associação pra que todos os interesses, o que a gente tava precisando. Então, a gente tem grupo de trabalho com a Brigada Militar, com a Polícia Civil, com as plataformas ao mesmo tempo. A gente faz um vez a cada dois meses a gente faz uma reunião com todos pra ver o que que melhorou, o que que não melhorou, o que precisa ser melhorado. Esses que são menores [empresas-aplicativo] a gente consegue contato direto com o dono ou pelo menos com quem vai repassar para o dono. No caso da Uber não, porque é uma empresa multinacional, internacional, daí é difícil modificar alguma coisa (ENTREVISTADO 2).

A partir do exposto, podemos concluir que as reivindicações dos motoristas, até o presente momento do seu desenvolvimento organizativo, estão voltadas para a regulação de um serviço, com poucas demandas em relação aos direitos trabalhistas. É significativo que no conteúdo reivindicatório não encontremos demandas relacionadas à carga horária, ao pagamento de taxas às empresas (ou melhor afirmando, ao salário) ou à garantia de direitos como férias, em síntese, essas seriam demandas inerentes à subordinação do trabalho. Contudo, aos trabalhadores por aplicativo tal questão a qual configura vínculo empregatício, não está presente em seu ideário. É aqui que identificamos a presença e a força do discurso do empreendedorismo. Não encontramos nenhum motorista que diga se sentir empreendedor e todos veem a necessidade de melhores condições de trabalho. Entretanto, demandas por vínculo empregatício ou por outras formas de organização coletiva do trabalho não parecem estar presentes, até o presente momento. Há que se salientar a dificuldade de se efetivar vínculo empregatício diante de um contingente gigante de motoristas cadastrados não só no Brasil, quanto no mundo. Ou seja, o próprio modelo de funcionamento da Uber e de outras empresas-aplicativos já contribui para inviabilizar o estabelecimento da relação trabalhista. Todavia, constatar isso não significa enxergar as pautas reivindicatórias como menores ou individualistas, pelo contrário, o próprio processo organizativo e de solidariedade estabelecido demonstra a preocupação dos motoristas por melhores condições de trabalho e a preocupação com seus pares. Abaixo, segue a árvore de associação que sintetiza o processo de resistência:

**Imagem 5 - Árvore de associação de ideias na esfera da resistência**



Fonte: elaboração própria, 2020.

Em síntese, o processo de resistência mescla processos informais e formais de organização dos motoristas. É interessante que a socialização entre os motoristas tenha vindo antes do momento reivindicatório em si, sendo parte necessária para criar vínculos e construir identificação entre os motoristas.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo da pesquisa demonstramos, de um lado, a necessidade do controle do processo de trabalho voltado para a garantia da exploração do trabalho e, conseqüentemente, da extração de mais-valor e, de outro lado, as mudanças pelas quais a forma como o controle se efetiva. Além disso, abordamos o seu correlato, a subordinação, e demonstramos como essa pode estar presente mesmo em atividades de trabalho na qual não há vínculo empregatício juridicamente firmado.

Também demonstramos que as mudanças no controle e na subordinação estão diretamente relacionadas com as alterações em curso a nível econômico, ou melhor, à necessidade do capital em construir novos padrões de acumulação diante de crises econômicas que, em síntese, encontram-se em desenvolvimento com a indústria 4.0 e a Quarta Revolução Tecnológica. Além disso, esse cenário vem acompanhado de uma superexploração do trabalho (ALVES, 2019) — não mais marca da periferia do capitalismo, mas estende-se globalmente — que busca novos ganhos de produtividade, no qual as plataformas tecnológicas (os aplicativos) são agentes centrais nessa nova forma de acumulação. Salienta-se que a flexibilização do trabalho, marcada pela precarização e pela informalidade não são frutos da Quarta Revolução Industrial, mas intensificam-se com os elementos introduzidos por essa. Contudo, ela sozinha não garante por si só a superexploração e está imbricada com o processo de financeirização, no qual há a predominância do capital fictício sobre o capital industrial, e com as políticas de cunho neoliberal que permitem a retirada de direitos trabalhistas e a desregulamentação financeira a níveis exacerbados. A consequência é um aumento vertiginoso das desigualdades sociais e, conseqüentemente, do crescimento de grandes fortunas, nas quais temos dados como este: em 2019, os bilionários do mundo, que somavam apenas 2.153 indivíduos, detinham mais riqueza do que 4,6 bilhões de pessoas (OXFAM, 2019).

Assim como o trabalho é transformado, podemos afirmar que a parte que explora o trabalho também o é. É o que vimos com Coutrot (2005) e Braga (2009), na afirmação de que o novo contexto marcado pela dominação financeira traz consigo uma alteração do ambiente institucional das empresas, com a empresa neoliberal apresentando, ao mesmo tempo, uma centralização pela esfera financeira com uma estrutura descentralizada e em rede. A empresa-aplicativo Uber, portanto, comporta as três esferas organizacionais elencadas por

Coutrot (2005): é possível identificarmos a Uber como uma empresa de primeiro nível, marcada pela inovação e pelo alto uso de tecnologias informacionais; a empresa também possui caráter neofordista, sendo esse o segundo nível, ao contar com aproximadamente vinte mil funcionários ao redor do mundo, inclusive da área de engenharia e técnicos comerciais, como descrito anteriormente, garantindo a “montagem” de seu produto; e, por fim, ainda que os motoristas não configuram uma empresa, as principais características da empresa de terceiro nível estão presentes no trabalho de motoristas por aplicativo, isto é, o neotaylorismo e a terceirização. As tarefas são rotinizadas e parcelizadas, ocorrendo a intensificação da exploração por meio das tecnologias digitais que intensificam a expropriação do saber e o controle do trabalho (COUTROT, 2005). Em síntese, o paradigma Uber de empresa consegue congrega em si os três níveis organizacionais da empresa neoliberal, porém de forma distinta da empresa fordista, cujo controle se dava por meio burocrático e centralizado. Agora o controle é digital e descentralizado.

A uberização do trabalho apresenta-se como uma nova forma de exploração do trabalho, possuindo configurações distintas, mas carregando em si a velha relação capital-trabalho, na qual impera uma desigualdade profunda. Uma dessas novas configurações está relacionada ao tema desta pesquisa, o controle e a subordinação do trabalho. A categoria do controle surge a partir da compreensão de que a opressão capital-trabalho não se dava exclusivamente da esfera estatal, mas também das condições do processo de produção (LEITE, 1994). Com isso, o olhar se volta para a compreensão dos mecanismos presentes no processo de trabalho que possibilitam uma maior exploração do trabalho, como também a resistência por parte dos trabalhadores a esses mecanismos. Com Braverman (1987) vimos que o controle sobre o processo de trabalho está presente tanto no chão de fábrica quanto no setor de serviços, sendo a tecnologia um dos elementos centrais para a garantia do controle. Nessa perspectiva, a evolução da tecnologia e da organização do trabalho caminharão no sentido de cada vez mais controlar o processo de trabalho, no qual a qualificação do trabalhador torna-se secundária.

Em relação ao controle, aqui como controle do processo de trabalho e não um controle societário, deixará de ser um controle pessoalizado na figura de um gerente e transitará para um controle impessoal, isto é, o controle por algoritmos efetivado por meio de aplicativos ou plataformas tecnológicas. Esse controle por meio de mecanismos tecnológicos, que garante o controle do trabalho de um contingente enorme de trabalhadores ultrapassando as fronteiras

dos países, é extremamente necessário para o capital em um contexto marcado pela financeirização, na qual temos uma predominância do capital fictício sobre o capital industrial. Como vimos, é esse processo que permite a formação de fortunas absurdamente imensas.

Em relação à subordinação, essa é ainda mais difícil de afirmar sua existência. Afinal, até então, somente colocamos a presença da subordinação em nítidos vínculos empregatícios firmados. Contudo, a dificuldade em encontrá-la não significa sua ausência ou menor importância. No trabalho uberizado, a subordinação será ainda mais cruel, pois se valerá de uma subordinação econômica e não mais uma subordinação hierárquica. Com isso, é a imposição da sobrevivência que garantirá a efetividade da subordinação.

A partir disso, buscamos desvendar como esse novo controle e essa nova subordinação se enraízam, ou seja, como ambos se estruturam no trabalho uberizado a partir de mecanismos mobilizados pelo controle e pela subordinação. Afirmamos que não ocorrem de maneira mecânica, tendo nos motoristas sujeitos passivos em relação à imposição firmada. Mas que o controle e a subordinação possuem as dimensões de consentimento, de conflito e de resistência, às quais não se colocam de maneira etapista nem unívoca, mas se entrelaçam no cotidiano do trabalho.

Em relação ao consentimento vimos como o motorista assimila as condições do trabalho uberizado introjetando a precarização do trabalho. Aqui a ideologia do empreendedorismo se apresenta com força, não no sentido dos motoristas verem no exercício do seu trabalho um empreendimento, mas de justificarem a exploração do trabalho a partir do que eles veem como vantajoso, a exemplo da definição da sua jornada de trabalho. Além disso, o consentimento no trabalho uberizado está menos atrelado ao espírito empreendedor e mais à facilidade de acesso de um trabalho informal, ou seja, ao imperativo da sobrevivência e, dentro disso, o motorista procurará aquele algo mais que dê sentido ao trabalho realizado, dado que não é o trabalho almejado, mas é o trabalho possível e aqui vemos nitidamente, como a superexploração do trabalho é assimilada pelo motorista.

No que concerne ao conflito, eles por óbvio existem e são fonte de incômodo constante para os motoristas. Contudo, o conflito principal advindo da relação capital-trabalho que a princípio teria como eixo central um conflito diretamente à empresa é tangenciado em outros fatores, como na relação com os usuários, com as regras de gerenciamento do aplicativo e com o Estado quando do tema da segurança pública. Essa é uma construção

importante para o controle do trabalho, pois faz com que a gênese de tais incomodações nunca ou poucas vezes seja de fato alcançada, ou seja, a Uber passa ao largo do centro dos problemas. Além disso, ao motorista o conflito parece se estabelecer mais diante de uma serviço mal garantido pela empresa e menos pela adversidade do trabalho.

Por conseguinte, na esfera da resistência apresentamos grandes pistas acerca da organização dos motoristas. Diferentemente do que inicialmente se comungava, há processos organizativos em curso de trabalhadores por aplicativo que demonstram a preocupação dos motoristas por melhores condições de trabalho.

A partir disso, concluímos que o controle e a subordinação na uberização do trabalho são construídos de maneira a se apresentarem da forma menos aparente possível, ou seja, é o controle informal do processo de trabalho e de sua exploração. Controle e subordinação estão presentes, mas camuflados por meio do elemento tecnológico e do discurso do empreendedorismo, com regras pouco nítidas. O motorista sabe que a Uber lucra absurdamente sobre a atividade que ele realiza, contudo, diante da maneira que o controle e a subordinação se apresentam, a relação da empresa-aplicativo com o motorista tende a aparecer não como exploração do trabalho, mas como uma simples relação de serviço. É como se a relação entre a Uber e os motoristas fosse a mesma relação entre os motoristas e a empresa dona do serviço de internet por eles utilizado. O controle informal, portanto, é ainda mais agressivo para os motoristas, pois as normas e as regras não estão expostas pela empresa-aplicativo e estão diretamente vinculadas à permanência no aplicativo e, conseqüentemente, à sobrevivência do motorista. O motorista faz parte de um jogo no qual desconhece as regras de arbitragem e pode ser expulso do campo a qualquer momento.

Por fim, se faz necessário analisar os desdobramentos de tais processos que, ainda, estão somente no início das transformações advindas com a Quarta Revolução Tecnológica e a uberização do trabalho. De início, podemos afirmar que, ainda que a uberização intensifique a fragmentação dos trabalhadores, de longe se descarta a hipótese de uma subordinação absoluta. Com a uberização do trabalho temos uma série de questões a serem investigadas e, a partir desta pesquisa, foi possível identificar algumas que julgamos pertinentes e que não puderam ser investigadas, dado o escopo da pesquisa. Assim, é relevante aprofundarmos o perfil dos motoristas por aplicativo com maior número de dados qualitativos e a diferenciação do trabalho por aplicativo levando em consideração questões de gênero e de raça. Além disso, com as últimas movimentações dos entregadores por aplicativo também nos suscita investigar

mais a fundo a organização dos trabalhadores por aplicativo e também indagamos se há alguma diferenciação de trabalho e de perfil entre motoristas e entregadores por aplicativo.

## 7 REFERÊNCIAS

ABÍLIO, Ludmila Costhek. **Make up do trabalho**: uma empresa e um milhão de revendedoras. Campinas: Unicamp, 2011. 307 f. (Doutorado em Ciências Sociais) – Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2011.

\_\_\_\_\_. **Uberização do trabalho**: subsunção real da viração. Disponível em:  
<https://blogdaboitempo.com.br/2017/02/22/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-viracao/>. Acesso: fevereiro de 2017.

\_\_\_\_\_. **Uberização e viração**: mulheres periféricas no centro da acumulação capitalista. In: Margem Esquerda, n. 31, 2º semestre, 2018.

ANDRÉ, Marli Eliza de. **Estudo de Caso em Pesquisa e avaliação educacional**. Brasília: Liber Livro Editora, 2005.

ABRAMOVAY, Ricardo. **A economia híbrida do século XXI**. In: COSTA, Eliane; AGUSTINI, Gabriela. De baixo para cima. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2014.

\_\_\_\_\_. **Ética, economia e rupturas tecnológicas**: uma entrevista com o professor Ricardo Abramovay. In: ZANATTA, Rafael; PAULA, Pedro; KIRA, Beatriz (org.). Economias do compartilhamento e o direito. Curitiba: Juruá, 2017.

\_\_\_\_\_. Tendências da economia compartilhada. São Paulo, 29 de dez. 2014b. Disponível em: <http://ricardoabramovay.com/tendencias-da-economia-compartilhada/> Acesso em: 15 de mar. 2019.

ALVES, Giovanni. **Capitalismo global y superexplotación del trabajo**. Breves notas teóricas. In: VALENCIA, Adrián Sotelo (coord.). El trabajo en el capitalismo global: problemáticas y tendencias. Barcelona: Anthropos Editorial, 2019.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005.

\_\_\_\_\_. **Trabalho**. In: CATTANI, Antonio David; HOLZMANN, Lorena. Dicionário de Trabalho e Tecnologia. Porto Alegre: Zouk, 2011.

\_\_\_\_\_. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

\_\_\_\_\_. **Proletariado digital, serviços e valor**. In: ANTUNES, Ricardo. Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida: o mosaico da exploração. São Paulo: Boitempo, 2019.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BATTISTON, Márcia; CRUZ, Roberto; HOFFMANN, Maria Helena. Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo. In: **Estudos de Psicologia**, 11 (3), 2006, p. 333-343.

BAUMGARTEN, Maíra; HOLZMANN, Lorena. **Tecnologia**. In: CATTANI, Antonio David; HOLZMANN, Lorena. Dicionário de Trabalho e Tecnologia. Porto Alegre: Zouk, 2011.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista**: a degradação do trabalho no século XX. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987.

BRAGA, Ruy. **A vingança de Braverman**: o infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRASIL. Presidência da República. Subchefia para assuntos jurídicos. **Lei n. 13.640, de 26 de março de 2018**. Altera a Lei n. 12.587, de 3 de janeiro de 2012, para regulamentar o transporte remunerado privado individual de passageiros. 2018a.

BURAWOY, Michael. **Manufacturing consent**. Chicago: University of Chicago Press, 1979.

\_\_\_\_\_. Manufacturing Consent revisitado: uma nova aproximação. In: **Revista Outubro**, n. 29, nov. de 2017.

CANTOR, Renán Vega. **A expropriação do tempo no capitalismo atual**. In: ANTUNES, Ricardo. Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida: o mosaico da exploração. São Paulo: Boitempo, 2019.

CARCANHOLO, Marcelo. Crise econômica atual e seus impactos para a organização da classe trabalhadora. **Aurora**, Marília, n. 6, p. 1-10, ago. 2010.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. **O caso Uber e o controle por programação**: de carona para o século XIX. In: LEME, Ana Carolina et al (org.). Tecnologias disruptivas e a exploração do trabalho humano. São Paulo: LTr, 2017.

CARVALHO, Vinícius Marques de; MATTIUZZO, Marcelo. **Confiança, reputação e redes**: uma nova lógica econômica? In: ZANATTA, Rafael; PAULA, Pedro; KIRA, Beatriz (org.). Economias do compartilhamento e o direito. Curitiba: Juruá, 2017.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação**: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 2007.

CHAVES JUNIOR, José Eduardo et al. **Subordinação, dependência e alienidade no trânsito para o capitalismo tecnológico**. In: LEME, Ana Carolina et al (org.). Tecnologias disruptivas e a exploração do trabalho humano. São Paulo: LTr, 2017.

CHESNAIS, François. **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.

CATTANI, Antonio D. **Riqueza e desigualdades**. In: Caderno CRH, Salvador, v. 22, n. 57, set/dez, 2009, p. 547-562.

CATTANI, Antonio D. **A riqueza desmistificada** = Demystifying wealth. Porto Alegre: Marcavizual, 2014.

\_\_\_\_\_. **Ricos, podres de ricos**. Porto Alegre, Marcavizual, 2018.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. **Relações trabalhistas no contexto da indústria 4.0**. Brasília: CNI, 2017.

COTANDA, Fernando Coutinho. **Os 40 anos de Trabalho e capital monopolista de Harry Braverman**: a persistente fragilidade sindical nos assuntos relacionados ao processo de trabalho. In: Revista de Ciências Sociais, Fortaleza, v. 46, n.2, jul/dez, 2015, p. 173-200.

COUTROT, Thomas. **Organização do trabalho e financeirização das empresas**: a experiência europeia. In: Revista Outubro, n.12, p. 33-43, 2005.

CRESSEY, Peter; MACINNES, John. **Voting for Ford**: Industrial Democracy and the Control of Labour. In: Capital and Class, n. 11, 1980, p. 5-33.

DELEUZE, Gilles. **Conversações**. São Paulo: Editora 34, 2008.

EDWARDS, P. K. **Understanding conflict in the labour process**: the logic and autonomy of Struggle. In: Knights; Willmott (orgs.). Labour Process Theory. London: Macmillan, 1990.

FARIA, José Henrique de. **Tecnologia e processo de trabalho**. Curitiba: Editora UFPR, 1992.

FERNANDES, Florestan. **Capitalismo dependente e classes sociais na América Latina**. Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

FONTES, Virgínia. **Capitalismo em tempos de uberização**: do emprego ao trabalho. In: Marx e o Marxismo v.5, n.8, jan/jun 2017.

FORBES. **20 maiores bilionários do mundo em 2019**. São Paulo, 5 de mar. 2020. Disponível em: <https://forbes.com.br/listas/2019/03/20-maiores-bilionarios-do-mundo-em-2019/>. Acesso em: 10 de mar. de 2020.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir**: nascimento da prisão. Petrópolis: Vozes, 2014.

GRAMSCI, Antonio. **Cadernos do cárcere**: Os intelectuais. O princípio educativo. Jornalismo. Volume 2. Edição e tradução: Carlos Nelson Coutinho. 3ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1992.

\_\_\_\_\_. **O enigma do capital**: e as crises do capitalismo. São Paulo: Boitempo, 2011.

HOLZMANN, Lorena. **Processo de trabalho II**. In: CATTANI, Antonio David; HOLZMANN, Lorena. Dicionário de Trabalho e Tecnologia. Porto Alegre: Zouk, 2011.

\_\_\_\_\_. **Controle e disciplinamento da força de trabalho**: estratégias e resistências. Porto Alegre: Escritos, 2015.

JANSEN, Aline; MAEHLER, Alisson. **O uso da tecnologia da informação como mecanismo de controle**: análise de múltiplos casos no setor bancário. In: Revista de Gestão do Unilasalle, Canoas, v. 5, n.1, p. 135-152, 2016.

KALIL, Renan. **Direito do trabalho e economia de compartilhamento**: desafios do trabalho na multidão. In: ZANATTA, Rafael; PAULA, Pedro; KIRA, Beatriz (org.). Economias do compartilhamento e o direito. Curitiba: Juruá, 2017.

\_\_\_\_\_. **Capitalismo de plataforma e direito do trabalho**: crowdwork e trabalho sob demanda por meio de aplicativos. São Paulo: USP, 2019.386 f. (Doutorado em Direito) - Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

LEITE, Marcia de Paula. **O futuro do trabalho**: novas tecnologias e subjetividade operária. São Paulo: Página Aberta, 1994.

LOJKINE, Jean. **A revolução informacional**. São Paulo: Cortez, 1999.

LUCE, Mathias Seibel. **Teoria marxista da dependência**: problemas e categorias - uma visão histórica. São Paulo: Expressão Popular, 2018.

MANDEL, Ernest. **Iniciação à teoria econômica marxista**. Porto: Afrontamento, 1975.

MARGLIN, Stephan. **Origem e funções do parcelo das tarefas** (para que servem os padrões?). In: GORZ, André. Crítica da divisão do trabalho. São Paulo: Martins Fontes, 1980.

MARINI, Ruy Mauro. **Dialética da dependência (1973)**. In: TRASPADINI, Roberta; STÉDILE, João Pedro (orgs.). **Ruy Mauro Marini**: vida e obra. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

MARTINS, Helena. **Comunicações em tempos de crise**: economia e política. São Paulo: Expressão Popular, Fundação Rosa Luxemburgo, 2020.

MARX, Karl. **Os manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Boitempo, 2004.

\_\_\_\_\_. **A ideologia alemã**. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

\_\_\_\_\_. **O capital**, Livro I: o processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo, 2013.

\_\_\_\_\_. **O capital**, Livro III: o processo global da produção capitalista. São Paulo: Boitempo, 2017.

MATTELART, Armand. **História da utopia planetária**: da cidade profética à sociedade global. Porto Alegre: Sulina, 2002.

MÉSZÁROS, István. **Para além do capital**: rumo a uma teoria da transição. São Paulo: Boitempo, 2002.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. **Economia Política**: uma introdução crítica. São Paulo: Cortez, 2006.

NOVAES, Henrique. **O fetiche da tecnologia**: a experiência das fábricas recuperadas. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

OLIVEIRA, Carol; SALOMÃO, Karin. Os números secretos da Uber: US\$ 1 bi no Brasil, US\$ 11 bi no mundo. **Exame**. São Paulo, 11 de abr. 2019. Disponível em: <https://exame.com/negocios/os-numeros-secretos-da-uber-us-1-bi-no-brasil-us-11-bi-no-mundo/#:~:text=No%20mundo%2C%20a%20Uber%20teve,35%25%20em%20rela%C3%A7%C3%A3o%20a%202017>. Acesso em: 5 de mai. 2019.

OLIVEIRA, Ricardo Costa de. **Famílias, poder e riqueza**: redes políticas no Paraná em 2007. In: Sociologias, Porto Alegre, v. 1, n.1, jan/jun., p. 150-169, 2007.

OLIVEIRA, Ricardo de. **Pragmatismo e idealismo sindical**: legitimar ou legitimar-se frente ao avanço da terceirização. São Paulo: Annablume, 2017.

ORWELL, George. **1984**. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

OXFAM. **Tempo de cuidar**. O trabalho não remunerado e mal pago e a crise global da desigualdade. Reino Unido: Oxfam GB, 2020. Disponível em: <https://www.oxfam.org.br/justica-social-e-economica/forum-economico-de-davos/tempo-de-cuidar/>. Acesso em: 4 de fev. 2020.

PIKETTI, Thomas. **O capital no século XXI**. Rio de Janeiro: Editora Intrínseca, 2013.

PIQUERAS, Andrés. **Valor, empleo, clase y capital en la cuarta revolución industrial**. In: VALENCIA, Adrián Sotelo (coord.). El trabajo en el capitalismo global: problemáticas y tendencias. Barcelona: Anthropos Editorial, 2019.

PINTO, Geraldo Augusto. **A organização do trabalho no século XX**: taylorismo, fordismo, toyotismo. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

PORTO ALEGRE. **Lei n. 12.423 de junho de 2018**. Dispõe sobre o serviço de transporte motorizado privado e remunerado de passageiros na categoria Aplicações de Internet. 2018.

POULANTZAS, Nicos. **As classes sociais no capitalismo hoje**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975.

RAMALHO, José Ricardo. **Controle, conflito e consentimento na Teoria do Processo de Trabalho**: um balanço do debate. In: BIB (ANPOCS), n.32, 1991.

REIS, Daniela; CORASSA, Eugênio. **Aplicativos de transporte e plataforma de controle: o mito da tecnologia disruptiva do emprego e a subordinação por algoritmos.** In: LEME, Ana Carolina et al (org.). *Tecnologias disruptivas e a exploração do trabalho humano.* São Paulo: LTr, 2017.

RONSEMANN, Marcos Roitman. **Neoliberalismo.** Enciclopédia Latinoamericana. Disponível em: <http://latinoamericana.wiki.br/verbetes/n/neoliberalismo>. Acesso em: 28 de mar. 2018.

ROSENFELD, Cinara. **Autonomia outorgada e apropriação do trabalho.** In: *Revista Sociologias*, ano 6, n. 12, jul/dez 2004.

SAFFIOTI, Heleieth. **Emprego doméstico e capitalismo.** Petrópolis: Vozes, 1978.

\_\_\_\_\_. **A mulher na sociedade de classes.** São Paulo: Expressão Popular, 2013.

SCAPINI, Ezequiel Zanco. **A construção social de mercados: estudo de uma incubadora tecnológica de cooperativas populares.** Porto Alegre: UFRGS, 2012, 54 f. (Graduação em Ciências Sociais) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

SCHOLZ, Trebor. **Uberworked and underpaid: how workers are disrupting the digital economy.** Cambridge: Polity, 2016.

SCHOR, Juliet. **Debatendo a economia do compartilhamento.** In: ZANATTA, Rafael; PAULA, Pedro; KIRA, Beatriz (org.). *Economias do compartilhamento e o direito.* Curitiba: Juruá, 2017.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial.** São Paulo: Edipro, 2016.

SLEE, Tom. **Uberização: a nova onda do trabalho precarizado.** São Paulo: Elefante, 2017.

SODRÉ, Lu. Retrospectiva 2019. **Brasil de Fato.** São Paulo, 24 de dez. 2019. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2019/12/24/retrospectiva-2019-or-brasil-a-venda-estagnacao-economica-desemprego-e-precarizacao>. Acesso em: 20 de jun. 2019.

STANDING, Guy. **O precariado: a nova classe perigosa.** São Paulo: Autêntica, 2013.

STONE, Brad. **As upstarts: como a Uber, o Airbnb e as killer companies do novo Vale do Silício estão mudando o mundo.** Rio de Janeiro: Intrínseca, 2017.

SUPIOT, Alain. **La gouvernance par les nombres.** Paris: Fayard, 2015.

TESSARINI JUNIOR, Geraldo; SALTORATO, Patrícia. **Impactos da indústria 4.0 na organização do trabalho: uma revisão sistemática da literatura.** In: *Revista Produção Online*, v. 18, n. 2, p. 743-769, 2018.

TRASPADINI, Roberta; STÉDILE, João Pedro (orgs.). **Ruy Mauro Marini: vida e obra.** São Paulo: Expressão Popular, 2005.

UBER. About. Disponível em: <https://www.uber.com/br/pt-br/about/>. Acesso em: 20 de junho de 2019.

VALENCIA, Adrián Sotelo. **Trabajo y superexplotación**: una revalorización positiva. In: VALENCIA, Adrián Sotelo (coord.). El trabajo en el capitalismo global: problemáticas y tendencias. Barcelona: Anthropos Editorial, 2019.

VASCONCELLOS, Hygino. Em três anos mais de 22 mil motoristas de aplicativos foram assaltados no RS. **Zero Hora**. Porto Alegre, 19 de jul. 2019. Disponível: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/seguranca/noticia/2019/07/em-tres-anos-mais-de-22-mil-motoristas-de-aplicativos-foram-assaltados-no-rs-cjyadycsj03aa01ms9b71z0n3.html> . Acesso em: 28 de jan. 2020.

WEBER, Max. **A ética protestante e o “espírito” do capitalismo**. Companhia das Letras, 2004.

ZANATTA, Rafael A. F. **Economias do compartilhamento**: superando um problema conceitual. In: ZANATTA, Rafael; PAULA, Pedro; KIRA, Beatriz (org.). Economias do compartilhamento e o direito. Curitiba: Juruá, 2017.

## **ANEXO 1 - Roteiro entrevista semi-estruturada**

### **Apresentação geral**

- 1) Idade
- 2) Escolaridade
- 3) Estado civil
- 4) Filhos
- 5) Cidade onde mora?
- 6) Quais aplicativos usa?
- 7) Quais cidades atua/trabalha?

### **Engajamento no trabalho**

- 8) Por que decidiu trabalhar como motorista por aplicativo?
- 9) O que você mais gosta?
- 10) O que menos gosta?
- 11) Você está satisfeito? Quais são suas perspectivas?
- 12) Como você enxerga a empresa?
- 13) Como é sua relação com os usuários?
- 14) Como é a sua relação com outros motoristas?
- 15) Como seus familiares/amigos veem a sua escolha de trabalhar como motorista por aplicativo?

### **Organização jornada de trabalho**

- 16) Quantas horas trabalha por dia e quantos dias da semana?
- 17) Em quais horários do dia você trabalha?
- 18) Considera a carga horária: suficiente, insuficiente, excessiva?
- 19) Como é a sua rotina diária? (incluindo outras atividades)
- 20) Os dias de trabalhos são sempre assim ou mudam?
- 21) Você considera sua rotina satisfatória?
- 22) Há vezes que você tem vontade de não trabalhar? Por quê? O que você faz: vai trabalhar ou não?

### **Uso do tempo fora do local de trabalho**

- 23) Que outras atividades você faz?
- 24) Quanto tempo você dedica?
- 25) Considera a carga horária: suficiente, insuficiente, excessiva?
- 26) Quando não está trabalhando como motorista sente que deveria estar?
- 27) Você sente que a jornada de trabalho afeta sua rotina fora? Como?
- 28) Se você pudesse diminuir sua carga horária, o que você faria com esse tempo?

### **Jornada de trabalho anterior à Uber**

- 29) Atividade exercida
- 30) Como era sua rotina antes da Uber?
- 31) A quantidade de horas aumentou, se manteve ou diminuiu?
- 32) Você prefere antes ou agora?

### **Relação com a empresa**

- 33) A empresa exige algum tipo de comportamento?
- 34) Você já teve algum tipo de promoção/prêmio?
- 35) Você já teve algum tipo de sanção/ advertência/ punição?
- 36) Você consegue ter algum tipo de negociação com a empresa?
- 37) Quando a empresa exige alguma coisa que você acha injusto, o que você faz?

**Relação com o usuário**

- 38) Como é a relação com os passageiros?
- 39) O usuário exige algum tipo de comportamento?
- 40) Você já sofreu avaliações negativas? (estrelas ou escritos)
- 41) Você pode contestar a avaliação?
- 42) Você já teve avaliações positivas? Como foi pra você?

**Resistência/engajamento**

- 43) Você participa de alguma atividade coletiva com demais motoristas?
- 44) Você participa do sindicato?
- 45) Tem ou teve algum processo de jurídico com a empresa?

**Renda**

- 46) Você considera sua renda satisfatória?
- 47) Quanto recebe?

**Saúde**

- 48) Depois de algumas horas trabalhadas tu sente cansaço?
- 49) Depois de algumas horas trabalhadas tu sente dores no corpo?
- 50) Já ficou doente no período enquanto motorista por aplicativo?
- 51) Quando tu volta para casa sente alguma dificuldade em dormir?

## ANEXO 2 - Lista de empresas e suas descrições

**Amazon:** empresa com sede em Seattle, nos Estados Unidos, com atuação em comércio eletrônico, computação em nuvem, *streaming* digital e inteligência artificial. Fundada por Jeff Bezos, atualmente o maior bilionário do mundo, segundo Forbes (2019).

**Amazon Mechanical Turk:** serviço de *crowdsourcing* da Amazon que contrata trabalhadores remotos terceirizados para realização de microtarefas, como verificação de dados, criação de conteúdo, etc.

**AngelList:** empresa dos Estados Unidos voltada para o desenvolvimento de *startups*, com atração de investidores-anjo.

**Baidu:** empresa chinesa com serviço de site de buscas (como o Google). Possui também o Baidu Baike, similar a Wikipedia.

**Cabify:** empresa com fundação na Espanha, cujo serviço é de transporte individual privado de passageiros por aplicativo (como a Uber).

**Careem:** empresa de aluguel de veículos, subsidiária da Uber, com sede nos Emirados Árabes.

**Didi:** empresa da China cujo serviço é de transporte individual privado de passageiros por aplicativo (como a Uber). A empresa comprou a filial da Uber na China em 2016.

**Ebay:** empresa fundada nos Estados Unidos, cujo serviço consiste em um site para compra e venda de bens, no qual qualquer pessoa pode negociar algum produto.

**Easy Taxi:** empresa brasileira fundada em 2011, cujo serviço é o de transporte individual privado de passageiros por aplicativo, porém com táxis.

**Expa:** empresa nos Estados Unidos formada por Garret Camp, fundador da Uber, cujo serviço é o desenvolvimento de startups com atração de investidores-anjo.

**First Round Capital:** empresa de capital de risco fundada nos Estados Unidos, cujo serviço consiste no financiamento de *startups*.

**Garupa:** empresa brasileira fundada em 2017, cujo serviço é o de transporte individual privado de passageiros por aplicativo.

**Goldman Sachs:** empresa financeira sediada nos Estados Unidos que atua como banco de investimento para governos e grandes empresas. É um dos compradores de títulos da dívida pública de seu país.

**Google Ventures:** atualmente GV, é uma empresa dos Estados Unidos voltada para investimentos de capital de risco pertencente à empresa Alphabet, assim como a Google.

Grab:

**Hailo:** antiga empresa britânica cujo serviço é o de transporte individual privado de passageiros por aplicativo, porém com táxis. Em 2016, a empresa foi vendida para empresa alemã myTaxi.

**Lyft:** empresa estadunidense cujo serviço é o de transporte individual privado de passageiros por aplicativo. Inicialmente, o serviço da Lyft era voltado para o compartilhamento de caronas.

**OLX:** empresa holandesa, cujo serviço consiste em um site para compra e venda de bens, no qual qualquer pessoa pode negociar algum produto.

**Qatar Investment Authority:** fundo soberano do Qatar, órgão especializado em investimentos nacionais e estrangeiros.

**Sidecar:** empresa estadunidense cujo serviço é de transporte individual privado de passageiros por aplicativo.

**Stumble Upon:** empresa criada por Garret Camp, fundador da Uber, cujo serviço é a descoberta de sites.

**Yandex:** empresa de internet russa e que possui serviço de site de busca, a exemplo do Google.

**Zappos:** empresa de vareja estadunidense adquirida pela Amazon.

**99Pop:** empresa brasileira fundada em 2012 como serviço de táxi e hoje seu serviço é o de transporte individual privado de passageiros por aplicativo.

**10100:** fundo de investimento criado por Travis Kalanick, fundador da Uber, sendo seus principais investimentos são na China e na Índia.

### Anexo 3 - Dados dos motoristas entrevistados

ENTREVISTADO	SEXO	IDADE	ESCOLARIDADE	ESTADO CIVIL	FILHOS	DEPENDENTES DA RENDA	OUTRAS FORMAS DE RENDA	TEMPO DE MOTORISTA	CARRO PROPRIO	HORAS TRABALHADAS NA SEMANA COMO MOTORISTA
1	M	27	EMC	So	0	0	S	3 meses	S	45
2	F	40	ESC	So	1	2	N	2 anos	S	70
3	M	54	ESI	C	1	2	N	4 a	S	58
4	M	46	EMC	C	2	3	S	2 a e 6 m	S	62
5	M	55	ESC	C	2	3	N	3 a	S	98
6	F	41	ESI	C	2	3	N	2 a	N	84
7	M	40	EMC	C	1	3	N	2 a	S	98
8	M	54	EMC	D	2	1	S	3 a	S	36
9	F	38	EMC	C	3	4	N	2 a	S	77
10	M	34	ESI	So	0	1	N	3 a	S	98
11	M	30	ESI	So	0	0	N	1 a e 6 m	S	60

Fonte: elaboração própria, 2019.

#### Legenda:

EM: Ensino Médio Completo

EMC: Ensino Médio Completo

ESI: Ensino Superior Incompleto

ESC: Ensino Superior Completo

So: Solteiro

C: Casado

D: Divorciado

S: Sim

N: Não

## ANEXO 4 - Termos e condições da Uber

### UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

#### TERMOS E CONDIÇÕES:

Última atualização: 16 de março de 2017

#### 1. RELACIONAMENTO CONTRATUAL

Estes Termos de uso (“*Termos*”) regem seu acesso e uso, como pessoa física, dentro do Brasil, de aplicativos, sítios de Internet, conteúdos, bens e também serviços (os “*Serviços*”) disponibilizados pela Uber do Brasil Tecnologia Ltda., sociedade de responsabilidade limitada, estabelecida no Brasil, com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 201, 26º e 27º andares, salas 2601 e 2701, CEP 05426-100, São Paulo/SP, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob n. 17.895.646/0001-87 (“*Uber*”) ou qualquer de suas afiliadas.

**POR FAVOR, LEIA COM ATENÇÃO ESTES TERMOS ANTES DE ACESSAR OU USAR OS SERVIÇOS.**

Ao acessar e usar os Serviços você concorda com os presentes termos e condições, que estabelecem o relacionamento contratual entre você e a Uber. Se você não concorda com estes Termos, você não pode acessar nem usar os Serviços. Mediante referido acesso e uso, estes Termos imediatamente encerram, substituem e superam todos os acordos, Termos e acertos anteriores entre você e qualquer Afiliada da Uber. A Uber poderá imediatamente encerrar estes Termos ou quaisquer Serviços em relação a você ou, de modo geral, deixar de oferecer ou negar acesso aos Serviços ou a qualquer parte deles, a qualquer momento e por qualquer motivo.

Termos adicionais poderão se aplicar a determinados Serviços, tais como condições para um evento, atividade ou promoção em particular, e esses Termos adicionais serão divulgados em relação aos respectivos Serviços. Termos adicionais são complementares e considerados parte integrante destes Termos para os efeitos dos respectivos Serviços. Termos adicionais prevalecerão sobre estes Termos em caso de conflito com relação aos referidos Serviços.

A Uber poderá alterar os Termos relativos aos Serviços a qualquer momento. Aditamentos entrarão em vigor quando a Uber fizer a postagem da versão atualizada dos Termos neste local ou das condições atualizadas ou Termos adicionais sobre o respectivo Serviço. O fato de você continuar a acessar ou usar os Serviços após essa postagem representa seu consentimento em vincular-se aos Termos alterados.

Nossa obtenção e uso de informações pessoais associadas aos Serviços está disciplinada na Declaração de Privacidade de Usuários da Uber (fora dos EUA) [Uber’s User Privacy Statement (Non-US)] localizada em <https://www.uber.com/legal/privacy/users/pt-BR>. A Uber ou qualquer de suas afiliadas poderá fornecer a uma gerenciadora de reclamações ou seguradoras qualquer informação necessária (inclusive suas informações de contato) se houver qualquer reclamação, litígio ou conflito, o que pode incluir acidente envolvendo você ou Prestadores Terceiros (inclusive um(a) motorista de uma rede de empresas de transportes), e essas informações ou dados forem necessários para solucionar a reclamação, litígio ou conflito.

#### 2. OS SERVIÇOS

Os Serviços integram uma plataforma de tecnologia que permite aos(às) Usuários(as) de aplicativos móveis ou sítios de Internet da Uber, fornecidos como parte dos Serviços (cada qual um “*Aplicativo*”), providenciar e programar Serviços de transporte e/ou logística e/ou compra de certos bens com terceiros provedores independentes desses Serviços, inclusive

terceiros fornecedores independentes de transporte, terceiros fornecedores independentes de logística e terceiros fornecedores independentes de bens, mediante contrato com a Uber ou determinadas Afiliadas da Uber (“*Prestadores Terceiros*”). A menos que diversamente acordado pela Uber em contrato escrito em separado firmado com você, os Serviços são disponibilizados para seu uso pessoal e não comercial. VOCÊ RECONHECE QUE A UBER NÃO É FORNECEDORA DE BENS, NÃO PRESTA SERVIÇOS DE TRANSPORTE OU LOGÍSTICA, NEM FUNCIONA COMO TRANSPORTADORA, E QUE TODOS ESSES SERVIÇOS DE TRANSPORTE OU LOGÍSTICA SÃO PRESTADOS POR PRESTADORES TERCEIROS INDEPENDENTES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS(AS) E NEM REPRESENTANTES DA UBER, NEM DE QUALQUER DE SUAS AFILIADAS.

#### **LICENÇA.**

Sujeito ao cumprimento destes Termos, a Uber outorga a você uma licença limitada, não exclusiva, não passível de sublicença, revogável e não transferível para: (i) acesso e uso dos Aplicativos em seu dispositivo pessoal, exclusivamente para o seu uso dos Serviços; e (ii) acesso e uso de qualquer conteúdo, informação e material correlato que possa ser disponibilizado por meio dos Serviços, em cada caso, para seu uso pessoal, nunca comercial. Quaisquer direitos não expressamente outorgados por estes Termos são reservados à Uber e suas afiliadas licenciadoras.

#### **RESTRICÇÕES.**

Você não poderá: (i) remover qualquer aviso de direito autoral, direito de marca ou outro aviso de direito de propriedade de qualquer parte dos Serviços; (ii) reproduzir, modificar, preparar obras derivadas, distribuir, licenciar, locar, vender, revender, transferir, exibir, veicular, transmitir ou, de qualquer outro modo, explorar os Serviços, exceto da forma expressamente permitida pela Uber; (iii) decompilar, realizar engenharia reversa ou desmontar os Serviços, exceto conforme permitido pela legislação aplicável; (iv) conectar, espelhar ou recortar qualquer parte dos Serviços; (v) fazer ou lançar quaisquer programas ou scripts com a finalidade de fazer scraping, indexação, pesquisa ou qualquer outra forma de obtenção de dados de qualquer parte dos Serviços, ou de sobrecarregar ou prejudicar indevidamente a operação e/ou funcionalidade de qualquer aspecto dos Serviços; ou (vi) tentar obter acesso não autorizado aos Serviços ou prejudicar qualquer aspecto dos Serviços ou seus sistemas ou redes correlatas.

#### **PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

Você reconhece que os Serviços podem ser disponibilizados sob diferentes marcas da Uber ou diferentes opções de solicitação associadas aos serviços de transporte ou logística prestados por terceiros independentes, inclusive marcas de solicitação de transporte atualmente referidas como “*Uber*”, “*UberBLACK*”, “*UberSELECT*”, “*uberX*”, “*UberBAG*”; “*UberENGLISH*”; “*UberBIKE*”, “*UberPOOL*”, e marcas de solicitação de logística atualmente referidas como “*UberRUSH*” e “*UberEATS*”. Você reconhece também que os Serviços podem estar disponíveis sob essas marcas e opções de solicitação oferecidas por, ou associadas a: (i) determinadas subsidiárias e afiliadas da Uber; ou (ii) Prestadores Terceiros independentes, inclusive motoristas de empresas de rede de transporte, detentores(as) de permissão para Serviços de transporte na categoria profissional ou detentores(as) de permissões, autorizações ou licenças de transporte similares.

#### **SERVIÇOS E CONTEÚDO DE TERCEIROS(AS).**

Os Serviços poderão ser disponibilizados e acessados em conexão com Serviços e conteúdo de terceiros(as) (inclusive publicidade) que a Uber não controlará. VOCÊ RECONHECE QUE TERMOS DE USO E POLÍTICAS DE PRIVACIDADE DIFERENTES PODERÃO SER APLICÁVEIS AO USO DESSES SERVIÇOS E CONTEÚDO DE TERCEIROS(AS). A UBER NÃO ENDOSSA ESSES SERVIÇOS E CONTEÚDO DE TERCEIROS(AS) E A

UBER NÃO SERÁ, EM HIPÓTESE ALGUMA, RESPONSÁVEL POR NENHUM PRODUTO OU SERVIÇO DESSES(AS) TERCEIROS(AS) FORNECEDORES(AS). Além disto, Apple Inc., Google, Inc., Microsoft Corporation ou BlackBerry Limited e/ou suas subsidiárias e afiliadas internacionais serão terceiros(as) beneficiários(as) deste Contrato, caso você acesse os Serviços usando aplicativos desenvolvidos para dispositivos móveis baseados em Apple iOS, Android, Microsoft Windows, ou Blackberry, respectivamente. Esses(as) terceiros(as) beneficiários(as) não são partes deste Contrato e não são responsáveis pela prestação dos Serviços ou por qualquer forma de suporte aos Serviços. Seu acesso aos Serviços usando esses dispositivos está sujeito às condições estabelecidas nos termos de serviços dos respectivos terceiros(as) beneficiários(as).

#### **TITULARIDADE.**

Os Serviços e todos os direitos sobre eles são e permanecerão de propriedade da Uber ou de propriedade das Afiliadas da Uber, ou de suas respectivas licenciadoras, conforme o caso. Estes Termos e o uso dos Serviços não lhe outorgam nem lhe conferem qualquer direito: (i) sobre os Serviços, exceto pela licença limitada concedida acima; ou (ii) de usar ou, de qualquer modo, fazer referência a nomes societários, logotipos, nomes de produtos ou de Serviços, marcas comerciais ou marcas de serviço da Uber ou de qualquer licenciadora da Uber.

### **3. O USO DOS SERVIÇOS**

#### **CONTAS DE USUÁRIOS.**

Para utilizar grande parte dos Serviços, você deve registrar-se e manter uma conta pessoal de usuário de Serviços (“Conta”). Você deve ter pelo menos 18 anos ou a maioridade exigida por lei em seu foro (se for diferente de 18 anos) para abrir uma Conta. Registro de Conta exige que você apresente à Uber certas informações pessoais, tais como seu nome, endereço, número de telefone celular e idade, assim como pelo menos um método de pagamento válido (cartão de crédito ou parceiro de pagamento aceito). Você concorda em manter informações corretas, completas e atualizadas em sua Conta. Se você não mantiver informações corretas, completas e atualizadas em sua Conta, inclusive se o método de pagamento informado for inválido ou expirado, você poderá ficar impossibilitado(a) de acessar e usar os Serviços ou a Uber poderá resolver estes Termos. Você é responsável por todas as atividades realizadas na sua Conta e concorda em manter sempre a segurança e o sigilo do nome de usuário e senha da sua Conta. A menos que diversamente permitido pela Uber por escrito, você poderá manter apenas uma Conta.

#### **CONDUTA E OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO.**

O Serviço não está disponível para uso para indivíduos menores de 18 anos. Você não poderá autorizar terceiros(as) a usar sua Conta, você não poderá permitir que pessoas menores de 18 anos recebam Serviços de transporte ou logística de Prestadores Terceiros, salvo se estiverem em sua companhia. Você não poderá ceder, nem de qualquer outro modo transferir, sua Conta a nenhuma outra pessoa ou entidade. Você concorda em cumprir todas as leis aplicáveis quando usar os Serviços e que somente poderá usar os Serviços para finalidades legítimas (por ex. não transportar materiais ilegais ou perigosos). Você não poderá, quando usar os Serviços, causar transtorno, aborrecimento, inconveniente ou danos à propriedade dos Prestadores Terceiros ou de qualquer outro terceiro. Em determinadas situações, você poderá ser solicitado(a) a fornecer comprovante de identidade para acessar ou usar os Serviços, e concorda que poderá ter seu acesso ou uso dos Serviços negado caso você se recuse a fornecer comprovante de identidade.

#### **MENSAGEM DE TEXTO.**

Ao criar uma Conta, você concorda que os Serviços poderão lhe enviar mensagens de textos informativas (SMS) como parte das operações comerciais regulares para o uso dos Serviços.

Você poderá optar por não receber mensagens de texto (SMS) da Uber a qualquer momento enviando e-mail para [support@uber.com](mailto:support@uber.com) e indicando que não mais deseja receber essas mensagens, juntamente com o número do telefone celular que as recebe. Você reconhece que ao optar por não receber as mensagens de texto poderá impactar o uso dos Serviços.

#### **CÓDIGOS PROMOCIONAIS.**

A Uber poderá, a seu exclusivo critério, criar códigos promocionais que poderão ser resgatados para crédito na Conta ou outras características ou benefícios relacionados aos Serviços e/ou a Serviços de Prestadores Terceiros, sujeitos a quaisquer condições adicionais que a Uber estabelecer para cada um dos códigos promocionais (“*Códigos Promocionais*”). Você concorda que Códigos Promocionais: (i) devem ser usados de forma legal para a finalidade e o público a que se destinam; (ii) não devem ser duplicados, de qualquer forma vendidos, transferidos ou disponibilizados ao público em geral (seja por meio de postagem ao público ou qualquer outro método), a menos que expressamente permitido pela Uber; (iii) poderão ser desabilitados pela Uber a qualquer momento por motivos legalmente legítimos, sem que disto resulte qualquer responsabilidade para a Uber; (iv) somente poderão ser usados de acordo com as condições específicas que a Uber estabelecer para esses Código Promocional; (v) não são válidos como dinheiro; e (vi) poderão expirar antes de serem usados. A Uber se reserva o direito de reter ou deduzir créditos ou outras funcionalidades ou vantagens obtidas por meio do uso dos Códigos Promocionais por você ou por outro usuário, caso a Uber apure ou acredite que o uso ou resgate do Código Promocional foi feito com erro, fraude, ilegalidade ou violação às condições do respectivo Código Promocional.

#### **CONTEÚDO FORNECIDO PELO(A) USUÁRIO(A).**

A Uber poderá, a seu exclusivo critério, permitir que você ou qualquer pessoa presente, carregue, publique ou, de qualquer modo, disponibilize para a Uber por meio dos Serviços, conteúdo e informações de texto, áudio ou vídeo, inclusive comentários e feedbacks relacionados aos Serviços, iniciação de solicitação de suporte e registro em concursos e promoções (“*Conteúdo de Usuário(a)*”). Qualquer Conteúdo de Usuário(a) fornecido por você permanece de sua propriedade. Contudo, ao fornecer Conteúdo de Usuário(a) para a Uber, você outorga a Uber e suas afiliadas uma licença em nível mundial, perpétua, irrevogável, transferível, isenta de royalties, e com direito a sublicenciar, usar, copiar, modificar, criar obras derivadas, distribuir, publicar, exibir, executar em público e, de qualquer outro modo, explorar esse Conteúdo de Usuário(a) em todos os formatos e canais de distribuição hoje conhecidos ou desenvolvidos no futuro (inclusive em conexão com os Serviços e com os negócios da Uber e em sites e Serviços de terceiros), sem ulterior aviso a você ou seu consentimento, e sem necessidade de pagamento a você ou a qualquer outra pessoa ou entidade.

Você declara e garante que: (i) é o(a) único(a) e exclusivo(a) proprietário(a) de todo Conteúdo de Usuário(a) ou tem todos os direitos, licenças, consentimentos e liberações necessários para outorgar à Uber a licença sobre o Conteúdo de Usuário(a) acima referido; e (ii) nem o Conteúdo de Usuário(a) nem sua apresentação, carregamento, publicação ou outra forma de disponibilização desse Conteúdo de Usuário(a) tampouco o uso do Conteúdo de Usuário(a) pela Uber da forma aqui permitida infringirá, constituirá apropriação indevida nem violará propriedade intelectual ou direito de propriedade de terceiros(a), nem direitos de publicidade ou privacidade e também não resultarão na violação de qualquer lei ou regulamento aplicável. Você concorda em não fornecer Conteúdo de Usuário(a) que seja difamatório, calunioso, injurioso, violento, obsceno, pornográfico, ilegal ou de qualquer modo ofensivo, conforme apuração da Uber a seu critério exclusivo, seja ou não esse material protegido por lei. A Uber poderá, mas não está obrigada a, analisar, monitorar ou remover Conteúdo de Usuário(a), a

critério exclusivo da Uber, a qualquer momento e por qualquer motivo, sem nenhum aviso a você.

#### **ACESSO À REDE E EQUIPAMENTOS.**

Você é responsável por obter o acesso a rede de dados necessário para usar os Serviços. As taxas e encargos de sua rede de dados e mensagens poderão se aplicar se você acessar ou usar os Serviços de um dispositivo sem fio e você será responsável por essas taxas e encargos. Você é responsável por adquirir e atualizar os equipamentos e dispositivos necessários para acessar e usar os Serviços e Aplicativos e quaisquer de suas atualizações. A UBER NÃO GARANTE QUE OS SERVIÇOS, OU QUALQUER PARTE DELES, FUNCIONARÃO EM QUALQUER EQUIPAMENTO OU DISPOSITIVO EM PARTICULAR. Além disso, os Serviços poderão estar sujeitos a mau funcionamento e atrasos inerentes ao uso da Internet e de comunicações eletrônicas.

#### **4. PAGAMENTO**

Você entende que os serviços ou bens que você receber de um Prestador Terceiro, contratados por meio dos Serviços, poderão ser cobrados (“Preço”). Após você ter recebido serviços ou bens obtidos por meio do uso do Serviço, a Uber facilitará o pagamento do respectivo Preço em nome do Prestador Terceiro na qualidade de agente limitado de cobrança desse Prestador Terceiro. O pagamento do Preço feito dessa maneira será considerado pagamento feito diretamente por você ao Prestador Terceiro. O preço incluirá todos os tributos exigidos por lei. Por favor visite <https://www.uber.com/pt-BR/cities/> para obter informações adicionais sobre uma determinada região.

O preço pago por você é final e não reembolsável, a menos que diversamente determinado pela Uber. Você tem o direito de solicitar uma redução no Preço ao Prestador Terceiro por serviços ou bens recebidos desse Prestador Terceiro no momento em que receber esses serviços ou bens. A Uber responderá de acordo com qualquer solicitação de Prestador Terceiro para modificar o Preço de um serviço ou bem em particular. Na máxima extensão permitida pela lei aplicável, a Uber reserva o direito de limitar os Preços cobrados em espécie. Uma vez limitado o valor a ser pago em espécie, você deverá disponibilizar um método alternativo de pagamento.

O preço total é devido e deve ser pago imediatamente após a prestação do serviço; ou entrega do bem; o pagamento será facilitado pela Uber mediante o método de pagamento indicado na sua Conta, após o que a Uber enviará um recibo por e-mail. Se for verificado que o método de pagamento indicado na Conta expirou, é inválido ou não pode ser cobrado, você concorda que a Uber poderá, na qualidade de agente limitado de cobrança do Prestador Terceiro, usar um método secundário de cobrança na Conta, se houver.

Na relação entre você e a Uber, a Uber reserva-se o direito de estabelecer, remover e/ou revisar o Preço relativo a todos os serviços ou bens obtidos por meio do uso dos Serviços a qualquer momento, a critério exclusivo da Uber. Ademais, você reconhece e concorda que o Preço aplicável em certas áreas geográficas poderá (i) incluir cobranças, tarifas, taxas, impostos e/ou contribuições governamentais devidas em seu nome, inclusive, tarifas de pedágios ou cobranças de aeroportos, conforme a rota tomada pelo Prestador Terceiro, o local de origem e/ou destino da viagem ou, e legislação aplicável e, (ii) aumentar substancialmente quando a oferta de serviços por parte dos Prestadores Terceiros for menor do que a demanda por referidos serviços. O pagamento de taxas, impostos e/ou contribuições governamentais, serão de sua responsabilidade e você reembolsará o Prestador Terceiro e/ou a Uber por todas tarifas, taxas, impostos e/ou contribuições governamentais pagas em seu nome. Para mais detalhes sobre aumento de Preço em decorrência de aumento substancial da demanda, clique aqui [aqui](#). A Uber envidará esforços razoáveis para informá-lo dos Preços que poderão se aplicar, sendo certo que você será responsável pelo pagamento dos Preços lançados em sua

Conta independentemente de estar ciente desses Preços ou de seus valores. A Uber poderá, a qualquer momento, fornecer a certos(as) usuários(as) ofertas e descontos promocionais que poderão resultar em valores diferentes cobrados por Serviços iguais ou similares a outros obtidos por meio do uso dos Serviços, e você concorda que essas ofertas e descontos promocionais, a menos que também oferecidos a você, não terão influência sobre os Preços aplicados. Você poderá optar por cancelar sua solicitação de serviços ou bens de um Prestador Terceiro a qualquer momento antes da chegada desse Prestador Terceiro, caso em que poderá incidir uma taxa de cancelamento.

Esta estrutura de pagamento se destina a remunerar integralmente os Prestadores Terceiros pelos serviços ou bens disponibilizados. A Uber não indica nenhuma parcela do pagamento como gorjeta ou gratificação aos Prestadores Terceiros. Qualquer declaração da Uber (no website da Uber, no Aplicativo ou nos materiais de marketing da Uber) de que as gorjetas são “voluntárias”, “não obrigatórias” e/ou “não incluídas” no pagamento que você faz pelos serviços ou bens prestados não pretende sugerir que a Uber oferece valores adicionais àqueles descritos acima aos Prestadores Terceiros. Você compreende e concorda que, embora você seja livre para fazer pagamentos adicionais como gorjeta a quaisquer Prestadores Terceiros que forneça serviços ou bens por meio dos Serviços, você não tem obrigação de fazê-lo. Gorjetas são de caráter voluntário. Após ter recebido os serviços ou bens obtidos por meio dos Serviços, você terá a oportunidade de avaliar sua experiência e fazer comentários adicionais sobre o Prestador Terceiro.

#### **TAXA DE REPAROS OU LIMPEZA.**

Você será responsável pelos custos de reparos a danos ou pela limpeza de veículos de Prestadores Terceiros resultantes do uso dos Serviços através da sua Conta que excedam os danos naturais decorrentes do uso (“*Reparos ou Limpeza*”). Caso um Prestador Terceiro relate a necessidade de Reparos ou Limpeza e essa solicitação de Reparos ou Limpeza seja confirmada pela Uber, a critério razoável da Uber, a Uber reserva-se o direito de facilitar o pagamento desses Reparos ou Limpeza em nome do Prestador Terceiro usando o método de pagamento indicado em sua Conta. Referidos valores serão transferidos pela Uber ao respectivo Prestador Terceiro e não serão reembolsáveis.

#### **5. RECUSA DE GARANTIA; LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE; INDENIZAÇÃO.**

##### **RECUSA DE GARANTIA.**

OS SERVIÇOS SÃO PRESTADOS “NO ESTADO” E “COMO DISPONÍVEIS”. A UBER RECUSA TODAS AS DECLARAÇÕES E GARANTIAS, EXPRESSAS, IMPLÍCITAS OU LEGAIS, NÃO EXPRESSAMENTE CONTIDAS NESTES TERMOS, INCLUSIVE AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E NÃO INFRINGÊNCIA. ADEMAIS, A UBER NÃO FAZ NENHUMA DECLARAÇÃO NEM DÁ GARANTIA SOBRE A CONFIABILIDADE, PONTUALIDADE, QUALIDADE, ADEQUAÇÃO OU DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS OU DE QUAISQUER SERVIÇOS OU BENS SOLICITADOS POR MEIO DO USO DOS SERVIÇOS, NEM QUE OS SERVIÇOS SERÃO ININTERRUPTOS OU LIVRES DE ERROS. A UBER NÃO GARANTE A QUALIDADE, ADEQUAÇÃO, SEGURANÇA OU HABILIDADE DE PRESTADORES TERCEIROS. VOCÊ CONCORDA QUE TODO O RISCO DECORRENTE DO USO DOS SERVIÇOS E DE QUALQUER SERVIÇO OU BEM SOLICITADO POR MEIO DA TECNOLOGIA SERÁ SEMPRE SEU NA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL.

##### **LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.**

A UBER NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, PUNITIVOS OU EMERGENTES, INCLUSIVE LUCROS CESSANTES,

PERDA DE DADOS, DANOS MORAIS OU PATRIMONIAIS RELACIONADOS, ASSOCIADOS OU DECORRENTES DE QUALQUER USO DOS SERVIÇOS AINDA QUE A UBER TENHA SIDO ALERTADA PARA A POSSIBILIDADE DESSES DANOS. A UBER NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR NENHUM DANO, OBRIGAÇÃO OU PREJUÍZO DECORRENTE DO: (i) SEU USO DOS SERVIÇOS OU SUA INCAPACIDADE DE ACESSAR OU USAR OS SERVIÇOS; OU (ii) QUALQUER OPERAÇÃO OU RELACIONAMENTO ENTRE VOCÊ E QUALQUER PRESTADOR TERCEIRO, AINDA QUE A UBER TENHA SIDO ALERTADA PARA A POSSIBILIDADE DESSES DANOS. A UBER NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR ATRASOS OU FALHAS DECORRENTES DE CAUSAS FORA DO CONTROLE RAZOÁVEL DA UBER E, TAMPOUCO, PELA QUALIDADE E INTEGRIDADE DOS BENS DISPONIBILIZADOS POR PRESTADORES TERCEIROS. VOCÊ RECONHECE QUE PRESTADORES TERCEIROS QUE PRESTAREM SERVIÇOS DE TRANSPORTE SOLICITADOS POR MEIO DE ALGUMAS MARCAS PODERÃO OFERECER SERVIÇOS DE TRANSPORTE DO TIPO "DIVISÃO DE VIAGEM" (RIDESHARING) OU PONTO A PONTO (PEER-TO-PEER).

VOCÊ CONCORDA QUE QUALQUER PAGAMENTO FEITO A VOCÊ COM BASE NO SEGURO CONTRA ACIDENTES PESSOAIS DE PASSAGEIROS (APP) MANTIDO PELA UBER OU PELO PRESTADOR TERCEIRO REDUZIRÁ QUALQUER INDENIZAÇÃO DEVIDA A VOCÊ DECORRENTE DAQUELE MESMO ACIDENTE.

OS SERVIÇOS DA UBER PODERÃO SER USADOS POR VOCÊ PARA SOLICITAR E PROGRAMAR SERVIÇOS DE TRANSPORTE, BENS OU LOGÍSTICA PRESTADOS POR PRESTADORES TERCEIROS, MAS VOCÊ CONCORDA QUE A UBER NÃO TEM RESPONSABILIDADE EM RELAÇÃO A VOCÊ, POR CONTA DE QUALQUER SERVIÇO DE TRANSPORTE, BENS OU LOGÍSTICA REALIZADOS POR PRESTADORES TERCEIROS, SALVO SE EXPRESSAMENTE ESTABELECIDO NESTES TERMOS. COMO CONSEQUÊNCIA, A UBER NÃO TEM QUALQUER RESPONSABILIDADE POR ROTAS ADOTADAS POR PRESTADORES TERCEIROS OU POR QUAISQUER ITENS PERDIDOS NOS VEÍCULOS DE PRESTADORES TERCEIROS.

AS LIMITAÇÕES E RECUSA DE GARANTIAS CONTIDAS NESTA CLÁUSULA 5 NÃO POSSUEM O OBJETIVO DE LIMITAR RESPONSABILIDADES OU ALTERAR DIREITOS DE CONSUMIDOR QUE DE ACORDO COM A LEI APLICÁVEL NÃO PODEM SER LIMITADOS OU ALTERADOS.

#### **INDENIZAÇÃO.**

Você concorda em indenizar e manter a Uber, seus diretores(as), conselheiros(as), empregados(as) e agentes isentos(as) de responsabilidade por todas e quaisquer reclamações, cobranças, prejuízos, responsabilidades e despesas (inclusive honorários advocatícios) decorrentes ou relacionados: (i) ao uso dos Serviços, de serviços ou bens obtidos por meio do uso dos Serviços; (ii) descumprimento ou violação de qualquer disposição destes Termos; (iii) o uso, pela Uber, do Conteúdo de Usuário(a); ou (iv) violação dos direitos de terceiros, inclusive Prestadores Terceiros.

#### **6. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL; JURISDIÇÃO.**

Estes Termos serão regidos e interpretados exclusivamente de acordo com as leis do Brasil. Qualquer reclamação, conflito ou controvérsia que surgir deste contrato ou a ele relacionada, inclusive que diga respeito a sua validade, interpretação ou exequibilidade, será solucionada exclusivamente pelos tribunais do foro de seu domicílio.

#### **7. OUTRAS DISPOSIÇÕES**

#### **ALEGAÇÕES DE INFRINGÊNCIA DE DIREITO AUTORAL.**

Alegações de infringência de direito autoral devem ser encaminhadas ao representante indicado pela Uber. Consulte a página de Internet da Uber em <https://www.uber.com/legal> para obter o endereço indicado e outras informações.

**AVISOS.**

A Uber poderá enviar avisos por meio de notificações gerais nos Serviços, correio eletrônico para seu endereço de e-mail em sua Conta, ou por comunicação escrita enviada ao endereço indicado em sua Conta. Você poderá notificar a Uber por meio do Aplicativo, comunicação pelo endereço eletrônico [help.uber.com](mailto:help.uber.com) ou fazer comunicação escrita para o endereço da Uber na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 201, 26º e 27º andares, salas 2601 e 2701, CEP 05426-100, São Paulo/SP, Brasil.

**DISPOSIÇÕES GERAIS.**

Você não poderá ceder tampouco transferir estes Termos, total ou parcialmente, sem prévia aprovação por escrito da Uber. Você concede sua aprovação para que a Uber ceda e transfira estes Termos total ou parcialmente, inclusive: (i) para uma subsidiária ou afiliada; (ii) um adquirente das participações acionárias, negócios ou bens da Uber; ou (iii) para um sucessor em razão de qualquer operação societária. Não existe joint-venture, sociedade, emprego ou relação de representação entre você, a Uber ou quaisquer Prestadores Terceiros como resultado do contrato entre você e a Uber ou pelo uso dos Serviços.

Caso qualquer disposição destes Termos seja tida como ilegal, inválida ou inexecutável total ou parcialmente, por qualquer legislação, essa disposição ou parte dela será, naquela medida, considerada como não existente para os efeitos destes Termos, mas a legalidade, validade e exequibilidade das demais disposições contidas nestes Termos não serão afetadas. Nesse caso, as partes substituirão a disposição ilegal, inválida ou inexecutável, ou parte dela, por outra que seja legal, válida e exequível e que, na máxima medida possível, tenha efeito similar à disposição tida como ilegal, inválida ou inexecutável para fins de conteúdo e finalidade dos presentes Termos. Estes Termos constituem a totalidade do acordo e entendimento das partes sobre este assunto e substituem e prevalecem sobre todos os entendimentos e compromissos anteriores sobre este assunto. Nestes Termos, as palavras “inclusive” e “inclui” significam “incluindo, sem limitação”.

## ANEXO 5 - Políticas e Regras

Durante sua parceria conosco, existem políticas e regras que você deve cumprir para permanecer habilitado na plataforma.

Abaixo estão explicações de algumas das ações que não são permitidas.

### Políticas de Desativação

#### Ficar online sem disponibilidade imediata

- O Motorista Parceiro pode escolher o horário em que deseja se conectar à plataforma - mas ficar online no aplicativo sem estar disponível para iniciar a viagem e se locomover para buscar o usuário não é uma conduta aceitável.

#### Taxa de aceitação

- Ficar online na plataforma e ter uma taxa de aceitação menor do que a taxa referência da(s) cidade(s) na(s) qual(is) atua o Motorista Parceiro - lembre-se, você pode ficar online quando quiser - só se conecte quando quiser dirigir

#### Taxa de cancelamento

- Aceitar viagens e ter uma taxa de cancelamento maior do que a taxa referência da(s) cidade(s) nas quais atua o Motorista Parceiro

#### Perfil falso

- Criar perfil falso de usuário ou Motorista Parceiro

#### Perfil duplicado

- Criar novo perfil de usuário ou Motorista Parceiro, um vez já cadastrado ou após desativação permanente.

#### Manipular viagens

- Usar software, GPS ou qualquer outro método para tentar manipular ou criar viagens ou localização falsas

#### Manipular conta

- Usar software ou qualquer outro método para tentar manipular ou criar informações da conta

#### Meios inapropriados

- Usar, direta ou indiretamente, meios inapropriados para obter vantagens junto à plataforma, inclusive tentar ganhar, de maneira indevida, promoções, indicações, códigos promocionais, preço de viagens, preço de ajustes de viagens, taxa de cancelamento, preço de viagens promocionais ou avaliações altas

#### Viagens combinadas

- Realizar viagens, por meio do aplicativo, previamente combinadas com usuários

#### Comercializar viagens

- Comercializar viagens da sua conta pessoal para terceiros (vendendo créditos, por exemplo)

#### Propagandas de concorrentes ou de serviços de transporte

- Realizar, durante a viagem, divulgação para usuários da Uber de outros aplicativos de intermediação de serviço de transporte ou de serviços de transporte

#### Angariar usuários

- Angariar usuários da Uber durante viagem e oferecer serviços de transportes fora do aplicativo

#### Utilização indevida da marca

- Utilizar o nome ou a marca da Uber para angariar viagens fora da plataforma;

#### Recusar animais de serviço

- Recusar o embarque animais de serviço, como cães-guias, em viagens

#### Foto incompatível

- Possuir foto cadastrada na plataforma incompatível com a foto apresentada na CNH

#### Desativação de veículos

- Utilizar carros de terceiros sem a posse legítima e/ou consentimento do proprietário (a Uber poderá, a seu exclusivo critério, desativar o veículo da sua conta caso tenha conhecimento de que a permissão para utilizar o veículo na plataforma foi revogada).

#### Média de Avaliação

- Manter uma média de avaliação por parte dos usuários da plataforma abaixo da média de avaliação da cidade.

#### Informações falsas

- Apresentar documentos ou dados falsos para cadastramento na plataforma

#### Estar com outras pessoas no veículo

- Buscar usuários com não-usuários dentro do veículo

#### Compartilhar seu cadastro

- Deixar outra pessoa utilizar seu cadastro de motorista parceiro da Uber

#### Veículo incompatível

- Realizar viagem com veículo incompatível ao veículo cadastrado no perfil do Motoristas Parceiro, para o qual tenha sido enviada a solicitação de viagem específica

#### Armas de Fogo

- A Política de Armas da Uber proíbe o porte de armas na plataforma e quem violá-la pode perder acesso à plataforma.

#### Utilização da Marca

- Utilizar a marca, nome e logo ou qualquer outra propriedade intelectual da Uber, em qualquer material que não tenha sido previamente autorizado pela Uber

#### Solicitar Avaliação

- Sugerir ou solicitar aos usuários uma determinada avaliação

#### Informações dos usuários

- Solicitar e/ou compartilhar com terceiros informações particulares dos usuários

#### Câmera interna

- Instalar câmeras internas de gravação dentro do veículo

#### Violência

- Ofender a integridade corporal ou a saúde do usuário

#### Assédio Moral

- Realizar elogios ou comentários sobre a aparência, roupa ou qualquer aspecto pessoal do usuário que possam ser mal interpretados

#### Assédio Sexual

- Constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, a praticar qualquer ato libidinoso, ou realizar ato obsceno que seja constrangedor ao usuário

#### Contato físico não-consensual

- Tocar ou tentar tocar algum usuário sem o consentimento do usuário

#### Discriminação

- Destruir, impedir acesso ou recusar atendimento de usuário com base em sexo, gênero, orientação sexual, raça, cor, etnia, religião, procedência nacional, idade ou deficiência

#### Dirigir embriagado

- Dirigir sob influência de álcool ou qualquer tipo de substância ilícita;

#### Crime

- Cometer contravenção penal ou crime enquanto estiver online no aplicativo;

#### Taxa de cancelamento no aeroporto

- Aceitar viagens e ter uma taxa de cancelamento na região de aeroportos maior do que a taxa referência do aeroporto, abrangendo cancelamentos realizados pelo motorista parceiro ou pelo usuário.