



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
CURSO DE PSICOLOGIA
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Gabriel Hoffmeister

SATISFAÇÃO NO TRABALHO E PERCEPÇÃO DE SUPORTE
ORGANIZACIONAL EM MOTORISTAS DE TRANSPORTE PARTICULAR POR
APLICATIVO NO RIO GRANDE DO SUL

Orientadora: Mayte Raya Amazarray

Porto Alegre, dezembro de 2023

Gabriel Hoffmeister

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO E PERCEPÇÃO DE SUPORTE
ORGANIZACIONAL EM MOTORISTAS DE TRANSPORTE PARTICULAR POR
APLICATIVO NO RIO GRANDE DO SUL**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação
apresentado ao Departamento de Psicologia da
Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto
Alegre como requisito para a obtenção de grau de
Bacharel em Psicologia.

Porto Alegre, dezembro de 2023

Catálogo na Publicação

Hoffmeister, Gabriel

Satisfação no Trabalho e Suporte Organizacional em
Motoristas de Aplicativo da Região / Gabriel

Hoffmeister. -- 2023.

26 p. : il., tab. ; 30 cm.

Monografia (trabalho de conclusão de curso) --
Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto
Alegre, Curso de Psicologia, 2023.

Orientador(a): Mayte Raya Amazarray.

1. Uberização. 2. Satisfação no trabalho. 3. Suporte
Organizacional. 4. Psicologia do trabalho. I. Título.

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

Sumário

Resumo.....	5
Abstract.....	6
Referências do artigo.....	7
Anexos.....	10
Anexo I - Questionário Sociodemográfico.....	10
Anexo II - Questionário laboral específico.....	12
Anexo III - Escala de satisfação no trabalho - EST.....	17
Anexo IV - Escala de percepção de suporte organizacional - EPSO.....	18
Anexo V - Card para divulgação da pesquisa nas redes sociais.....	19
Anexo VII - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....	21
Anexo VIII - Termo de Entrega de Relatórios.....	23

Títulos em Português:

Satisfação no Trabalho e Suporte Organizacional em Motoristas de Aplicativo da Região
Metropolitana de Porto Alegre
Bem-estar em Motoristas de Aplicativo

Títulos em Inglês:

Job Satisfaction and Organizational Support in Uber Drivers of the Metropolitan Region of
Porto Alegre
Wellbeing in Uber Drivers

Títulos em Espanhol:

Satisfacción laboral y apoyo organizacional en conductores de Uber en la Región
Metropolitana de Porto Alegre
Bienestar en los conductores de Uber

Resumo

Nas últimas décadas vem se observando o aumento do proletariado digital, que realiza trabalhos flexíveis, impulsionados pelas TICs e a chamada economia de plataforma. Este modelo tem sido chamado de *uberização* do trabalho, em referência à plataforma Uber. Este estudo teve como objetivo avaliar a satisfação com o trabalho e a percepção de suporte organizacional em motoristas de aplicativo. Foi realizado um estudo de caráter exploratório, descritivo e transversal, de abordagem quantitativa com 19 motoristas de aplicativo. Observou-se que 73,7% apresentaram insatisfação com o trabalho e 84,2% percebem baixos níveis de suporte organizacional oferecido pelas plataformas. Também identificou-se que exposição a riscos, excesso de horas trabalhadas e falta de suporte laboral foram temas centrais dos dados qualitativos analisados. Devido às suas características recentes e voláteis carecem de meios adaptados para a investigação sobre o fenômeno, o que reafirma a importância da realização de mais estudos sobre o tema.

Palavras-chave: Uberização; Satisfação no trabalho; Suporte Organizacional.

Abstract

In recent decades, there has been an increase in the digital proletariat, which performs flexible work, driven by ICTs and the so-called platform economy. This model has been called the Uberization of work, in reference to the Uber platform. This study aimed to evaluate job satisfaction and the perception of organizational support in app drivers. An exploratory, descriptive and cross-sectional study with a quantitative approach was carried out with 19 app drivers. It was observed that 73.7% were dissatisfied with their work and 84.2% perceived low levels of organizational support offered by the platforms. It was also identified that exposure to risks, excessive hours worked and lack of labor support were central themes in the qualitative data analyzed. Due to its recent and volatile characteristics, it lacks adapted means for investigating the phenomenon, which reaffirms the importance of carrying out more studies on the topic.

Keywords: Uberization; Job Satisfaction; Labor Support.

Resumen

En las últimas décadas se ha producido un aumento del proletariado digital, que realiza trabajos flexibles, impulsado por las TIC y la llamada economía de plataformas. A este modelo se le ha denominado Uberización del trabajo, en referencia a la plataforma Uber. Este estudio tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral y la percepción del apoyo organizacional en los conductores de aplicaciones. Se realizó un estudio exploratorio, descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo con 19 conductores de aplicaciones. Se observó que el 73,7% se encontraba insatisfecho con su trabajo y el 84,2% percibía bajos niveles de apoyo organizacional ofrecido por las plataformas. También se identificó que la exposición a riesgos, el exceso de horas trabajadas y la falta de apoyo laboral fueron temas centrales en los datos cualitativos analizados. Por sus características recientes y volátiles, carece de medios adecuados para investigar el fenómeno, lo que reafirma la importancia de realizar más estudios sobre el tema.

Keywords: Uberización; satisfacción laboral; apoyo organizacional.

INTRODUÇÃO

As últimas décadas foram de muitas transformações no mundo do trabalho. O avanço da globalização pautada no desenvolvimento tecnológico e em uma agenda econômica neoliberal acirrou a competição entre as grandes indústrias, resultando na migração da mão de obra industrial para o ramo dos serviços (Duck, 2011; Castells, 1999; Leal, 2008). Contrariando a tendência de eliminação do trabalho pelo incremento das tecnologias digitais, temos testemunhado um grande crescimento do proletariado da era digital, que realiza trabalhos intermitentes ou constantes, impulsionados pelas tecnologias da informação e da comunicação (Antunes, 2018). Essa tendência não está limitada apenas ao trabalho mediado por plataformas digitais, mas é uma manifestação global decorrente de transformações políticas ao longo das décadas (Abílio, 2020).

Este processo tem resultado no assolamento da classe trabalhadora industrial em países capitalistas avançados, o que pode afetar áreas industrializadas em países em desenvolvimento, já que a força de trabalho moldada nos períodos tayloristas/fordistas tem se mostrado obsoleta (Antunes, 2015; Sousa & Benevides, 2018). Estudos recentes apontam que há uma clara redução do proletariado fabril e manual devido à recessão econômica, automação, robótica e microeletrônica, que resultam em altas taxas de desemprego estrutural (Antunes, 2015). Ao mesmo tempo, há uma subproletarização do trabalho, caracterizada pela precarização do emprego e da remuneração, desregulamentação das condições de trabalho, ausência de proteção e expressão sindical e uma tendência à individualização extrema da relação salarial (Antunes, 2015).

A precarização é uma forma particular de exploração do trabalho sob o capitalismo, que pode ser mais ou menos intensa em diferentes épocas, mas é intrínseca à sociabilidade construída sob o signo do capital e tende a se intensificar em épocas de crise (Antunes & Praun, 2015). O trabalho *Uberizado* é uma forma de trabalho desregulamentado e precarizado que se tornou comum como meio de sobrevivência para muitos trabalhadores, mas que vem com custos significativos em termos de perda de direitos trabalhistas, excesso de trabalho e controle constante (Pereira et al., 2019). O termo *uberização* está associado ao trabalho como configurado pela plataforma americana de transporte por aplicativo Uber, em que os motoristas usam veículos próprios, ou por eles locados, como instrumentos de trabalho e arcam com suas próprias despesas, enquanto a empresa se apropria do valor gerado pelo serviço sem oferecer direitos trabalhistas (Antunes, 2018).

O fenômeno da "uberização" envolve a terceirização, informalidade e flexibilidade, o que inclui a subcontratação, o incentivo à criação de pequenos negócios e o culto ao

empreendedorismo, criando uma população de pessoas que se consideram “empreendedoras” ou ainda burguês-de-si-próprio ou proletário-de-si-mesmo (Antunes, 2018). De forma sintética, os quatro elementos chave que definem a uberização do trabalho são: I) A prontidão para o sistema de trabalho *just in time* (ou sob demanda), trabalhadores auto gerentes e subordinados às plataformas (Abílio, 2019), mas desprovidos de direitos trabalhistas; II) O gerenciamento algorítmico do trabalho, tendo as plataformas como meras mediadoras de oferta e demanda; III) A oferta de atividades de natureza e remuneração indefinidas, não necessitando de contratação ou pré-seleção, nas quais os executantes arcam com os custos e riscos, estratégia que ficou conhecida como *crowdsourcing*; IV) O deslocamento da identidade profissional do trabalho para a de trabalho amador (Abílio, 2020).

Trabalho, identidade e saúde

Devido a sua centralidade e importância na construção cultural e econômica da sociedade, o trabalho é um tema recorrente em discussões acadêmicas, políticas e sociais, ao passo que se tornou também um meio de integração social dos indivíduos, tendo relevância para a construção subjetiva e influenciando aspectos psicossociais dos sujeitos (Leal, 2008). O trabalho exerce papel fundamental nos processos de constituição e subjetivação do ser humano, produzindo grande influência sobre o funcionamento do aparelho psíquico (Dejours, 1992). Nesta perspectiva, as atividades laborais podem tanto atuar nas causas de sofrimento psíquico, quanto podem ser promotoras de saúde e bem-estar na vida dos sujeitos (Dejours, 1992; Leal, 2008).

De acordo com a psicodinâmica do trabalho, a produção de sofrimento psíquico tem uma de suas origens em relações conflituosas entre os desejos e necessidades subjetivas dos trabalhadores e o ajustamento aos modelos de trabalho instituídos nas organizações (Dejours, 1992; Mendes, 1995). Contemporaneamente, o aumento dos processos de sofrimento-adoecimento psíquico relacionados ao ambiente de trabalho também está ligado à individualização do trabalho e a ruptura do tecido de solidariedade entre os trabalhadores, o que dificulta ou mesmo impede a defesa coletiva contra as pressões e demandas da organização do trabalho e do mercado (Antunes & Praun, 2015; Dejours & Bègue, 2010).

No Brasil, de acordo com o Ministério da Fazenda (2017), entre 2012 e 2016, as doenças mentais foram a terceira maior causa de afastamento do trabalho. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Organização Mundial da Saúde (OMS) reconhecem a importância dos fatores psicossociais como causas de estresse relacionado ao trabalho, o que tem levado a um aumento nos índices de afastamento do trabalho devido a transtornos

mentais e do comportamento (Pereira et al., 2020). Os órgãos também enfatizam que a globalização e outros fenômenos relacionados ao mundo do trabalho têm contribuído para o estresse no ambiente profissional (Pereira et al., 2020). Essas mudanças incluem a busca por contratos flexíveis, redução das empresas, terceirização, contratos temporários que aumentam a carga de trabalho, a pressão por resultados e a insegurança no trabalho, produzindo um desequilíbrio entre a vida pessoal e a profissional e consequente adoecimento (Amazarray & Vázquez, 2022; Pereira et al., 2019). Também é reconhecida a relevância dos fatores psicossociais e sua influência no desencadeamento do estresse relacionado ao trabalho, que pode levar a comportamentos que afetam a saúde, como uso de substâncias psicoativas e consumo abusivo de álcool, além de distúrbios do sono e sobrepeso (International Labour Organization, 2016).

Bem-estar no trabalho

O bem-estar é um construto multidimensional que tem sido constantemente aprofundado, principalmente após a mudança de perspectiva oferecida pela psicologia positiva, havendo a tendência em aproximá-lo do conceito de felicidade (Covacs, 2006; Warr, 2007; Paludo & Koller, 2007). Os estudos sobre o tema podem ser divididos em três vertentes principais: o bem-estar subjetivo, referente às sensações e sentimentos experienciados pelo sujeito; o bem-estar psicológico, relacionado ao bom desempenho das capacidades do sujeito; e o bem-estar no trabalho, que estuda e integra os vínculos positivos com o trabalho e com a organização (Siqueira & Padovam, 2008; Pantaleão & Veiga, 2019). Esta concepção de bem-estar no trabalho está voltada à análise dos aspectos positivos da experiência dos trabalhadores em relação ao trabalho. Ainda que reconheça as experiências negativas do trabalho e suas influências na percepção de bem-estar, o construto não as considera, detendo-se nos aspectos positivos (Paschoal et al., 2010; Pantaleão & Veiga, 2019). Nesse sentido, Siqueira e Padovam (2008) propõe que o bem-estar no trabalho engloba três dimensões, conceitualizadas a seguir:

Satisfação no trabalho: “[...] um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho.” (Locke, 1976, p. 1.300). **Envolvimento com o trabalho:** “[...] grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua auto-estima” (Lodahl & Kejner, 1965, p. 25). **Comprometimento organizacional afetivo:** “[...] um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela com vista a realizar tais objetivos” (Mowday, Steers & Porter, 1979, p. 225).

De acordo com Pantaleão e Veiga (2019), este conceito de bem-estar no trabalho adota um viés de análise mais cognitivo. Levando em consideração o modelo proposto, os níveis de bem-estar no trabalho estão relacionados às possibilidades de as atividades laborais gerarem satisfação, envolvimento com o trabalho e experiências prazerosas de comprometimento afetivo com a organização (Siqueira & Padovam, 2008).

A percepção de suporte organizacional (PSO) é um construto que está relacionado às crenças do trabalhador a respeito do quanto a empresa valoriza suas contribuições e zela pelo seu bem-estar (Eisenberger et al., 1986). Aspectos que influenciam níveis de PSO são remuneração, gratificações, valorização do profissional, promoções e o suporte dado pela empresa em relação à realização do trabalho (Siqueira & Gomide Jr, 2008). O conceito de PSO relaciona-se de maneira mais próxima com os estudos organizacionais, afastando-se da teoria do suporte social, mais próximo às áreas da saúde que estudam o bem-estar no trabalho (Siqueira & Gomide Jr, 2008).

O presente projeto utilizará como referencial teórico o conceito de bem-estar no trabalho, especificamente na dimensão de satisfação no trabalho, proposto por Siqueira e Padovam (2008), baseados no conceito de suporte laboral de Eisenberger et al., (1986). Considera-se que a avaliação da percepção de suporte organizacional e da satisfação com o trabalho na população de motoristas de aplicativo fornecerá elementos importantes para a discussão sobre a *uberização* do trabalho que se mostra relevante no contexto brasileiro. Tendo em vista a importância desse fenômeno, tanto no cenário atual de transformações globais no mundo do trabalho, quanto na saúde e no bem-estar dos sujeitos por ele impactados, reveste-se de importância a investigação sobre o tema. Diante do exposto, o presente estudo teve como objetivos avaliar o nível de satisfação com o trabalho e a percepção de suporte laboral de motoristas de aplicativo.

MÉTODO

Delineamento e Participantes

Foi realizado um estudo de caráter exploratório, descritivo e transversal, de abordagem quantitativa. Os participantes foram acessados por conveniência, consistindo em 19 motoristas de transporte por aplicativo que, durante a pesquisa, trabalhavam e residiam no Estado do Rio Grande do Sul (RS). Todos cumpriram os critérios de inclusão (ser devidamente cadastrado e trabalhar regularmente como motorista em alguma empresa-aplicativo de transporte particular de passageiros no RS). Por trabalho regular, entendeu-se a realização sistemática e rotineira de corridas nos últimos trinta dias.

No que diz respeito à caracterização dos participantes, a idade média foi de 41,3 anos (DP=12,8), sendo 15 (78,9%) do gênero masculino e quatro (21,1%) do gênero feminino. Quanto ao local de residência, 15 deles (78,9%) informaram residir na cidade de Porto Alegre e quatro na Região Metropolitana da capital; porém, quase a totalidade (18, 94,7%) realizava a maior parte das corridas em Porto Alegre. Acerca da escolaridade, um participante (5,3%) relatou ensino fundamental incompleto, sete (37,8%) informaram ensino médio completo, cinco (26,3%), ensino superior incompleto, três (15,8%), superior completo e três (15,8%), pós-graduação completa. A caracterização dos participantes de acordo com aspectos laborais está apresentada na Tabela 1.

Tabela 1

Caracterização dos participantes de acordo com a atividade como motorista de aplicativo

Variáveis		N	%
Tempo de atividade (anos)	Até 1 ano	4	21,1%
	De 1 a 2 anos	3	15,8%
	De 2 a 3 anos	3	15,8%
	Mais de 3 anos	9	47,4%
Jornada diária de trabalho	Até 2 horas	1	5,3%
	De 2 a 4 horas	3	15,8%
	De 4 a 6 horas	1	5,3%
	De 6 a 8 horas	6	31,6%
	De 8 a 10 horas	5	26,3%
	De 10 a 12 horas	2	10,5%
	Mais de 12 horas	1	5,3%
Trabalho como motorista de aplicativo	De 3 a 4 dias	5	26,3%
	De 5 a 6 dias	12	63,2%
	7 dias	2	10,5%
Receita líquida semanal	Até R\$ 1.000	9	47,4%
	De R\$ 1.000 a 2.000	8	42,1%
	De R\$ 2.000 a 3.000	1	5,3%
	Acima de R\$ 4.000	1	5,3%
Trabalho atual	Sua única fonte de renda	9	47,4%
	Uma das suas fontes de renda	2	10,5%
Quanto da renda é proveniente da atividade	Dependo exclusivamente da atividade	9	47,4%
	A maior parte da renda	2	10,5%
	Aproximadamente metade da renda	4	21,1%

	Menos da metade da renda	4	21,1%
Nº plataformas que trabalha	1	7	36,8%
	2	7	36,8%
	3	3	15,8%
	5	2	10,5%
Plataformas que trabalha	99Pop	13	68,4%
	Uber	17	89,5%
	Blablacar	4	21,1%
	InDrive	4	21,1%
	Garupa	1	5,3%
	Liga coop	1	5,3%

Instrumentos e procedimentos de coleta de dados

Para a coleta de dados, foram utilizados instrumentos autoaplicáveis divididos em quatro blocos: 1) Questionário sociodemográfico; 2) Questionário laboral específico para a atividade; 3) Escalas (Escala de Satisfação no Trabalho e Escala de Percepção de Suporte Organizacional); 4) Perguntas qualitativas (cujas respostas eram facultativas).

O questionário sociodemográfico (bloco 1) foi construído pelos autores do estudo e abordou informações pertinentes para a caracterização sociodemográfica dos participantes: idade, gênero, residência, escolaridade, renda, jornada de trabalho e outros dados quantitativos do trabalho como motorista de aplicativo. O instrumento foi composto por 10 itens, em sua maioria questões de múltipla escolha.

O questionário laboral específico para a atividade de motorista de transporte por aplicativo (bloco 2) foi elaborado com base no questionário de Moraes et. al (2019), aplicado em estudo com amostra semelhante. O instrumento é composto por 18 perguntas, respondidas por meio de uma escala Likert de cinco pontos (1- discordo totalmente, 2- discordo, 3- sou indiferente a essa afirmação, 4- concordo e 5- concordo totalmente). Uma pergunta foi removida do questionário pois se referia à legislação do Estado de São Paulo e por isso não se aplicava aos participantes. Este questionário avaliou a visão dos motoristas a respeito de alguns temas inerentes à atividade: tornar-se motorista como alternativa ao desemprego, percepção da atividade como “bico”, remuneração, custos, riscos, regulamentação, autogerenciamento e identidade da profissão associada ao empreendedorismo. A Escala de Satisfação no Trabalho - EST (bloco 3) é um instrumento utilizado para medir o grau de satisfação que um indivíduo tem em relação ao seu trabalho (Siqueira, 2008). É composta por uma série de itens que avaliam a satisfação em relação a cinco dimensões do trabalho, sendo

elas: colegas de trabalho; salário; chefia; natureza do trabalho e promoções (Siqueira, 2008). A EST demonstra índices confiáveis de consistência interna, apresentando coeficiente alfa de Cronbach de seus cinco fatores variando entre 0,82 e 0,92 (Siqueira, 2008). No que diz respeito à interpretação dos parâmetros, a escala fornece um escore entre 1 e 7 para cada uma de suas dimensões, sendo que resultados entre 1 e 3,9 indicam insatisfação, entre 4 e 4,9 indicam indiferença e entre 5 e 7 indicam satisfação (Siqueira, 2008). Foram necessárias algumas adaptações para que a escala fizesse sentido no contexto da atividade autônoma de motorista de aplicativo. As perguntas que se investigavam a satisfação em como o trabalho era organizado pela chefia foram adaptadas para avaliar a satisfação em como, na ausência de um chefe, o próprio motorista precisa organizar o seu trabalho. A pergunta “Com a capacidade profissional do meu chefe, no meu trabalho atual como motorista particular por aplicativo sinto-me...” foi suprimida por entender que não se aplicava ao contexto desses trabalhadores. Uma pergunta relacionada à satisfação com a relação com a chefia foi adaptada para avaliar a relação de trabalho com as plataformas. As perguntas que se referiam a promoções no trabalho foram adaptadas para abarcar as modalidades de avaliação utilizadas pelas plataformas (motorista prata, ouro etc).

Ainda no bloco 3, foi disposta a Escala de Percepção de Suporte Organizacional, construída originalmente por Eisenberg et al. (1986) com o objetivo de investigar percepções de ações da organização para com seus funcionários, que podem resultar em benefícios ou prejuízos para os trabalhadores (Siqueira & Gomide Jr, 2008). Após as adaptações ao contexto brasileiro, a EPSO ficou com nove perguntas, apresentando um índice de confiabilidade (medida pelo coeficiente alfa de Cronbach) de 0,86, considerado satisfatório (Siqueira & Gomide Jr, 2008). Em relação à interpretação dos resultados, assim como a EST, esta escala fornece um escore entre 1 e 7, sendo que quanto maior o escore, mais o respondente percebe suporte laboral. Desta forma, resultados entre 1 e 3,9 indicam que os respondentes percebem pouca preocupação da empresa com seu bem-estar, entre 4 e 4,9 indicam dúvida ou dubiedade a respeito do tema e valores entre 5 e 7 indicam que os trabalhadores percebem que a empresa realmente se preocupa com o seu bem-estar (Siqueira & Gomide Jr, 2008).

Na quarta sessão do formulário, foram adicionadas quatro perguntas qualitativas, sendo de resposta aberta e facultativa: I) “Você acredita que seu trabalho como motorista particular por aplicativo lhe traz algum prejuízo à sua qualidade de vida ou saúde? Por quê?”; II) “Você acredita que na atividade profissional como motorista de aplicativo você está exposto(a) a situações que lhe trazem risco e/ou desconforto? Se sim, qual(is)?”; III) “Quais

mudanças você faria, caso pudesse, na forma como você e outros motoristas trabalham com as plataformas de transporte por aplicativo?"; IV) "Você deseja comentar algo mais?". As perguntas foram elaboradas pelos autores com o objetivo de investigar assuntos pertinentes à Psicologia do Trabalho no escopo da relação da pessoa com sua atividade de trabalho, fatores de risco do contexto laboral e situações de sofrimento/adoecimento relacionadas à atividade.

Os instrumentos foram organizados em um questionário online disposto no *Google Forms*. A coleta de dados se deu entre os meses de julho e outubro de 2023. O acesso ao formulário da pesquisa ocorreu por meio de um link, divulgado eletronicamente nas redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter e Whatsapp), e de um *QRcode*, impresso em cartões de 5 cm x 9 cm distribuídos em mãos aos motoristas. As versões impressa e digital dos cartões, elaborados pelos autores, continham uma breve explicação da pesquisa e os contatos dos pesquisadores. Este material foi distribuído aos motoristas por cerca de vinte voluntários, usuários das plataformas, quando chamavam suas corridas particulares. O tempo de resposta ao questionário em sua versão inicial foi de aproximadamente 20 minutos. Dois meses após o início da coleta de dados, foi elaborada uma versão abreviada do questionário, tendo em vista a baixa adesão e o relato de alguns motoristas sobre a dificuldade de parar suas atividades pelo tempo necessário para as respostas. Na nova configuração do questionário, o bloco 2 foi suprimido e a Escala de Satisfação Laboral teve a versão completa de 25 itens substituída pela reduzida, de 15 questões. O tempo aproximado de resposta ao questionário em sua versão reduzida foi de 10 minutos.

Também foram feitas adaptações na escolha de abordagem aos participantes, dando prioridade a estratégias mais diretas de contato, como a aplicação do questionário em modo de entrevista *in loco*. Esta adaptação se deu como uma tentativa de adaptar a estratégia de coleta de dados às particularidades desses trabalhadores identificadas pelos pesquisadores durante a coleta. Uma delas, obtida por relatos de motoristas, era a dificuldade de parar suas atividades ou baixa motivação para responder o questionário. Nos comentários às postagens de divulgação feitos nos grupos de motoristas do Facebook, alguns motoristas expressaram baixa motivação para responder o questionário por não oferecer remuneração financeira ou por terem que deixar de trabalhar para respondê-lo. Outra particularidade que se acredita ter interferido negativamente na busca por participantes foi a dificuldade de encontrar pontos de concentração de motoristas, a não ser enquanto trabalhavam, para realização das entrevistas *in loco*.

Procedimentos de análise de dados

Os dados coletados foram exportados da plataforma *Google Forms* e organizados em uma planilha do Excel, posteriormente exportada para o *software* estatístico SPSS. As variáveis sociodemográficas e de caracterização laboral dos participantes foram descritas por meio de análises estatísticas descritivas, como frequências, percentuais, médias e desvios-padrão. Os dados das escalas foram levantados de acordo com as instruções dos seus respectivos manuais e os resultados apresentados por meio de análises estatísticas descritivas. Considerando o tamanho da amostra ($N=19$) e a distribuição não normal para a maior parte das variáveis, utilizaram-se testes estatísticos não paramétricos nas análises bivariadas. Para comparar as médias de satisfação no trabalho e de percepção de suporte organizacional, foram realizadas análises bivariadas: teste *Mann-Whitney* para gênero, receita líquida e plataforma enquanto única fonte de renda, e teste *Kruskal-Wallis* com *post-hoc* Bonferroni para as demais variáveis. Ainda, para verificar a relação entre variáveis contínuas, foi realizada análise de correlação de *Spearman*.

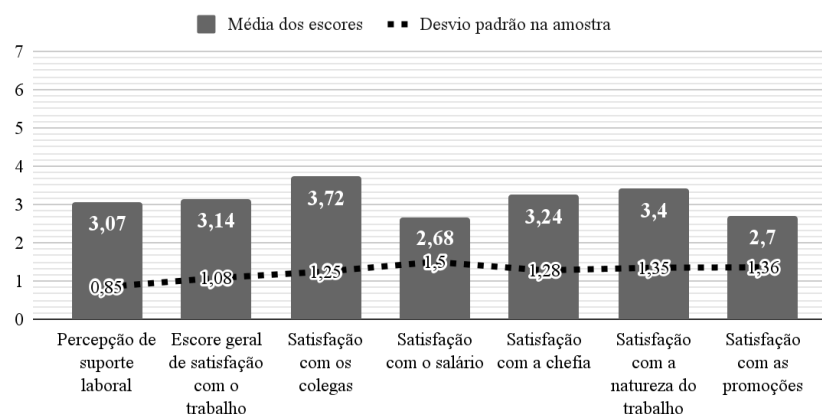
A exploração do conteúdo das respostas qualitativas do formulário foi feita por meio de uma análise temática. Utilizou-se o *software* ATLAS.ti, para o qual se importou a íntegra das respostas, possibilitando posterior manipulação dos dados. A análise temática foi orientada de acordo com Braun e Clarke (2006), a qual é baseada em seis fases: familiarização com os dados, geração inicial dos códigos, busca por temas, revisão dos temas, definição e nomeação dos temas e produção do relatório.

RESULTADOS

Os resultados das escalas que avaliavam o nível de satisfação com o trabalho e de percepção de suporte laboral dos motoristas estão apresentados na Figura 1. Os dados correspondem às médias e desvios padrão observados nos participantes.

Figura 1

Médias e desvios-padrão da percepção de suporte laboral e da satisfação com o trabalho ($N=19$)



Os escores médios indicaram baixos níveis gerais de satisfação no trabalho, sendo preponderante a percepção de insatisfação (73,7%), seguida da satisfação intermediária (26,3%). Em relação aos escores gerais da EST, nenhum participante obteve escore que indicasse satisfação com o trabalho. Analisando-se por dimensões específicas, a satisfação com o salário e a satisfação com as promoções obtiveram os menores escores médios, enquanto a satisfação com os colegas obteve a maior média entre os respondentes. Em relação à EPSO, a grande maioria dos participantes (84,2%) teve escores que indicam percepção de baixo suporte organizacional oferecido pelas plataformas; 10,5% tem dúvidas a respeito e apenas um respondente (5,3%) considera que as empresas oferecem suporte organizacional.

Ao comparar os resultados dos trabalhadores de acordo com características sociodemográficas e laborais, verificaram-se diferenças significativas na satisfação com o salário relacionada ao gênero e ao tempo de trabalho como motorista de aplicativo, sendo maior nas mulheres ($p = 0,049$) e no grupo que possuía até um ano de trabalho como motorista ($p = 0,016$), em comparação com o grupo que possuía três anos ou mais. Quanto à satisfação com os colegas, observou-se diferença significativa relacionada à receita líquida semanal, à jornada de trabalho diária, à dependência da atividade para o seu sustento e ao número de plataformas que trabalha, sendo maior no grupo que ganha mais de mil reais, comparado ao grupo que ganha menos ($p = 0,003$); no grupo que trabalha mais de oito horas por dia, comparado ao grupo que trabalha até seis horas ($p = 0,003$); no grupo que depende exclusivamente da atividade para seu sustento, comparado ao grupo que tem menos da metade da renda proveniente da atividade ($p = 0,017$); no grupo que tem a atividade como sua única fonte de renda, comparado ao que tem outra fonte ($p = 0,006$); e no grupo que trabalha em duas plataformas comparado a quem trabalha em apenas uma ($p = 0,042$). Observou-se diferença significativa também relacionada à receita líquida semanal nos escores de satisfação geral ($p = 0,028$) e na satisfação com a chefia ($p = 0,035$), sendo maior no grupo que ganha mais de mil reais. Não foi observada diferença estatística significativa entre os diferentes grupos em relação aos escores de percepção de suporte organizacional.

A correlação entre as variáveis foi avaliada pelo coeficiente de correlação de Spearman. Observou-se que satisfação com colegas teve correlação significativa com jornada de trabalho ($\rho = 0,784$) e quantidade de plataformas que trabalha ($\rho = 0,465$), sendo que maior escore nesta dimensão tem correlação com maior jornada e mais plataformas. A idade apresentou correlação significativa inversa com satisfação geral ($\rho = -0,609$), satisfação com colegas ($\rho = -0,496$), satisfação com salário ($\rho = -0,659$), satisfação com chefia (ρ

= -0,643) e EPSO ($\rho = -0,508$), sendo maiores escores nessas dimensões ou escalas relacionadas à menor idade.

Tabela 2

Médias e desvios-padrão de Suporte Organizacional e Satisfação no Trabalho de acordo com Variáveis sócio-demográficas e laborais (N=19)

Variáveis		EPSO	Dimensões EST				
			Satisfação com os colegas	Satisfação com o salário	Satisfação com a chefia	Satisfação com a natureza do trabalho	Satisfação com as promoções
Gênero	Masculino	2,87 (0,75)	3,91 (1,30)	2,31 (1,48)	3,07 (1,41)	3,27 (1,50)	2,6 (1,53)
	Feminino	3,81 (1,05)	3 (1,05)	4,09 (0,92)	3,88 (0,63)	3,92 (0,83)	3,08 (0,74)
Escolaridade	Fundamental /Médio	3,17 (0,76)	3,96 (1,79)	2,79 (1,79)	3,5 (1,44)	3,62 (1,81)	2,86 (1,79)
	Superior	2,85 (0,81)	3,67 (0,87)	2,96 (1,42)	3,06 (1,40)	3,21 (1,08)	2,79 (1,15)
	Pós-Graduação	3,41 (1,49)	3,22 (0,69)	1,67 (1,15)	3,67 (0,58)	4,11 (0,51)	2,67 (1,33)
Tempo de atividade (anos)	Até 1 ano	3,61 (0,75)	3,42 (1,20)	4,59 (0,63)	4,38 (0,48)	4,17 (1)	3,5 (0,88)
	De 1 a 3 anos	3,18 (1,15)	4,39 (1,22)	2,67 (1,11)	3,17 (1,21)	3,22 (1,29)	2,72 (1,51)
	Mais de 3 anos	2,75 (0,66)	3,41 (1,33)	1,85 (1,37)	2,78 (1,42)	3,19 (1,60)	2,33 (1,49)
Jornada diária de trabalho	Até 6 horas	3,29 (1,20)	2,94 (0,83)	2,33 (1,25)	2,8 (1,25)	3,13 (1,07)	2,6 (1,42)
	De 6 a 8 horas	3,06 (0,72)	3,11 (1,39)	3,06 (2,03)	3,33 (1,470)	3,39 (1,56)	2,61 (1,26)
	Mais de 8 horas	2,94 (0,86)	4,67 (0,83)	2,63 (1,45)	3,44 (1,35)	3,58 (1,58)	2,83 (1,65)
Frequência semanal de trabalho com a atividade	De 3 a 4 dias	3,29 (1,20)	2,94 (0,83)	2,33 (1,25)	2,8 (1,25)	3,13 (1,07)	2,6 (1,42)
	De 5 a 6 dias	2,96 (0,76)	4 (1,43)	2,83 (1,66)	3,33 (1,42)	3,58 (1,53)	2,72 (1,36)
	7 dias	3,17 (1,18)	4 (0,47)	2,67 (2,35)	3,75 (1,06)	3 (1,88)	2,84 (2,60)
Receita líquida semanal	Até R\$ 1.000	2,96 (0,99)	2,85 (1,17)	2,48 (1,55)	2,5 (1,39)	3,15 (1,44)	2,22 (1,11)
	Acima de R\$ 1.000	3,17 (0,81)	4,5 (0,82)	2,87 (1,60)	3,9 (0,84)	3,63 (1,38)	3,13 (1,55)
Atividade é	Única renda	3,05 (0,86)	4,52 (0,83)	2,78 (1,62)	3,33 (1,39)	3,63 (1,53)	2,74 (1,66)
	Uma das fontes de renda	3,09 (0,94)	3 (1,22)	2,6 (1,55)	3,15 (1,31)	3,2 (1,30)	2,67 (1,22)

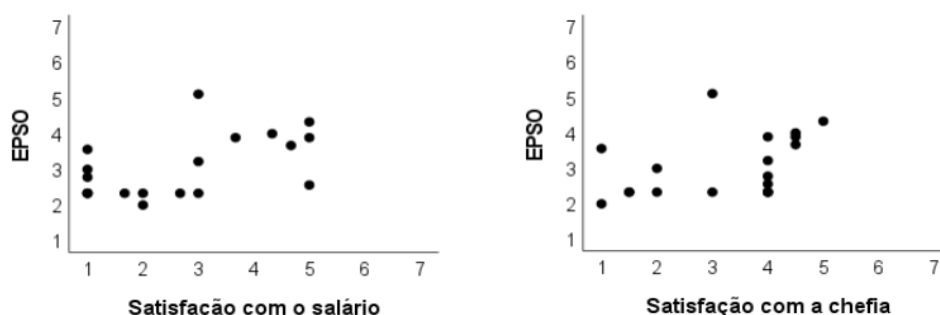
Montante da renda proveniente da atividade	Dependo exclusivamente	3,05 (0,86)	4,52 (0,83)	2,78 (1,62)	3,33 (1,39)	3,63 (1,53)	2,74 (1,66)
	Maior parte/metade da renda	3,06 (0,72)	3,17 (1,47)	3 (1,75)	3,58 (1,28)	3,34 (1,46)	2,94 (1,14)
	Menos da metade da renda	3,14 (1,33)	2,75 (0,83)	2 (1,15)	2,5 (1,22)	3 (1,19)	2,25 (1,37)
Nº plataformas que trabalha	1	3,22 (1,03)	2,86 (1,17)	2,24 (1,65)	3,07 (1,30)	3,33 (1,56)	2,48 (1,36)
	2	3,16 (0,84)	4,33 (1,44)	3,43 (1,44)	4 (0,96)	3,76 (1,07)	2,9 (1,42)
	3 ou mais	2,73 (0,80)	4,07 (0,43)	2,27 (1,42)	2,4 (1,39)	3 (1,70)	2,73 (1,69)

Nota: EST = Escala de Satisfação no Trabalho e EPSO = Escala de Percepção de Suporte Laboral.

Referente às escalas, também foram realizados testes de correlação utilizando o coeficiente de Spearman. Observou-se que de maneira geral as dimensões da EST estão correlacionadas positivamente entre si, ou seja, maior escore de uma tem correlação com maior escore de outra. A única exceção foi a dimensão de satisfação com os colegas que não demonstrou correlação significativa com as outras dimensões. Constatou-se, também, que a variável de percepção de suporte organizacional apresentou correlação positiva significativa com satisfação com o salário ($\rho = 0,552$) e satisfação com a chefia ($\rho = 0,546$), como demonstram os gráficos de dispersão dispostos na figura 2. Ainda, realizou-se o Teste Qui-Quadrado com auxílio dos resíduos padronizados ajustados e observou-se associação significativa ($p = 0,040$) entre satisfação geral com o trabalho e EPSO (em seus desfechos categóricos), sendo que satisfação intermediária está associada com parâmetro de dúvidas sobre o suporte oferecido pela empresa.

Figura 2

Gráficos de dispersão da correlação entre percepção de suporte organizacional e satisfação com salário e chefia

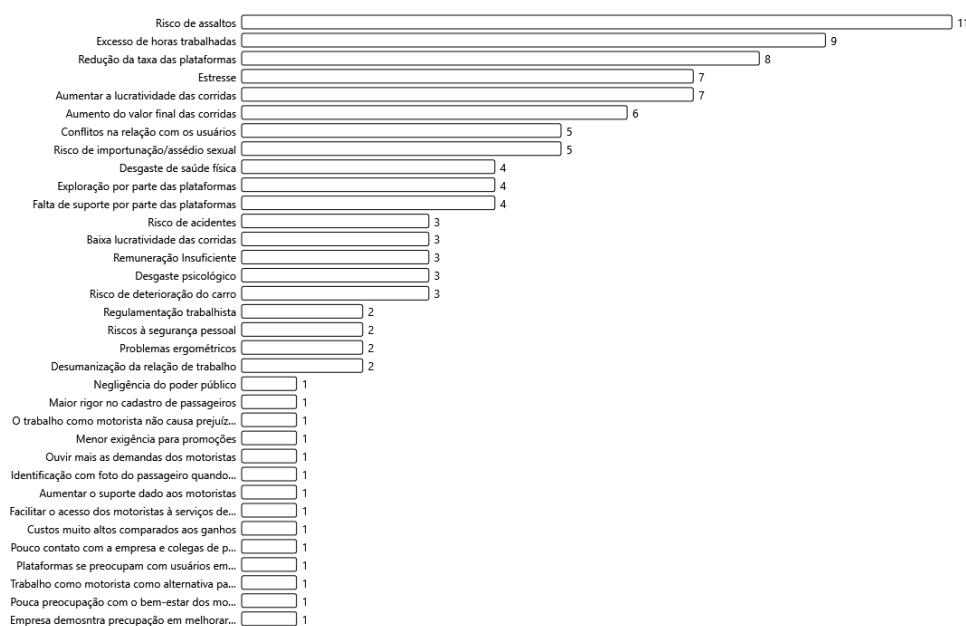


Resultados do processo de análise temática

Na primeira fase, foi realizada uma leitura repetida e minuciosa dos extratos de texto na busca por significados e padrões. A codificação envolveu a captura do conteúdo latente de cada extrato dos dados, resultando em uma lista de frases ou palavras que os representassem. Este processo resultou em um total de 34 códigos, dispostos na figura 3.

Figura 3

Gráfico de extração de códigos iniciais classificados pela magnitude

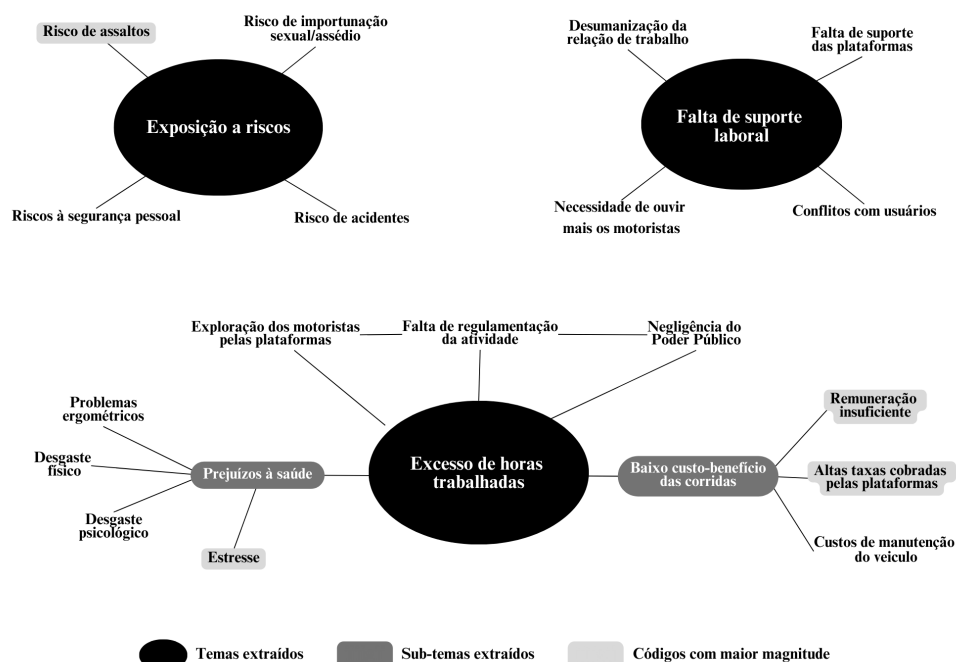


Após a geração dos códigos iniciais e sua revisão, foi dado início à construção de um mapa temático. A extração dos temas foi feita por meio de uma análise teórica e apriorística, baseada nas questões de pesquisa. Nesta etapa, os códigos foram agrupados em possíveis temas, resultando em 12 temas potenciais. Estes foram submetidos a um refinamento, que resultou em três temas finais e seus respectivos subtemas. O mapa temático final está demonstrado na figura 4.

Após revisão final, considerou-se que os temas extraídos apresentaram homogeneidade interna e heterogeneidade externa satisfatórias, ou seja, os dados dentro de cada tema apresentaram coerência, enquanto os dados de diferentes temas apresentaram distinções bem definidas (Braun & Clarke, 2006). Para esta análise os dados coletados foram analisados de forma integral, contudo aspectos de cada conjunto de respostas serão discutidos nos próximos parágrafos.

Figura 4

Mapa temático construído a partir dos códigos extraídos dos extratos textuais



Em relação às 12 respostas obtidas à primeira pergunta (*Você acredita que seu trabalho como motorista particular por aplicativo lhe traz algum prejuízo à sua qualidade de vida ou saúde? Por quê?*), observou-se que cinco destes respondentes referiram prejuízos à saúde devido ao grande número de horas trabalhadas. O mesmo número de respondentes referiu que o estresse é um fator causador de prejuízos à saúde, sendo que três respostas citaram remuneração insuficiente como fator desencadeador de estresse, como nos exemplos: “Sim, o estresse do trânsito, assim como o estresse de lucratividade, custo x ganho.” e “Sim, uma pressão psicológica imensa, não ao fato de dirigir mas a falta de remuneração adequada, a exploração por parte dos apps, stress ao ter que procurar chamadas que tenham valores atrativos.”. Ainda, quatro respondentes citaram que a atividade é fisicamente desgastante e dois referiram desgaste psicológico e problemas ergométricos. Em uma das respostas, um respondente ilustra: “Traz prejuízo para a saúde: coluna, braços. São muitas horas sentada na mesma posição e, muitas vezes, tensa com o tráfego pesado.”. Uma resposta ofereceu um contraponto às demais: “Nenhuma, depende apenas de mim a qualidade de vida e saúde.”

A segunda pergunta (*Você acredita que na atividade profissional como motorista de aplicativo você está exposto(a) a situações lhe trazem risco e/ou desconforto? Se sim, qual(is)?*) obteve 13 respostas, nas quais risco de assalto foi o principal código extraído, sendo identificado em 11 respostas. Risco de importunação/assédio e conflitos com usuários das plataformas foram referidos cinco vezes cada e “risco de acidentes” três vezes. Alguns

extratos representativos desses dados são: “Sim, desde conflitos como assaltos a mesmo acidentes, já que percorre muitas horas na direção a fim de ganhar um valor compensatório, cerca de 12h/dia.”, “Sim, muitas: assédio, assalto, sequestro, acidentes de trânsito, alagamentos.” ou ainda:

Muitos riscos, assalto, violência física, ser assediado sexualmente, não receber valor que o passageiro deveria pagar e mesmo assim a plataforma ainda descontar a porcentagem de comissão dela fazendo com que o prejuízo da viagem seja muito maior e junto à plataforma o motorista ainda é acusado de desonesto.

A terceira pergunta (*Quais mudanças você faria, caso pudesse, na forma como você e outros motoristas trabalham com as plataformas de transporte por aplicativo?*) obteve 16 respostas. Em 14 delas, foram mencionadas a redução das taxas cobradas pelas plataformas (sete vezes), o aumento da lucratividade das corridas (seis vezes) ou o aumento do valor final da corrida (cinco vezes) como sendo algo que os participantes mudariam se pudessem. Regulamentação trabalhista e melhorias na identificação dos passageiros foram identificadas em duas respostas cada. O aumento do suporte aos motoristas e facilitação do acesso a serviços de saúde foi identificado em uma resposta. Alguns exemplos de extratos obtidos nesta pergunta são: “Cobrar valores justos, compatíveis às despesas dos veículos, e a manutenção dos mesmos.”, “Também seria bom se disponibilizassem alguns serviços de saúde, mesmo que com coparticipação, que oferecessem, principalmente, psicólogo e fisioterapeuta.” e “Em primeiro lugar seria necessário regulamentar o vínculo trabalhista que garantisse algum direito a esses trabalhadores que prestam serviço em nome da Uber ou das outras plataformas.”.

A quarta pergunta (*Você deseja comentar algo mais?*) obteve oito respostas. Nesses extratos os assuntos abordados foram mais diversificados. A maior parte das respostas retomaram aspectos relacionados ao baixo custo-benefício da atividade (quatro vezes), excesso de horas trabalhadas (três vezes), falta de suporte (duas vezes) e exploração por parte das plataformas (duas vezes). Segue um extrato representativo dessas resposta:

Acredito que os aplicativos deveriam ser responsáveis pelo pagamento das viagens realizadas pelos clientes por eles indicados. Acredito que a tarifa máxima por aplicativo seria de 20%. Acredito que os valores mínimos exercidos deveriam ser maiores para garantir um equilíbrio e também para garantir que o motorista tenha uma margem de lucro viável para fazer a manutenção do veículo e não ter que trabalhar uma quantidade de horas desumanas.

Ainda, um participante comentou sobre a atividade como complemento de renda. Também relatou que, apesar de demonstrar interesse pelos motoristas, a plataforma que utiliza deixa a desejar no que diz respeito às ações práticas:

Na Uber, para quem a utiliza como fonte secundária de renda, dá pra fazer uma boa graninha se você dirigir em horários de pico ou durante muitas horas por dia. A Uber está sempre em contato para saber da satisfação dos motoristas, pedindo sugestões e fazendo alterações. Responde prontamente às nossas dúvidas e problemas. Porém, não se preocupa com o bem-estar dos motoristas, em um trabalho que é altamente estressante. Não perguntam, nem oferecem qualquer tipo de apoio nesse sentido.

DISCUSSÃO

Os dados empíricos do presente estudo apresentam semelhança com o perfil de trabalhadores plataformizados identificados pelo IBGE (2022) na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) em relação ao gênero, sendo majoritariamente (78,9%) composta por homens, e à escolaridade, sendo composta majoritariamente (64,1%) por indivíduos com ensino médio completo e ensino superior incompleto. Em relação à faixa etária, observou-se discrepância entre os participantes e o perfil identificado na PNAD, na qual a maior parte dos trabalhadores plataformizados (48,4%) tinham entre 25 e 39 anos. Na amostra obtida nesta pesquisa, a maioria dos participantes (57,89%) tinha mais 39 anos, enquanto 36,84% tinham entre 25 e 39 anos.

Quanto aos rendimentos, a pesquisa do IBGE (2022) identificou que a renda média mensal dos trabalhadores plataformizados na Região Sul era de R\$3.263,00. Para possibilitar a comparação com os dados obtidos dividiu-se este valor por 30 (dias do mês) e multiplicou-se por sete (dias da semana), obtendo o rendimento médio semanal de R\$761,37. Acredita-se que exista discrepância desses números com os dados obtidos nesta pesquisa, tendo em vista que 52,7% dos entrevistados relataram ter rendimento líquido semanal superior a R\$1.000,00. Em relação à jornada de trabalho, a PNAD identificou uma média de 46 horas semanais trabalhadas pelos trabalhadores plataformizados, resultado que pode ser considerado semelhante ao encontrado na amostra, pois a maior parte dos participantes (31,6%) informaram trabalhar entre seis e oito horas diárias e entre cinco a seis dias por semana (63,2%).

As diferenças estatísticas constatadas entre diferentes grupos e a correlação observada entre a dimensão de satisfação com os colegas e outras variáveis pode indicar que trabalhadores mais envolvidos com a atividade (maior jornada de trabalho, maior receita líquida semanal, maior dependência da atividade para o sustento e maior número de plataformas utilizadas) tendem a se mostrar mais satisfeitos com a relação que possuem com

os outros motoristas. Isso pode se dar por um maior senso de comunidade experienciado por esses motoristas, visto que não é incomum a formação de grupos de whatsapp para comunicação e troca de dicas. Ao avaliar a satisfação no trabalho, é fundamental considerar como as relações interpessoais no ambiente de trabalho contribuem para o bem-estar geral do indivíduo, influenciando diretamente sua percepção positiva em relação à experiência profissional (Siqueira, 2008). Em contrapartida, a uberização do trabalho é caracterizada pela ausência de identidade dos trabalhadores como uma classe legítima, em termos de um gênero coletivo de trabalho (Abílio, 2019), criando obstáculos para a criação deste senso de coletividade. Possivelmente, este fator também seja influenciado pela roupagem dada à atividade pelas plataformas, que busca individualizar e transformar os trabalhadores em agentes “empreendedores” individuais.

Observou-se que os trabalhadores com maior renda indicaram níveis mais altos de satisfação com o trabalho em geral e com a forma como no trabalho se dá a relação com as plataformas (satisfação com a chefia). Siqueira (2008) sugere que a satisfação no trabalho é uma dimensão fortemente influenciada pelas políticas e práticas de gestão, especialmente aquelas relacionadas aos procedimentos e à distribuição de recompensas, como a justiça percebida no trabalho e a reciprocidade organizacional. A correlação positiva observada entre a percepção de suporte organizacional mensurada pela EPSO e os níveis de satisfação com o salário e com a chefia no estudo também vão ao encontro desta ideia, a medida que uma percepção mais positiva a respeito da remuneração e da relação de trabalho com as plataformas esteve relacionada a uma maior percepção de suporte organizacional.

A insatisfação com a remuneração observada no presente estudo também foi amplamente relatada nas respostas qualitativas, associado às longas jornadas de trabalho praticadas pelos motoristas. Acredita-se que o baixo custo-benefício da atividade seja um dos principais fatores responsáveis pelas extensas jornadas de trabalho praticadas pelos motoristas. Esta é uma das principais características do trabalho *uberizado* que resume os trabalhadores a trabalhadores *just in time* ou *work on demand*, um trabalho sob demanda sem garantias em relação a sua remuneração e sem limite sobre o tempo de trabalho (Abílio, 2020; De Stefano, 2016). Em síntese, na relação de trabalho configurada entre motoristas e plataformas todas as garantias e regulamentações são eliminadas (Abílio, 2023).

A realização de longas jornadas de trabalho é frequentemente identificada em trabalhadores *uberizados*, principalmente pelas contingências citadas anteriormente. Os resultados da análise temática realizada evidenciam este problema à medida que o excesso de horas trabalhadas foi identificado como um tema central do conteúdo explorado. De acordo

com esses resultados, o excesso de horas trabalhadas estaria diretamente associado a prejuízos à saúde e ao baixo custo-benefício da atividade. Estes achados demonstram como o trabalho *just in time* ou *work on demand* se traduz na vida cotidiana desses trabalhadores: uma excessiva pressão pessoal por resultados diretamente associados a longas jornadas de trabalho que custam qualidade de vida, saúde e bem-estar.

A falta de regulamentação do trabalho é uma marca característica da *uberização* e decorre de um processo de retirada de redes de proteção do trabalhador em curso há décadas (Abílio, 2023). Neste cenário, tanto o controle, quanto os riscos relacionados ao trabalho são transferidos para o trabalhador, que adere às plataformas como meio de subsistência seduzido pela ideia do empreendedorismo, da autonomia e da flexibilidade, que se resume em um autogerenciamento subordinado (Antunes, 2018; Abílio, 2019; 2023). Estes processos se materializam na exposição aos riscos experienciados pelos motoristas e também está relacionado à falta de suporte organizacional oferecido pelas plataformas e percebida pelos motoristas.

Sintetizando, temos que os altos custos, aliados à baixa lucratividade e à falta de suporte das plataformas, impelem os motoristas a trabalhar excessivas horas em busca de uma remuneração suficiente, o que pode gerar diversos riscos devido à exposição ao contexto das grandes cidades, além de causar prejuízos à saúde e ao bem-estar desses indivíduos. Tudo isso somente se faz possível graças à falta de regulamentação da atividade, à conivência do poder público e a uma ideologia que faz com que muitos deles acreditem que devem mesmo ser os exploradores de si, sem ao menos se dar conta disso.

Neste contexto, presume-se que as dificuldades enfrentadas durante as etapas de coleta de dados, no tocante à falta de adesão, sejam explicadas pela natureza do trabalho *uberizado* e *just in time*. Neste caso, a remuneração é completamente dependente da quantidade de trabalho realizado, o que desencoraja motoristas a realizarem pausas ou trabalhar de maneira saudável. Diversos fatores reforçaram esta hipótese durante a realização deste estudo, desde comentários feitos nas postagens de divulgação nas redes sociais e mesmo nos questionários respondidos. Um extrato dos dados sintetiza os sentimentos experienciados por estes trabalhadores:

[...] as empresas que exploram transporte por aplicativo estão criando uma massa de doentes que logo encherão hospitais psiquiátricos, basta andar pela cidade e observar os carros como estão na sua maioria com avarias tipo porta amassada, pneus carecas, ou seja falta de manutenção, pois não conseguem fazer se parar não come.

A uberização é um fenômeno emergente do mundo do trabalho que vem se permeabilizando em diferentes camadas sociais e atividades. Devido às suas características voláteis, que rompem com o modo de trabalho até então vinha sendo estabelecido e impõe desafios ao seu enquadramento, carecem de meios adaptados para sua investigação. As implicações desse processo, tanto na esfera social, quanto na vida dos trabalhadores, ainda é um terreno nebuloso. Isso só reafirma a importância da realização de mais estudos sobre o tema, a fim de produzir conhecimentos que tornem possível a melhor compreensão, teorização e avaliação do tema. Para futuras pesquisas com este público, recomenda-se a utilização de estratégias mais campais, a exemplo da realização de entrevistas *in loco*, que podem garantir maior aderência e, assim, contribuir para a produção de dados mais robustos.

Referências

- Abilio, L. C. (2019). *Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado*. *Psicoperspectivas*, 18(3), 41-51. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674>
- Abilio, L. C. (2020). *Uberização: a era do trabalhador just-in-time?*. *Estudos Avançados*, 34(98), 111–126. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.008>
- Abilio, L. C. (2023). *Plataformas digitais e novas desigualdades socioespaciais*. (Cap. 2, pp. 31-44). São Paulo: Max Limonad.
- Antunes, R. (2015). *Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. Cortez. <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788524924439>
- Amazarray, M.R., & Vazquez A.C.S. (2022). *Psicologia Positiva Organizacional e do Trabalho na Prática*. (Cap. 1, pp. 16-23). São Paulo: Hogrefe.
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R., & Praun, L.. (2015). *A sociedade dos adoecimentos no trabalho*. *Serviço Social & Sociedade*, (Serv. Soc. Soc., 2015 (123)). <https://doi.org/10.1590/0101-6628.030>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brasil (2017). *Adoecimento mental e trabalho: a concessão de benefícios por incapacidade relacionados a transtornos mentais e comportamentais entre 2012 e 2016*. Brasília, DF: Ministério da Fazenda. <http://sa.previdencia.gov.br/site/2017/04/1%C2%BAboletim-quadrimestral.pdf>
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra. v. 1. Informação & Amp; Sociedade: Estudos, 10(2).
- Covacs, J. M. L. M. (2006). *Bem-estar no trabalho: O impacto dos valores organizacionais, percepção de suporte organizacional e percepções de justiça* (Dissertação de mestrado). Universidade Metodista de São Paulo.
- De Stefano, V. (2016). *The rise of the "just-in-time workforce": On-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig-economy"* (Conditions of Work and Employment Series, No. 71). Geneva, Suíça: ILO.

- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho (5a ed.)*. São Paulo: Cortez; 5a edição.
- Dejours C, Bègue F. *Suicídio e trabalho: o que fazer?*. Sobradinho (DF): Paralelo 15; 2010.
- Druck, G.. (2011). *Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios?*. Caderno CRH, 24(Cad. CRH, 2011 24(spe1)), 37–57. <https://doi.org/10.1590/S0103-49792011000400004>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). *Perceived organizational support*. Journal of Applied Psychology, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2022). *PNAD*. Recuperado em outubro, 2023, de https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102035_informativo.pdf
- International Labour Organization (2016). *Workplace stress: a collective challenge*. Geneva: International Labour Organization. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466547.pdf
- Leal, A. L. A. (2008). *Bem-estar no trabalho entre docentes universitários: estudo de caso em uma IES pública* (Dissertação de mestrado). Universidade Federal da Bahia.
- Mendes, A.M.B. (1995). *Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours*. Psicologia: Ciência e Profissão, 15(1-3), 34-38. <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-98931995000100009>.
- Moraes, R. B. S., Oliveira, M. A. G., Accorsi, A. (2019). *Uberização do trabalho: a percepção dos motoristas de transporte particular por aplicativo*. Revista Brasileira de Estudos Organizacionais, 6(3), dez., p. 647- 681.
- Paludo, S. dos S., & Koller, S. H.. (2007). *Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões*. Paidéia (ribeirão Preto), 17(Paidéia (Ribeirão Preto), 2007 17(36)). <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2007000100002>
- Pantaleão, P. F., & Veiga, H. M. S. (2019). *Bem-estar no trabalho: revisão sistemática da literatura nacional na última década*. Holos, 5, 1-24. <https://doi.org/10.15628/holos.2019.7570>
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B.. (2010). *Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social*. Revista de Administração Contemporânea, 14(Rev. adm. contemp., 2010 14(6)). <https://doi.org/10.1590/S1415-65552010000700005>

- Pereira, A. C. L., Souza, H. A., Lucca, S. R. de ., & Iguti, A. M.. (2020). *Fatores de riscos psicossociais no trabalho: limitações para uma abordagem integral da saúde mental relacionada ao trabalho*. Revista Brasileira De Saúde Ocupacional, 45(Rev. bras. saúde ocup., 2020 45). <https://doi.org/10.1590/2317-6369000035118>
- Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R.. (2008). *Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho*. Psicologia: Teoria E Pesquisa, 24(Psic.: Teor. e Pesq., 2008 24(2)). <https://doi.org/10.1590/S0102-37722008000200010>
- Siqueira, M. M. M. & Gomide Jr., S. (2008). Em M. M. M. Siqueira (org), *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (pp. 277-288). Grupo A. <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788536314945>
- Siqueira, M. M. M. (2008). Em M. M. M. Siqueira (org), *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (pp. 259-268). Grupo A. <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788536314945>
- Sousa, C. A., & Benevides, M. G., (2018). *A acumulação flexível e os impactos nos trabalhadores*. VI Seminário CETROS, crise e mundo do trabalho no Brasil: desafios para a classe trabalhadora. https://www.uece.br/eventos/seminariocetros/anais/trabalhos_completos/425-51174-27062018-152601.pdf
- Warr, P. (2007). *Work, Happiness and Unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.