

TRABALHO SOB DEMANDA POR MEIO DE APLICATIVOS

O núcleo do trabalho sob demanda por meio de aplicativos é a relação de trabalho triangular, em que a plataforma viabiliza a combinação entre oferta e demanda de mão de obra por meio do *software* para a execução de uma atividade nas proximidades ou no próprio local em que está situado fisicamente o tomador de serviços. Em regra, o aplicativo, um *software* que sistematiza o processamento de informações e dados para os seus usuários, é utilizado principalmente em telefone celulares e computadores¹⁹⁶ e não é o meio principal para a execução da atividade, sendo por vezes usado de forma acessória e, em outras, sequer acionado¹⁹⁷. É por meio do aplicativo que os trabalhadores acessam a plataforma, a infraestrutura digital que coordena e organiza a atividade econômica desenvolvida pela empresa.

Essa forma de trabalho é um avanço na reestruturação das empresas e no processo de fragmentação do trabalho, dado que o uso de telefones celulares e, especialmente, do algoritmo permite a coordenação virtual do trabalho e

¹⁹⁶ PC MAGANIZE. Application program. Disponível em: <https://www.pcmag.com/encyclopedia/term/37919/application-program>. Acesso em: 15 jun. 2018.

¹⁹⁷ DE STEFANO, Valerio. The rise of the “just-in-time workforce”: on-demand work, crowd-work, and labor protection in the “gig-economy”. cit., p. 471-474.

oferece ao empregador meios para expandir, intensificar e acelerar a contratação de trabalhadores para a execução de tarefas ou projetos específicos por meio das plataformas¹⁹⁸.

Os setores em que o trabalho sob demanda por meio de aplicativos é adotado com maior frequência são: transporte, limpeza, trabalho doméstico, montagem e reparos de móveis, instalação e vistoria da parte elétrica de imóveis, trabalho administrativo, consultoria, assistência jurídica, assistência médica, serviço de retirada e entrega de mercadorias e cuidados de pessoas em domicílio (especialmente idosos e crianças)¹⁹⁹.

1. Dinâmicas das relações de trabalho e modo de operação das plataformas

Em regra, o trabalho ocorre da seguinte maneira: (i) o usuário da plataforma acessa o aplicativo em busca de um serviço e o solicita; (ii) em algumas plataformas, é possível indicar determinadas características que o trabalhador deve ter para executar a atividade – como tempo de experiência –, ao passo que em outras, essa opção não é apresentada; (iii) a oferta solicitada é apresentada aos trabalhadores que estão disponíveis e atendem aos critérios da plataforma (como os casos em que se dá preferência aos fisicamente mais próximos do usuário) e/ou do cliente; (iv) em algumas plataformas, o usuário também pode escolher o trabalhador que executará a atividade; (v) havendo a combinação entre oferta e demanda de mão de obra, que pode ocorrer pela ordem de chegada do trabalhador disponível, pela escolha do trabalhador feita pelo usuário ou pela distribuição da atividade feita pela plataforma, a tarefa é executada; (vi) terminada a atividade, o cliente realiza o pagamento para a empresa, que normalmente retém a sua parte e, em seguida, repassa os valores devidos ao trabalhador; (vii) geralmente os trabalhadores são avaliados pelos usuários e, em algumas plataformas, os prestadores de serviços também avaliam os clientes.

A empresa é proprietária da plataforma, a infraestrutura que conecta consumidores, que buscam serviços mais baratos do que os oferecidos por meios

¹⁹⁸ COLLIER, Ruth Berins; DUBAL, Veena; CARTER, Christopher. *Labor platforms and gig work: the failure to regulate*. 17 sept. 2017. Disponível em: <http://www.irle.berkeley.edu/files/2017/Labor-Platforms-and-Gig-Work.pdf>. Acesso em: 03 out. 2017, p. 3.

¹⁹⁹ DE STEFANO, Valerio. The rise of the “just-in-time workforce”: on-demand work, crowd-work, and labor protection in the “gig-economy”. cit., p. 474-475; ALOISI, Antonio. Commoditized workers: case study research on labor law issues arising from a set of “on-demand/gig economy” platforms. cit., p. 688-690; HUNT, Abigail; MACHINGURA, Fortunate. *A good gig? The rise of on-demand domestic work*. Dec. 2016. Disponível em: <https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/resource-documents/11155.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2018.

tradicionais e maior facilidade no acesso, e trabalhadores, que podem ser amadores ou profissionais e ter baixa ou média qualificação, conforme a natureza da atividade executada. As empresas frequentemente estabelecem de forma unilateral os termos de condição de uso – para tomadores e prestadores de serviço. Na maioria dos casos, também fixam os valores do trabalho e determinam padrões mínimos de qualidade do serviço. Enunciam que criam um mercado virtual e aproximam oferta e demanda de trabalho²⁰⁰.

As empresas que utilizam essa forma de trabalho agregam um conjunto de práticas – como geolocalização, pagamentos on-line, contratação e gerenciamento de mão de obra e distribuição de serviços – em um aplicativo de fácil uso e com poucos obstáculos de ingresso. O uso dessas práticas permite a calibração em tempo real da demanda e da disponibilidade da mão de obra e torna o sistema mais eficiente do ponto de vista do tomador de serviços²⁰¹.

Ludmila Costhek Abílio afirma que as empresas-aplicativo, denominação usada para as organizações que adotam o trabalho sob demanda por meio de aplicativos, promovem a transferência de riscos e custos para trabalhadores disponíveis e não para outras empresas, como ocorre com a terceirização. Além disso, também há a transferência da administração do trabalho não pago e do tempo de trabalho para o trabalhador. Essas transferências não ocorrem aleatoriamente, uma vez que as empresas-aplicativo controlam, gerenciam e acompanham a maneira pela qual as atividades são executadas, sendo que o *software* ocupa um papel central para viabilizar essas ações pelas empresas²⁰². A intensidade do controle, gerenciamento e acompanhamento varia entre as empresas.

2. OS TRABALHADORES

As empresas proprietárias de plataformas têm poucos empregados registrados, normalmente para realizar tarefas administrativas, jurídicas, de relações públicas e *lobby*, e um grande número de trabalhadores – considerados como autônomos pelas plataformas – que desenvolvem as atividades centrais para o negócio, anunciadas e oferecidas para os consumidores²⁰³.

²⁰⁰ DE STEFANO, Valerio. The rise of the “just-in-time workforce”: on-demand work, crowd-work, and labor protection in the “gig-economy”. cit., p. 472; ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. cit.

²⁰¹ ALOISI, Antonio. Commoditized workers: case study research on labor law issues arising from a set of “on-demand/gig economy” platforms. cit., p. 670-671; VALENDUC, Gérard; VENDRAMINI, Patricia. op. cit., p. 35.

²⁰² ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. cit.

²⁰³ Id. Ibid.

Os trabalhadores são classificados como autônomos, pois, de acordo com as empresas, há liberdade de planejamento dos horários de trabalho, não existindo o dever em desempenhar uma quantidade mínima de horas por dia, semana ou mês. Nesse sentido, os trabalhadores ficariam disponíveis para a execução de tarefas conforme os seus demais compromissos pessoais ou profissionais. Contudo, em determinadas plataformas, assim que o trabalhador se conecta, busca-se influenciar a sua conduta, indicando como deve ser o comportamento perante o consumidor e a realização da tarefa, assim como mantê-lo em atividade e em disponibilidade o maior tempo possível. Isso ocorre com maior frequência no setor de transporte e de retirada e entrega de mercadorias, em que a oferta e a demanda são mais intensas e dinâmicas, as tarefas duram minutos e o trabalhador *just-in-time* é central para o desenvolvimento empresarial. Nos demais setores, as plataformas não atuam para interferir, nesses moldes, no comportamento dos trabalhadores²⁰⁴.

Para que tenham condição de auferir os ganhos necessários para sobreviver, os trabalhadores são obrigados a criar estratégias pessoais para enfrentar a concorrência dos demais prestadores de serviço e obter renda dentro do tempo disponível para trabalhar. Essa característica também é apontada para que os trabalhadores sejam considerados como autônomos, uma vez que se aproximariam mais da figura do microempreendedor do que da do empregado. Entretanto, o fato de os prestadores de serviço atuarem individualmente dentro da estrutura do negócio principal da empresa, com reduzida margem para estabelecerem condições de trabalho (como o valor do serviço) e estarem sujeitos ao sistema de reputação enfraquece essa associação com o microempresário²⁰⁵.

Em diversas plataformas, os trabalhadores devem ter a propriedade ou posse dos principais equipamentos e instrumentos para a prestação do serviço, como o carro para oferecer transporte, o veículo para fazer a retirada e entrega de mercadorias, as ferramentas para executar consertos e montar móveis, os produtos para realizar limpeza, dentre outros. Em alguns casos, é a empresa que determina a especificação desses equipamentos ou instrumentos²⁰⁶.

3. GERENCIAMENTO ALGORÍTMICO

As empresas proprietárias de plataformas que adotam o gerenciamento algorítmico dependem diretamente dos consumidores. Finalizada a tarefa executada

²⁰⁴ ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. cit., CUNNINGHAM-PARMETER, Keith. From Amazon to Uber: Defining Employment in the Modern Economy. *Boston University Law Review*, v. 96, p. 1719-1721, 2016.

²⁰⁵ ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. cit.

²⁰⁶ CHERRY, Miriam. Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work. cit., p. 601.

pelo trabalhador, a empresa solicita que o cliente faça a avaliação do serviço, geralmente o classificando em uma escala de um a cinco, sendo um a pior e cinco a melhor nota, ou como positivo ou negativo. Então, as avaliações são consolidadas para se obter uma média. Algumas plataformas utilizam essas avaliações para que o consumidor tenha mais dados na hora de optar por um trabalhador, quando isso é possível. Entretanto, outras usam as notas para analisar a pertinência de o trabalhador continuar participando da plataforma para oferecer os seus serviços, podendo suspendê-lo temporariamente ou até excluí-lo em definitivo. Tendo em vista que esses processos ocorrem de forma automática a partir da consolidação de informações pelo *software*, eles são denominados de “dispensa por algoritmos”²⁰⁷. O problema de as empresas adotarem esse modo de operar é que os consumidores não são obrigados a fornecerem uma justificativa para as avaliações baixas e não há meios do trabalhador apresentar argumentos para não ser banido da plataforma. Ainda, há indícios de que a assinalação de notas baixas, em muitas vezes, é fruto de preconceito racial ou religioso do cliente, o que torna a situação ainda mais complexa²⁰⁸.

Determinadas empresas também utilizam a nota média dos trabalhadores para facilitar ou dificultar o acesso ao trabalho. Ou seja, os mais bem avaliados são colocados em maior evidência para os consumidores – quando há a possibilidade de escolha –, ou recebem com alguma antecedência ou prioridade as demandas para execução de tarefas. Isso amplia sua vinculação com uma empresa específica, uma vez que a decisão de oferecer serviços por meio de uma outra implicaria iniciar a sua reputação do zero. Nesse sentido, “o sistema de ranqueamento, combinado com a classificação baseada em aprovação e outros elementos obscuros de algoritmos indescritíveis, é um uma forma de implementar regras internas e condicionar a autonomia dos trabalhadores”²⁰⁹.

As empresas proprietárias de plataforma apontam que o sistema de reputação é importante para que os consumidores tenham maiores informações sobre os prestadores de serviço, para que os bons executores de atividades possam se diferenciar dos demais e para estabelecer uma relação de confiança entre as

²⁰⁷ CHERRY, Miriam. *Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work*. cit., p. 597, tradução nossa de: “firing by algorithm”.

²⁰⁸ Id. *Ibid.*, p. 597-598.

²⁰⁹ ALOISI, Antonio. *Commoditized workers: case study research on labor law issues arising from a set of “on-demand/gig economy” platforms*. cit., p. 671, tradução nossa de: “the ranking system, combined with the approval rating and other obscure elements of an indescribable algorithm, is a though way of implementing internal rules and condition workers’ autonomy”.

partes. As dificuldades envolvidas na contratação à distância de trabalhadores e as consequências negativas advindas da realização de um serviço por alguém com perfil inadequado para determinada tarefa deveriam estimular as partes envolvidas a valorizarem mecanismos abertos e transparentes dessa natureza²¹⁰.

Entretanto, Tom Slee entende que isso não passa de uma miragem. O autor destaca que a regulação de atividades econômicas tem o objetivo de examinar elementos que os consumidores não têm o conhecimento para analisar, como as condições do automóvel, o que retira a objetividade do sistema. Ademais, casos em que há violação da lei, como assédio, fraude, furto ou roubo, não se resolvem por meio de avaliações feitas pelos clientes. A única utilidade do sistema é analisar questões menores, como pontualidade, limpeza, simpatia, dentre outros²¹¹.

Nesse sentido, é necessário diferenciar confiança de reputação. Na área dos negócios, confiança se obtém por meio de regulações, qualificações profissionais, certificações, agências de análise independentes e compromissos empresariais individuais, conforme o setor de atuação predominante. Diferentemente, reputação se constrói de forma mais informal, social e pessoal, com a consolidação das opiniões de quem teve experiência com o serviço ou produto. Nesse sentido, as empresas não oferecem um serviço confiável, mas que as atividades sejam executadas por trabalhadores com boa reputação²¹².

O sistema de reputação utilizado pelas empresas tem dificuldades em cumprir o seu propósito. Primeiramente, porque há uma tendência dos usuários em avaliar o trabalhador conforme a nota que esse possui. Ou seja, se em uma escala de um a cinco, o cliente visualiza que a nota média do trabalhador é cinco, existe uma inclinação para dar nota cinco. Nesse sentido, os consumidores apenas reforçariam o status do prestador de serviço. Em segundo lugar, porque normas cotidianas de cortesia fazem com que as pessoas se sintam relutantes em apresentar críticas públicas, parte das avaliações acaba por não corresponder à realidade, tendo em vista que más experiências são sub-relatadas. Em terceiro lugar, o fato de determinadas empresas também permitirem a avaliação do consumidor pelo trabalhador insere o receio de retaliação em ambas as partes e cria um estímulo para que a nota dada seja superestimada. Em quarto lugar, considerando que diversas empresas utilizam a nota média do

²¹⁰ PRASSL, Jeremias. *Humans as a service: the promises and perils of work in the gig economy*. cit., p. 53.

²¹¹ SLEE, Tom. op. cit., p. 92-93.

²¹² Id. Ibid., p. 94-95.

trabalhador para decidir a sua permanência na plataforma, usuários apresentam avaliações acima das vivenciadas por entenderem que uma nota mais baixa pode dar margem a uma consequência desproporcional²¹³. De qualquer forma, as empresas mantêm o discurso sobre esse sistema ser um diferencial que garante a oferta de tarefas com parâmetros adequados de qualidade e os consumidores, em geral, continuam levando-o em consideração no momento de optar pela contratação de um serviço²¹⁴.

O sistema de reputação, majoritariamente alimentado pelas avaliações dos usuários, é um mecanismo de manutenção de padrões mínimos – estabelecidos pela empresa – de prestação de serviços que promove uma vigilância constante dos trabalhadores. Segundo Tom Slee,

sistemas de reputação não são substitutos para regulação. Ao contrário, são um substituto para a estrutura gerencial da empresa e são ruins nisso. O sistema de reputação é um chefe que veio do inferno: um gerente errático, mal-humorado e sem transparência que pode te dispensar a qualquer momento, em um impulso, sem direito de defesa²¹⁵.

Esse sistema ainda coloca outros dois problemas para os trabalhadores. O primeiro é a tendência a vinculá-los a uma (ou poucas) plataformas, tendo em vista que somente se leva em consideração as avaliações feitas pelos clientes de uma determinada empresa, não havendo um mecanismo que possibilite a comunicação da análise do desempenho do trabalhador em diferentes empresas. Ou seja, a avaliação não é do trabalhador em geral, mas do seu desempenho em uma determinada plataforma. O segundo é a situação de estágio probatório sem fim que os trabalhadores vivenciam, uma vez que qualquer oscilação negativa de sua nota média abaixo dos parâmetros impostos pela plataforma é razão para suspensão ou desligamento²¹⁶.

A política de transferência de atributos que tradicionalmente são reconhecidos como das empresas para os trabalhadores e consumidores tem o objetivo de aprofundar a descentralização laboral e afastar responsabilidades e obrigações

²¹³ SLEE, Tom. op. cit., p. 96-103.

²¹⁴ ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. cit.

²¹⁵ SLEE, Tom. op. cit., p. 101, tradução nossa de: “reputation systems are no substitute for regulation. Instead, they are a substitute for a company management structure, and a bad one at that. A reputation system is the boss from hell: an erratic, bad-tempered and unaccountable manager that may fire you at any time, on a whim, with no appeal”.

²¹⁶ PRASSL, Jeremias. *Humans as a service: the promises and perils of work in the gig economy*. cit., p. 27; RISAK, Martin. Uber, Taskrabbit, and Co.: Platforms as Employers - Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, v. 37, p. 627, 2016.

que, na esfera trabalhista, implicam o reconhecimento do vínculo empregatício e, conseqüentemente, o aumento do custo do trabalho²¹⁷.

Outro elemento que se relaciona com o gerenciamento algorítmico é a forma pela qual as empresas extraem o conhecimento e experiência dos trabalhadores e dos consumidores, codificam e processam essas informações para, em seguida, utilizarem-nas no intuito de incrementarem a eficiência dos serviços prestados. Isso ocorre com maior frequência nos setores de transporte e de retirada e entrega de mercadorias, tanto na indicação de aplicativos de navegação por satélite, em que a sua precisão cresce conforme o aumento de seu uso, como na aferição de oferta e demanda de serviços, o que é determinante na fixação do valor do trabalho²¹⁸.

4. DEPENDÊNCIA E PRECARIIDADE

Diversos autores apontam que o trabalho sob demanda por meio de aplicativos apresenta como nota distintiva a precarização. Associa-se o trabalho precário à insegurança, incerteza, assunção de riscos, imprevisibilidade, falta de confiança e descontinuidade, situações identificadas nessa forma de trabalho e que o contrato de trabalho por tempo indeterminado – e que não é adotado nessa perspectiva – pretende evitar ou, ao menos, mitigar. A expansão da precarização do mercado de trabalho ocorre em um contexto de aumento das taxas de desemprego e de expansão dos contratos temporários, de tempo parcial e intermitente²¹⁹.

Juliet Schor, William Attwood-Charles, Mehmet Cansoy, Isak Ladegaard e Robert Wengronowitz conduziram pesquisa na região de Boston (EUA) para verificar as relações entre dependência e precariedade em empresas proprietárias de plataformas digitais nos setores de transporte, hospedagem, retirada e entrega de mercadorias e execução de serviços domésticos. Os resultados apresentaram questões relacionadas à dimensão em que os trabalhadores são dependentes da empresa para obter renda para sobreviver e à satisfação dos trabalhadores com essas empresas, especialmente quanto ao ingresso, permanência e condições de trabalho²²⁰.

²¹⁷ ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. cit.

²¹⁸ Id. Ibid.

²¹⁹ CHERRY, Miriam. Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work. cit., p. 598.

²²⁰ SCHOR, Juliet; ATTWOOD-CHARLES, William; CANSOY, Mehmet; LADEGAARD, Isak; WENGRONOWITZ, Robert. op. cit., p. 1-40.

Foram identificadas três categorias de trabalhadores: (i) os dependentes (27%), em que os trabalhadores dependem total ou majoritariamente da empresa para sobreviver; (ii) parcialmente dependentes (41%), em que os trabalhadores contam com os ganhos auferidos na plataforma para o sustento, mas também possuem outras fontes de renda, como empregos em tempo parcial, a prestação de serviços em outras plataformas ou o gerenciamento de pequenos negócios; (iii) os que complementam a renda (32%), em que os valores recebidos pelos serviços desenvolvidos na plataforma não compõem a renda regular e são tidos como extras, sendo que os trabalhadores normalmente têm uma ocupação em tempo integral ou desenvolvem uma outra atividade principal, como estudar²²¹.

A dependência da empresa proprietária de plataforma tem uma intensa vinculação com a satisfação e a precariedade vivenciada pelos trabalhadores. Aqueles que não dependem das empresas têm maior controle sobre quando, quanto e como trabalhar, conseguem escolher suas programações de horários e para quem prestam serviços e têm maior poder para estabelecer suas condições de trabalho. Assim, ficam satisfeitos com o trabalho, conseguem obter a renda desejada e evitam serviços que reputam inseguros ou que não lhes paguem o que consideram adequado. Isso ocorre, pois, os empregadores principais ou a fonte de renda primária, que garantem a subsistência e a estabilidade, são o centro da segurança dos trabalhadores, sendo que as empresas proprietárias de plataforma “pegam carona” e se aproveitam da situação para construírem uma imagem positiva com esses prestadores de serviço²²².

De forma diferente, os trabalhadores que dependem das empresas, para ter meios de pagar despesas básicas para sobreviver, sentem maior pressão para aceitar serviços e não têm como fazer muitas escolhas, uma vez que a demanda por trabalho não é suficiente. Eles expressam preocupação com o sistema de avaliação, com suas reputações e com a permanência na plataforma, além de demonstrar insatisfação com a precariedade de suas situações²²³.

Apesar dos resultados gerais apresentados, indicam-se algumas peculiaridades conforme o setor da empresa: (i) na hospedagem, os níveis de precariedade são menores; (ii) na execução de serviços domésticos, há precariedade na auferição de ganhos, mas com maior controle sobre os horários de trabalho; (iii) no transporte, há pouco espaço para autonomia e controle e existe considerável

²²¹ SCHOR, Juliet; ATTWOOD-CHARLES, William; CANSOY, Mehmet; LADEGAARD, Isak; WENGRONOWITZ, Robert. op. cit. p. 1-5.

²²² Id. Ibid., p. 2-4.

²²³ Id. Ibid., p. 2-6.

competição entre os trabalhadores; (iv) na retirada e entrega de mercadorias, somente há autonomia e controle de quem não é dependente da empresa²²⁴.

A lógica de funcionamento do trabalho sob demanda por meio de aplicativos pode ser uma armadilha para os trabalhadores. Diante da necessidade de complementar renda insuficiente que se consegue auferir no emprego principal, procura-se um trabalho extra nas horas vagas para garantir a sobrevivência. Contudo, o comprometimento com a nova ocupação, a dificuldade em administrar os horários de trabalho e o aumento exagerado da carga laboral podem levar à dispensa do emprego principal, aprofundando a precarização²²⁵.

Ludmila Costhek Abílio afirma que as formas de trabalho do capitalismo de plataforma levam à viração – ideia que expressa a necessidade constante em se procurar trabalho para sobreviver, uma vez que os serviços encontrados são transitórios – a um patamar internacional e globalizado, em que há uma massa de trabalhadores cuja opção se resume ao trabalho instável e sem identidade, transitando entre bicos e atividades temporárias para garantir a subsistência. Essa nova expressão da organização da produção oferece serviços remunerados sem a tradicional forma do trabalho e colocam os trabalhadores e consumidores em posições inéditas, em que esses colaboram com a empresa e aqueles necessitam desenvolver estratégias pessoais e gerenciar suas atividades²²⁶.

Ao analisar a situação do trabalho sob demanda por meio de aplicativos no Brasil, especialmente quanto aos trabalhadores que dependem total ou parcialmente das plataformas, identifica-se que essa forma de trabalho aprofunda a viração, um processo presente desde a constituição do mercado de trabalho brasileiro e que afeta principalmente os que têm baixa qualificação e auferem rendimentos reduzidos. Nesse sentido,

o ‘viver por um fio’ das periferias brasileiras significa um constante agarrar-se às oportunidades, que em termos técnicos se traduz na alta rotatividade do mercado de trabalho brasileiro, no trânsito permanente entre trabalho formal e informal [...] na combinação de bicos, programas sociais, atividades ilícitas e empregos²²⁷.

²²⁴ SCHOR, Juliet; ATTWOOD-CHARLES, William; CANSOY, Mehmet; LADEGAARD, Isak; WENGRONOWITZ, Robert. op. cit., p. 3-8.

²²⁵ CHERRY, Miriam. Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work. cit., p. 598.

²²⁶ ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. cit. A autora destaca que adota o termo *viriação* conforme conceituado por Vera da Silva Telles, em que os trabalhadores que vivem nas periferias brasileiras se veem obrigados a se virar para sobreviver, aceitando as oportunidades que se apresentam diariamente para terem meios de obterem renda e garantirem o seu sustento (TELLES, Vera da Silva. Mutações do trabalho e experiência urbana. *Tempo social*, n. 18, v. 1, 2006, p. 173-195).

²²⁷ ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. cit.

Com o objetivo de aprofundar a análise do trabalho sob demanda por meio de aplicativos, desenvolvemos a seguir um estudo de caso sobre a Uber, uma empresa proprietária de plataforma digital que atua no setor de transportes.

5. UBER

A Uber é a empresa proprietária de plataforma mais famosa no mundo do setor de transporte, que utiliza trabalho sob demanda por meio de aplicativos. Fundada em 2010 e com sede em São Francisco (EUA), tornou-se referência para empresas que adotam essa forma de trabalho. Atualmente, opera em mais de 10.000 cidades no mundo de 69 países diferentes e com mais de 5 milhões de motoristas. No Brasil, atua em mais de 500 cidades e trabalha com mais de 1 milhão de motoristas. A empresa não considera que atua no setor de transporte, mas no de tecnologia, e que criou um aplicativo que conecta consumidores e motoristas que oferecem serviço de transporte individual privado. A Uber considera os motoristas como “parceiros” e os classifica como trabalhadores autônomos²²⁸. Em 2017, o valor de mercado da plataforma era de US\$ 48 bilhões²²⁹, teve uma receita de US\$ 7,5 bilhões e um prejuízo de US\$ 4,5 bilhões²³⁰.

²²⁸ UBER. Fatos e dados sobre a Uber. cit.; Id. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. São Paulo: mimeo, 2018, p. 9-10. Segundo os termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital, “a relação entre nós é exclusivamente de partes contratantes independentes. Estes Termos não constituem um contrato de trabalho, nem criam uma relação de trabalho, joint venture, parceria, ou de agenciamento entre nós, bem como não lhe concede autoridade de nos vincular ou de se apresentar como nosso(a) empregado(a), agente ou representante autorizado” (Id. *Ibid.*, p. 9-10).

²²⁹ ISAAC, Mike. Uber sells stake SoftBank, valuing ride-hailing giant at \$ 48 billion. *The New York Times*, New York, 28 dec. 2017. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2017/12/28/technology/uber-softbank-stake.html>. Acesso em: 23 jun. 2018.

²³⁰ NEWCOMER, Eric. Uber quarterly sales rose 61% to \$ 2 billion amid heavy loss. *Bloomberg*, New York, 13 feb. 2018. Disponível em: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2018-02-13/uber-sales-reach-7-5-billion-in-2017-despite-persistent-turmoil>. Acesso em: 23 jun. 2018. O expressivo prejuízo que a Uber teve em 2017 não é um acidente de percurso, mas a continuação de um processo que ocorre há 7 anos e que totaliza perdas que superam US\$ 17 bilhões. Debate-se como a Uber pode ser considerada uma empresa tão valiosa e continuar recebendo investimentos, apesar dos resultados apresentados. Há posicionamento que identifica o fato de negócios na área da tecnologia iniciarem as suas atividades com perdas financeiras, tanto para subsidiar os produtos ou serviços, como para ganhar visibilidade e participação no mercado. Isso ganha maior importância em setores que os investidores buscam atingir efeitos de rede, em que se obtém ganhos para todos os usuários de determinado serviço nos casos em que um consumidor adicional decide utilizá-lo. No caso da Uber, um grande número de clientes cadastrados torna atrativo para motoristas realizarem viagens por meio desse aplicativo. Da mesma forma, o aumento da

A Uber anuncia que “oferece uma plataforma tecnológica para que motoristas parceiros se conectem de forma fácil e descomplicada a usuários que buscam viagens acessíveis e confiáveis”²³¹. Afirmar que é fornecedora de serviços de tecnologia e nega ser uma empresa de transporte, um aplicativo de táxi, um serviço de carona paga ou remunerada, empregar os motoristas e ser proprietária dos carros²³².

5.1. Dinâmicas das relações de trabalho e modo de operação

O seu funcionamento é simples. Para se registrar e criar uma conta no Brasil, o consumidor deve fazer o *download* do aplicativo em seu telefone celular e informar somente o seu nome, sobrenome, endereço eletrônico e o número do telefone. O pagamento das viagens pode ser feito por cartão de crédito ou débito e dinheiro. Recentemente, a empresa passou a admitir o registro diretamente por meio do uso do navegador no telefone celular, *tablet* ou computador²³³.

No caso do motorista, o cadastro é feito mediante a apresentação da carteira nacional de habilitação (CNH) com observação que exerce atividade remunerada (EAR), da foto de perfil e do certificado de registro e licenciamento de veículo (CRLV). A Uber afirma que analisa as informações da CNH para uma verificação de segurança, que é uma busca por antecedentes criminais em âmbito federal e estadual, e confere se o motorista pode trabalhar na plataforma.

oferta de motoristas faria com que as corridas ficassem mais fáceis de serem pedidas e mais baratas, ampliando os incentivos para novos trabalhadores ingressarem na plataforma. O efeito em rede permitiria que a Uber ganhasse escala e, conseqüentemente, ter ganhos que compensassem as perdas iniciais (PRASSL, Jeremias. *Humans as a service: the promises and perils of work in the gig economy*. cit., p. 22-23). Por outro lado, há análise que a Uber faz um movimento para monopolizar o mercado de transporte individual de passageiros. Hubert Horan afirma que a plataforma não tem capacidade de auferir lucros de forma sustentável em um mercado competitivo e que, para conseguir o retorno dos mais de US\$ 17 bilhões já investidos, terá de alcançar uma posição dominante no mercado para explorar condutas anticompetitivas. O autor destaca que o crescimento da empresa foi baseado em elevados níveis de subsídios de investimento predatório e que, apesar de terem oferecido benefícios temporários para clientes e motoristas, não são sustentáveis. O objetivo da Uber seria atingir a dominância de um setor desregulado sob a perspectiva de uma política não competitiva e da eliminação de todos os instrumentos legais e regulatórios que garantem bem-estar econômico (HORAN, Hubert. Will the growth of Uber increase economic welfare? *Transportation Law Journal*, v. 44, 2017, p. 38-44, 64-66).

²³¹ UBER. Fatos e dados sobre a Uber. cit.

²³² Id. Ibid.; Id. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 1.

²³³ Id. Fatos e dados sobre a Uber. cit.; Id. Como pedir um Uber sem precisar instalar o aplicativo. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/pedir-uber-sem-baixar-aplicativo>. Acesso em: 26 jun. 2018.

Há necessidade de concordar com os termos e condições gerais dos serviços de intermediação, elaborados pela Uber²³⁴.

Para os trabalhadores que fazem viagens na cidade de São Paulo, é preciso apresentar comprovante de residência, cadastro municipal de condutores (Conduapp) e o certificado de segurança do veículo do aplicativo (CSVAPP). O cadastro é obtido após a realização de curso de 16 horas ministrado pelas empresas (a própria Uber oferece o curso) ou por centros de formação de condutores (CFC) credenciados pelo Departamento de Transportes Públicos (DTP) do município. O certificado é adquirido após a realização de inspeção do veículo pelo vistoriador. As regras específicas para a cidade de São Paulo decorrem de regulamentação elaborada pela Prefeitura e estão previstas no Decreto n. 56.981, de maio de 2016 e entre os artigos 2º ao 9º da Resolução n. 16 do Comitê Municipal do uso Viário (CMUV), de julho de 2017²³⁵. No Brasil, as regras do transporte por aplicativos estão previstas nas Leis n. 12.578/12 e n. 13.640/18, em que parcela expressiva da regulação é atribuída aos municípios.

Mesmo sem ter um veículo, é possível realizar cadastro na Uber para prestar serviços. A empresa tem parcerias com locadoras de carros, oferecendo descontos, franquias maiores e canais de comunicação exclusivos para motoristas da Uber²³⁶.

A criação de uma conta para realizar viagens pode ser feita por uma pessoa natural ou uma pessoa jurídica. É possível colocar mais de um motorista para prestar serviços de transporte em um mesmo cadastro. Nesse caso, os trabalhadores que forem adicionados a essa conta também devem cumprir os requisitos para poder acessar a plataforma e se vinculam a todas as regras colocadas pela Uber²³⁷.

²³⁴ UBER. Como funciona a verificação de segurança na Uber. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/drive/resources/duvidas-solucoes-aluguel-veiculos-uber/>. Acesso em: 26 jun. 2018.

²³⁵ Id. Saiba tudo sobre a documentação para o CONDUAPP. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/drive/sao-paulo/resources/conduapp/>. Acesso em: 25 jun. 2018.

²³⁶ Id. Aluguel de veículos. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/drive/resources/aluguel-veiculos-uber/>. Acesso em: 25 jun. 2018.

²³⁷ Id. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 1. De acordo com os termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital, “caso exista indivíduos que pretendam utilizar o Aplicativo de Motorista diretamente vinculados à sua conta, você garante que eles concordam em ser vinculados por estes Termos antes de utilizá-lo (e como parte dos Serviços, eles receberão estes Termos e um Adendo de Motorista no Aplicativo de Motorista, os quais eles deverão aceitar antes que possam ser conectados a Viagens)” (Id. *Ibid.*, p. 2).

Em relação aos veículos, os motoristas devem atender às exigências das categorias de viagens que a empresa oferece, sendo que no caso do: (i) UberX, o carro deve ser modelo 2008 ou mais novo (com exceção de São Paulo, em que os veículos podem ter no máximo 5 anos de fabricação ou 8 anos se tiverem sistema de freios ABS instalado, conforme art. 7º, II e art. 13, parágrafo único da mencionada Resolução, sendo que essa regra se aplica para as demais categorias; contudo, destacamos que o Decreto n. 58.595, de 04 de janeiro de 2019, que introduziu o art. 15-D, IV no Decreto n. 56.981/16, somente estabelece a exigência dos veículos terem 8 anos de fabricação); (ii) UberSELECT, o carro deve ser modelo 2012 ou mais novo (há uma lista com 179 veículos modelo 2012 ou mais novo e 5 carros modelo 2014 ou mais novo aceitos para 9 cidades e outra lista com 238 veículos modelo 2012 ou mais novo aceitos para 19 cidades); (iii) UberBLACK, o veículo deve ser SEDAN ou SUV, da cor preta e ter bancos de couro e há uma lista em que são aceitos 1 carro modelo 2011 ou mais novo, 52 modelo 2012 ou mais novo, 15 modelo 2015 ou mais novo e 1 modelo 2016 ou mais novo, somente em 5 cidades. Em 4 dessas 5 cidades, é possível trabalhar nas categorias UberX e UberBLACK. Em todas as categorias, os veículos devem ter ar condicionado, 4 portas e 5 lugares. A plataforma não aceita carros com placa vermelha, pick-ups, vans e caminhonetes²³⁸.

A Uber anuncia os seguintes serviços para os seus consumidores: (i) UberX, que oferece viagens com preços acessíveis; (ii) UberSELECT, em que as viagens ocorrem em carros mais confortáveis com preço, em média, 20% superior ao UberX e com motoristas bem avaliados; (iii) UberBLACK, que oferece um serviço de alto padrão e “perfeito para uma viagem a trabalho ou um encontro”²³⁹. Em 2018, nas cidades de São Paulo e do Rio de Janeiro, também era oferecido o UberPOOL, em que possibilitava ao cliente o compartilhamento de viagens com outros usuários em trajeto semelhante, fazendo com que o tempo de deslocamento fosse um pouco maior por um preço menor. Atualmente essa opção se chama Juntos. Em São Paulo, também é possível solicitar o UberBAG, em que há carros com porta-malas maior²⁴⁰.

²³⁸ UBER. Requisitos para os motoristas parceiros. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/drive/requirements/>. Acesso em: 24 jun. 2018

²³⁹ Id. UberBLACK. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/ride/uberblack/>. Acesso em: 24 jun. 2018.

²⁴⁰ Id. Fatos e dados sobre a Uber. cit.; Id. UberBLACK. cit.; Id. UberX. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/ride/uberx/>. Acesso em: 24 jun. 2018; Id. UberSELECT. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/ride/uberselect/>. Acesso em: 24 jun. 2018; Id. UberBAG. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/sao-paulo/a-uber-tem-uma-grande-novidade-para-voce/>. Acesso em: 24 jun. 2018.

A Uber provê cobertura de acidentes pessoais de passageiros (APP), por meio de uma parceria com uma seguradora, protegendo usuários e motoristas. Para esses, a cobertura inicia-se quando começa o deslocamento para buscar o passageiro e, para aqueles, assim que entram no carro. A apólice prevê o pagamento de valores em caso de morte acidental, invalidez permanente ou total e despesas médicas. A empresa afirma que o pagamento de valores a título de acidentes pessoais de passageiro reduz qualquer responsabilidade que, por ventura, tenha em face do trabalhador que se envolva em sinistro e que, em caso de acidente, é dever do motorista fornecer toda a documentação relacionada ao caso e cooperar com a seguradora da Uber²⁴¹.

Ainda, a empresa exige que os motoristas mantenham as seguintes coberturas: (i) seguro comercial de responsabilidade civil para automóveis para proteger terceiros de lesões corporais e danos; (ii) seguro comercial de responsabilidade civil para proteger terceiros de danos pessoais, publicidade e danos; (iii) seguro de compensação ao trabalhador ou seguro de acidente de trabalho e doença ocupacional²⁴².

O serviço ocorre da seguinte maneira: (i) o consumidor abre o aplicativo, insere a sua localização, manualmente ou por meio do GPS, aponta o destino desejado, indica o tipo de serviço que deseja, recebe a informação do valor estimado e solicita a viagem – o chamado também pode ser feito pelo navegador em telefone celular, *tablet* ou computador; (ii) a Uber procura por motoristas e oferece a viagem até alguém aceitá-la; (iii) quando o motorista recebe a oferta da viagem, não tem conhecimento de quem é o passageiro e do destino; (iv) ao assumir a realização da corrida, o motorista desloca-se até o local em que o passageiro se encontra; (v) a partir do embarque no veículo, considera-se iniciada a corrida e o motorista transporta o cliente até o destino desejado; (vi) o pagamento é feito com dinheiro ou cartão (esse dado deve ser informado pelo passageiro antes do início da viagem) e cliente e motorista podem avaliar um ao outro, anonimamente, em uma escala de uma a cinco estrelas²⁴³.

O preço de cada viagem é calculado a partir da soma da tarifa-base, do valor por quilômetro rodado (x R\$/km) e do valor por tempo de deslocamento (x R\$/min). Há uma tarifa mínima cobrada independentemente da distância e tempo

²⁴¹ UBER. Seguro para passageiros e motoristas parceiros na plataforma da Uber no Brasil. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/belo-horizonte/seguro-para-passageiros-e-motoristas-parceiros-na-plataforma-da-uber-no-brasil/>. Acesso em: 25 jun. 2018; Id. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 8.

²⁴² Id. Seguro para passageiros e motoristas parceiros na plataforma da Uber no Brasil., cit.

²⁴³ Id. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 2-3.

da viagem. A Uber estabelece esses parâmetros sem debate com os motoristas e indica que o faz a título de recomendação²⁴⁴.

O valor total devido ao trabalhador é calculado após o desconto da taxa da empresa, que varia conforme a categoria do serviço. Até junho de 2018, os valores da taxa eram os seguintes: (i) para UberX e UberSELECT, de 25% do total da viagem; (ii) para UberBLACK, de 20%; (iii) para UberPOOL, de 10% quando só houver um passageiro e de 30% com mais de um. A partir de julho de 2018, a taxa passou a ser variável conforme o tempo e a distância da viagem, sendo maior nas viagens mais longas e menor nas mais curtas. Segundo a empresa, a taxa pode cair até 1%. Os motoristas apontam que há situações em que o valor chega a 40%²⁴⁵.

Ainda, há relatos que a política da Uber de estabelecer previamente o preço da corrida não implica maior transparência para usuários e motoristas. Em diversas situações, a empresa cobrou valores maiores dos clientes em comparação com o indicado quando solicitada a corrida e, para a mesma viagem, levou em consideração valores menores para calcular o devido aos trabalhadores²⁴⁶.

A Uber também adota o preço dinâmico, um mecanismo que aumenta o valor das viagens conforme o incremento da demanda por parte dos passageiros em uma determinada área, estimulando que motoristas se dirijam até esse local. A determinação do preço dinâmico ocorre por meio de um algoritmo, com o objetivo de equilibrar oferta e demanda por veículos. Para as viagens solicitadas nesses locais, aplica-se um multiplicador à tarifa-base, tempo e distância percorridos. Por meio do mapa existente no aplicativo, o motorista identifica as áreas com preço dinâmico e o multiplicador do valor das viagens²⁴⁷.

²⁴⁴ UBER. Dúvidas e perguntas frequentes. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/drive/resources/duvidas-solucoes-aluguel-veiculos-uber/>. Acesso em: 26 jun. 2018; Id. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 3-4.

²⁴⁵ VALOR ECONÔMICO. Uber extingue taxa fixa cobrada de motoristas. *Valor Econômico*, São Paulo, 02 jul. 2018. Disponível em: <https://www.valor.com.br/empresas/5633831/uber-extingue-taxa-fixa-cobrada-de-motoristas>. Acesso em: 23 jul. 2018; UBER. Dúvidas e perguntas frequentes. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/drive/resources/duvidas-solucoes-aluguel-veiculos-uber/>. Acesso em: 26 jun. 2018; Id. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 3-4. A cláusula 7.2 estabelece que “ao aceitar uma Viagem, Você declara sua concordância em cobrar do Usuário o valor recomendado por nós como seu agente”.

²⁴⁶ ROSENBLAT, Alex. *Uberland: how algorithms are rewriting the rules of work*. Oakland: University of California Press, 2018, p. 121-125.

²⁴⁷ UBER. O que é preço dinâmico. Disponível em: https://help.uber.com/pt_BR/h/e9375d5e-917b-4bc5-8142-23b89a440eec. Acesso em: 01 jul. 2018; Id. Perguntas e respostas sobre o preço dinâmico. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/aracaju/perguntas-e-respostas-sobre-o-preco-dinamico/>. Acesso em: 01 jul. 2018.

O pagamento da viagem é feito pelo usuário à Uber que, por sua vez, remunera os motoristas de duas formas: (i) depósitos bancários semanais, às quintas-feiras, dos valores dos trajetos realizados em um ciclo semanal, descontados eventuais valores devidos à empresa; (ii) transferências, que ocorrem fora do cronograma semanal de repasses e enseja o pagamento de todo o saldo disponível do motorista em seu cartão de débito, sendo que o prazo varia de acordo com o banco. Nos casos em que o usuário paga a viagem em dinheiro, a taxa da Uber é deduzida de outros pagamentos eletrônicos. Caso seja insuficiente, o motorista deve pagar à Uber os valores das taxas devidas por outros meios, como transferência bancária. Se o saldo do trabalhador ficar negativo por mais de uma semana, a empresa pode suspender a sua conta. Em relação à forma de pagamento das viagens, a plataforma se considera um agente limitado de cobrança de pagamento. A Uber afirma que o motorista tem o direito de cobrar do usuário um valor pela realização da viagem, mas aponta que a aceitação em realizar uma corrida implica a concordância de cobrar do usuário o valor recomendado. É possível fixar um outro valor, porém somente se for menor que o recomendado. O preço da viagem e a taxa da Uber podem ser alterados e reajustados discricionariamente pela empresa. A oferta de gorjetas é facultativa, sendo apontado para o passageiro que isso não é esperado ou necessário²⁴⁸.

²⁴⁸ UBER. Dúvidas e perguntas frequentes. cit.; Id. Em que dia é feito o repasse semanal? Disponível em: https://help.uber.com/pt_BR/h/42973e65-45a8-4aaf-90d5-d3e97ab61267. Acesso em: 08 set. 2018; Id. Os preços das viagens incluem uma gorjeta? Disponível em: https://help.uber.com/pt_BR/h/c23aa32f-f9fc-4671-b2cc-e419d67fe8f9. Acesso em: 08 set. 2018; Id. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 3-4. De acordo com a cláusula 7.2 dos termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital, o motorista “nomeia a Uber como seu agente limitado de cobrança de pagamento unicamente com a finalidade de aceitar o Pagamento do Usuário através da funcionalidade de processamento de pagamentos facilitada pelos nossos Serviços, e o Pagamento do Usuário feito à nós (atuando como seu agente limitado de cobrança) será considerado como se o Usuário pagasse diretamente à Você. O Pagamento do Usuário é o único pagamento que será feito à Você por um Usuário por uma Viagem específica” (Id. *Ibid.*, p. 4). Especificamente sobre as alterações de preço e da taxa de serviço, os referidos termos destacam que “A UBER ENVIARÁ À VOCÊ UMA NOTIFICAÇÃO SOBRE QUALQUER ALTERAÇÃO EM QUALQUER DOS VALORES DO PREÇO BASE, DISTÂNCIA E/OU TEMPO, ASSIM COMO NO PREÇO FIXO E NO PREÇO MÍNIMO DE CADA VIAGEM. A SUA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA UBER APÓS QUALQUER MUDANÇA NO CÁLCULO DO PREÇO SERÁ INTERPRETADA COMO CONCORDÂNCIA SUA EM RELAÇÃO À MENCIONADA ALTERAÇÃO” e “A UBER RESERVA O DIREITO DE AJUSTAR A FORMA COMO A TAXA DE SERVIÇO É CALCULADA E A PARCELA FIXA A QUALQUER TEMPO, A CRITÉRIO EXCLUSIVO DA UBER, COM BASE NAS CONDIÇÕES E FATORES DO MERCADO LOCAL” (Id. *Ibid.*, p. 6, destaques do autor).

Além disso, a empresa arroga-se o direito de revisar o valor cobrado do usuário se identificar problemas no trajeto, como a realização da viagem em rotas ineficientes – o que significa não seguir o aplicativo de trânsito e navegação recomendado –, falha no encerramento da viagem ou erro técnico da Uber²⁴⁹.

Os custos com combustível, seguro do veículo, manutenção do automóvel, telefonia móvel, planos de dados e os que eventualmente existam com financiamento ou aluguel do carro são de responsabilidade dos motoristas, assim como o recolhimento de tributos sobre os seus rendimentos²⁵⁰.

A Uber tem um código de conduta que estabelece regras com uma série de práticas, das quais se espera a observância de usuários e motoristas, e que norteia as avaliações feitas ao término das viagens. Há diretrizes na área de qualidade, segurança, discriminação, fraude e informações dos trabalhadores. Especificamente em relação aos motoristas, há situações que podem culminar no bloqueio temporário ou na desativação da conta.

Em relação à qualidade, a plataforma aponta que espera dos motoristas a condução dos veículos de forma segura, profissional e cortês. Nesse aspecto, há a avaliação por estrelas, em que ao final de cada viagem os usuários podem dar notas de uma a cinco estrelas aos trabalhadores, assim como apresentar comentários sobre a corrida. A avaliação do motorista é calculada com base na média das notas recebidas nas últimas 500 viagens ou em todas as viagens, se o total for menor de 500. Se o trabalhador atingir uma média inferior à nota mínima estabelecida pela Uber na cidade em que dirige (varia entre 4,6 a 4,7, dependendo do local), perde-se o acesso à conta. Outros elementos que a plataforma leva em consideração são as taxas de cancelamento e de aceitação. A primeira refere-se à situação em que o trabalhador aceita a corrida e depois a cancela. A Uber preocupa-se com isso, pois “minimizar cancelamentos é fundamental para a confiabilidade do sistema”²⁵¹. A taxa é calculada de acordo com o número total de viagens aceitas e cada cidade tem uma média admitida que, caso

²⁴⁹ UBER. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 6.

²⁵⁰ ALOISI, Antonio. *Commoditized workers: case study research on labor law issues arising from a set of “on-demand/gig economy” platforms*. cit., p. 673; UBER. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 7. Em relação ao plano de dados, a Uber afirma nos termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital (cláusula 8) que “note que utilizar nossos Serviços poderá consumir uma quantidade alta de dados, e recomendamos que você utilize um plano de dados ilimitado, ou no mínimo, com limites muito altos de utilização de dados. Nós não cobriremos nenhuma taxa, custo ou excessos de uso associados ao seu plano de dados” (Id. *Ibid.*, p. 7).

²⁵¹ UBER. Como funcionam as taxas de aceitação e cancelamento. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/como-funciona-taxa-aceitacao-cancelamento/>. Acesso em: 27 jun. 2018

ultrapassada, leva à desativação da conta. No geral, a Uber recomenda uma taxa de cancelamento menor que 10%. A segunda é a proporção de viagens que foram oferecidas e o motorista aceitou fazê-las. A plataforma destaca que uma taxa de aceitação elevada é importante para o oferecimento “de um serviço confiável e de alta qualidade”²⁵². Recomenda-se que os trabalhadores mantenham a taxa acima de 90%²⁵³.

Ainda, na linha de buscar a satisfação de seus clientes e como relatado no processo n. 11098-61.2019.5.03.0113, a Uber recomenda aos motoristas aguardar os passageiros por pelo menos 10 minutos quando chegam no local de início da viagem e suspende por 10 minutos os trabalhadores que ficam conectados e recusam 3 viagens em seguida.

O trabalhador ter uma boa avaliação pode torná-lo “motorista VIP”. Trata-se de um programa existente em algumas cidades brasileiras, em que os motoristas com boas notas são conectados aos usuários mais frequentes da Uber. As sugestões feitas aos trabalhadores para que se tornem “motoristas VIP” são: ser educado, manter o carro limpo, perguntar para o passageiro sobre o ar condicionado e dirigir com cuidado e atenção. As vantagens do programa são: aumento no número de chamadas, maior segurança, mais benefícios e menor tempo de espera nos aeroportos²⁵⁴.

No tocante à segurança, a Uber coloca que não admite o contato físico entre motorista e usuários, o uso de linguagem ou gestos inapropriados, o contato indesejado com usuários após o término da viagem e a violação da lei enquanto usa a plataforma, bem como espera que a condução seja feita com segurança. A constatação de práticas violentas, abusivas, assediadoras, discriminatórias, ilegais ou impróprias levam à desativação da conta²⁵⁵.

A Uber tem uma política de não admitir motoristas que dirijam sob o efeito de álcool ou drogas ilícitas e que carregam armas de fogo. Ainda, classifica como atividades inaceitáveis transportar passageiros que não estão cadastrados na plataforma enquanto o aplicativo é utilizado, descumprir os termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital que os motoristas aceitam quando

²⁵² UBER. Como funcionam as taxas de aceitação e cancelamento. cit.

²⁵³ Id. Código de conduta da comunidade Uber. Disponível em: <https://www.uber.com/legal/community-guidelines/br-pt/>. Acesso em: 27 jun. 2018; Id. Como funcionam as taxas de aceitação e cancelamento. cit.; Id. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 2-3.

²⁵⁴ Id. Como funciona o Uber VIP. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/saiba-como-funciona-uber-vip/>. Acesso em: 27 jun. 2018.

²⁵⁵ Id. Código de conduta da comunidade Uber. cit.

fazem o cadastro na Uber (ou quando realizam uma corrida após a atualização dos termos, o que é tido como aceitação do novo conteúdo), oferecer serviços de transporte fora da plataforma para clientes durante viagem solicitada pela Uber e instalar câmeras de vídeo internas no veículo. A contrariedade a essas diretrizes leva à exclusão da plataforma²⁵⁶.

A Uber rejeita atividades fraudulentas por entender que a relação construída entre a empresa, motorista e usuário é fundada na confiança e qualquer conduta que a coloque em risco é repudiada. Entende-se como fraude o aumento deliberado de tempo ou distância das corridas, o registro de perfis falsos para burlar o sistema e a solicitação de pagamentos indevidos. A Uber aponta como igualmente inadmissível a utilização de veículo não cadastrado para a realização de viagem ou a permissão do uso da conta por terceiro. Há grande preocupação em relação a esse último aspecto, dado que a empresa menciona como medida de segurança a verificação de identidade dos motoristas, ao exigirem que façam fotos de si próprios periodicamente quando acessam o aplicativo. Da mesma forma, a constatação de qualquer dessas situações é motivo para desativação da conta²⁵⁷.

Em algumas cidades, a Uber exige que os veículos circulem pela cidade com identificação da plataforma, geralmente um adesivo. Em São Paulo, o Decreto n. 58.595/19 introduziu o art. 15-D, V no Decreto n. 56.981/16, e condicionou a emissão do CSVAPP ao uso de “dístico identificador das OTTCs”²⁵⁸.

A empresa monitora de forma detalhada a movimentação física dos trabalhadores. Sob a justificativa de promover a direção segura, a Uber desenvolveu um código que mede os indicadores de condução dos motoristas, utilizando dados relativos à aceleração e frenagem dos veículos. A velocidade é medida por meio do GPS existente nos telefones celulares dos motoristas. A aceleração e frenagem, por meio do tratamento das informações do GPS, obtendo estatísticas sobre essas situações. Esse processo também leva em conta as avaliações dos passageiros sobre o tema e a plataforma utiliza um modelo de aprendizado de máquina para identificar o comportamento do motorista²⁵⁹. A empresa produz

²⁵⁶ UBER. Código de conduta da comunidade Uber. cit.; Id. Políticas e regras. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/drive/resources/regras/>. Acesso em: 28 jun. 2018.

²⁵⁷ Id. Código de conduta da comunidade Uber. cit. Id. Segurança das viagens. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/ride/safety/>. Acesso em: 30 jun. 2018.

²⁵⁸ OTTCs são as operadoras de tecnologia de transporte credenciadas, ou seja, as plataformas de transporte.

²⁵⁹ Id. How Uber engineering increases safe driving with telematics. Disponível em: <https://ubereng.wpengine.com/telematics/>. Acesso em: 17 set. 2018.

relatório com duas categorias, “acelerações suaves” e “frenagens suaves” e, dependendo do resultado verificado, envia mensagens parabenizando ou alertando os trabalhadores²⁶⁰.

Na mesma linha, a título de promover a segurança dos motoristas e passageiros, a empresa monitora a movimentação dos telefones celulares dos trabalhadores no curso da viagem e, caso seja detectada alguma tremulação, envia mensagens aos trabalhadores²⁶¹.

A Uber afirma que a sua principal vantagem é oferecer ao motorista a liberdade de gerenciar os seus horários e administrar os seus ganhos. De acordo com a empresa, existem pelo menos 8 motivos para se tornar um motorista: (i) autonomia para escolher quando trabalhar; (ii) possibilidade de determinar os locais em que irá dirigir; (iii) receber conforme a demanda das viagens e o tempo e a distância percorridos; (iv) garantia de segurança e integridade dos motoristas, bem como da realização dos melhores trajetos por meio do aplicativo oferecido pela empresa; (v) recebimentos semanais; e a oferta de descontos para (vi) locação de veículos; (vii) combustível e manutenção dos carros; (viii) telefones celulares e assinaturas de plano de telefonia móvel²⁶².

5.2. Condições de trabalho

A pesquisa realizada com motoristas da Uber na cidade de São Paulo teve 102 participantes, em que 96,1% são homens e 3,9%, mulheres. A média de idade é de 40 anos, a maioria (57,8%) reside no próprio município e está casada (47%). A maior parte concluiu o ensino médio (61,8%) e um pouco menos de um quarto (23,5%) tem ensino superior.

Os trabalhadores estão divididos entre os que estão há um período considerável na plataforma (43,1% está há mais de um ano) e os que estão conhecendo como a atividade funciona (56,9% iniciou o trabalho nos últimos 12 meses). Contudo, a grande maioria não pretende sair tão cedo da plataforma: 76,5% afirmaram que ficarão indefinidamente na Uber.

A maior parte dos motoristas estão satisfeitos com o trabalho sob demanda por meio de aplicativos (76,5%). A principal razão mencionada para justificar o contentamento é a possibilidade de obter ganhos (36,3%), o que é potencializa-

²⁶⁰ ROSENBLAT, Alex. op. cit, p. 139.

²⁶¹ Id. Ibid., p. 141-142.

²⁶² UBER. Conheça mais sobre a Uber e veja por que vale a pena ser um motorista parceiro. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/dirigir-uber-vale-a-pena/>. Acesso em: 01 jul. 2018.

do em um contexto de crise econômica e desemprego crescente no país²⁶³. Isso está refletido quando os trabalhadores apontam o motivo pelo qual procuraram esse trabalho: 28,4% afirma que não consegue encontrar outra atividade e 32,4% aponta que o pagamento em outros trabalhos é pior. Dos 68,6% dos motoristas que afirmaram querer trabalhar em atividade diferente do trabalho sob demanda por meio de aplicativos, 60% colocam que não o faz por inexistir trabalho disponível. Ainda, 77,5% dos trabalhadores é economicamente dependente da Uber.

A carga horária dos motoristas é alta: 53% trabalha mais de 10 horas por dia. Levando em consideração somente os trabalhadores que têm o trabalho sob demanda por meio de aplicativos como sua principal fonte de renda, o número sobe para 60,8%. Quase metade (49%) fica de 1 a 2 horas por dia em atividades não pagas, como aguardar o recebimento de chamadas e deslocar-se até um passageiro para iniciar uma corrida. A maioria (68,6%) trabalha mais de 5 dias na semana. Os trabalhadores realizam aproximadamente 19 viagens por dia.

Em relação aos rendimentos, 43,1% ganha até R\$ 200,00 por dia e 56,9%, mais de R\$ 200,00 até R\$ 400,00. Em relação às despesas fixas diárias, como combustível, 8,8% gasta mais de R\$ 100,00 até R\$ 200,00, 55,9% gasta mais de R\$ 50,00 até R\$ 100,00 e 35,3% gasta até R\$ 50,00. De acordo com os relatos apresentados pelos motoristas, ganha-se em média entre R\$ 20,00 e R\$ 25,00 por hora²⁶⁴.

²⁶³ Tendo como referência o trimestre setembro, outubro e novembro, a taxa de desocupação no Brasil foi de 6,5% em 2014, 9% em 2015, 11,9% em 2016, 12% em 2017 e 11,6% em 2018 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Trimestre móvel Set.-Nov. 2018. 28 dez. 2018. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/3086/pnacm_2018_nov.pdf. Acesso em: 06 jan. 2019). Em relação ao Produto Interno Bruto, o Brasil apresentou crescimento de 0,5% em 2014, queda de 3,5% em 2015 e 2016, crescimento de 1,0% em 2017 e de 0,8% até setembro de 2018 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. PIB avança 1,0% em 2017 e fecha ano em R\$ 6,6 trilhões. 01 mar. 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/20166-pib-avanca-1-0-em-2017-e-fecha-ano-em-r-6-6-trilhoes>. Acesso em: 06 jan. 2019; INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. PIB cresce 0,8% e chega a R\$ 1,716 trilhão no 3º tri de 2018. 30 nov. 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23251-pib-cresce-0-8-e-chega-a-r-1-716-trilhao-no-3-tri-de-2018>. Acesso em: 06 jan. 2019).

²⁶⁴ Para efeitos de comparação, Stephen Zoepf realizou pesquisa com 1.100 motoristas da Uber nos EUA no intuito de apurar o valor obtido com o trabalho, levando em consideração os custos de adquirir, operar e manter um veículo. Segundo os dados apresentados, os trabalhadores ganham em média US\$ 8,55 (oito dólares americanos e cinquenta e cinco centavos) por hora. Para 54% dos motoristas, a renda auferida na Uber é menor que o salário mínimo estadual e 8% perde dinheiro (ZOEPP, Stephen. *The economics of ride hailing, revisited*. 2018. Disponível em: <http://ceep.mit.edu/files/papers/2018-005%20Authors%20Statement.pdf>.

A maior parte dos trabalhadores (55,9%) define a carga horária diária conforme a meta de ganhos estabelecida, cujo montante é destinado ao pagamento de contas, como eletricidade, água, aluguel e supermercado, e de dívidas. Ou seja, a quantidade de horas trabalhadas por dia está diretamente relacionada à capacidade de auferir rendimentos para subsistência.

Os trabalhadores não receberam qualquer instrumento de trabalho da Uber e a maioria comprometeu seus rendimentos com a atividade: 35,3% comprou um carro para dirigir para a Uber e 29,4% alugou o automóvel para poder trabalhar.

5.3. Gerenciamento algorítmico

Apesar do discurso apresentado pela Uber, existem pesquisas que questionam a liberdade e autonomia que os motoristas teriam. Alex Rosenblat e Luke Stark afirmam que há diversas evidências de que a empresa promove o gerenciamento algorítmico (ou automático) dos trabalhadores. A mais significativa é a combinação da aceitação cega das viagens e dos passageiros com a política de fixação das tarifas e a determinação do preço dinâmico pelo algoritmo²⁶⁵.

O motorista, ao aceitar realizar uma viagem que a Uber lhe oferece, assume o risco de o trajeto não ser lucrativo, uma vez que o destino e a estimativa de seus ganhos lhe são comunicados somente após concordar com a oferta. Ou seja, toma decisões sobre concordar em fazer uma corrida sem ter as informações econômicas necessárias para avaliar a sua rentabilidade. Ainda, o cancelamento de viagens não rentáveis, que poderia ser um instrumento de expressão de insatisfação com a corrida, pode levar à suspensão ou exclusão

Acesso em: 11 set. 2018). O lançamento do estudo de Stephen Zoepf causou intenso debate na opinião pública. Inicialmente, apontava-se que os trabalhadores ganhavam US\$ 3,37 por hora, sendo que 74% dos trabalhadores ganhavam menos do que o salário mínimo estadual e 30% perdia dinheiro (ZOEPEF, Stephen; CHEN, Stella; ADU, Paa; POZO, Gonzalo. *The economics of ride-hailing: driver revenue, expenses and taxes*. 2018. Disponível em: https://orfe.princeton.edu/~alaink/SmartDrivingCars/PDFs/Zoepf_The%20Economics%20of%20RideHialing_OriginalPdfFeb2018.pdf. Acesso em: 11 set. 2018). Após a sua divulgação, o economista-chefe da plataforma, Jonathan Hall, publicou texto com críticas à metodologia (HALL, Jonathan. *An analysis of CEEPR's paper on "The economics of ride-hailing"*. 2018. Disponível em: <https://medium.com/uber-under-the-hood/an-analysis-of-ceedpr-paper-on-the-economics-of-ride-hailing-1c8bfbf1081d>. Acesso em: 11 set. 2018). Jonathan Hall apontou o que considerava erros e afirmou que, pelos dados obtidos por Stephen Zoepf, os motoristas da Uber ganhavam entre US\$ 13,04 e US\$ 16,53. Stephen Zoepf respondeu o texto acolhendo a crítica metodológica, mas ressaltou que os números obtidos ainda eram menores do que os apontados por Jonathan Hall, como indicado acima.

²⁶⁵ ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. Algorithmic labor and information asymmetries: a case study of Uber's Drivers. *International Journal of Communication*, v. 10, p. 3762, 2016.

da plataforma. As taxas de aceitação e de cancelamento são mecanismos que determinam a distribuição de corridas e a permanência na plataforma. É uma demonstração da maneira como a Uber usa a sua vantagem diante dos trabalhadores para esconder informações relevantes sobre o mercado e definir os padrões da prestação de serviços²⁶⁶.

O valor da tarifa, estabelecido unilateralmente pela plataforma, não é discutido com os trabalhadores, sendo que os motoristas podem negociar com os passageiros somente valores menores que o determinado pela Uber. Esse cenário demonstra que a empresa tem total poder em controlar e modificar os valores das viagens, o que limita de forma significativa a retórica frequentemente usada pela Uber a respeito da autonomia dos motoristas e do caráter empreendedor da atividade²⁶⁷.

Há casos em que a plataforma comunica a redução do valor da tarifa aos motoristas e lhes envia mensagens para tentar persuadi-los do acerto da medida, argumentando que aumentará a demanda e, conseqüentemente, os ganhos dos trabalhadores. Entretanto, não é feita qualquer consulta e, se há necessidade de continuar trabalhando para a Uber, a única opção é aceitar a mudança. Ainda, não há relatos no sentido de que a diminuição do valor da tarifa levou ao aumento dos rendimentos dos motoristas²⁶⁸.

A fixação de tarifas baixas para trabalho de rotina no setor de transporte estimula os motoristas a trabalharem mais horas para atingirem suas necessidades financeiras, tornando seu horário de trabalho mais rígido. Ainda, a Uber oferece vantagens para grupos de motoristas que mantenham determinado desempenho, como aceitar uma determinada porcentagem de viagens, completar um certo número de trajetos por hora, ficar on-line por uma quantidade de minutos em uma hora e ter uma média de avaliações elevada. Diante disso, esse sistema

enfraquece a narrativa de liberdade e escolha que a Uber promove para os seus motoristas, enquanto simultaneamente mascara a hierarquia em que motoristas selecionados são convidados a ganhar mais com base em um critério opaco. Motoristas têm liberdade de dirigir em horas “flexíveis” a tarifas baixas, mas sua flexibilidade é modulada para a demanda e dependente dessa, como da viabilidade das tarifas²⁶⁹.

²⁶⁶ ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. op. cit., p. 3763; CALO, Ryan; ROSENBLAT, Alex. *The Taking Economy: Uber, Information, and Power*. *Columbia Law Review*, v. 117, n. 6, p. 1661, October 2017; ROSENBLAT, Alex. op. cit, p. 92.

²⁶⁷ ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. op. cit., p. 3764.

²⁶⁸ ROSENBLAT, Alex. op. cit, p. 87-91.

²⁶⁹ ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. op. cit., p. 3764, tradução nossa de: “buffers the narrative of freedom and choice that Uber promotes to its drivers, while simultaneously masking

Nesse modelo, não há aumentos de rendimento para performances consistentes ou oportunidades para avançar na carreira, sendo que os trabalhadores têm de buscar as promoções feitas pela empresa para elevar os seus ganhos²⁷⁰.

No mesmo sentido, Jeremias Prassl afirma que os elevados custos para manter um veículo rodando e os reduzidos valores das tarifas levam os motoristas a dirigir por muitas horas. Os baixos pagamentos feitos aos trabalhadores são um dos principais instrumentos para garantir que os motoristas ficarão disponíveis por muitas horas, o que é essencial para atender rapidamente a demanda dos clientes da plataforma²⁷¹.

O fato de a Uber apresentar-se como uma empresa de tecnologia que oferece um *software* que conecta motoristas e passageiros busca fazer com que se exima de quaisquer responsabilidades do negócio, atribuindo-as a elementos externos. Ainda, essa estratégia decorre de sua tentativa de afastar-se de discussões sobre a existência de uma hierarquia imposta ou acerca da estrutura de poder da relação de trabalho²⁷².

Em relação ao preço dinâmico, a Uber anuncia que o seu principal objetivo é aumentar a oferta de viagens, apesar de existirem evidências indicando que ocorre apenas o redirecionamento físico dos motoristas trabalhando no momento em que a demanda aumenta. Esse mecanismo não é confiável para os trabalhadores, tendo em vista que leva em conta o local do passageiro e não do motorista. Assim, no caminho dos lugares em que há preço dinâmico, pode ser oferecida uma viagem de um usuário que não está em local no qual a demanda está maior e, se recusada, pode ensejar consequências negativas para o motorista, como a aplicação de uma penalidade. Ainda, alguns passageiros manipulam o local de embarque para não ter que pagar a tarifa com o preço dinâmico²⁷³.

A Uber afirma que o preço dinâmico é administrado de forma automatizada e por algoritmos. Contudo, tal mecanismo permite produzir e coordenar grupos de trabalhadores em resposta à dinâmica das condições de mercado, sem justificar os incentivos para a conformação desses grupos. Muitos moto-

a hierarchy in which select drivers are invited to earn more based on opaque criteria. Drivers have the freedom to drive at “flexible” hours at lower rates, but their flexibility is tailored to and dependent on demand as well as on the viability of base rates”.

²⁷⁰ ROSENBLAT, Alex. op. cit., p. 80.

²⁷¹ PRASSL, Jeremias, *Humans as a service: the promises and perils of work in the gig economy*. cit., p. 61.

²⁷² ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. op. cit., p. 3765.

²⁷³ ROSENBLAT, Alex. op. cit., p. 98; ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. op. cit., p. 3766.

ristas ficam insatisfeitos com esse instrumento por ser determinado de maneira inconstante e opaca²⁷⁴.

O preço dinâmico é parte de um esforço da Uber em estimular o comportamento dos motoristas para exercer controle sobre suas atividades, incluindo mapas de calor para mostrar as áreas mais atrativas para dirigir, fornecendo incentivos e fazendo contato frequente por meio de mensagens. Os trabalhadores assumem os custos de ficar disponíveis e acessíveis o maior tempo possível sem qualquer garantia de que terão trabalho remunerado. Os estímulos dados pela empresa aos seus trabalhadores são a parte visível do sistema da Uber: há indução dos motoristas para que estejam em determinados locais em certas horas, ao passo que se mantém a aparência de que o sistema apenas reflete a demanda por trabalhadores, num quadro em que esses teriam total liberdade de escolher ignorar as mensagens da plataforma²⁷⁵.

Na pesquisa realizada com os motoristas na cidade de São Paulo, 67,6% avaliam o preço dinâmico como positivo e, nesse grupo, 76,8% colocam que o seu maior atrativo é a possibilidade de ganhar mais. Nos casos em que identificam o preço dinâmico em determinado local, 40,2% dos trabalhadores afirmam que dirigem por mais tempo no dia. Ainda, 24,5% entendem que a Uber induz os motoristas a realizar mais corridas quando há preço dinâmico, especialmente pelo envio de mensagens sobre os locais em que as tarifas estão mais altas e pelo aumento dos ganhos.

A mesma lógica da autoridade e certeza do algoritmo é aplicada quando a plataforma envia mensagens aos motoristas, como nos momentos em que estão para se desconectar do aplicativo ou quando há previsão de maior movimento em determinada data e hora em uma cidade. Nesse último caso, a precisão da informação de que o trabalhador conseguirá auferir ganhos maiores é menor, dado que a verificação das solicitações dos passageiros não ocorre em tempo real e é baseado em situações pretéritas que podem não se repetir. Apesar disso, a plataforma consegue mobilizar a força de trabalho para atender a um possível aumento da demanda²⁷⁶.

Nas disputas entre motoristas e passageiros, a Uber atua como instância decisória, como na análise das reclamações sobre um trajeto maior do que o esperado, sobre falta de limpeza ou danificação do veículo, dentre outros. Dentre os trabalhadores, há uma percepção de que a empresa tende a decidir os casos

²⁷⁴ ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. op. cit., p. 3766-3767.

²⁷⁵ Id. Ibid., p. 3768; ROSENBLAT, Alex. op. cit, p. 129.

²⁷⁶ ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. op. cit., p. 3768; ROSENBLAT, Alex. op. cit, p. 129-131.

em favor dos usuários. Geralmente, há um desequilíbrio na relação: em muitas situações, a Uber é capaz de analisar a conduta dos motoristas por meio de informações obtidas a partir do rastreamento de suas atividades, enquanto os trabalhadores têm o ônus de apresentar os dados ou documentos para demonstrar que as suas reivindicações procedem²⁷⁷.

A comunicação entre os motoristas e a Uber ocorre de forma assimétrica. Os mecanismos existentes para os trabalhadores se comunicarem com a plataforma são limitados e distribuídos em centros de apoio descentralizados. Geralmente, os motoristas conseguem apresentar demandas, mas não têm poderes para negociar suas condições de trabalho com representantes da empresa. O atendimento aos motoristas ocorre em parte por empregados de empresas terceirizadas e em parte por robôs que tentam solucionar casos a partir da identificação de palavras-chave nas mensagens enviadas. As respostas dadas aos trabalhadores são, geralmente, insatisfatórias²⁷⁸.

Na pesquisa com os motoristas de São Paulo, houve menção à necessidade de existir um canal de comunicação mais eficaz com a Uber, uma vez que os trabalhadores não identificam meios para levar suas demandas à empresa de maneira efetiva.

Outro aspecto que demonstra o controle do trabalho pela Uber é o sistema de avaliação dos motoristas. Os passageiros são alçados à posição de gerentes, cuja atribuição de nota após o término da viagem influencia diretamente a permanência do trabalhador na plataforma e a quantidade de viagens recebidas. O parâmetro da avaliação é estabelecido pela empresa ao criar expectativas sobre como o serviço deve ser prestado. Nesse sentido, para obter boas notas, os motoristas devem se comportar de forma a proporcionar uma experiência homogênea para todos os usuários. Isso também levanta questionamentos a respeito da autonomia e liberdade dos trabalhadores, dado que devem oferecer um serviço padronizado pela Uber²⁷⁹. A plataforma envia periodicamente, por e-mail e mensagem de texto no telefone celular, os parâmetros de comportamentos que os motoristas devem observar. Contudo, é por meio do sistema de avaliações que isso é efetivamente aplicado²⁸⁰.

No mesmo sentido, Ludmila Costhek Abílio afirma que a empresa define as regras e os critérios de avaliação dos motoristas e seu trabalho, com os usuários

²⁷⁷ ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. op. cit., p. 3765.

²⁷⁸ ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. op. cit., p. 3771; ROSENBLAT, Alex. op. cit, p. 143.

²⁷⁹ ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. op. cit., p. 3772.

²⁸⁰ ROSENBLAT, Alex. op. cit, p. 149-152.

analisando-os ao término de cada viagem realizada. A fiscalização do trabalho é transferida para a esfera do consumo, em que os usuários se transformam em um gerente coletivo que certifica constantemente o serviço prestado. Assim, por meio de sistema de avaliação é possível manter um determinado nível de produtividade dos motoristas e a adequação às regras estabelecidas, o que é essencial para a viabilização da atividade e o cultivo da marca perante o público²⁸¹. Além disso, o fato de os clientes da plataforma não terem a possibilidade de avaliar a Uber separadamente dos motoristas faz com que estes assumam toda a responsabilidade pelo serviço prestado²⁸².

Na pesquisa feita com os motoristas na cidade de São Paulo, 60,8% afirmam considerar positivo o sistema de avaliações da Uber, enquanto 17,6% apontam ser negativo e 21,6%, indiferente. Entre os 60,8%, 67,8% colocam que o sistema estimula os motoristas a prestar um bom serviço, sendo que para alguns é claro se tratar de um meio de controle do trabalho: “é uma forma da plataforma controlar a prestação de serviço, fazendo com que os motoristas observem os padrões da Uber”, “é um feedback bom dos clientes e é uma forma de disciplinar os motoristas para esses oferecerem um padrão de qualidade”, “o cliente tem como avaliar os motoristas, que devem se comportar como o mercado e a Uber mandam”.

A opacidade do sistema é mencionada por 24,5% dos trabalhadores, ao apontarem a falta de transparência no funcionamento das avaliações (p. ex., “os critérios de avaliação são subjetivos”) e a ausência de critério (p. ex., “falta critério para uma avaliação precisa”), de precisão (p. ex., “não é todo mundo que avalia e algumas avaliações não são precisas”) e de correspondência com a realidade (p. ex., “as avaliações não refletem necessariamente o trabalho dos motoristas”) nas notas atribuídas pelos passageiros aos motoristas. Ainda, apontam a inexistência de contraditório, uma vez que o motorista não tem o direito de se contrapor a uma reclamação ou avaliação negativa feita por um passageiro (p. ex., “deveria ter direito de resposta quando é feita uma reclamação”).

Dos participantes da pesquisa, 7,8% afirmam já ter sido suspensos pela Uber. Entre os punidos, 88,9% apontam ter achado a suspensão injusta, uma vez que não foi apresentada justificativa para a sanção e que os passageiros adotaram critérios equivocados ao avaliarem negativamente os motoristas. Ainda, 41,2% têm receio de receber uma suspensão ou de ser excluído da plataforma.

²⁸¹ ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. cit.

²⁸² ROSENBLAT, Alex. op. cit, p. 152.

A Uber também interfere na quantidade de horas que o motorista pode trabalhar diariamente. Em fevereiro de 2018, a empresa anunciou que, nos Estados Unidos, os motoristas que permanecessem 12 horas em atividade seriam colocados automaticamente em modo off-line. Após 6 horas de desconexão, poderiam ficar novamente on-line e voltar a receber chamadas para viagens. A restrição foi divulgada como uma forma de combater a condução de veículos por motoristas com sono. Assim, a Uber entende que garante a segurança dos trabalhadores e usuários e preserva a flexibilidade de horários. Apesar disso, foi entendida como uma resposta às pressões sofridas pela empresa, especialmente após jornais publicarem relatos de motoristas dirigindo entre 16 e 19 horas para conseguir obter a renda necessária para sobreviver²⁸³.

No Brasil, não há nenhum anúncio formal nesse sentido. Entretanto, a versão de junho de 2018 dos termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital estabelece na cláusula 4 que o motorista “decidirá exclusivamente quando, onde e por quanto tempo utilizará o Aplicativo de Motorista (contudo, poderá haver limites ao tempo em que Você poderá dirigir continuamente, por motivos de segurança pública)”²⁸⁴.

Existem outros mecanismos que a Uber utiliza para modular o comportamento dos motoristas, com enfoque em incentivos psicológicos e outras técnicas criadas pelas ciências sociais para influenciar quando, onde e quanto os trabalhadores dirigirão. A plataforma adota técnicas de vídeo game, gráficos e recompensas não monetárias de caráter simbólico para induzir os motoristas a trabalhar mais, inclusive em horários e locais menos rentáveis para eles²⁸⁵.

A empresa envia mensagens aos motoristas estimulando-os a atingir um determinado objetivo concreto e, assim, motivá-los a realizar viagens. Por exemplo, a plataforma emite alertas para os trabalhadores avisando-os que estão

²⁸³ UBER. Another step to prevent drowsy driving. Disponível em: <https://www.uber.com/newsroom/drowsydriving/>. Acesso em: 08 jul. 2018; SADOWSKI, Christopher. Uber drivers working up to 19 hours just to get by. *New York Post*, New York, 07 feb. 2016. Disponível em: <https://nypost.com/2016/02/07/uber-drivers-working-up-to-19-hours-a-day-just-to-get-by/>. Acesso em: 08 jul. 2018; SIDDIQUI, Faiz. Uber mandates a six-hour rest period for frequent drivers. *The Washington Post*, Washington, 12 feb. 2018. Disponível em: https://www.washingtonpost.com/news/dr-gridlock/wp/2018/02/12/uber-mandates-a-six-hour-rest-period-for-frequent-drivers/?noredirect=on&utm_term=.76c56ae735ae. Acesso em: 08 jul. 2018.

²⁸⁴ UBER. *Termos e condições gerais dos serviços de intermediação digital*. cit., p. 2.

²⁸⁵ SCHEIBER, Noam. How Uber uses psychological tricks to push its drivers' buttons. *The New York Times*, New York, 02 apr. 2017. Disponível em: <https://www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks.html>. Acesso em: 10 out. 2017.

próximos de alcançar suas metas financeiras para determinado dia (ou mesmo um valor arbitrário fixado pela empresa) quando tentam se desconectar do aplicativo e manda notificações parabenizando-os de terem feito um certo número de viagens em um dado período. O desenho do aplicativo também tem um papel importante nesse processo, uma vez que se destacam as opções que mantêm os motoristas trabalhando. No primeiro exemplo, ao serem avisados da proximidade em atingir as suas metas, apresentam-se as alternativas de desconectar-se ou continuar dirigindo, com maior realce dessa opção²⁸⁶.

A Uber também envia mensagens aos motoristas com o objetivo de incitar um espírito competitivo que alimenta uma compulsão comparável ao jogo, como a indicação do número de viagens realizadas durante a semana, a quantia de dinheiro recebida, as horas trabalhadas e a média de avaliações recebidas. Ainda, a plataforma atribui distintivos aos motoristas que atingem determinados objetivos estabelecidos pela empresa. Essa técnica é denominada de ludificação (ou gamificação), cujo principal objetivo, no caso concreto, é induzir os motoristas a internalizar o comportamento desejado pela empresa e atender às demandas da plataforma²⁸⁷.

Exemplo da ludificação é a maneira pela qual engenheiros de *software* programam o algoritmo da plataforma para manipular a oferta de bônus aos motoristas, com objetivo de fazê-los dirigir por mais horas. Os trabalhadores são comparados a coelhos, em que se deve manter a cenoura (ou o dinheiro) à sua vista para que continuem andando (ou dirigindo)²⁸⁸.

Outra prática empregada pela Uber é o envio de ofertas de corridas aos motoristas antes que a viagem em curso termine, por meio da expedição prospectiva. Para os trabalhadores, é positivo por não os fazer aguardar muito tempo para uma nova corrida. Para a empresa, é importante por manter os motoristas dirigindo por mais tempo em períodos de maior demanda. Contudo, há um grande espaço para enfraquecer o autocontrole dos motoristas, uma vez que as ofertas aparecem automaticamente, a menos que o trabalhador suspenda o envio²⁸⁹.

No mesmo sentido, foram criados programas que oferecem recompensas monetárias para os motoristas que se comportem como a empresa deseja. Como

²⁸⁶ SCHEIBER, Noam. op. cit.

²⁸⁷ Id. Ibid.

²⁸⁸ FOWLER, Susan. “What Have We Done?”: Silicon Valley Engineers Fear They’ve Created a Monster. *Vanity Fair*, New York, sept. 2018. Disponível em: <https://www.vanityfair.com/news/2018/08/silicon-valley-engineers-fear-they-created-a-monster>. Acesso em: 11 set. 2018.

²⁸⁹ SCHEIBER, Noam. op. cit.

exemplo, destacamos o Programa 6 Estrelas, que a Uber adota em algumas cidades brasileiras. Existem 3 categorias de motoristas: prata, ouro e diamante, divididas conforme a avaliação média do motorista e o número de viagens realizadas no mês. Os critérios variam conforme o local, mas a nota mínima identificada foi de 4,75 e a menor quantidade de corridas foi de 240. As vantagens concedidas aos motoristas nesse programa são: suporte prioritário e promoções exclusivas para aumentar a remuneração para as três categorias e multiplicador de ganhos das viagens conforme a categoria²⁹⁰.

Miriam Cherry afirma que a estrutura do trabalho na Uber aponta que diversas atividades são invisíveis, sejam as que não se consideram para efeitos de remuneração – como o motorista ficar on-line aguardando o recebimento de oferta para realizar uma viagem –, sejam as que não são reconhecidas como trabalho. A caracterização da atividade do motorista como empreendedora vai no mesmo sentido, esvaziando o conteúdo laboral do ato de dirigir em troca do pagamento de valores. O fato de os trabalhadores terem de se comportar conforme as diretrizes da empresa, esforçando-se para fazer da viagem uma experiência agradável para o cliente – o que se denomina por trabalho emocional –, não é considerado como atividade produtiva e é igualmente invisibilizado pela estrutura posta²⁹¹.

A dinâmica que a plataforma imprime nos termos e condições de serviço de intermediação digital é outro elemento que demonstra a disparidade de forças na relação entre a Uber e os motoristas. Além desses termos serem estabelecidos unilateralmente pela empresa, há mudanças frequentes em seu conteúdo, com as quais os trabalhadores devem concordar assim que acessam o aplicativo. Muitas vezes se alteram questões significativas, como a fórmula de cálculo do preço das viagens, é dado o aceite para se realizar as viagens e os termos são lidos posteriormente. Há casos em que são fixados termos mais agressivos e, após um determinado período, retorna-se à situação anterior. A ausência de registro dos termos que regem cada tempo da relação deixa os trabalhadores em desvantagem, dado que lhes é disponibilizada somente a última versão. Nesse sentido, fica evidente que os motoristas têm dificuldade em acompanhar as constantes

²⁹⁰ UBER. Clube 6 estrelas: o exclusivo clube de vantagens dos melhores motoristas parceiros da Uber. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/rio-de-janeiro/clube-6-estrelas-rio-de-janeiro-2/>. Acesso em: 07 dez. 2018; Id. Clube 6 estrelas: o exclusivo clube de vantagens dos melhores motoristas parceiros da Uber. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/salvador/6-estrelas-ssa/>. Acesso em: 07 dez. 2018.

²⁹¹ CHERRY, Miriam. *People Analytics and Invisible Labor*. cit., p. 12-14.

mudanças e a complexidade dos termos, o que deixa a plataforma com maior domínio da situação²⁹².

Em grande medida, o gerenciamento algorítmico adotado pela Uber é viabilizado pelo fato de a empresa se colocar como intermediária entre os motoristas e os clientes, colhendo e analisando todos os seus dados e disponibilizando-os apenas parcialmente para ambos, como nos casos em que mostra o mapa do preço dinâmico para os trabalhadores e o mapa de motoristas disponíveis aos usuários²⁹³.

Portanto, nota-se que o gerenciamento algorítmico (ou automático) ocorre por meio de diversos instrumentos e políticas da Uber: a aceitação cega de viagens, o preço dinâmico, a fixação dos preços das corridas e dos valores pagos aos motoristas, a sua atuação como instância decisória em disputas entre passageiros e trabalhadores, a assimetria na comunicação entre a plataforma e os motoristas, o sistema de avaliação e as suas consequências para receber trabalho e permanecer na Uber, a opacidade da plataforma e os incentivos para modular o comportamento dos trabalhadores. Somando a isso o estabelecimento de regras para ingressar na plataforma, a determinação dos tipos de carros que podem ser utilizados e a existência de um código de conduta que os motoristas devem observar, constata-se que é evidente o controle dos trabalhadores feito pela Uber.

5.4. Empresa de tecnologia ou empresa de transportes?

Em que pese a Uber se definir como uma empresa de tecnologia, todas as evidências apontam em sentido distinto. O juiz norte-americano que tratou do caso O'Connor v. Uber destacou que

a Uber não vende simplesmente *software*; vende corridas. A Uber não é mais “empresa de tecnologia” do que a Yellow Cab é “empresa de tecnologia” porque usa rádios para enviar táxis, John Deere é “empresa de tecnologia” porque usa computadores e robôs para manufaturar cortadores de grama ou Domino Sugar é “empresa de tecnologia” porque usa técnicas modernas de irrigação para fazer crescer cana-de-açúcar. De fato, poucas empresas não são empresas de tecnologia se o foco é somente em como criam ou distribuem seus produtos. Se, contudo, o foco é na substância do que a empresa realmente faz (como vender corridas de táxi, cortar grama ou açúcar), é claro que a Uber é uma empresa de transporte, embora tecnologicamente sofisticada²⁹⁴.

²⁹² CALO, Ryan; ROSENBLAT, Alex. op. cit., p. 1630; 1660-1661.

²⁹³ ROSENBLAT, Alex. op. cit., p. 107-108.

²⁹⁴ UNITED STATES DISTRICT COURT, N.D. CALIFORNIA. Douglas O'Connor, et al., Plaintiffs v. Uber Technologies, Inc., et al., Defendants. Mar. 2015. Disponível em: <https://h2o.law.harvard.edu/collages/42126/export>. Acesso em: 30 set. 2017, tradução nossa de: “Uber is no more a “technology company” than Yellow Cab is a “technology company”

No mesmo sentido, o magistrado que julgou o caso *Aslam e Farrar v. Uber* afirmou que

em nossa opinião, é irreal negar que a Uber está nos negócios como um fornecedor de serviços de transporte. [...] Além disso, o caso dos réus aqui é, acreditamos, incompatível com o fato consensual de que a Uber comercializa uma “gama de produtos”. Alguém pode perguntar: de quem é essa gama de produtos se não da Uber? Os “produtos” falam por si mesmos: eles são uma variedade de serviços de corridas. O Sr. Aslam não oferece essa gama. Nem o Sr. Farrar ou qualquer outro motorista individualmente. O *marketing* evidentemente não é feito para o benefício de qualquer motorista individualmente. Igualmente evidente, é feito para promover o nome da Uber e para vender os seus serviços de transporte²⁹⁵.

Acrescenta o magistrado que “a noção de que a Uber em Londres é um mosaico de 30.000 pequenos negócios relacionados por uma ‘plataforma’ comum é, para nós, francamente ridícula. Em cada caso, o ‘negócio’ consiste em um homem com um carro buscando ganhar a vida dirigindo”²⁹⁶.

A propaganda da Uber mostra que a análise da sentença está correta. A plataforma anuncia que é “o motorista particular de todos [...] a missão da Uber é ir para toda a principal cidade do mundo e implementar um sistema de transporte eficiente, conveniente e elegante”²⁹⁷.

because it uses CB radios to dispatch taxi cabs, John Deere is a “technology company” because it uses computers and robots to manufacture lawn mowers, or Domino Sugar is a “technology company” because it uses modern irrigation techniques to grow its sugar cane. Indeed, very few (if any) firms are *not* technology companies if one focuses solely on *how* they create or distribute their products. If, however, the focus is on the substance of what the firm actually does (*e.g.*, sells cab rides, lawn mowers, or sugar), it is clear that Uber is most certainly a transportation company, albeit a technologically sophisticated one”.

²⁹⁵ JUDICIARY. Mr Y Aslam, Mr J Farrar and Others – V – Uber. Oct. 2016. Disponível em: <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2016/10/aslam-and-farrar-v-uber-employment-judgment-20161028-2.pdf>. Acesso em: 20 set. 2018, p. 27, tradução nossa de: “it is, in our opinion, unreal to deny that Uber is in business as a supplier of transportation services. [...] Moreover, the Respondents’ case here is, we think, incompatible with the agreed fact that Uber markets a ‘product range’. One might ask: Whose product range is it if not Uber’s? The ‘product’ speaks for themselves: they are a variety of driving services. Mr Aslam does not offer such a range. Nor does Mr Farrar, or any other solo driver. The marketing self-evidently is not done for the benefit of any individual driver. Equally self-evidently, it is done to promote Uber’s name and ‘sell’ its transportation services”.

²⁹⁶ Id. Ibid., tradução nossa de: “The notion that Uber in London is a mosaic of 30,000 small business linked by a common ‘platform’ is to our minds faintly ridiculous. In each case, the ‘business’ consists of a man with a car seeking to make a living by driving it”.

²⁹⁷ UBER. Everyone’s private driver. Disponível em: <https://vimeo.com/58800109>. Acesso em: 07 dez. 2018, tradução nossa de: “Everyone’s private driver [...] Uber’s mission is to go to every major city in the world and roll out an efficient, convenient, elegant transportation system”.

Corroborando os pontos de vista expostos na decisão britânica, a Corte de Justiça da União Europeia decidiu, em relação à Uber, que

o serviço de intermediação deve ser considerado como parte integral de um serviço geral, cujo principal componente é o serviço de transporte e, em razão disso, não deve ser classificado como “serviço de sociedade de informação” [...] mas como “serviço no campo do transporte”²⁹⁸.

Julia Tomassetti entende o tema de forma semelhante. A autora aponta que, caso a Uber fosse somente um instrumento de combinação da oferta e demanda de mão de obra, ela desempenharia mal a função, tendo em vista que os participantes do mercado deveriam ter informações a respeito das opções disponíveis e das alternativas. Contudo, o que se percebe é o controle do fluxo de informações em relação aos integrantes da plataforma, em que o *software* é modelado para evitar o contato prévio entre motorista e passageiro e ambos recebem as informações de forma fragmentada e espaçada (por exemplo, o motorista somente sabe o local de destino da viagem quando dá início à corrida). Somente a Uber detém as informações centrais para a concretização da atividade, repassando-as ao motorista e ao passageiro após a aceitação da viagem pelo primeiro²⁹⁹.

Ainda, a Uber não é uma empresa que procura maximizar os lucros a partir da produção e comercialização de bens e serviços. A Uber é uma empresa que tem como objeto a venda de corridas e representa a emergência da corporação pós-industrial, em que o objetivo é obter lucro por meio de outros mecanismos, como especulação, burla da lei, evasão de divisas e manipulação de ativos³⁰⁰.

A burla legal é a manipulação da estrutura de um negócio para se aproveitar do vácuo existente entre o conteúdo das transações econômicas e o seu regimento. Trata-se de uma forma de organização do modelo empresarial para esconder a dinâmica real das relações econômicas dos reguladores e, desta forma, ignorar a lei. O acesso a um grande número de trabalhadores é essencial para viabilizar o modelo de negócios da Uber e classificá-los como autônomos,

²⁹⁸ COURT OF JUSTICE OF THE EUROPEAN UNION. Case C-434/15. Dec. 2017. Disponível em: <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=9ea7d0f130d-cb236077b2ccb4eac82eea27b3c4d851c.e34KaxiLc3eQc40LaxqMbN4Pbh0Ke0?text=&docid=198047&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=634146>. Acesso em: 20 set. 2018, tradução nossa de: “That intermediation service must thus be regarded as forming an integral part of an overall service whose main component is a transport service and, accordingly, must be classified not as ‘an information society service’ [...] but as ‘a service in the field of transport’”.

²⁹⁹ TOMASSETTI, Julia. op. cit., p. 27-28.

³⁰⁰ Id. Ibid., p. 34.

ao invés de empregados, permite à plataforma oferecer serviços sem arcar com o seu custo, havendo uma transferência de despesas e responsabilidades para os trabalhadores³⁰¹.

A burla legal produz externalidades negativas, em que o custo social das atividades das plataformas é maior do que o custo privado. Para exemplificar, menciona o número de carros nas ruas aguardando por uma chamada. As empresas procuram ter o maior número de motoristas disponíveis para facilitar a vida de seus clientes. Contudo, os motoristas são prejudicados, dado que a Uber trabalha para que a oferta supere a demanda. Desse modo, os algoritmos da plataforma colocam os trabalhadores em um meio de baixa produtividade para que os chamados sejam atendidos o mais rápido possível, deixando em segundo plano os custos existentes para os motoristas esperarem por passageiros, como o de seus tempos e do combustível do automóvel, além das implicações ambientais ao estimular o aumento da circulação de carros nas cidades³⁰².

5.5. Dependência e precariedade

Hillary C. Robinson conduziu um estudo de campo com os motoristas da Uber que dirigem na cidade de Boston (EUA), com o objetivo de analisar a constituição de uma nova classe trabalhadora em decorrência do uso de telefones celulares. A autora classifica-os em duas categorias, de acordo com a quantidade de horas que trabalham e a dependência da plataforma para obter renda³⁰³.

Na primeira encontram-se trabalhadores que dirigem até 35 horas por semana (com uma média de 20) e que não precisam do que ganham com a Uber para sobreviver. São denominados de trabalhadores de meio período ou casuais. Os três subgrupos mais comuns nessa categoria são: (i) pessoas que têm um emprego principal e usam o aplicativo como uma fonte adicional de renda; (ii) estudantes em busca de uma atividade secundária para obter dinheiro extra; (iii) pessoas que têm empregos com remunerações baixas ou que desempenham atividades não pagas em casa e que procuram por meios alternativos para ganhar dinheiro. As principais características desse grupo são: (i) não há controle sobre os valores recebidos com o trabalho na Uber e nem dos gastos com a atividade de forma rotineira (como combustível, manutenção do veículo, dentre outros),

³⁰¹ PRASSL, Jeremias. *Humans as a service: the promises and perils of work in the gig economy*. cit., p. 20-21.

³⁰² Id. *Ibid.*, p. 21.

³⁰³ ROBINSON, Hillary C. *Making a digital working class: Uber drivers in Boston, 2016-2017*. 2017. Disponível em: <https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/113946>. Acesso em: 10 jul. 2018, p. 5-10.

o que os faz analisar seus ganhos de maneira bruta; (ii) não há clareza sobre o montante correto da taxa da Uber; (iii) geralmente, a quantidade de trabalho é determinada por um objetivo financeiro específico, como o pagamento do aluguel ou viabilizar uma viagem de lazer; (iv) valoriza-se outras características do trabalho na Uber além da renda, como a oportunidade de socialização com os passageiros; (v) a existência de uma fonte de renda principal que não a Uber é o meio de subsistência desses trabalhadores, sendo que os ganhos obtidos com a plataforma não afetam o seu bem-estar³⁰⁴.

Na segunda encontram-se trabalhadores que dirigem por mais de 35 horas semanais e dependem da Uber para sobreviver. São chamados de trabalhadores em tempo integral. Os três subgrupos mais comuns nessa categoria são: (i) antigos e atuais motoristas de taxi e profissionais que estão reagindo à queda da demanda por seus serviços, mudando para a plataforma; (ii) pessoas que tinham empregos de baixa remuneração e os trocaram para dirigir na Uber em busca de maior flexibilidade; (iii) pessoas que perderam o emprego em razão da crise econômica e não encontraram outra ocupação equivalente no mercado de trabalho. As principais características desse grupo são: (i) há maior conhecimento a respeito dos custos envolvidos em trabalhar na plataforma, como gastos com combustível e seguro; (ii) sabe-se com precisão a porcentagem que a Uber retém como taxa em cada viagem; (iii) há ciência das mudanças feitas no modelo de negócios, como o valor pago por minuto e por quilômetro de viagem e a inserção de novas modalidades de serviço, como o UberPool³⁰⁵.

Na pesquisa feita por Juliet Schor, William Attwood-Charles, Mehmet Cansoy, Isak Ladegaard e Robert Wengronowitz, foi realizada análise da situação de motoristas de empresas proprietárias de plataformas, como Uber e Lyft. Os trabalhadores colocaram que para receber o mesmo valor que o salário de um motorista de ônibus, é necessário dirigir nos horários de maior movimento durante o período da manhã e da tarde e iniciar as atividades muito cedo. De acordo com as experiências relatadas, há pouco trabalho no meio do dia e, para obter a renda desejada, trabalha-se nos períodos em que a plataforma comunica que há maior demanda, o que significa dirigir em horários não convencionais, como finais de semana e madrugadas. Portanto, em vez de viabilizar o gerenciamento do tempo de forma a usufruir atividades com a família e de lazer, os motoristas ficam circunscritos à oscilação da demanda, o que é detectado pela experiência e pelas informações dadas pela empresa. Assim, eles não têm o que fazer quando a

³⁰⁴ ROBINSON, Hillary C. op. cit., p. 8-12.

³⁰⁵ Id. Ibid., p. 10-15.

maioria das pessoas está trabalhando e dirigem nos momentos em que os demais estão com tempo livre³⁰⁶.

Os trabalhadores também relatam que a constante alteração das regras – como o sistema de avaliação – e dos preços estabelecidos pelas empresas causam ansiedade e insegurança. Primeiramente, porque pode afetar a média de notas dos motoristas e comprometer a permanência nas empresas. Em segundo lugar, por criar dificuldades na previsão da renda média possível de se obter. Essas mudanças ocorrem a partir de decisões unilaterais feitas pelas empresas sem que os trabalhadores tenham a oportunidade de se expressar, o que causa insatisfação³⁰⁷.

Na pesquisa realizada com os motoristas na cidade de São Paulo, é possível classificar os trabalhadores entre os que dependem economicamente da Uber para sobreviver e os que têm no trabalho sob demanda por meio de aplicativos uma fonte de renda secundária.

No primeiro grupo, entre os dependentes (77,5%), identificam-se dois subgrupos: (i) os que procuraram a empresa por falta de opção no mercado de trabalho; (ii) os que optaram por dirigir em razão dos trabalhos disponíveis oferecerem baixos salários. As principais características desse grupo são: (i) há uma elevada carga horária, sendo que todos trabalham mais de 40 horas semanais, 75% trabalham pelo menos 6 dias na semana (geralmente folgando no dia do rodízio municipal na cidade de São Paulo) e 33% trabalham mais de 60 horas por semana; (ii) o rendimento diário bruto para 64,5% é maior que R\$ 200,00 até R\$ 400,00, sendo que praticamente o mesmo número (63,2%) afirma que não consegue economizar nenhum valor mensalmente; (iii) há um desejo de realizar atividades fora do trabalho sob demanda por meio de aplicativos para 74,6%, mas a ausência de trabalho disponível (44,3%) e os baixos salários (14%) são obstáculos para os motoristas; (iv) os custos fixos diários são controlados por 77,3%, apesar de a maioria registrar como tal somente os valores gastos para abastecer o veículo e não levar em conta outros custos como manutenção, limpeza e plano de dados do telefone celular; (v) número considerável de motoristas tem receio de ser punido pela Uber (46,8%) e avalia-se negativamente o sistema de *ratings* da Uber acima da média (20,2%).

Portanto, nota-se que entre os dependentes há uma elevada jornada de trabalho, os valores recebidos são destinados única e exclusivamente à subsistência,

³⁰⁶ SCHOR, Juliet; ATTWOOD-CHARLES, William; CANSOY, Mehmet; LADEGAARD, Isak; WENGRONOWITZ, Robert. op. cit., p. 5-15.

³⁰⁷ Id. Ibid., p. 10-16.

a permanência na plataforma decorre da falta de opções no mercado de trabalho, há um esforço para gerenciar os ganhos e custos da atividade e os trabalhadores se preocupam com as consequências negativas que o sistema de avaliação pode ter em suas atividades.

No segundo grupo, entre os que a Uber é uma fonte adicional de renda, há dois subgrupos: (i) os que têm uma ocupação principal, sendo que dirigem nos intervalos interjornadas; (ii) aposentados. As principais características desse grupo são: (i) considerando somente as horas trabalhadas para a Uber, a maioria (60,9%) dirige entre 4 e 8 horas diárias e, olhando apenas para a carga horária da atividade principal, 52,2% trabalha entre 20 e 40 horas semanais; (ii) o rendimento bruto diário da maioria (69,6%) é de até R\$ 200,00, sendo que 52,2% consegue economizar pelo menos R\$ 100,00 mensalmente; (iii) não há desejo de realizar atividades por mais tempo no trabalho sob demanda por meio de aplicativos para 65,2%, sendo que, em relação aos que têm outra ocupação, 57,9% prefeririam trabalhar por mais tempo em seu trabalho principal se tivessem oportunidade, considerando o valor recebido pela hora trabalhada; (iv) os custos diários não são controlados por 39,2% dos motoristas e, mesmo os que afirmam fazer, levam em conta apenas os gastos com combustível; (v) a maioria não tem receio de ser suspensa ou excluída do aplicativo (78,3%) e há uma percepção positiva sobre o sistema de avaliação (69,6%).

Ou seja, entre os que têm uma outra principal fonte de renda, a jornada na Uber é menor (apesar de ser substancialmente elevada quando se tem em vista as atividades principal e secundária), é possível economizar para além das necessidades de sobrevivência, há uma preferência pelo trabalho principal, são menores os esforços para administrar os valores obtidos dirigindo para a empresa e há uma relação de menor temor com o sistema de avaliação da plataforma.

Uma questão comum para os economicamente dependentes da Uber e para os que têm na plataforma uma fonte de renda adicional é a baixa remuneração proporcionada pelo trabalho sob demanda por meio de aplicativos. Ao se manifestar sobre o que deveria ser mudado em suas atividades, 39,3% do primeiro grupo afirmam que a taxa da Uber deveria ser menor e 24,1%, que o valor da tarifa é baixo. Em relação ao segundo grupo, 30,5% apontam que a taxa é muito alta e 21,7%, que o preço da corrida deveria ser maior.

Sobre a percentagem que a Uber fica em cada corrida, além de ser excessiva, os motoristas questionaram a recente alteração em seu cálculo, que leva em conta tempo e a distância da viagem, e a falta de correspondência entre o que a empresa recebe e oferece: “Diminuiria a taxa que a Uber recebe em cada

corrida. Tecnicamente é 25%, mas em corridas mais longas fora do horário de pico, a taxa aumenta, podendo chegar a 40%”, “aumentaria o preço da tarifa e reduziria a taxa da Uber. A taxa da Uber mudou a forma de cobrança e estão ficando com até 1/3 da viagem dependendo da distância e do tempo da corrida”, “diminuiria a taxa da Uber que é muito alta somente para administrar um *software*” e “a taxa da Uber é muito alta, dado que ficam com 25% das corridas. Os motoristas são penalizados nesse modelo, dado que já têm um custo alto para manterem o carro”.

No tocante ao preço das tarifas, além do valor baixo cobrado dos passageiros, os motoristas questionam a falta de reajuste e a necessidade de dirigir muitas horas para ser possível obter renda para subsistência: “o preço da tarifa deveria acompanhar a oscilação do preço da gasolina e da inflação”, “melhoria da remuneração, que piorou muito hoje em relação ao que foi no passado”, “se o preço da tarifa fosse melhor, poderia trabalhar menos horas e se dedicar mais a outras coisas. Para ganhar o que precisa hoje, tem que trabalhar muito”.

Portanto, levando em consideração as situações identificadas, percebe-se que quanto maior a dependência econômica da plataforma, maior a precariedade dos motoristas da Uber na cidade de São Paulo, uma vez que para esse grupo a remuneração é baixa, não há segurança em relação à continuidade do trabalho, a margem para controle das atividades pelos trabalhadores é pequena e inexistente proteção jurídica, tendo em vista que são classificados como autônomos pela empresa.

