

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

O TRABALHO NO UBER, NA PERCEPÇÃO DOS MOTORISTAS

THAYANE DO BEM FERREIRA

JUIZ DE FORA
2018

THAYANE DO BEM FERREIRA

O TRABALHO NO UBER, NA PERCEPÇÃO DOS MOTORISTAS

Trabalho apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Victor Claudio Paradela
Ferreira

JUIZ DE FORA
2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus que, me deu forças nesta caminhada.

Ao meu que querido marido Marcus, pela compreensão nos momentos em que não podemos estar juntos.

A minha família, base do que sou. Aos meus colegas e professores

E ao meu orientador Prof. Victor Claudio Paradela Ferreira, pela dedicação e atenção ao meu caso.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos que de forma direta ou indireta, contribuíram para sua execução.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora – campus Juiz de Fora, que meu Trabalho de Conclusão de Curso é original, de minha única e exclusiva autoria e não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, audiovisual ou qualquer outro meio.

Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte. Declaro por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral e criminal, previstas no Código Penal, além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação no Trabalho de Conclusão de Curso.

Juiz de Fora, 8 de outubro de 2018.

THAYANE DO BEM FERREIRA

ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Aos oito dias do mês de outubro de 2018, na sala XX da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da UFJF, reuniu-se a banca examinadora formada pelos professores abaixo assinados, para examinar e avaliar o Trabalho de Conclusão de Curso de THAYANE DO BEM FERREIRA, aluna regularmente matriculada no curso de Administração sob o número 200926040, modalidade presencial, desta universidade, intitulado “O Trabalho no Uber, na percepção dos motoristas”. Após a apresentação da aluna e consequente debate, a banca examinadora se reuniu em sessão fechada, considerando a aluna _____ com a atribuição. Tal conceito esse que deverá ser lançada em seu histórico escolar quando da entrega da versão final e definitiva impressa e em meio digital.

Juiz de Fora, 8 de outubro de 2018.

Prof. Dr. Victor Cláudio Paradela Ferreira
Orientador

Prof

Profa.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Propaganda do Uber para atração de motoristas	17
Figura 2: Propaganda da Uber para atrair motoristas	18
Figura 3: Sistema de avaliação e remuneração por viagem	19

RESUMO

Na sociedade atual, têm surgido novas formas de relações trabalhistas, rompendo com a exclusividade do modelo tradicional, no qual os trabalhadores mantêm uma relação estável com as organizações, com carteira assinada. Uma das formas alternativas que surgiram nos últimos anos foi o vínculo estabelecido pela Uber com os motoristas que a ela se associam. Nela, a relação é oficialmente assumida como de contratação, pelos motoristas, dos serviços da plataforma, o que desobriga a empresa de qualquer encargo trabalhista. Há, todavia, várias características de um vínculo trabalhista, com um arranjo que gera evidentes prejuízos para os profissionais nele envolvidos. Essa modalidade deu origem ao termo “Uberização”, agora aplicado a outras organizações de economia compartilhada. A pesquisa, cujos resultados estão aqui apresentados, procurou entender como ocorre a relação da Uber com seus motoristas “parceiros”, privilegiando as percepções e depoimentos colhidos em entrevistas. Foram constatados diversos problemas vivenciados pelos entrevistados, demonstrando uma forte tendência à precarização do trabalho.

Palavras-chave: Uber; “Uberização”; Gestão de Pessoas.

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. FLEXIBILIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO NO BRASIL	11
2.1 “Uberização”	12
2.2. Economia Compartilhada, Uber Economia e “Uberização” do Trabalho	13
3. CONHECENDO A EMPRESA UBER.....	15
3.1 Empresa Uber e Gestão de Pessoas	16
4. METODOLOGIA.....	20
5. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS REALIZADAS	21
6. CONCLUSÃO.....	40
REFERÊNCIAS	42
APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	44

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, o mercado como um todo identifica-se e diversifica-se com grande rapidez, apresentando consumidores exigentes que prezam cada vez mais pela qualidade dos serviços prestados. Além disto, surgem novas empresas e formas de trabalho que visam novos mercados e clientes por meio de diversas formas estratégicas. Tudo isso gera uma forte pressão sobre as empresas, que precisam investir na melhoria de seus serviços e na redução de seus custos para sobreviverem em um mercado cada vez mais competitivo.

Uma das formas que têm sido adotadas visando à redução de custos é a adoção de novos arranjos produtivos, contando com trabalhadores com vínculos distintos com suas empresas dos tradicionais assalariados com carteira assinada. Nesse contexto, a flexibilização das leis trabalhistas, observada em vários países, incluindo o Brasil, tem aberto novas possibilidades de contratação.

Nos últimos anos surgiu, entretanto, um modelo ainda mais diferente do tradicional vínculo empregatício, no qual a ligação entre os trabalhadores e a empresa se dá pela utilização de um aplicativo, desenvolvido por essa segunda, sem que exista qualquer tipo de vínculo trabalhista. A pioneira nessa modalidade foi a empresa de transportes Uber, derivando disto o termo “Uberização”. Apesar de, por vezes, esse novo tipo de arranjo produtivo ser apresentado como promissor e flexível, como se fosse favorável não só a empresa, mas também aos trabalhadores, há fortes críticas a esse modelo, que pode ser visto como gerador de expropriação do trabalho e precarização dos vínculos organizacionais.

É importante, assim, conhecer os impactos dessas novas relações de trabalho, do ponto de vista dos profissionais nelas envolvidos. São eles os mais afetados pela perda dos direitos trabalhistas e pela crescente precarização das condições laborais. Em um contexto de elevados índices de desemprego, é possível, todavia, que esses problemas sejam relevados por aqueles que precisam manter-se ocupados e com renda, apesar dos problemas enfrentados.

Partindo dessas constatações, a pesquisa cujos resultados estão aqui apresentados procurou responder a seguinte questão: Como o trabalho no Uber tem sido percebido por seus motoristas?

O objetivo geral perseguido foi identificar a percepção dos motoristas da empresa Uber sobre o trabalho que têm desenvolvido.

O trabalho se justifica pela relevância do arranjo inaugurado pelo Uber no mercado de prestação de serviços que, conforme destacado, na visão de seus críticos tem contribuído para o agravamento da exploração dos trabalhadores e a precarização das condições laborais.

A metodologia usada no desenvolvimento da pesquisa foi a revisão bibliográfica de natureza qualitativa pelo uso de livros, artigos e revistas, acrescida de uma pesquisa de campo que contou com entrevistas estruturadas com motoristas da Uber.

Este trabalho está dividido em cinco capítulos, contando com esta introdução. O próximo destaca o referencial teórico adotado onde é abordado o conceito de “Uberização”, destacando-se sua natureza e seus impactos; procura-se esclarecer assuntos referentes aos temas: compartilhamento, Uber economia e “Uberização” do trabalho, destacando-se especialmente alguns aspectos referentes à Uber, empresa pioneira nesse tipo de relacionamento e foco central de atenção do trabalho aqui apresentado. No seguinte, é a Metodologia. No capítulo cinco análise das entrevistas realizadas. Por fim, são apresentadas as conclusões a que foi possível se chegar com a realização da pesquisa.

2. FLEXIBILIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO NO BRASIL

A flexibilização das relações trabalhistas, com mudanças mais significativas no arcabouço legal instituído na década de 1930 começou a ocorrer no Brasil a partir de 1966. Seu marco inicial foi a Lei 5.107/66, que Instituiu o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), tendo sido desenvolvido um sistema indenizatório em alternativa ao sistema decenal, que trazia a estabilidade após dez anos de vínculo empregatício. Até então, a indenização por tempo de serviço era dobrada em casos de demissões sem justa causa de funcionários que atingiam esse decênio (CARVALHO, 2018).

Essa flexibilização continuou nas décadas seguintes. Atualmente, a regulamentação estatal das normas trabalhistas está presente, contudo sem o mesmo rigor, tendo uma intervenção mínima, já que deixa a negociação das condições contratuais com grande liberdade entre empregador e empregado. A Constituição Federal de 1988, em seu art. 7º, VI, autoriza que, a irredutibilidade do salário pode ocorrer salvo negociação coletiva deixando claro que este pode ser flexibilizado (CARVALHO, 2018).

Esse processo costuma ser justificado pelas dificuldades das empresas em manter-se no mercado, e de reduzirem gastos para conseguir manter os lucros focando na competitividade. Novos arranjos têm sido adotados visando não apenas diminuir custos, mas também afastar das responsabilidades em relação às obrigações trabalhistas e redução de custos, manifestando-se de formas diferentes: rebaixamento da remuneração do trabalho, por meio da obtenção de benefícios sem burlar a legislação laboral.

Importante dizer também que trata-se de um fenômeno mundial, influenciado pelos últimos abalos que os alicerces capitalistas sofreram desde 1968. A partir de então, o chamado modelo neoliberal foi reforçado, ampliando-se a hegemonia do capital financeiro, a acumulação flexível e a eliminação de sindicatos que não se alinham com o modelo capitalista (ANTUNES, 2016).

O trabalho baseado e, direitos reduzidos aos trabalhadores são apresentados como ideal ao capitalismo moderno. Dessa forma, tem-se como exemplos em outros países, a Inglaterra, onde há um tipo de contrato de trabalho denominado “contrato de zero hora” sem jornada determinada, onde o trabalhador só ganha quando trabalha, e só trabalha quando é chamado, ficando à disposição da empresa o tempo todo (ANTUNES, 2016).

Quanto aos motoristas da Empresa Uber, estes, possuem apenas um trato verbal e um cadastro na plataforma, constando informações sobre o próprio motorista e o automóvel que vai utilizar. Contudo, praticamente trabalham todos os dias e devido ao relacionamento que se vê, dá empresa com os motoristas, diante de avaliações, *feedbcks*, alguns casos de premiações,

e até mesmo diante de algum comportamento do motorista, julgado inadequado na visão da Uber, este pode ser excluído da plataforma. O que de todo o exposto, pode dar ênfase ao entendimento de uma manobra para a não caracterização ao vínculo empregatício.

2.1 “Uberização”

Antunes (2016), explica que um dos maiores exemplos de precarização do trabalho é o serviço Uber, pois os táxis pagam taxas e impostos e desenvolvendo sua atividade com base em uma regulamentação de motoristas, os da Uber não pagam nada para a prestação do serviço, não tendo garantias sociais. Dessa forma, está havendo uma ‘Uberização’ do trabalho, onde a precarização deste seria a volta da escravidão, onde a exceção está virando a regra.

Surge então, novo padrão de organização e da forma de trabalho decorrentes dos avanços tecnológicos e a utilização destas, faz intensificar o conflito da relação capital-trabalho na Economia Compartilhada (ANTUNES, 2016).

Sobre a “Uberização”, constitui um novo estágio da exploração do trabalho, com alterações qualitativas para o trabalhador, para a configuração das empresas, bem como para as formas de controle, gerenciamento e expropriação do trabalho. É a terceirização tomando nova forma, entretanto também se complementam podendo concorrer com o modelo anterior das redes de subcontratações compostas pelos mais diversos tipos de empresas. Assim a “Uberização”, o estatuto de trabalhador em um nano empresário permanentemente e disponível ao trabalho. Sendo retiradas destes as garantias mínimas, mantendo a subordinação, e se apropriando do modo administrado e produtivo, das formas publicas estabelecidas e reguladas pelo trabalho (ABÍLIO, 2017).

Dessa maneira, “Uberização do trabalho” e “Uber economia” estão ligados devido ao mercado do compartilhamento de transporte de passageiros pela empresa Uber. Sendo escolhida pois é a que mais se destaca dentre as tantas outras, que atuam no mercado do compartilhamento, seja por sua atuação em vários países, volume de recursos que movimenta, ou pelos conflitos sociais e polêmicas devido sua forma de estabelecer-se no mercado, e que estão começando a ser utilizadas para iniciativas semelhantes, pois é um modelo de negócios que se expande para outras formas de prestação de serviço (ABÍLIO, 2017).

Para o melhor entendimento dos dilemas do mundo do trabalho atual, é importante focar no transporte de passageiros que é feitos pela empresa Uber e como motoristas que para ele trabalham percebem suas condições laborais, já que esse aplicativo é o empreendimento de economia compartilhada mais popular, mas também por que em todas as cidades que foi

inserido, causou grandes polêmicas e tumultos devido os protestos dos taxistas (RONCOLATO, 2018).

Também se revela de grande importância que os direitos sociais, trabalhistas e a gestão de pessoas, passem a ser tratados pelos empregadores, estimulando a competição individual entre trabalhadores a favor dos patrões. Já que a economia compartilhada está evoluindo por meio de plataformas como a Uber, que ajudam na contratação de serviços ao invés de pessoas. Assim as consequências da “Uberização” continuarão acontecendo nas relações de trabalho, na gestão de pessoas e em outras formas de compartilhamento por meio de plataformas digitais (RONCOLATO, 2018).

2.2. Economia Compartilhada, Uber Economia e “Uberização” do Trabalho

A Economia Compartilhada trata da redução e divisão dos bens de consumo, bem como do menor impacto ambiental possível, sendo uma tendência mundial. Dessa forma, tem-se como exemplo o compartilhamento de veículos, contribuindo com a mobilidade e a fluidez do trânsito, trazendo a longo prazo, a possibilidade das pessoas deixarem de comprar carros para usar o compartilhado (DIEESE, 2007).

Busca-se atualmente viver a experiência de acessar o bem do que ter a propriedade de um bem de transporte. Sabe-se que o custo de um veículo individual é alto pois além da aquisição, muitas vezes feitas com financiamento, acarretando parcelas, existe a manutenção, seguro, tributos, combustível, que ao longo do tempo acabam por depreciar o bem que perde seu o valor de mercado. Essa situação é típica do conceito de “economia compartilhada”, nos termos propostos pelo DIEESE (2007).

A Associação Brasileira de Engenharia Automotiva faz pesquisas anuais no Brasil, para avaliação do mercado e notou-se que houve gradualmente uma mudança no comportamento de jovens entre 18 (dezoito) e 25 (vinte e cinco) anos pois embora o automóvel seja um dos mais cobiçados na lista de desejos destes jovens, não ocupa mais o topo da lista. Em questionamento sobre qual seria a escola deles caso possuíssem cinquenta mil reais, eles responderam que fariam viagem de estudos, dariam entrada em sua casa própria e demais projetos de vida antes da opção por um carro. A pesquisa ainda mostra que a maioria dos jovens afirmaram que compartilhariam o carro em sistemas semelhantes ao que já existem com bicicletas na capital em algumas cidades do Brasil (SILVA, 2015).

No entanto, algumas empresas aproveitam-se dessa ideia de compartilhamento para esconder negócios capitalistas tradicionais como se fossem compartilhados. Assim, a economia compartilhada, que possui grandes benefícios sociais e ambientais, como a

construção ou o exercício de uma sociedade utópica e social para os trabalhadores que dela participam, pode desvalorizar-se e esvaziar-se quando as empresas a utilizam para tornar as relações profissionais precárias (CRIACO, 2018).

A Uber Technologies Inc. que, faz questão de apresentar-se como uma empresa de tecnologia que somente conectam motoristas e passageiros, foi fundada oficialmente em 2010, expandindo-se rapidamente pelo mundo, sendo que após seis anos, já estava em mais de 450 (quatrocentos e cinquenta) cidades e mais de 70 (setenta) países (Uber, 2017).

A economia compartilhada, e a importância que ela vem apresentando na sociedade vem sendo chamada de “Uberização”, conforme foi visto. Dessa forma, tudo que envolve economia de compartilhamento e seus vários modelos, que se estabelecem cada vez mais no mercado de trabalho, sofrem o impacto da chamada “Uberização”. Assim, essa terminação, exprime que essa nova forma de negócios transforma empregos em tarefas ou atividades, possibilitando a existência de empresas sem empregados (CRIACO, 2018).

Já o termo “Uber economia”, é utilizado por Hill (2015) descrevendo a forma como os novos serviços estão sendo feitos no mercado, onde os empregos que são base da economia são os temporários e os de meio período, e os trabalhadores estão se tornando autônomos, *freelancers* ou temporários. Assim, esses trabalhadores não têm empregos regulares, nem benefícios trabalhistas, além de não saberem quando terão um novo emprego ou seja, a economia está se tornando uma “sociedade *freelancer*”. Essa forma de trabalho está se tornando constante nos últimos tempos, com a introdução dos denominados “novos serviços”, constituídos por atividades que usam base tecnológica, um aplicativo, plataforma ou site para entrar em mercados tradicionais que já possuem regulamentação como o de telefonia *Whatsapp*, e de transporte de passageiros urbanos (Uber), por exemplo.

Ainda quanto à Uber, observa o autor acima citado que, o uso do compartilhamento pode contribuir com precarização do trabalho, pois por vezes são empresas que só se preocupam com lucro, disfarçando-se de preocupadas com a colaboração, mas que na verdade, contudo estão descaracterizando a intenção da economia do compartilhamento (HILL, 2015).

Assim, em tempos de flexibilização das normas trabalhistas, é imprescindível refletir quanto à responsabilidade dos que intermediam negócios compartilhados, no caso dos transportes, a empresa que organiza e mantém a plataforma, o faz com objetivo de auferir lucros e remunera trabalhadores pela prestação de um serviço (CRIACO, 2018).

Por fim, a utilização de plataformas como a Uber, tornou-se significativa, com grande utilização da tecnologia como aliada, permitindo a contratação de mão-de-obra barata para quase todas as atividades surgindo a precarização do trabalho (CRIACO, 2018).

3. CONHECENDO A EMPRESA UBER

A Uber caracteriza-se por ser uma empresa multinacional prestadora de serviços eletrônicos de transporte. Seus fundadores Garrett Camp e Travis Kalanick tiveram a ideia em 2009 quando participaram da conferência LeWeb em Paris, tendo dificuldades em pegar um taxi ou algum transporte particular para retornar ao hotel. Pensaram então que, seria ótimo ter a possibilidade de com um toque no celular ter acesso a serviços de um motorista particular por um tempo ou trajeto. Retornando a São Francisco nos Estados Unidos, os dois iniciaram um projeto em que utilizavam-se veículos sedã, dando origem ao Uber BLACK, com o objetivo de facilitar o transporte das pessoas e modificar a forma pela qual elas se locomoviam. Assim a Uber Technologies Inc., foi fundada de forma oficial em 2010, expandindo-se rapidamente ao redor do mundo, estando em várias cidades e em mais de 70 países, realizando em seu primeiro ano de funcionamento um bilhão de viagens no mundo, saltando para dois bilhões de viagens seis meses depois (KALANICK, 2018).

Ainda segundo Kalanick (2018), a Uber se apresenta como uma empresa do ramo de tecnologia, que tem mais de oito mil funcionários no mundo e cerca de mais de um milhão e meio de motoristas ativos “parceiros”, com mais de 50 (cinquenta) milhões de usuários ativos, além de mais de 5 (cinco) milhões de viagens por dia.

Importante também informar sobre o compartilhamento de veículos no Brasil, que vem acontecendo em sua maioria, por aplicativos com propostas baseadas em aluguéis, como por exemplo o *Pegcar*, plataforma que permite às pessoas que possuam carros dispor destes, no período que está parado durante o dia ou noite, por exemplo, para ser alugado por outros motoristas que estejam precisando, pagando por horas ou diárias. Esse movimento aconteceu com rapidez, começando havendo complicações, pois teve início o que se pode chamar de “profissionalização” desse modelo de negócio, ou seja, quando a Uber entrou no mercado, passou a ser algo mais que a simples divisão de combustível, taxas, pedágios ou caronas (KALANICK, 2018).

A Uber no Brasil, oferece três tipos de serviço: o UberX com veículos compactos, ar-condicionado e 4 portas, sendo o valor da corrida competitivo e indicado para locomoção no dia a dia; já o UberPOOL disponível apenas em São Paulo e no Rio de Janeiro, dá a possibilidade à usuários que estão em trajetos parecidos dividam a viagem, sendo o valor da corrida ainda mais atrativo do que o UberX, contudo, as adequações no trajeto podem deixar a viagem mais demorada; o UberBLACK, possui serviço que disponibiliza para solicitação somente veículos do tipo sedan, com bancos de couro e ar-condicionado. Em várias cidades ao redor do mundo, a Uber está presente havendo oferta de outros produtos como o UberSUV,

com usuários que necessitam de veículos com mais lugares e conforto, o UberLUX com carros de marcas de luxo; o UberPOP, com veículos compactos com preço ainda menor do que o UberX; o UberRUSH, que conta com uma frota de bicicletas e UberEATS, possibilitando ao usuário o serviço de pedir refeições em restaurantes e lanchonetes (Uber, BRASIL, 2016).

No Brasil, os serviços citados ainda estão em fase inicial, em algumas cidades, havendo grande adesão aos serviços Uber por parte dos usuários, nos locais onde a empresa está. O preço do quilômetro rodado nos produtos mais em conta gira em torno de metade do valor cobrado na tabela dos serviços de taxi. Sendo que a preferência por este serviço em determinadas cidades em detrimento dos táxis alcança a média de oitenta por cento (Uber, BRASIL, 2016).

Importante também informar que não há uma autonomia dos motoristas no que se refere à forma de prestação, pois a Uber desempenha papel impositivo na definição dos preços, adaptando-os de forma a beneficiar mais sua estratégia de negócios. Do mesmo jeito ocorre com a definição da tarifa a ser paga pelo motorista à empresa, pois esta é estabelecida de forma unilateral por meio de um mecanismo baseado em oferta e demanda para atender mais aos interesses da empresa do que dos que insistem em chamar de “parceiros” (RIFIKIN, 2016).

Esposito e Wisniewski (2016), referente à jurisprudência sobre Uber no Brasil, ressaltam que:

Não há dúvida de que as controvérsias surgidas com as novas tecnologias devem ser prontamente regulamentadas ou mediadas pelo Estado, sob pena de se permitir o caos e a desordem, como vem ocorrendo em algumas situações no caso Uber. No entanto, a existência de normatização da matéria, e na sua falta, a forma como deve ser feita, se por norma geral editada pela União, ou no interesse local dos municípios, também é motivo de dissenso na doutrina e na jurisprudência, o que confere mais um elemento de complexidade ao caso, prejudicando um dos maiores interesses da coletividade, que é a mobilidade urbana (Esposito; Wisniewski, 2016, p. 71).

Dessa forma, nota-se que o compartilhamento, no caso da Uber, serve para ocultar um negócio tradicional que pode afetar diretamente as relações laborais, tornando mais precárias as já fragilizadas garantias sociais do trabalho no mundo, sendo suas primeiras vítimas os trabalhadores. No entanto, as garantias do art. 7º da Constituição Federal se limitam aos trabalhadores com vínculo de emprego somente, já que a proteção em face da automação são plenamente aplicáveis a todos os trabalhadores (RIFIKIN, 2016).

3.1 Empresa Uber e Gestão de Pessoas

Quanto à gestão de pessoas, na Uber ela é feita de forma implícita, para não caracterizar vínculo empregatício com o motorista “parceiro”. Contudo, há requisitos para que

o interessado possa ingressar, sendo no mínimo cinco anos de carteira de motorista, devendo esta ter a indicação de Exerce Atividade Remunerada (EAR); devendo apresentar também certidões negativas de antecedentes criminais (KALANICK, 2018).

É interessante observar as estratégias adotadas para a atração dos motoristas. A figura a seguir dá uma ideia de como esse trabalho tem sido feito.



Figura 1: Propaganda do Uber para atração de motoristas
Fonte: Uber (2018)

Na propaganda retratada na figura 1, nota-se a ênfase dada a dois aspectos: a remuneração e o trabalho em horário flexível. Tais características, em especial a segunda, costumam ser associadas ao autogerenciamento do negócio, típico de um empreendedor que abre uma empresa. Com isso, a Uber procura atrair e convencer mais “parceiros” a entrar no aplicativo por meio do sonho de ter o próprio negócio. Além de se tornar mais atrativa, pode, com isso, reforçar a ideia que tenta passar de que não há vínculo trabalhista, como se os motoristas fossem empreendedores autônomos.

Ainda como parte da estratégia de atração, a empresa procura facilitar ao máximo o ingresso dos interessados, adotando um processo bem simples de adesão. Os veículos são cadastrados na Uber, apresentando-se a Certidão de Registro e Licenciamento do Veículo (CRLV), Comprovante de DPVAT do exercício corrente e apólice de seguro que contenha cobertura contra Acidentes Pessoais a Passageiros, com valores a partir de R\$ 50 (cinquenta) mil por passageiro. Assim os documentos são recebidos pelos funcionários da Uber do escritório da cidade (ESTEVEES, 2018).

Esteves (2018) também destaca que os candidatos a motoristas Uber realizam o cadastro no próprio site ou então podem ir até o escritório da empresa na cidade onde vão trabalhar e os funcionários Uber o farão, além de tirar fotos, tirar dúvidas. Bem como, são dadas também palestras de como funciona o aplicativo, como o motorista Uber deve se

comportar com usuários que solicitarem viagens, respondendo a uma série de dúvidas desde vestimentas adequadas aos motoristas até formas de tratamento.

A figura 2, retirada da publicidade do Uber, confirma essa característica de sua estratégia de atração, reforçando os ganhos financeiros, a facilidade de associação e a liberdade de trabalhar nos horários mais convenientes.

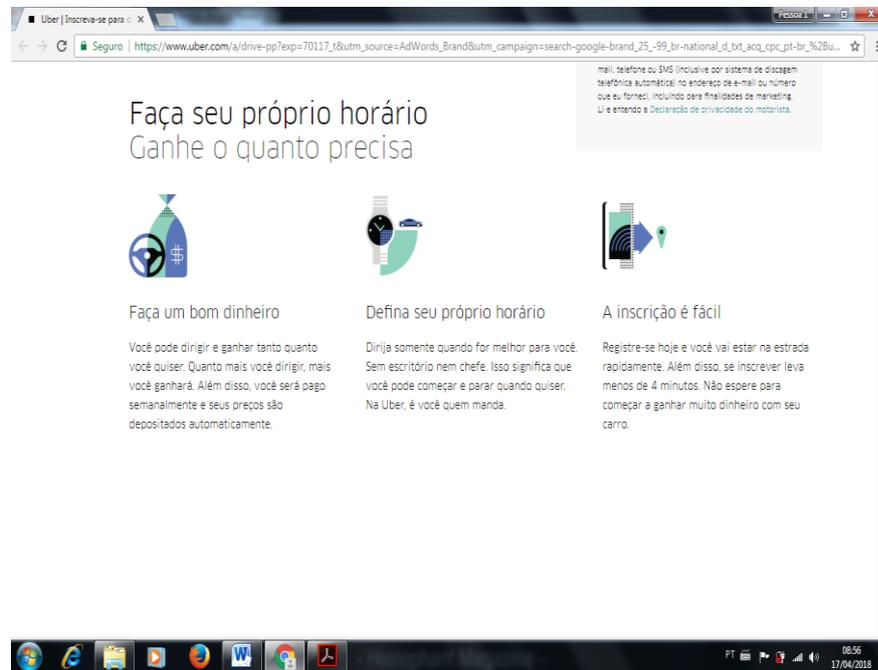


Figura 2: Propaganda da Uber para atrair motoristas
Fonte: Uber, 2018

Na visão de Franco (2017, p. 5), entretanto, a despeito de não haver embaraços burocráticos, há um ônus financeiro para os “parceiros”, o que difere, portanto, do que ocorre nas relações de trabalho tradicionais, nas quais os trabalhadores não têm que fazer dispêndios para ingressar em uma empresa:

Os interessados em atuar como motorista da Uber devem, inicialmente, arcar com os custos de acrescentar a observação na Carteira Nacional de Habilitação que indique o exercício de atividade remunerada. Para atrair novos motoristas e, assim, ampliar sua capacidade atendimento, o seu âmbito de alcance geográfico e, conseqüentemente, o seu lucro, a Uber se utiliza de estratégias discursivo-ideológicas que reforçam valores sociais apreciados na sociedade e obscurecem aspectos que colocam em risco a adesão do novo trabalhador.

Quanto à remuneração dos motoristas parceiros, eles podem acompanhar seus rendimentos por meio do próprio aplicativo: quando houver pagamento em cartão será depositado em conta. Quando o motorista recebe em dinheiro, o montante é descontado nos valores dos pagamentos em cartão que a empresa deveria repassar aos motoristas. No entanto, caso não haja valores recebidos em cartão, será emitido um boleto de pagamento em nome da Uber, para que o motorista parceiro acerte o percentual devido à plataforma (ESTEVEZ, 2018).

Outra característica forte do aplicativo da Uber é a constante avaliação da qualidade do atendimento a que os motoristas estão sujeitos. Ao final de cada corrida, o passageiro é

convidado a dar uma nota, que varia de uma a cinco estrelas pelo atendimento recebido do motorista, podendo, ainda, tecer comentários. A figura 3 demonstra o funcionamento desse sistema.



Figura 3: Sistema de avaliação e remuneração por viagem
Uber (2018)

Como se percebe, o sistema é muito simples e fácil de ser utilizado, o que estimula os passageiros a sempre avaliarem o motorista. Quando isso não ocorre imediatamente após a viagem, o passageiro recebe uma mensagem no celular solicitando que o faça. Além disso, na próxima vez em que abrir o aplicativo, aparece na tela o pedido de avaliação, conforme verificado pela própria pesquisadora nos momentos em que utilizou o serviço da Uber.

A qualidade na prestação do serviço é monitorada pela Uber através da avaliação do usuário, e, como destaca Esteves (2018), em casos onde o motorista alcança uma avaliação média muito baixa, inferior à dos demais motoristas locais, pode ser ter seu cadastro suspenso ou cancelado.

Essa situação representa uma constante fonte de preocupação para os motoristas. Eles também percebem, por esse sistema avaliativo, que não é verdade que trabalhem sem chefe, conforme prometido nas propagandas da empresa. Essas e outras percepções foram encontradas nas entrevistas realizadas.

4. METODOLOGIA

Com referência aos fins perseguidos, a pesquisa aqui apresentada pode ser classificada, com base na taxonomia proposta por Vergara, como descritiva e explicativa. Descritiva, porque expôs características de uma determinada população, no caso motoristas de Uber. Explicativa porque buscou tornar o objeto da pesquisa inteligível, não se limitando a detalhar as características da situação analisada, mas procurando também compreendê-la. Pode também ser classificada como exploratória, por versar sobre um tema a respeito do qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado.

Quanto aos meios, utilizou-se o método de pesquisa bibliográfica, em livros, sites e outros meios de pesquisa, além de pesquisa de campo, por meio de entrevistas para levantamento de informações (LEE, LIEBENAU; DEGROSS, 1997).

Quanto à orientação adotada, seguindo a tipologia de Gil (2002), a pesquisa classifica-se como qualitativa, uma vez que está voltada para aspectos subjetivos de uma determinada questão. Sua base são as opiniões manifestas pelos entrevistados e não dados tratados de forma quantitativa.

O levantamento de dados foi efetuado por meio de entrevistas estruturadas conduzidas pela pesquisadora com motoristas do Uber. As entrevistas foram gravadas com autorização dos participantes e seguiram o roteiro que está no Apêndice A.

O tratamento dos dados seguiu os procedimentos da análise do conteúdo. Conforme proposto por Bardin (2010), os dados brutos das respostas foram transformados em uma representação do conteúdo que carregavam, mediante a catalogação em categorias que reuniram expressões com sentido similar. Tais categorias foram definidas *a posteriori*, ou seja, com base nas próprias respostas obtidas.

Com referência ao universo, esse foi constituído pelos motoristas do aplicativo Uber. A amostra foi do tipo não probabilística, sendo os sujeitos participantes selecionados pelo critério da acessibilidade. Foram entrevistados os motoristas em cujos carros a pesquisadora viajou como cliente do Uber. Foi também adotado o critério de saturação. A pesquisa de campo foi encerrada quando os depoimentos obtidos deixaram de apresentar novidades, estando apenas sendo repetidas as opiniões já coletadas em entrevistas anteriores (THIERY-CHERQUES, 2009).

5. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS REALIZADAS

As entrevistas foram efetuadas durante viagens realizadas pela pesquisadora com os motoristas da Uber. Inicialmente, foi esclarecido o objetivo buscado e explicado que não haveria a necessidade de identificação. De dezenove convidados a participar, apenas um preferiu não conceder a entrevista. Outro aceitou, com a condição de que não fosse gravada. Foi possível perceber que, de um modo geral, os motoristas tiveram prazer em participar, parecendo, em alguns casos, que precisavam desabafar com alguém os problemas que têm vivenciado.

Para facilitar a não identificação dos entrevistados, foi solicitado que escolhessem um pseudônimo. A maioria disse que não precisava, que poderia colocar o nome real, pois eles não tinham dificuldade em assumir suas opiniões. Ainda assim, foi escolhido o pseudônimo, de modo a manter a padronização no tratamento dos sujeitos envolvidos.

As entrevistas começavam com a solicitação de informações pessoais básicas que caracterizassem o entrevistado. O quadro 1 revela o que foi levantado

Quadro 1: Perfil dos entrevistados

No	PSEUDÔNIMO	IDADE	SEXO	ESTADO CIVIL	FILHOS
1	Alberto	63	M	Separado	3
2	Bruno	35	M	Divorciado	Não
3	Rodrigo	37	M	Divorciado	3
4	Derec	34	M	Solteiro	1
5	Rubens	45	M	Casado	3
6	Juarez	62	M	Divorciado	Não
7	Antônio	58	M	Casado	3
8	Eduardo	32	M	Casado	1
9	Ivaldo	48	M	Casado	2
10	Wagner	35	M	Solteiro	Não
11	Abrão	45	M	Casado	Não
12	Flamengo	32	M	Casado	Não
13	Guilherme	21	M	Solteiro	Não
14	Jasson	37	M	Casado	1
15	Júlio Cesar	35	M	Casado	3
16	Júlio	35	M	Casado	4
17	Lucas	26	M	Solteiro	Não
18	Carlos	44	M	Solteiro	Não

Fonte: dados da pesquisa (2018)

A média de idade dos entrevistados ficou na faixa dos quarenta anos, sendo poucos os bem jovens (apenas dois na faixa de 20 anos) e somente dois idosos, assim considerados os com 60 anos ou mais. Essa característica etária permite constatar que, em geral, não são pessoas em início de carreira nem tampouco já aposentados que querem retornar ao mercado de trabalho. Tal constatação foi corroborada em outra pergunta, apresentada posteriormente, na qual se verificou que o trabalho na Uber tem sido uma opção principalmente para os que perderam emprego e precisam obter seu sustento financeiro.

Todos os entrevistados, como se vê, são do sexo masculino. Embora existam mulheres dirigindo com a Uber, não são numerosas e nenhuma delas coincidiu de ser entrevistada, devido ao critério de seleção de sujeitos utilizado, que foi aleatório, com a pesquisadora abordando os motoristas que lhe atendiam quando chamava um carro pelo aplicativo. Não foram levantados diretamente dados que permitam concluir sobre o motivo dessa concentração no sexo masculino. Uma das possíveis causas é o fato, comentado por diversos entrevistados, que se sentem muitas vezes inseguros, expostos a violência e assaltos por parte dos passageiros, especialmente depois que a empresa passou a admitir o pagamento em dinheiro, o que dificulta a identificação precisa do usuário.

Em relação ao estado civil, quase todos, como exposto, no Quadro 1, são casados ou divorciados, tendendo, assim, a ter uma maior responsabilidade financeira, pelo sustento de dependentes, fato reforçado pelo número dos que têm filhos, que também é elevado. É possível supor, dessa forma, que a necessidade de obtenção de recursos financeiros é um dos principais fatores que levam as pessoas a se interessarem por essa ocupação. Em um momento de economia em recessão, com poucas vagas de emprego e diante das promessas de ganhos elevados, já destacadas no capítulo anterior, torna-se bastante atraente a oportunidade de dirigir com a Uber.

Após os dados de identificação, a primeira e a segunda pergunta formuladas foram:

1. Está no Uber em tempo integral ou tem outro trabalho?
2. Em que trabalhava ou ainda trabalha?

Quadro 2: Regime de trabalho e atuação profissional anterior

ENTREVISTADO	RESPOSTA	TRABALHA(VA) EM	COMENTÁRIO
Alberto	Integral	Construção civil, escritório.	Aposentado, trabalha direto sem folga.
Bruno	Integral	Trabalhava de motorista de Cegonha	Por causa da crise no país estava com pouco serviço
Rodrigo	Parcial	Empresa de Terraplanagem	Não teceu comentários adicionais
Derec	Parcial	Empresário	Empresa de construção civil
Rubens	Integral	Comercio	Não teceu comentários adicionais
Juarez	Integral	Bolsista na UFJF	Não teceu comentários adicionais
Antônio	Parcial	Trabalha com refeições	Trabalha na Uber à tarde, porque no outro trabalha de manhã. Pretende ficar em tempo integral.
Eduardo	Parcial	Expansão de mercado para uma multinacional.	Não teceu comentários adicionais
Ivaldo	Integral	Resgate	Não teceu comentários adicionais
Wagner	Parcial	Servidor público estadual	Não teceu comentários adicionais
Abrão	Parcial	Desenvolve trabalho junto à Polishop e é designer autônomo.	Não teceu comentários adicionais
Flamengo	Integral	Área comercial	Não teceu comentários adicionais
Guilherme	Integral	Vendedor	Não teceu comentários adicionais
Jasson	Integral	Funcionário Público.	Não teceu comentários adicionais
Júlio Cesar	Integral	Supervisor de venda.	Não teceu comentários adicionais
Júlio	Integral	Operador de máquina.	Não teceu comentários adicionais
Lucas	Integral	Empresas de publicidade	Não teceu comentários adicionais
Carlos	Integral	Call center	Não teceu comentários adicionais

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Como observado doze dos entrevistados trabalham em tempo integral para Uber, o que demonstra que esta é uma opção de trabalho, não apenas fonte de complementação de renda. Dos seis que trabalham de forma parcial, a maioria possuem algum tipo de negócio e apenas dois trabalham em setor privado e público, demonstrando que o trabalho na Uber pode ser uma medida de segurança e renda extra.

Foi indagado, em seguida, há quanto tempo os entrevistados estavam ligados ao Uber, chegando-se aos resultados apresentados no Quadro 3.

Quadro 3: Tempo de trabalho no Uber

ENTREVISTADO	RESPOSTA	COMENTÁRIO
Alberto	9 meses	Aposentado, trabalha direto sem folga.
Bruno	4 meses e meio	Estudando para concurso
Rodrigo	7 meses	Não teceu comentários adicionais
Derec	1 mês	Não teceu comentários adicionais
Rubens	1 mês	Não teceu comentários adicionais
Juarez	4 meses e meio	Não teceu comentários adicionais
Antonio	2 meses	Não teceu comentários adicionais
Eduardo	1 mês e pouco	Não teceu comentários adicionais
Ivaldo	1 mês	Não teceu comentários adicionais
Wagner	1 semana	Não teceu comentários adicionais
Abrão	4 meses e pouco	Não teceu comentários adicionais
Flamengo	7 meses	Não teceu comentários adicionais
Guilherme	6 meses	Não teceu comentários adicionais
Jasson	1 ano e 8 meses	Não teceu comentários adicionais
Júlio Cesar	1 ano e 8 meses	Não teceu comentários adicionais
Júlio	1 ano	Não teceu comentários adicionais
Lucas	4 meses	Não teceu comentários adicionais
Carlos	1 mês	Não teceu comentários adicionais

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Em média os motoristas estão a menos de seis meses trabalhando com a Uber. O tempo reduzido de contato com a empresa pode influenciar no posicionamento dos respondentes. Trata-se, porém, de uma situação previsível, tendo em vista que a maioria das entrevistas foi realizada em Juiz de Fora, cidade na qual a empresa começou há pouco tempo suas atividades. Chamou a atenção o caso do Bruno, que, tendo declarado que está estudando para concurso, esclareceu que, mesmo se for aprovado, continuará no Uber. Nesse caso, portanto, não se trata de uma escolha forçada pelo desemprego, conforme pode-se supor que ocorra em muitos casos e foi sinalizada na questão anterior. Ressalve-se, porém, que essa é a opinião que ele manifestou com menos de cinco meses de trabalho. Não se sabe se a manterá depois de mais tempo.

A pergunta versou sobre motivos de aderir o Uber chegando-se aos resultados apresentados no Quadro 4.

Quadro 4: Motivos de aderir ao Uber

NOME	RESPOSTA	CATEGORIA	COMENTÁRIO
Alberto	Aposentado. Cansado de ficar em casa parado	Complementação de renda	Explicou que fez um teste e deu certo. Também disse que gosta de dirigir e ocupa o tempo.
Bruno	“Fui demitido da empresa em que trabalhava”	Desemprego	Realçou que a crise econômica vivenciada pelo país o induziu a entrar no Uber
Rodrigo	Precisava aumentar a renda	Complementação de renda	Disse que gosta de dirigir, e, assim, está juntando o útil ao agradável.
Derec	Precisava aumentar a renda	Complementação de renda	Disse que usa o Uber também para se promover, para estabelecer contatos para a empresa que possui, prestadora de serviços de consertos domésticos (“marido de aluguel”)
Rubens	Tinha uma Lanchonete e teve que fechar	Desemprego	Não teceu comentários adicionais
Juarez	“Fui demitido da empresa em que trabalhava”	Desemprego	Sempre achei que precisava de algum prestador de serviço que substituísse do taxi. Contra o taxista
Antonio	Porque já foi taxista.	Insatisfação com o antigo trabalho	Disse que Uber é bem melhor que o taxi, no Uber você trabalha por conta própria.
Eduardo	Alternativa para aumentar a renda	Complementação de renda	Disse que gosta de dirigir.
Ivaldo	Não podia mais pegar peso no último serviço por questão de saúde. Para ficar no mesmo seguimento de dirigir.	Desemprego	Disse que por conhecer bem a cidade.
Wagner	Complementar a renda	Complementação de renda	Não teceu comentários adicionais
Abrão	Quando fechou a empresa precisou compor o pró-labore.	Complementação de renda	Não teceu comentários adicionais
Flamengo	Escassez de emprego	Desemprego	Comprei o carro já para colocar no Uber. Pretendia manter-se também no antigo emprego, mas acabou que foi mandado embora.
Guilherme	Cortaram o ganho por comissão.	Insatisfação com o antigo trabalho	Disse Mas ele começou a trabalhar 5 meses antes de pedir demissão
Jasson	Uma forma mais fácil de conseguir uma renda.	Desemprego	Disse que decidiu por só depender dele.
Júlio Cesar	Perda do emprego	Desemprego	Não teceu comentários adicionais
Júlio	Falta de emprego.	Desemprego	Não teceu comentários adicionais
Lucas	Falta de uma melhor oportunidade.	Desemprego	Disse que se formou em Ubá trabalhou lá, depois teve que vim para JF e aqui não achou um emprego que valesse mais que a Uber.
Carlos	Indicação de amigo, porque está parado.	Desemprego	Não teceu comentários adicionais

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Como observado no Quadro 4, a maioria dos entrevistados enxergaram na Uber uma oportunidade de trabalho após ficarem desempregados, por fecharem o próprio negócio ou por demissão na empresa em que trabalhavam, por exemplo. Isso reforça a ideia de que, mais do que o principal motivo para ingresso na Uber é a falta de outras opções.

Além disso, um terço dos entrevistados disse que começou a trabalhar na Uber pois identificaram como uma forma de complementação da renda atual. Em um cenário de crise econômica, com tendência à redução do valor real dos salários, essa opção revela-se pertinente, ainda mais considerando-se a flexibilidade de horário oferecida, que viabiliza a direção no Uber como uma segunda ocupação. Cabe refletir, porém, até que ponto essa opção, de dupla jornada, poderá ser suportada pelos trabalhadores sem graves prejuízos à sua qualidade de vida ou mesmo à saúde. A despeito da liberdade de horário, a empresa envia mensagens estimulando a adoção de metas diárias de produtividade. Os próprios motoristas também costumam estabelecer um valor mínimo de faturamento por dia, conforme será oportunamente exposto. Com isso, tendem a trabalhar em uma jornada mais longa.

O restante dos entrevistados, como revelado no Quadro 4, não estavam satisfeitos em empregos anteriores e optaram pelo trabalho na Uber. Essa é, porém, uma posição minoritária, de apenas duas pessoas. E não se pode afirmar, apenas com base nesse resultado, que a Uber seja uma boa opção, pois, estando o mercado de trabalho recessivo, não é fácil a obtenção de vagas nos moldes tradicionais. Assim, alguém com forte insatisfação com sua ocupação pode mais facilmente filiar-se à Uber do que buscar emprego em outra empresa.

O motorista de pseudônimo Antônio foi o que apresentou uma resposta mais distinta dos demais, dizendo que escolheu a Uber porque antes era taxista. Conforme tem sido amplamente veiculado na imprensa, os taxistas têm feito movimentos de contestação à entrada do Uber no mercado de transporte, alegando concorrência desleal. Também manifestam que as perdas de receita foram fortes após a entrada da Uber. Esse caso reforça a posição de que está valendo mais a pena dirigir com o Uber do que ser taxista. Não há, porém, condições de confirmação dessa tese apenas com um caso.

A próxima indagou sobre como foi o processo de entrada na Uber, chegando-se aos resultados apresentados no Quadro 5.

Quadro 5: O processo de entrada no Uber

NOME	RESPOSTA	COMENTÁRIO
Alberto	Não encontrou facilidades ou dificuldades.	Disse que foi só colocar atividade remunerada.
Bruno	Nenhuma dificuldade e teve a facilidade porque a carteira dele já tinha atividade remunerada.	Não teceu comentários adicionais
Rodrigo	Muito Fácil, já tinha atividade remunerada na carteira.	Disse que só mandou os documentos e assistiu a uma à palestra. 5 dias já estava dirigindo
Derec	Não encontrou dificuldade, só teve que arrumar um probleminha que tinha na carteira de motorista.	Disse que ficou um pouco apreensivo na 1º semana porque nunca trabalhou dirigindo para os outros, mas depois foi tranquilo.
Rubens	“Bem fácil, muito simples.”	Disse que já tinha qualificação, atividade remunerada.
Juarez	“Não, Normal.”	Disse que fez pela central aqui mesmo JF.
Antonio	“Não encontrei dificuldade”	Disse que já trabalhou no taxi então já tinha toda a documentação.
Eduardo	Fez o cadastro e mandou a documentação e uma semana depois deram a resposta de que está apto a dirigir	Disse que fez pelo App de motorista.
Ivaldo	Nenhuma dificuldade entrou por indicação.	Não teceu comentários adicionais
Wagner	“Foi simples, sem burocracia”	Não teceu comentários adicionais
Abrão	“Processo foi simples”	Não teceu comentários adicionais
Flamengo	“Bem simples”	Explicou as duas formas de entrar através do cadastro do site ou indicação.
Guilherme	“Simples”	Não teceu comentários adicionais
Jasson	“Na minha época era bem mais complicado”	Disse foi entrevista, análise completa documental, exames .) Uber black.
Júlio Cesar	“Foi simples”	Não teceu comentários adicionais
Júlio	“Um ano atrás era mais complicado”	Disse que pediam até o atestado de antecedentes criminais.
Lucas	“Muito tranquilo”	Disse que só teve que colocar atividade remunerada.
Carlos	“Não”	Disse que só teve que mudar a carteira de motorista.

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Analisando as respostas, pode-se constatar que o processo de entrada na Uber é considerado simples e fácil pela expressiva maioria dos entrevistados. Chama a atenção a resposta do entrevistado Alberto, que disse não ter encontrado facilidades nem dificuldades mas, em seguida, disse que apenas teve que registrar, na carteira de motorista, que exercia atividade remunerada. Ou seja, ele também encontrou facilidade, pois a ausência de dificuldade demonstra que o processo é simples.

Vale esclarecer que existem duas formas de adesão, sendo uma pelo cadastro no site e a outra por indicação de outro motorista. Essa segunda representa a forma mais rápida de aprovação. Entretanto, dois motoristas que trabalham há mais tempo na Uber responderam que, no início, o processo de entrada era mais burocrático e complicado. Mencionara, por exemplo, que pediam atestado de antecedência criminal. Com o passar dos anos, o processo ficou mais fácil e com menos exigências.

Para testar o processo de adesão, a própria pesquisadora fez o seu cadastro pelo site, como se desejasse ser também motorista da Uber. Tudo foi feito de forma simples. Após a inserção de umas poucas informações, bastaria enviar os documentos. Aí surgiu o único problema que precisaria ser sanado: não tendo atividades remuneradas na carteira de motorista, teria que primeiro procurar o DETRAN, para poder colocar esta descrição. Após esse processo, voltaria ao cadastro no Uber. Mas, no que se refere à empresa em si, não foi verificada qualquer barreira ou exigência significativa e, além disso, o sistema demonstrou bom funcionamento.

Vale observar que, como não finalizou o processo, a pesquisadora começou a receber insistentes mensagens pelo celular e pelo e-mail, lembrando-a de dar andamento ao cadastramento. Isso demonstra que a empresa está desejosa de aumentar o número de “parceiros” para além da procura que tem recebido. Trata-se de uma situação que não é típica de um “bom emprego”, no qual a procura costuma superar em muito a oferta de vagas e o ingresso é selecionado com bastante critério.

Na questão seguinte, foi indagado qual o horário de trabalho que os entrevistados vinham cumprindo, obtendo-se, então, as respostas a seguir catalogadas no Quadro 6.

Quadro 6: Horário de trabalho no Uber

NOME	RESPOSTA	CATEGORIA	COMENTÁRIO
Alberto	Fez experiências até chegar com ele tá hoje. Pega 7h até 18h se tiver muita chamada ele continua mais um pouco.	Horário determinado	Acha não que tá tendo muita chamada.
Bruno	6h às 22h	Horário determinado	Disse não trabalha de madrugada
Rodrigo	Sempre aos finais de semanas. Porque trabalha de segunda a sexta no outro serviço.	Horário determinado	Disse que sábado 18h até ter movimento e no domingo nem sempre trabalha.
Derec	Não tem horário determinado. E usa muito a funcionalidade do app destino definido para aproveitar.	Até alcançar meta	Disse que o trabalho dele fora do Uber não o prende só quando tem reunião. Horário de obra normalmente é 8h as 17h
Rubens	Sexta e sábado trabalha a noite, pois tem um ganho maior, e os outros dias da semana vai trabalhando quando está sem compromisso.	Outro	Não teceu comentários adicionais
Juarez	No início pegava 8h ia até as 19h. Ai depois viu que de manhã não rendia nada, e passou a de pegar mais tarde e parar mais tarde.	Horário determinado	Não teceu comentários adicionais
Antônio	Assim que termina o outro serviço, pega no Uber. Fica até 22 ou 23h. Final de semana fica até mais tarde.	Horário determinado	Não teceu comentários adicionais
Eduardo	Coloca uma meta diária de ganho.	Até alcançar meta	Disse que evita ficar em casa parado, pois estando na rua, consegue ligar o Uber e quando tem que resolver algo do outro trabalho da uma desligada no app.
Ivaldo	Conforme a demanda de serviço.	Outro	Disse que se estiver cansado para.
Wagner	A partir que sai do serviço, mas só quando tem disponibilidade	Até alcançar meta	Não teceu comentários adicionais
Abrão	“Trabalho em horários de maior movimento. Manhã das 5h às 9h30 Tarde 16h30 às 21h”	Horário determinado	Não teceu comentários adicionais
Flamengo	Faz em cima de valor. 9h até mais ou menos 18h	Até alcançar meta	Disse que depende do dia.
Guilherme	Segunda a sexta 6h à 19h. Sábado não trabalha. Domingo 10h às 18h. Às vezes estende um pouco mais.	Horário determinado	Não teceu comentários adicionais
Jasson	Estuda de manhã, sai da faculdade e vai para o aeroporto 11h até 19h.	Horário determinado	Disse não trabalha mais a noite porque já foi assaltado.
Júlio Cesar	De acordo com a necessidade. Finais de semana chega a trabalhar 14h por dia. Dia de semana trabalha de 8 a 10h por dia.	Até alcançar meta	Não teceu comentários adicionais
Júlio	Costuma trabalhar entre 10 às 16h por dia, dias que trabalha. Sai cedo de casa 4h da manhã.	Horário determinado	Disse que não deixa de fazer corrida por motivos pessoais.
Lucas	Trabalhar normalmente nos dias que precisa bater metas.	Até alcançar meta	Não teceu comentários adicionais
Carlos	Gosta de trabalhar de dia. De 9h às 20h	Horário determinado	Não teceu comentários adicionais

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Nota-se, portanto, que a maioria dos entrevistados trabalha com horários determinados, como se fosse um emprego tradicional. Um terço, porém, no lugar de fixar o horário prefere estabelecer uma meta de ganho, trabalhando até que esta seja alcançada. Outros (minoria) não possuem um horário de trabalho pré definido, trabalham de acordo com a demanda.

Cruzando os dados com o questionamento sobre regime de trabalho, verifica-se que, dos que só trabalham no Uber, a maioria trabalha em horário determinado, o que faz com que o Uber se iguale, nesse aspecto ao menos, a um emprego de formal. No qual o trabalhador que tem que cumprir horários. Dessa forma, cai por terra uma das bases da propaganda feita pela empresa para atrair os motoristas parceiros pois, como já destacado, é muito realçado, na publicidade que fazem, que não há horário definido para os motoristas. Já os com outras ocupações, trabalhando parcial no Uber ficaram meio a meio em questão de horário determinado ou até cumprir uma meta.

Na pergunta seguinte foi indagado aos entrevistados o quanto eles sentem liberdade em escolher quando vai trabalhar. As respostas obtidas estão resumidas no Quadro 7.

Quadro 7: Liberdade percebida quando vai trabalhar

NOME	RESPOSTA	Por quê?	COMENTÁRIO
Alberto	“Logico”	“Por isso sou prestador de serviço, nada o impede”.	Não teceu comentários adicionais
Bruno	“Sim”	Para quando ele quiser.	Disse que faz viagem. Qualidade de vida
Rodrigo	“Com certeza”	Nunca exigiram nada.	Disse que já ficou 20 dias sem trabalhar e nunca pressionaram.
Derec	“Com certeza”	Estipula uma meta diária de ganho, e faz o horário com isso.	Disse que não é um trabalho, então não tenho nenhum tipo de obrigação com a Uber, então ele como motorista pode recusar. Pode alegar falta de segurança para levar alguém em um lugar perigoso.
Rubens	“Sinto”	“Você decide quando ligar o app”.	Disse que se tiver a viagem ele faz e logo depois já desliga o app e arca com a despesa de voltar para casa sem passageiro.
Juarez	“Sentia”	Não tinha outro compromisso.	Disse que a Uber de Juiz de Fora não permite fazer viagem.
Antônio	“Com certeza”	“A Uber te dá total liberdade”.	Disse tem que evitar cancelar, mas não é obrigado a aceitar.
Eduardo	“Sim”	Quando tem algum planejamento, importante desliga o app bem antes do horário, para não corre nem risco de atrapalhar algum plano pessoal.	Disse que não deixa ter muito planos pessoais que atrapalhe.
Ivaldo	“Não”	Tem que seguir uma regra se não você não vai ganha.	Não teceu comentários adicionais
Wagner	“Sim”	Não aconteceu alguma coisa que o atrapalhasse.	Não teceu comentários adicionais
Abrão	“Pressão nenhuma. Total liberdade”.	Nunca aconteceu de viagem longa, se acontece ele ia entrar em acordo com o passageiro.	Disse que tenta entrar em contato com o passageiro para entrar em um consenso de cancelar a viagem.
Flamengo	“100%”.	Ele não deixa o app ligado quando tá perto de um horário dele parar. E quando esta na hora de ir para casa ele coloca o destino perto da sua rota.	Disse você decide que quando quer trabalhar e quanto quer ganhar.
Guilherme	---	A pressão vem dele mesmo, que tem aquela meta a atingir.	Não teceu comentários adicionais
Jasson	“Não”	Em parte usa a forma psicológica, fica mandando mensagem.	Não teceu comentários adicionais
Júlio Cesar	“Sim”	“A disponibilidade de trabalhar em toda sua. Recebe mensagem, mas trabalha quando quiser.”	Disse que a disponibilidade de trabalhar em toda sua. Recebe mensagem, mas trabalha quando quiser.
Lucas	“Com certeza”	“Não vejo nenhuma pressão, só a minha”.	Disse que é raro, tenta planejar a hora de parar, na maioria das vezes dá certo.
Carlos	“Sim”	“Só desliga o app”.	Não teceu comentários adicionais

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Como se percebe, a expressiva maioria dos entrevistados disse sentir liberdade para escolher quando vai trabalhar e os horários adaptados às necessidades, como por exemplo se possuem algum compromisso desligam o aplicativo para não recebem viagens naquele período. O que se percebe, portanto, cruzando essas respostas com as obtidas na pergunta anterior, é que a pressão por adequação a um padrão de tempo dedicado ao trabalho não vem da empresa e sim, principalmente, do próprio motorista. Esse aspecto foi diretamente enfatizado pelos entrevistados Guilherme e Lucas. Em uma análise mais superficial, pode parecer, então, que a promessa da Uber de um emprego sem pressão de horário está se cumprindo. Levando-se em conta, todavia, que o sistema de pagamento depende diretamente das horas dedicadas ao trabalho, que a remuneração não é elevada e que os motoristas, em sua quase totalidade, dependem fortemente dos ganhos obtidos para sobreviver, nota-se que o sistema adotado induz a uma forte cobrança pessoal, a uma pressão do próprio indivíduo.

Percebe-se, também, que aqueles entrevistados que possuem meta diária acabam não possuindo uma flexibilidade, pois ficam dependentes do faturamento estabelecido, o que pode leva-los a cumprir jornadas longas.

O questionamento seguinte foi a respeito da remuneração que vem obtendo. Também foi perguntado se o entrevistados já fizeram as contas de quanto ganham x quanto gastam, alcançando o resultado do Quadro 8.

Quadro 8: Opinião sobre remuneração e cálculo da rentabilidade.

NOME	REMUNERAÇÃO	CÁLCULO	COMENTÁRIO
Alberto	“É o jeito! 75%”	“Compro para o Uber. Fiz o cálculo e foi melhor comprar do que alugar”.	Disse que os descontos do taxista são bem maiores.
Bruno	“Muito bom, oscila um pouco entre os meses, mas tem uma meta de 4 mil livre, tirando manutenção e combustível”.	Já fez as contas dos gastos do carro.	Não teceu comentários adicionais
Rodrigo	Trabalhando no sábado que tem mais movimento é bom. Só não acha bom trabalhar quando tem o fator que aumenta a taxa. Preço dinâmico.	Já fez todas as contas. Viu vantagem com o carro dele 1.0	Explicou o Preço dinâmico = muita chamada e pouco carro.
Com certeza	“É demais 25% de desconto, pois já está vindo uns concorrentes da Uber que tem uns descontos menores”.	Ainda não fez, pois vai fazer o 1 mês agora. Vai começa a fazer.	Não teceu comentários adicionais
Rubens	“Satisfatória, poderia ser melhor, mas é satisfatória”.	O ganho real é 50%. Fez os cálculos.	Não teceu comentários adicionais
Juarez	“Razoável. Pelo preço do combustível”.	Muito pouco tempo para fazer.	Não teceu comentários adicionais
Antônio	“Muito satisfeito”.	Nunca fez as contas, não gosta de ter estas preocupações.	Disse que sabe que tem fazer para gasolina e para o lucro dele.
Eduardo	“Ótimo”.	Já fez todos os cálculos. E mesmo com todos os custos é bem vantajoso.	Não teceu comentários adicionais
Ivaldo	Ainda não tem como falar ser por ter pouco tempo, mas está gostando.	Tá anotando tudo mais ainda não fez por ter pouco tempo.	Não teceu comentários adicionais
Wagner	“Poderia ser um pouco melhor”.	Ainda não fez, mas tá anotando.	Disse que o custo do combustível está dificultado um pouco.
Abrão	“Não tá valendo apenas”.	Não fez a conta com depreciação, usa carro alugado.	Não teceu comentários adicionais
Flamengo	“Não é ruim, mas tem que trabalhar bastante. O desconto de 25% é muito alto”.	Já fez os cálculos. E faz a reserva para manutenção.	Não teceu comentários adicionais
Guilherme	“Bem atrativa, mas tem que trabalhar bastante para ganhar um pouco mais”.	Já fez as contas. Guarda um dinheiro para revisão.	Não teceu comentários adicionais
Jasson	“Não. Porque a concorrência”.	Faz a conta constantemente.	Não teceu comentários adicionais
Júlio Cesar	“Muito abaixo do esperado”.	Já fez todas as contas. Já trocou de carro por isso.	Disse que tudo aumentou gasolina, supermercado, mas a tarifa continua a mesma. Disse que o carro é movido a gás, o que facilita.
Júlio	“Taxa de serviço deles são muito altas 25%. Mas tá satisfatório”.	Já fez as contas. Tem muita despesas.	Não teceu comentários adicionais
Lucas	“Satisfatória”.	Sim	Disse que o desconto poderia ser menor por causa da concorrência.
Carlos	“Atende bem”	Ainda não, só a gasolina.	Não teceu comentários adicionais

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Como se percebe, a maior parte dos entrevistados julga a remuneração satisfatória, apesar de considerarem a taxa da Uber (25% do faturamento bruto) alta. A maioria disse que fez as contas dos gastos e vantagens de carro alugado ou próprio, demonstrando que fizeram um planejamento antes de iniciarem o trabalho na Uber. Entretanto, um número significativo (45%) disse que não se preocupava em realizar os cálculos. Alguns alegaram que não faziam por se tratar de um trabalho recente.

A próxima pergunta foi em relação a se os entrevistados se sentem mesmo “trabalhando sem chefe” e se sentem algum tipo de pressão. Os resultados alcançados estão resumidos no Quadro 9.

Quadro 9: Sente trabalhando sem chefe e sem pressão

NOME	SEM CHEFE?	SEM PRESSÃO?	COMENTÁRIO
Alberto	“Sim”	“Nenhuma pressão, a ÚNICA é da Setra”	Não teceu comentários adicionais
Bruno	“Não diz chefe. Liberdade de trabalhar”.	“Não sem pressão”.	Disse que em relação ao seu outro serviço hoje ele se sente no paraíso.
Rodrigo	“Com certeza”	“Nenhum tipo de pressão”	Disse que faz o horário que ele quer, trabalha quando quer.
Derec	Acha que os clientes são seus chefes	Sente um pouco de pressão dos clientes.	Disse que aprendeu a se adaptar os passageiros.
Rubens	Geralmente sente os clientes sendo seus chefes	Sente um pouco de pressão por causa das avaliações. Período curto de para uma avaliação.	Não teceu comentários adicionais
Juarez	Não respondeu	Sentia muita pressão, das mensagens deles sempre cobrando nunca reconhecendo.	Disse que cobrava que o GPS não funcionava que foi uns dos motivos do desligamento.
Antônio	“Tem uma liberdade vigiada”.	“Você é avaliado pelo passageiros. Nosso chefe é o passageiro”.	Não teceu comentários adicionais
Eduardo	“Sim”	“Não sente nenhum tipo pressão”.	Disse que se sente dono do próprio tempo.
Ivaldo	“Trabalhamos sem chefe”	“Pressão de trânsito, dos clientes”.	Não teceu comentários adicionais
Wagner	“Sim”	“Nenhuma pressão”	Disse que tem gratificação por fazer o que gosta.
Abrão	----	-----	-----
Flamengo	“Sim”	“Pressão só a dele mesmo”.	Não teceu comentários adicionais
Guilherme	Sim. Ele é seu próprio chefe.	-----	Não teceu comentários adicionais
Jasson	“Não”	“Tem pressão, você é monitorado 24hs até quando o seu app tá desligado.”	Disse que a Uber estimula a trabalhar 24hs. Recebe mensagem direto.
Júlio Cesar	Trabalho sem chefe.	Não sente cobrança, recebe mensagem de lembrança. A necessidade dele é o chefe.	Disse que como qualquer prestador de serviço, tem que atender necessidade do cliente.
Júlio	Trabalha sem chefe.	“Mandam incentivos, mas não é cobranças”.	Não teceu comentários adicionais
Lucas	“Sim, sem chefe.	“Pouca pressão. Os clientes podem ser chefes”.	Não teceu comentários adicionais
Carlos	“Sim”	“Pressão do trânsito”.	Disse ser melhor que trabalhar em algumas empresas de JF.

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme revelado no quadro, praticamente todos os entrevistados disseram que sentem sim que trabalham sem chefe mas, por outro lado, consideram os passageiros como chefes. Apenas um respondeu que não, pois se sente monitorado 24 horas. Em relação à pressão da Uber, a maioria respondeu que não, pois desligam seus aplicativos quando não desejam usá-lo e não são cobrados por isso. Mas, analisando algumas respostas, notam-se outros tipos de pressão como o trânsito, a de si próprio (questão de bater uma meta traçada), as mensagens que a Uber manda, a pressão do passageiro (pela avaliação). No conjunto, essas podem representar uma forte pressão, o que faz com que o trabalho não seja tão tranquilo como é vendido nas propagandas da empresa.

Foi questionado, em seguida, o quanto o entrevistado se sente seguro trabalhando no Uber, atingindo-se aos resultados apresentados no Quadro 10.

Quadro 10: Segurança percebida em trabalhar no Uber

NOME	RESPOSTA	Por quê	COMENTÁRIO
Alberto	“Seguro”	“Não trabalhando a noite”	Não teceu comentários adicionais
Bruno	----	----	----
Rodrigo	“Antes quando aceitava só cartão ele se sentia mais seguro”.	“Medo de assalto”.	Disse que pensou até em parar de trabalhar. Cadastro falso.
Derec	“Em algumas parte”.	Não aceita corridas para lugares perigosos, ai se sente seguro. Mas não se sente seguro não vendo a foto do passageiro	Explicou uma forma que ele se sentiria mais seguro ver a foto do passageiro para saber se ele mesmo que estou pegando. E a Uber ter a opção de falar que a viagem não é para a pessoa dona da conta.
Rubens	“80%”.	“Os 20% é um problema governamental”.	Não teceu comentários adicionais
Juarez	“Se sentia seguro”	“Pelo níveis de passageiros”	Não teceu comentários adicionais
Antonio	“80%”.	“20% por acha que nada é 100%. Depende do passageiro”.	Não teceu comentários adicionais
Eduardo	“Não se sente 100%”.	“Nunca sabe que vai entrar no carro”.	Disse que acha uma falha do app não fala claramente para aonde a pessoa vai. E ver a foto do passageiro também.
Ivaldo	“Não muito”.	“Tem receio. Trânsito é perigoso, medo de não ser a pessoa cadastrada”.	Disse que agora também tem o dinheiro.
Wagner	“80% “	“Por trabalhar a noite e tem algumas regiões que são perigosas”.	Disse já chegou a cancelar viagem para não ir a determinado lugar. (opinião minha segurança publica)
Abrão (segurança não física)	“Não nenhuma”	Há um mês sentiu uma queda na procura. E outros app. E também tem medo do verão, acha que vai ter pouca chamada.	Não teceu comentários adicionais
Flamengo	“Mais ou menos”	Já passou por situações difíceis, passar por traficantes com arma na mão. (RJ). Levar calote de passageiro.	Não teceu comentários adicionais

Guilherme (segurança não física)		Não é uma coisa que pensa para o futuro. Mas você consegue se sustentar tranquilamente.	Não teceu comentários adicionais
Jasson (segurança não física)	“É muito subjetiva”.	Pode ser excluído da Uber a qualquer momento. Algum passageiro pode fazer uma denuncia e ele não ouve outro lado da história.	Não teceu comentários adicionais
Júlio Cesar (segurança não física)	“Ruim”	“Porque não sabe o que passa na cabeça do passageiro. Já ficou sabendo de motorista que foram desligados por mentira”.	Não dão direito de defesa.
Júlio	-----	-----	Não teceu comentários adicionais
Lucas	“80%”	Na cidade existem lugares perigos e antes de pegar o passageiro não sabe para aonde ele vai.	Não teceu comentários adicionais
Carlos	“100%”	Confia na habilidade dele como motorista, e a paga seguro.	Não teceu comentários adicionais

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

É importante destacar que nesta pergunta os entrevistados puderam falar livremente sobre segurança física ou estabilidade. Em relação à segurança física, os entrevistados oscilaram nas respostas, indicando que alguns consideram o trabalho 80% seguro, outros não consideram tão seguro, pois depende do passageiro e dos lugares das corridas que muitas vezes são lugares perigosos e há um risco. O Trabalho como motorista do Uber revela-se, assim, pouco seguro, expondo-se os motoristas a riscos devido à violência urbana.

Conforme revelado em pesquisa efetuada no *site* da empresa, a Uber oferece seguro em parceria com a Chubb Seguro Brasil S.A., cobrindo acidentes pessoais de passageiros (APP) para a proteção de usuário e motoristas (UBER,2018). E também tem a proteção do DPVAT, pois a Uber cobra que a documentação do carro esteja em dia. Mas, como não é um emprego formal não tem alguns benefícios como auxílio doença, aposentadoria por invalidez ou pensão por morte, o que pode agravar bastante as consequências da violência urbana.

No que tange à estabilidade, em coerência com outras respostas obtidas, fica claro que o trabalho na Uber não é percebido como algo a que se deva dedicar por um longo tempo e sim como uma ocupação provisória. A dependência que os motoristas têm de manterem uma nota média elevada na avaliação dos passageiros para permanecerem na empresa pode ser vista como uma fonte de insegurança. Um dos entrevistados, por exemplo, relatou que um motorista amigo dele foi injustamente desligado da empresa após uma passageira, inconformada com o fato dele não parar onde ela queria (local proibido, sujeito a multas), fez

uma falsa denúncia de assédio sexual. Segundo informou, a Uber nem ouviu a versão do motorista em questão.

Vários reclamaram que o sistema de avaliação pelo passageiro se revela, muitas vezes, injusto, pois quando o cliente está de mal humor, costuma dar uma nota baixa, como se o motorista fosse culpado por problemas que ele não controla, como, por exemplo, o trânsito lento.

Foi indagada, na próxima pergunta, a opinião dos entrevistados sobre o quanto consideram justas as exigências que a Uber faz sobre o carro, obtendo-se, então, as respostas do Quadro 11.

Quadro 11: Exigência sobre o carro

NOME	RESPOSTA	COMENTÁRIO
Alberto	“Logico”	“É profissional tem que tratar bem o cliente”
Bruno	“Certo”	“Para o cliente se sentir bem. Sempre tá limpado o Uber”
Rodrigo	“Totalmente Justos”	“Ele como passageiro gostaria de andar em carro assim”.
Derec	“Justo”	“Tem que ter um parâmetro, se não vira bagunça”.
Rubens	“Não acha totalmente justo”	“Acha que tem alguns carros mais antigos que são mais confortáveis que estes novos”.
Juarez	“Justa”	Não teceu comentários adicionais
Antonio	“Muito positivo”.	“Tem que manter o padrão”.
Eduardo	“100% justo”.	“Porque o Uber veio para ser diferencial”.
Ivaldo	“Com certeza”	“Fator principal conforto”.
Wagner	“Tem que ser revista”	“O conforto do carro não é compatível com o ano”.
Abrão	“Desconhece”	“Só padrão de ano. Nunca teve vistoria”.
Flamengo	“Sim”	“É os status que o Uber que passar”
Guilherme	“Sim”	“É o padrão”.
Jasson	“Justa na medida em que você tem que se adequar a eles”.	“Eles não existem politica de incentivo”.
Júlio Cesar	“Justa”.	“Mas em tempo de chuva não tem como manter o carro limpo o tempo todo”.
Júlio	“Justa”.	“Só não acha tão justa as avaliações dos passageiros, por também é difícil manter o carro limpo em dias de chuvas”.
Lucas	“Justa”.	“Tenho que dar o melhor ao cliente”.
Carlos	“Justa”.	“Questão de qualidade na prestação de serviços”.

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Todos os entrevistados consideram justas as exigências da Uber sobre o carro, apenas sinalizaram que em dias chuvosos a limpeza do carro fica comprometida e, muitas vezes os passageiros não são compreensíveis e penalizam os motoristas em suas notas. Um dos entrevistados disse que é justa, na medida em que você tem que se adequar as regras da Uber, e que não existe da parte da Uber uma política de incentivos. Nesse aspecto, portanto, não se nota maiores problemas para os motoristas.

A próxima pergunta versou sobre a qualidade do atendimento prestado pela central da Uber, obtendo-se os resultados apresentados no Quadro 12.

Quadro 12: Atendimento na central da Uber

NOME	RESPOSTA	COMENTÁRIO
Alberto	“Boa”	Disse que atendem muito bem. Nada a reclamar.
Bruno	----	----
Rodrigo	“Nunca usei”	Não teceu comentários adicionais
Derec	----	----
Rubens	Nunca usou	Não teceu comentários adicionais
Juarez	“Péssima”	Disse que os atendentes não solucionava as duvidas, mandava recorrer ao site e nunca teve resposta.
Antônio	Nunca usou	Não teceu comentários adicionais
Eduardo	Nunca usou	Disse que só usou email e whatsapp
Ivaldo	-----	----
Wagner	“Sim”	Disse que App é péssimo, mas o físico é excelente.
Abrão	“Sim”	Disse que são rápidos. Mas algumas situações que eles falaram que não vão mais resolver, tipo passageiro que não pagam. Já aconteceu com ele 2 vezes.
Flamengo	“100% satisfeito”	Disse que sempre foi atendido rápido.
Guilherme	“Bom”	Disse que eles são bem práticos.
Jasson	“Não existe”	Disse sempre respostas automáticas.
Júlio Cesar	“Normal”	Disse que não fica mais de 24hs sem ter uma resposta.
Júlio	“Bom”	Disse que é atendido na hora.
Lucas	“Nunca usei”	Disse que só usou app e site.
Carlos	“Bom”	Disse que só usou para fazer o cadastro.

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Essa questão teve, como se percebe, respostas bem díspares, pois sete entrevistados se disseram satisfeitos; cinco informaram que nunca utilizaram, um qualificou como péssimo, outro disse que não existe e três não opinaram sobre o assunto. Dois entrevistados criticaram o atendimento da central, demonstrando estar muito insatisfeitos com a Uber, conforme se percebe nas demais respostas que deram. Dessa forma, provavelmente a resposta aqui oferecida pode estar comprometida pela insatisfação geral, pois não parece, pelo que foi dito pelos demais, que o atendimento seja ruim. Interessante também observar que cinco entrevistados nunca tenham utilizado os serviços dessa central de atendimento, o que pode representar um ponto forte da Uber, indicando, possivelmente, que as rotinas funcionam de modo eficiente, a ponto de não haver necessidade de se buscar suporte.

A indagação seguinte foi acerca do grau de satisfação, numa escala de zero a dez, em trabalhar o Uber, atingido o resultados no Quadro 13.

Quadro 13: Grau de satisfação em trabalhar na Uber (Escala de 0 a 10)

NOME	RESPOSTA	COMENTÁRIO
Alberto	9	“Muito Satisfeito. Não está em êxtase, tem que pagar melhor”.
Bruno	10	“Muito satisfeito, conseguiu acertar as contas com a Uber
Rodrigo	9	“Só não 10 por causa da segurança e a questão de que se fosse sempre o preço dinâmico”.
Derec	10	“Serviço de qualidade”.
Rubens	10	“É o que tá mantendo as condições de vida”.
Juarez	8	“Em fase do mal atendimento da Central e falta de resposta no site”.
Antônio	10	“Não encontrou nada para questionar. Não fica sem chamada”.
Eduardo	9	“Só não é 10 pela segurança”
Ivaldo	8	“É um serviço que atendeu as expectativas”.
Wagner	7	“Suporte tinha que ser melhor mais acessível e a remuneração”.
Abrão	6	Não teceu comentários adicionais
Flamengo	7	“Por causa do valor do desconto”.
Guilherme	8	“Funcionamento muito bom. Mas tem alguns casos acabam tendo uns prejuízos”.
Jasson	1	“Todo que falou. Política de cálculo da empresa é muito obscura”.
Júlio Cesar	7	“Tarifa baixa e taxa de desconto alto. Atendimento e o funcionamento do app muito bom”.
Júlio	9	Não teceu comentários adicionais
Lucas	9	“Podia melhorar a taxa”
Carlos	7	“Remuneração diária, me tirou do desemprego”.

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Calculando-se a média das notas atribuídas, chega-se a 8, que pode ser considerada elevada. Chama a atenção que, a despeito da precariedade observada em vários aspectos, conforme respostas a outras perguntas, os motoristas manifestem esse grau de satisfação. Pode ser, todavia, que isso se explique pelo fato de não terem grandes expectativas ou de terem naturalizado os problemas que vivenciam.

Foram observados como aspectos positivos a qualidade do serviço, qualidade de vida e a quitação de dívidas que o trabalho na Uber proporciona. As notas mais baixas devem-se à política de determinação do preço das corridas, qualificada como obscura e à taxa cobrada pela empresa, tida como elevada.

A última pergunta referiu-se ao desejo do entrevistado continuar no Uber, sendo verificado o resultado exposto no Quadro 14.

Quadro 14: Desejo de continuar no Uber

NOME	RESPOSTA	COMENTÁRIO
Alberto	“Sim. Muito tempo”.	Disse que enquanto ele puder, é muito bom para passar o tempo.
Bruno	“Sim”	Disse que mesmo se passar no concurso vai continuar.
Rodrigo	“Com certeza”	Disse que é o serviço que gosta e é uma renda extra.
Derec	“Pretende continuar até atingir metas particulares”.	Não teceu comentários adicionais
Rubens	“Sim até conseguir alguma coisa com um retorno maior que o Uber”.	Não teceu comentários adicionais
Juarez	“Tenta voltar mais ainda não conseguiu”	Não teceu comentários adicionais
Antônio	“Com certeza”	Disse que pensa em parar de trabalhar na área dele e ficar só com a Uber.
Eduardo	“Sim”	Disse que é bom para conhecer pessoas novas e fazer render o dia.
Ivaldo	“Se tudo ocorrer bem com certeza”.	Não teceu comentários adicionais
Wagner	“Sim”	Disse que até aonde aguentar a jornada dupla.
Abrão	“Não pensa em continuar”.	Disse que os ganhos são muito pequenos.
Flamengo	“Até aparecer outra oportunidade”.	Disse que quer trabalhar com dinheiro certo para poder planejar.
Guilherme	“Continuar até terminar a Faculdade”.	Não teceu comentários adicionais
Jasson	“Não”.	Disse que os dias contados, quer ir embora do país.
Júlio Cesar	“Assim que arrumar um emprego, vai só complementar a renda”.	Disse que a remuneração é muito ruim.
Júlio	“Não pensa, porque não quer se acomodar”.	Disse que até aparecer boa oportunidade de emprego com carteira assinada.
Lucas	“Enquanto não ache um emprego melhor”.	Não teceu comentários adicionais
Carlos	“Sim”	Disse que pretende arrumar um emprego de meio expediente e fazer os dois.

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Como se percebe, a expressiva maioria dos entrevistados pensa em continuar trabalhando na Uber porque é uma fonte de renda e porque é possível trabalhar em dois lugares também. Os que não pensam em continuar, que representam 17% do total, responderam que os ganhos são poucos, destacando também a falta de carteira assinada.

Um fato importante é que, em resumo, a maioria dos entrevistados está satisfeita com a Uber como uma alternativa para ganhar mais, alguns usando-o como complementação de salários, no caso dos empregados, outros como alternativa ao desemprego.

Em resumo, o que se percebeu nas entrevistas foi que há considerável diversidade nos posicionamentos adotados pelos entrevistados, em relação ao seu trabalho na Uber. Percebe-se, entretanto, que a maioria está satisfeita. Tal satisfação, porém, pode ser mais decorrente do que a empresa representou como uma oportunidade de sobrevivência em meio ao forte desemprego que assola o país no momento do que propriamente uma ocupação gratificante.

As propagandas feitas pela empresa para atrair novos “parceiros” tiveram alguns aspectos que são percebidos pelos motoristas da mesma forma como são divulgados. Outros, porém, apresentaram uma dissonância entre o que é vendido e a realidade enfrentada.

Verificam-se diversos aspectos que podem caracterizar um trabalho precarizado, com potencial para a ocorrência de prejuízos futuros. A legislação trabalhista atual não parece estar adequada à regulação desse novo tipo de relação de trabalho.

Essas reflexões estão melhor detalhadas no próximo capítulo, que apresenta as conclusões a que foi possível se chegar.

6. CONCLUSÃO

No mundo globalizado e tecnológico, a ordem econômica e política do trabalho costuma anunciar a possibilidade de se alcançar “o melhor dos mundos” de forma rápida, com uma transformação da realidade, como se vê por meio da plataforma Uber. No entanto, a tecnologia agregada ao trabalho deve ser vantajosa a todos, pois quanto ao modo de trabalho das empresas compartilhadas, nota-se que muitas delas lesam os direitos trabalhistas conquistados.

As condições de vida do trabalhador devem ser mais valorizadas, pois estão diretamente ligadas ao exercício de um trabalho bem feito e digno, onde não somente seja restringido o modo, meio e condições da prestação deste, mas, também que apresente à garantia e efetividade dos Direitos Sociais constitucionalmente protegidos.

Percebeu-se na pesquisa realizada que ocorreram transformações significativas no mercado de trabalho com o surgimento da Uber, tendo surgido até um termo próprio para definir empresas do tipo: “Uberização”. Segundo essa dinâmica, essas empresas estão assumindo papel importante na economia, conseguindo se manter prósperas em tempos de globalização e mudanças rápidas.

Quanto à gestão de pessoas na empresa estudada, para com seus motoristas “parceiros”, pode-se dizer que é feita de forma discreta, no escritório da Uber da cidade, onde realizam-se cadastros, suportes referentes ao comportamento dos motoristas com os clientes e como usar o aplicativo por exemplo. Tal discrição se deve ao interesse de não caracterizar a existência de uma relação de emprego. Além disso, conforme foi visto, os motoristas “parceiros” também tem um suporte feito pelo próprio aplicativo, por meio de avaliações de clientes, notas, valores recebidos e a receber entre outros.

A Uber mostrou ser uma opção interessante para os que a buscam por conta da elevada taxa de desemprego, atualmente enfrentada. Também mostrou ser atraente, na percepção dos motoristas, como uma forma de complementação de renda. Por outro lado, destaca-se que o motorista Uber, chamado “parceiro”, não dispõe da segurança de um contrato de trabalho formal, assalariado, sendo que a grande parte dos trabalhadores lançam-se em possibilidades de ocupação e de renda não assalariada, como no caso em tela, nos chamados “novos serviços” da Economia Compartilhada.

Ressalvando não ser possível constatar de forma taxativa, percebe-se na empresa enfocada uma tendência ao desvirtuamento da ideia do compartilhamento, bem como a utilização deste meio para mascarar as reais relações de trabalho. Assim como se percebe em outras empresas dessa modalidade, os trabalhadores são tratados como parceiros autônomos, objetivando fugir da legislação trabalhista. Esse tipo de ocupação pode ser vista, portanto,

como uma burla ao sistema de proteção dos trabalhadores e, a despeito do que apregoam, existem aspectos que caracterizam o trabalho subordinado.

Dessa maneira, percebe-se que analisando-se a iniciativa da Uber, que há uma apropriação do sentido da Economia Compartilhada e da carga positiva que essa corrente comportamental e econômica possui, camuflando-se a relação de trabalho e eximindo-se a empresa de encargos sociais. Isso tem servido para aumentarem o lucro, precarizando, porém, as relações de trabalho. Com isso, é afetada a parte menos favorecida na tríade: empresa consumidor-trabalhador, que seriam, no caso, os motoristas “parceiros”.

Vale observar, por fim, que a Uber ainda está há pouco tempo no mercado, especialmente no Brasil. Com indicação de estudos futuros, pode-se sugerir a replicação de investigações similares daqui a algum tempo, quando os motoristas já tiverem uma vivência mais longa nesse tipo de trabalho.

REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, L. C. **Uberização do trabalho: subsunção real da viração**. Rio de Janeiro. 2017. Disponível em: <http://www.passapalavra.info/2017/02/110685>. Acesso em 27/ 03/ 18.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, PO: Edições 70, 2010.
- BRASIL, **Constituição da República Federativa do**, 1988. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 10/ 04/ 18.
- CARVALHO, H. S. **A crise internacional das relações de Emprego e suas implicações na flexibilização das normas trabalhistas no Brasil**. Disponível em:http://www.fa7.edu.br/recursos/imagens/File/direito/ic/v_encontro/acriseinternacionaldaselacoesdeemprego.pdf. Acesso em: 14/ 04/ 18.
- CRIACO, D. **Pontos positivos e negativos da 'Uberização' dos serviços**. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/materia/mercado/pontos-positivos-eneativos- da-Uberizacao-dos-servicos-55805/>>. Acesso em: 28/ 03/ 18.
- DIEESE. **O processo de terceirização e seus efeitos sobre os trabalhadores no Brasil**. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/relatoriotecnico/2007/terceirizacao.pdf>. Acesso em: 15/ 04/ 18.
- DIEESE. **Relatório do seminário “negociação coletiva e mediação dos conflitos coletivos de trabalho”** Brasília–DF.2007. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/relatoriotecnico/2007/relatorioDRTMG2007.pdf>. Acesso em: 15/ 04/ 18.
- ESTEVES, L. A. **O Mercado de Transporte Individual de Passageiros: Regulação, Externalidades e Equilíbrio Urbano**. Disponível em: <<http://www.cade.gov.br/aceso-a-informacao/publicacoes- institucionais/deepublicacoes- anexos/o-mercado-de-transporte-individual-de-passageiros.pdf>>.Acesso em: 15/ 04/ 18.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- THIERY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. **PMKT - Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing-Opinião e Mídia**, n. 3, set. 2009. Disponível em: <http://docplayer.com.br/15061-Saturacao-em-pesquisa-qualitativa-estimativa-empirica-de-dimensionamento.html>. Acesso em 04 de junho 2017.
- HILL, S. **Raw deal: how the “Uber economy” and runaway capitalism are screwing American workers**. First edition ed. New York: St. Martin’s Press, 2015.
- KALANICK, T. **Fatos e dados sobre a Uber**: Disponível em <https://newsroom.Uber.com/brazil/fatos-e-dados-sobre-a-Uber/>. Acessado em 28/ 03/ 18.
- RIFKIN, J. **Sociedade com o custo marginal zero: a internet das coisas, os bens comuns colaborativos e o eclipse do capitalismo**. São Paulo: M. Books, 2016.
- RONCOLATO, M. **Uber atrai usuários e motoristas no Brasil mesmo sem regulamentação**. Disponível em: <<http://link.estadao.com.br/noticias/geral,Uber-atrai->

usuarios-e-motoristas-nobrasil- mesmo-sem-regulamentacao,10000029372>. Acesso em: 18/ 03/ 18.

SILVA, C. **O que um jovem faria com R\$ 50 mil?** 2015. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/blogs/cleide-silva/o-que-um-jovem-faria-comr-50-mil/>>. Acesso em: 18/ 03/ 18

UBER. **Apresentação da empresa.** Disponível em: <<https://www.Uber.com/pt-BR/drive/>>. Acesso em: 05/ 04/ 2018.

UBER. **Fatos e dados sobre a Uber.** Uber newsroom, 10 Junho 2016. Disponível em: <<https://newsroom.Uber.com/brazil/fatos-e-dados-sobre-a-Uber/>>. Acesso em: 26/ 03/ 18.

UBER. **Roteiro para inscrição de motoristas “parceiros”.** Disponível em: https://www.Uber.com/a/drive-pp?exp=70117_t&utm_source=AdWords_Brand&utm_campaign=search-google-brand_25_-99_br-national_d_txt_acq_cpc_pt-br_%2BUber_kwd-295613760239_207355066013_45612031378_b_c&cid=873391832&adg_id=45612031378&fi_id=&match=b&net=g&dev=c&dev_m=&cre=207355066013&kwid=kwd-295613760239&kw=%2BUber&placement=&tar=&gclid=Cj0KCQjwttbWBRDyARIsAN8zhbLYQGpCfGbKDsJgQ5L1ybeor2ma169tFGGeoSRH8QYkZR9H2E9jkw0aAnjKEALw_wcB. Acesso em 17/ 04/ 18.

UBER. **Sistema de avaliação e ganhos de motorista “parceiro”.** Disponível em: <https://www.Uber.com/pt-BR/blog/belo-horizonte/como-e-por-que-avaliar-seu-motorista-no-app-da-Uber/>. Acesso em: 17/ 04/ 18.

VERGARA, Sylvia. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA

Estou fazendo uma pesquisa para o trabalho de conclusão de curso da minha faculdade. Gostaria de sua colaboração respondendo algumas perguntas sobre como é trabalhar com o Uber. Não é necessário identificar-se. Gostaria, no entanto, que você escolhesse um pseudônimo.

Permite que eu grave a entrevista?

Pseudônimo:

Idade: Sexo: Estado civil: Tem filhos?

Formação educacional:

1. Está no Uber em tempo integral ou tem outro trabalho?
2. Em que trabalhava ou ainda trabalha?
3. Há quanto tempo está no Uber?
4. Por que resolveu aderir ao Uber?
5. Como foi o processo de entrada no Uber? Que facilidades ou dificuldades você encontrou?
6. Como você determina o seu horário de trabalho no Uber?
7. Você sente que tem total liberdade para escolher quando vai trabalhar? Por que?
E quando pega algum passageiro para fazer uma viagem? Nesse caso, você não pode recusar e terá que adaptar seu horário, certo?
8. O que você acha da remuneração que vem obtendo? Você paga 20 ou 25% ao UBER? (lembrar que no site fala em 20%)
9. Já fez a conta de quanto você ganha e o quanto gasta (colocando todos os custos, tipo depreciação do carro)
10. Você se sente trabalhando sem chefe? Sente algum tipo de pressão?
11. O quanto você se sente seguro trabalhando no Uber? Por quê?
12. O quanto você acha justas as exigências sobre o carro, com ter ar, esta sempre limpo...
13. Como é o atendimento na central do Uber? Você está satisfeito com ele?
14. Em uma escala de 0 a 10, qual o seu grau de satisfação em trabalhar o Uber? Por que?
15. Você pensa em continuar? Por que?