



UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS E GERENCIAIS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM ATIVIDADES DE SERVIÇOS DE
TRANSPORTE POR APLICATIVOS**
UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA UBER

CAROLINE ALBUQUERQUE LOPES

Mariana

2017

CAROLINE ALBUQUERQUE LOPES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM ATIVIDADES DE SERVIÇOS DE
TRANSPORTE POR APLICATIVOS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito para obter o título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Me. Ana Flávia Rezende

MARIANA

2017

L864q Lopes, Caroline Albuquerque
no trabalho em atividades de serviço
aplicativo [recurso eletrônico]
empresa Uber / Caroline Albuquerque
2017.

Qualidade de vida
de transporte por
: um estudo de caso na
Lopes.-Mariana, MG,

1 CD-ROM; (4 3/4 pol.).

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade
Federal de Ouro Preto. Instituto de Ciências Sociais
Aplicadas. Departamento de Ciências Administrativas
- DECAD/ICSA/UFOP

1. Qualidade de vida no trabalho - Teses. 2. MEM.
3. Trabalho - Aspectos sociológicos - Teses. 4. Monografia.
5. Aplicativo web - Teses. 6. Transporte urbano -
Teses. I.Rezende, Ana Flávia. II.Universidade Federal
de Ouro Preto - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas
- Departamento de Ciências Administrativas. III. Título.

CDU: Ed. 2007 -- 316.343-
: 15
: 1419077



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal de Ouro Preto
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas - ICSA
COLEGIADO CURSO ADMINISTRAÇÃO



FICHA DE APROVAÇÃO

CAROLINE ALBUQUERQUE LOPES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado junto ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, como requisito à obtenção do Título de Bacharel.

Orientadora: Prof^ª Ma. Ana Flávia Rezende

COMISSÃO EXAMINADORA

Ana Flávia Rezende

Professora Ma. Ana Flávia Rezende
Orientadora e Presidente da Banca

Daniela Martins Diniz

Professora Ma. Daniela Martins Diniz
Membro Avaliador

David Silva Franco

Professor Me. David Silva Franco
Membro Avaliador

Mariana, 17 de agosto de 2017.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente aos meus pais pois sem eles nada disso seria possível, tanto por me darem a possibilidade de fazer um curso de graduação como pelo suporte emocional que sempre me deram.

Agradeço meus amigos por estarem sempre me apoiando e sendo compreensíveis nessa fase. Agradeço ao Bruno pelo suporte incondicional dia após dia. Devo também um muito obrigado a todos os professores que fizeram parte da minha formação, se consegui chegar até aqui foi com o conhecimento que eles me transmitiram.

Meus agradecimentos a instituição Universidade Federal de Ouro Preto por ter me dado a possibilidade de cursar Administração. Agradeço a todos os motoristas da *Uber* que se disponibilizaram a compartilhar informações para o meu trabalho.

E por fim, porém não menos importante, agradeço a minha orientadora, a Prof. Ana Flávia, pela orientação, paciência, compreensão, apoio e disponibilidade.

RESUMO

Esse artigo tem como objetivo compreender se há qualidade de vida no trabalho em ser motorista da *Uber*, que é considerado como uma nova relação de trabalho. O artigo pretende expor a partir de práticas metodológicas de pesquisa qualitativa, descritiva e com embasamento na teoria e em dados primários a realidade dos motoristas nessa nova relação trabalhista. Os dados foram coletados baseados nas experiências dos profissionais que trabalham com o aplicativo com o uso de entrevistas guiadas por um roteiro semiestruturado, que foi aplicado a doze motoristas, transcrito e então foi feita a análise do conteúdo. O resultado encontrado nesse artigo é que não há total qualidade de vida no trabalho em ser motorista por aplicativo como há em um trabalho formal, de carteira assinada.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. *E-hailing*. Novas relações de trabalho.

ABSTRACT

This article aims to understand if there is quality of life at work in being a driver of Uber, which is considered as a new working relationship. The article has no greater concern to demonstrate innovative results of a scientific nature, but intends to expose from the methodological practices of qualitative research, descriptive and based on theory and primary data the reality of the drivers in this new labor relationship. The data were collected based on the experiences of professionals working with the application using interviews guided by a semi-structured script, which was applied to twelve drivers, transcribed and then the content analysis was done. The result found in this article is that there is no total quality of life at work in being a driver per application as there is in a formal, formal contract work.

Keywords: Quality of life at work. E-hailing. New working relationships.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 Qualidade de vida no trabalho (QVT)	10
2.2 Novas Relações de trabalho.....	11
2.3 E-hailing e os serviços eletrônicos de transporte	13
3 METODOLOGIA.....	14
3.1 Classificação da pesquisa	15
3.2 Sujeito de pesquisa.....	15
3.3 Coleta e Análise dos dados	16
4 ANÁLISE DOS DADOS	16
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25

1 INTRODUÇÃO

O processo de globalização e a revolução tecnológica resultaram em transformações no sistema capitalista que são observadas na organização das empresas e nas relações de trabalho (GORENDER, 1997). Os serviços prestados por aplicativos, especificamente serviços de transporte (Uber), ilustram essas transformações, pois mostram uma mudança expressiva na organização das empresas, na maneira de empregar e se gerir, pois a mesma pode ter sua sede nos EUA e conseguir atuar no Brasil sem a necessidade de uma estrutura física. Outra mudança muito importante é nas relações com os trabalhadores que agora é feita a distância e gerida por um aplicativo.

Baseado no que foi dito anteriormente surge a pergunta, **é possível ter qualidade de vida no trabalho mediante relações informais de prestação de serviço, como acontece com os aplicativos de transporte?** A partir desta pergunta foi definido que o objetivo deste artigo é compreender se essas novas relações conseguem proporcionar uma boa qualidade de vida ao indivíduo no âmbito do trabalho. Para isso foi pesquisado e descrito como funcionam os serviços de transportes por meio de aplicativos eletrônicos, depois foi feita uma pesquisa qualitativa-descritiva e explanatória com os motoristas de Uber e então houve uma análise do conteúdo coletado para caracterizar na visão dos trabalhadores, se existe qualidade de vida nesse tipo de trabalho.

As transformações e mudanças que a sociedade vem vivendo são impossíveis de serem ignoradas, as organizações e trabalhadores precisam se adaptar a esta nova realidade para garantirem sua sobrevivência (LEITE, 2015), por este motivo mostra-se a importância de um estudo sobre as novas relações de trabalho e as consequências que essa nova realidade traz.

Pensar nas novas formas de trabalho é pensar sobre a precarização do mesmo, uma vez que na busca incessante por receita, empresas utilizam-se de dispositivos legais para ignorar os vínculos formais de trabalho. Essa pesquisa permitirá observar as relações entre motorista, ou seja, proletariado e os donos do capital (empresa), analisando se de fato tais relações de trabalho contribuem para uma precarização do mesmo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico deste artigo está organizado em três tópicos: (i) Qualidade de vida no trabalho (ii) Novas Relações de Trabalho e (iii) E-hailing e os serviços eletrônicos de transporte.

2.1 Qualidade de vida no trabalho (QVT)

Qualidade de vida no trabalho trata sobre questões relacionadas a assegurar e provocar a qualidade do bem-estar do ser humano nos âmbitos saúde, condições do ambiente de trabalho entre outros fatores que possa influenciar no mesmo (LIMONGI-FRANÇA; OLIVEIRA, 2005) e leva em consideração os níveis de satisfação e felicidade que o indivíduo tem em relação ao seu trabalho e sua carreira (BARBOSA, 2016). Freitas e Souza (2009) acrescentam que o conceito de qualidade de vida no trabalho relaciona-se com a mobilização, o comprometimento do indivíduo com a empresa, a participação em decisões e atividades e com o bem-estar do funcionário quando executa o seu trabalho na organização.

A origem da palavra trabalho vem do latim, *Tripalium*, que consistem em um instrumento de tortura, o que mostra uma ideia de uma atividade não prazerosa e obrigatória (BONZATTO, 1998). Porém a visão de trabalho como um coisa ruim não é interessante nos dias de hoje e este conceito tem mudado como mostram Fernandes e Gutierrez (1988) quando dizem que usar de esforços para oferecer uma melhor qualidade de vida e satisfação do indivíduo no trabalho têm trazido um grande retorno em termos de produtividade e melhoria do meio ambiente organizacional, o que então pode ser visto como um investimento e não uma regalia aos trabalhadores. Em um longo prazo é muito difícil uma empresa manter um nível de produtividade crescente sem o desenvolvimento de uma política de QVT (RAMSTAD, 2009), mas não é só a produtividade que é afetada, Noor e Abdullah (2012) citam o fato de que os trabalhadores tendem a ter um maior nível de comprometimento com a empresa e os níveis de stress tendem a abaixar com o uso de QVL em uma organização.

Implantar um programa de QVT em uma empresa não é simples, exige muito esforço, pesquisa e trabalho. Não é sempre que este tipo de programa obterá sucesso, pois não existe padrão na qualidade de vida de um indivíduo, cada empresa tem que adaptar suas ações ao seu ambiente organizacional para assim obter sucesso na implantação do mesmo (BARBOSA, 2016). Freitas e Souza (2009) também falam sobre essa necessidade de adaptação das medidas de QVT para cada organização, ele diz que a natureza e as atividades realizadas no meio organizacional devem ser investigadas a fim de formular um programa que capte realmente o que aquela organização precisa.

A prática de QVT busca valorizar os trabalhadores como o principal fator para que os resultados sejam satisfatórios, reconhecendo as conquistas individuais e coletivas, criando um ambiente propício para que o indivíduo consiga realizar suas tarefas com autonomia, exerça sua criatividade e desenvolvimento pessoal (FERREIRA et. al., 2009). Esta prática também é

importante para criar uma imagem positiva da empresa com a sociedade e com os próprios trabalhadores a fim de reter e atrair funcionários (NOOR; ABDULLAH, 2012).

Os trabalhadores estão cada dia mais exigindo melhores condições de trabalho e de reconhecimento. Em nível organizacional pode-se dizer que nem sempre as empresas estão evoluindo sua maneira de gerir seus recursos humanos no mesmo ritmo que as expectativas dos indivíduos têm aumentado. Essa questão traz diversas consequências aos empregadores, e até problemas sociais como: greves, paralizações, sabotagem, altos níveis de absenteísmo e rotatividade (FERNANDES; GUTIERREZ, 1998). Por estes motivos a QVT tem ganhado atenção e empresas têm se preocupado cada vez mais em gerar um ambiente de bem-estar aos seus funcionários para assim se tornarem mais competitivas e acompanharem o mercado globalizado (MONTEIRO et al., 2007).

Sampaio (2012) cita o conceito de qualidade de vida no trabalho criado por Richard Walton (1973) onde a QVT é associada a remuneração adequada, saúde, segurança, capacidade de crescimento no emprego e nas relações de trabalho, porém diz que este conceito é de difícil uso nos dias atuais com as transformações sofridas pelas organizações e as novas relações de trabalho que surgiram dessas transformações.

O grande desafio para área de QVT é produzir conceitos e modelos que sejam válidos para as novas relações e novas organizações do trabalho, por isso é necessário o estudo em conjunto dos dois conceitos (SAMPAIO, 2012).

2.2 Novas Relações de trabalho

Ao longo dos anos a sociedade passou por diversas mudanças, como as evoluções tecnológicas, sociais e culturais que foram sentidas em todos os âmbitos da sociedade, inclusive na vida profissional e na flexibilização das relações de trabalho (LEITE, 2015). No século XX a ideia de trabalho como um emprego fixo e estável era amplamente difundida, porém no século XXI essa ideia está sendo mudada e adaptada ao cenário atual onde a flexibilidade e a capacidade de empregar são essenciais (LEITE, 2015).

Uma forma de trabalho que acompanhou o avanço da tecnologia da informação e da comunicação foi o teletrabalho, onde um indivíduo pode executar as suas tarefas de casa, (*home-office*), porém mantendo o vínculo de emprego formal com uma empresa (BARROS e SILVA, 2010). O teletrabalho surgiu em 1970, possivelmente como resposta a problemas do trânsito em grandes cidades, à crise do petróleo e até ao fato das mulheres estarem aumentando sua atividade no mercado de trabalho (DA COSTA, 2007).

A partir disto é possível exemplificar as considerações de Leite (2015) - para o autor as evoluções tecnológicas (avanço da tecnologia da informação e comunicação), sociais (aumento do número de mulheres trabalhando) entre outras fizeram a criação de uma maneira mais flexível de trabalho (Teletrabalho e *Home office*) ser demandada. A renovação nas organizações é um dos fatores mais importantes para mesma sobreviver e se mostrar competitiva, ou seja, se adaptar ao meio e responder a demandas define se uma empresa irá prosperar ou não (KOVÁCS, 2006).

Quando as tecnologias mudam e criam novas situações sociais, expectativas tradicionais e normas perdem seu poder e valor (SPROUL et al., 1992). Para adequar as evoluções contínuas da sociedade, atender as expectativas do mercado de trabalho e garantir a sobrevivência econômica e social os trabalhadores começaram a procurar e criar novas formas de trabalho (LEITE, 2015). Uma dessas novas formas pode ser exemplificada com o fato de que profissionais liberais têm trabalhado e atuado com vínculo a organizações, ou seja, o indivíduo exerce uma profissão liberal trabalha com uma certa flexibilidade, porém responde a uma organização que o gere e remunera (FONSECA et al., 2015).

Como exemplo disso pode-se citar um motorista particular que trabalha em uma empresa que oferece o serviço de transporte individual por aplicativo, ele tem seu próprio carro, define seus horários, porém conta com o aplicativo para ser direcionado aos passageiros e ser pago, por este motivo responde ao mesmo financeiramente. Essa resposta financeira se dá ao fato de que o passageiro quando utiliza do aplicativo, paga pelo serviço a partir do cartão de crédito e este dinheiro vai para a empresa dona do aplicativo, somente depois de um prazo e após ser descontado a parcela da empresa é que o dinheiro é repassado ao motorista. Esse tipo de vínculo está trazendo um novo conceito de relação de trabalho muito mais flexível que os tradicionais, onde não há horário definido, ou um chefe monitorando o trabalhador, porém o trabalhador não tem acesso imediato aos seus pagamentos e nem os recebe integralmente (Uma parcela disso vai para a empresa.).

A flexibilização dita anteriormente se refere aos jeitos de uma organização estruturar sua produção, as relações de trabalho e as competências dos recursos humanos. Tais fatores geram a empresa a capacidade para se adequar as mudanças impostas no meio (KOVÁCS, 2006). A liberdade que o indivíduo tem por causa da flexibilidade oferecida gera uma vertente sobre as condições de trabalho oferecidas por tais organizações, já que mesmo o profissional trabalhando de maneira livre ele depende da instituição a qual ele tem o vínculo e por esta ser uma relação de trabalho nova muitos trabalhadores reclamam da sua qualidade de vida no trabalho (FONSECA et al., 2015).

A progressiva flexibilidade do emprego observada atualmente na sociedade é um a variável que contribui para a precarização do trabalho (PIALARISSE, 2017). As novas relações de trabalho que surgiram a partir da evolução da tecnologia, em sua maioria, não oferecem ao trabalhador os direitos e compensações que leis e contratos tradicionais vinham garantindo ao mesmo (PIALARISSE, 2017). Atualmente uma pessoa que possui um computador ou *smartphone* consegue usufruir ou prestar de vários tipos de serviços sem qualquer contrato formal além da transação pontual. A vantagem disso é a flexibilidade que esse novo tipo de relação gera a empresa, pois tudo isso faz com que o trabalhador custe menos pois, ela não terá que pagar o tempo morto (tempo que o trabalhador não tem nada para fazer), ou as horas extras (quando os trabalhadores têm uma urgência de demanda no trabalho e precisa ficar além do período habitual) (SINGER, 1996). Resumindo, a empresa que usa desse tipo de prestação de serviços ganha liberdade, enquanto os prestadores de serviço perdem a segurança que teriam em um trabalho tradicional (SINGER, 1996).

Essas mudanças e flexibilidade ocorridas no trabalho têm sido caracterizadas pela ameaça de um fenômeno chamado de precarização das relações de trabalho, pois tais mudanças podem ser vistas como um jeito de tentar flexibilizar e até mesmo de desregulamentar a legislação trabalhista a favor do empregador (OLIVEIRA, 2004; ANTUNES, 2011). Esse fenômeno da tentativa de flexibilizar a legislação trabalhista aumenta os mecanismos que as empresas têm de explorar o trabalhador e aumentar as formas de destruição e precarização dos direitos adquiridos pela classe de trabalhadores (ANTUNES, 2011).

Segundo Todeschini e Ferreira (2013) a definição que os trabalhadores têm sobre QVT (Qualidade de vida no trabalho) está diretamente relacionada ao salário, saúde, benefícios dignos, ritmo adequado, ambiente saudável, condições e a relações sócio profissionais no ambiente de trabalho. Todos esses fatores são afetados por este fenômeno de precarização dito anteriormente por Antunes (2011) e Oliveira (2011) demonstrando então que as novas relações de trabalho afetam diretamente a QVT.

2.3 E-hailing e os serviços eletrônicos de transporte

As grandes metrópoles estão cada vez com mais pessoas e em contrapartida a capacidade das cidades de fornecer boas condições para mobilidade dessas pessoas fica mais limitada e por isso surge a necessidade de aperfeiçoar tais processos e não de os aumentar (já que muitas cidades não têm mais espaço para tal), sistemas de transporte bem planejados, operados com eficiência e com custo bom podem melhorar a mobilidade já existente (SALANOVA et al., 2011). Serviços de transporte de massa (ônibus, metrô e trem) estão cada

vez mais populares, mas ainda não conseguem suprir a demanda, então serviços de transporte pessoal privado (como táxis) passam a ser visto como uma opção, tanto por sua comodidade como pela rapidez (SALANOVA et al., 2011).

Como modo de aumentar essa comodidade de um serviço pessoal de transporte o *E-hailing*, ato de requisitar o serviço de transporte por meio da internet, dispositivos eletrônicos, que substitui os meios tradicionais como ligar ou pegar um táxi na rua, foi criado e difundido (ORTIZ et al., 2016).

Com o auxílio da internet os serviços prestados pelo *E-hailing* ganharam um farto campo para atuação. No início a rede mundial de computadores não alterou com grande significância o hábito das pessoas consumirem, poucos se arriscavam a fazer transações intermediadas pela internet (VIEGAS; LETRA, 2016). Porém com o passar dos anos e com a rápida evolução tecnológica o consumidor criou mais confiança e a internet possibilitou um meio legítimo para transações, com isso, aplicativos de *E-hailing* como o *Uber* surgiu e se tornou bastante popular (VIEGAS; LETRA, 2016).

A empresa *Uber Technologies, Inc.* foi a grande pioneira no conceito de *E-hailing*, e foi criada em 2009 com o serviço *UberCab* (ORTIZ; et al., 2016). Os fundadores do *Uber*, Travis Kalanick e Garret Camp, dizem que o *Uber* é uma empresa de tecnologia e não de transporte e que oferecem um serviço de fácil acesso e contribuem para a mobilidade nas cidades (ORTIZ et al., 2016).

A *Uber Technologies Inc.* começou a atuar no Brasil em 2014 e trouxe com si questionamentos por parte da concorrência (serviços tradicionais de táxi), como por exemplo, o fato de que não existe lei federal que regule essa nova categoria de profissionais criada com a introdução do aplicativo, que se trata de transporte remunerado individual privado (LINS; REIS, 2017). Guilherme Telles, diretor geral da *Uber* no Brasil diz que o serviço não é ilegal mas admite que sim, falta uma regulamentação específica que enquadre essa nova relação de trabalho entre o *Uber* e os motoristas (ORTIZ; et al., 2016), porém a existência de um crescimento da demanda e da oferta de serviços como este mostra que a tendência é que surjam novos tipos de regulamentação (ORTIZ; et al., 2016).

3 METODOLOGIA

A metodologia é o caminho, a forma e a lógica de pensamento utilizado em um estudo como forma a se alcançar um objetivo (VERGARA, 2009), que no caso desse artigo é

compreender se há qualidade de vida no trabalho mediante as novas relações informais trabalhistas.

Para compreender a forma que essa pesquisa foi feita será primeiramente demonstrado em qual classificação essa pesquisa se enquadra, depois será traçado o perfil do sujeito de pesquisa e finalmente como foi coletado e analisado os dados utilizados para chegar no resultado.

3.1 Classificação da pesquisa

Essa pesquisa se caracteriza como qualitativa e descritiva por ter o objetivo de compreender se as novas relações de trabalho, como os presentes nos aplicativos de transportes, conseguem proporcionar uma boa qualidade de vida ao indivíduo no âmbito do trabalho.

A pesquisa qualitativa utiliza como fonte direta de coleta de dados o ambiente estudado e sua preocupação principal é a análise desse ambiente natural (GODOY, 1995). O pesquisador é um instrumento fundamental em estudos qualitativos pois, o mesmo atua na coleta e análise dos dados para assim chegar ao resultado final (GODOY, 1995).

O caráter descritivo desse estudo se justifica por expor características de uma determinada população (no caso motoristas da *Uber*) e exploratória pois não existe muito conhecimento acumulado e sistematizado sobre a área por ser um tema atual. (VERGARA, 2009)

3.2 Sujeito de pesquisa

Foram entrevistados pelo critério de acessibilidade, doze motoristas que trabalham com o aplicativo Uber na cidade de Belo Horizonte – MG. No Quadro 1 observa-se a caracterização dos sujeitos dessa pesquisa.

Quadro 1: Descrição dos sujeitos de pesquisa

SUJEITO	SEXO	IDADE	FORMAÇÃO	TEMPO NO UBER	OUTRA OCUPAÇÃO RENTÁVEL
E1	F	25	SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)	1 ANO E 1 MÊS	SIM
E2	F	26	SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)	4 MESES	SIM
E3	M	20	SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)	3 MESES E MEIO	NÃO
E4	M	33	SUPERIOR COMPLETO	2 ANOS	NÃO
E5	M	23	SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)	5 MESES	NÃO

E6	M	22	SUPERIOR INCOMPLETO (CURSANDO)	2 MESES	NÃO
E7	M	31	SEGUNDO GRAU COMPLETO	1 ANO E 2 MESES	NÃO
E8	M	31	SUPERIOR COMPLETO	7 MESES	SIM
E9	M	30	SUPERIOR COMPLETO	1 ANO E 6 MESES	NÃO
E10	M	46	SEGUNDO GRAU COMPLETO	10 MESES	NÃO
E11	F	41	SUPERIOR COMPLETO	2 MESES	NÃO
E12	M	33	SEGUNDO GRAU COMPLETO	5 MESES	SIM

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa

3.3 Coleta e Análise dos dados

Os dados foram coletados por meio de entrevistas, com auxílio de um roteiro semiestruturado (APENDICE). As mesmas foram realizadas no mês de julho de 2017. De posse das entrevistas transcritas, elas foram analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo que tem como finalidade responder à pergunta feita no início deste artigo e que permite realizar uma descrição do conteúdo manifestado pela comunicação dada pelas entrevistas de maneira objetiva e sistemática (CAMPOS, 2004). A técnica de análise de conteúdo em pesquisas qualitativas possibilita o aumento da qualidade da pesquisa em estudos organizacionais (MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2001).

A síntese do conteúdo foi obtida a partir da análise das transcrições integrais de todas as entrevistas, sendo assim organizada dentro de categorias com a finalidade de que pós a análise um resultado seria alcançado. Foram observadas as similaridades de respostas entre os doze motoristas entrevistados e tudo que foi citado sobre as categorias estabelecidas.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Na análise dos dados gerados pelas entrevistas, foram levadas em consideração seis categorias: Satisfação no trabalho, condições de trabalho, bem-estar, expectativas, comprometimento com a empresa (*Uber*) e remuneração. Essas categorias foram definidas a partir da definição do que é qualidade de vida pelos autores que compuseram o referencial teórico deste trabalho.

O Quadro 2 sintetiza as categorias de análise demonstrando o conteúdo que compõe cada categoria e a frequência de incidência das mesmas.

Quadro 2: Categoria e síntese do conteúdo das entrevistas

<u>CATEGORIA</u>	<u>SINTESE DO CONTEÚDO</u>	<u>FREQUÊNCIA NAS ENTREVISTAS</u>	<u>TOTAL</u>
<u>SATISFAÇÃO NO TRABALHO</u>	Se sente mais satisfeito com o Uber do que com um trabalho de carteira assinada	E1, E3, E6, E7	4
	Não se sente totalmente satisfeito pois preferiria um trabalho de carteira assinada	E4, E5, E8, E9, E10, E12	6
<u>CONDICÕES DE TRABALHO</u>	Não se sente seguro no ambiente de trabalho	E1, E2, E3, E5, E6, E8, E9, E10, E11, E12	10
	Se sente prejudicado por não ter carteira assinada	E2, E4, E9, E10, E12	5
<u>BEM-ESTAR</u>	Sente que o trabalho é exaustivo	E6, E8, E11, E12	4
	A Uber contribuiu para uma melhora no seu bem-estar por oferecer uma chance de ganhar dinheiro no cenário atual de desemprego	E3, E4, E5, E7, E10, E11	6
<u>EXPECTATIVAS</u>	Suas expectativas foram totalmente atendidas	E1, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E11	8
	Suas expectativas não foram totalmente atendidas	E2, E9, E10, E12	4
<u>COMPROMETIMENTO COM A UBER</u>	Se compromete com a empresa e alega querer continuar com este trabalho paralelamente mesmo se conseguir um emprego de carteira assinada	E1, E4, E8, E11, E12	5
	Têm o trabalho na Uber como atividade principal	E3, E4, E5, E6, E7, E9, E10, E11	8
	Têm o trabalho na Uber como atividade secundária	E1, E2, E8, E12	4
	Têm o trabalho na Uber como atividade principal, porém pretende mudar isso em um futuro próximo	E3, E4, E5, E6, E7, E9, E10, E11	8
<u>REMUNERAÇÃO</u>	Não se sente totalmente satisfeito com a remuneração	E6, E7	2
	Sente que a remuneração é satisfatória	E1, E3, E5, E8, E10	5
	Não se sente totalmente satisfeito com a remuneração e se sente prejudicado com a alta taxa que é paga a Uber	E4, E12	2

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa

Segundo Barbosa (2016) os níveis de satisfação no trabalho é uma variável que influencia na qualidade de vida no trabalho, por isso foi levada em consideração e é uma das categorias analisadas. Dentro do tópico satisfação no trabalho foi averiguado se os motoristas se sentiam mais satisfeitos com um trabalho de carteira assinada ou o trabalho na *Uber*, a partir dessa questão foi percebido que a maioria dos entrevistados não se sentem totalmente satisfeitos com o trabalho de motorista da *Uber* e preferiam um trabalho de carteira assinada. O motivo

dessa insatisfação da maioria se dá pela instabilidade e a falta de direitos que um trabalho com relações informais os proporciona.

Segundo um dos entrevistados a falta de benefícios é muito prejudicial pois ele tem que tirar do próprio bolso se quiser garantir algum direito, como INSS e FGTS. Outro entrevistado aborda o fato de que na *Uber* o sentimento de instabilidade é muito grande, pois ele nunca tem garantia de quanto ganhará naquele mês.

“ (...) é claro que você sente falta daquela segurança de pelo menos saber o valor que você vai ganhar no mês pelo seu trabalho, na *Uber* infelizmente você nunca sabe quanto vai receber no final do mês, cada dia é diferente do outro. ” (E7)

“Não me sinto mais satisfeito porque não tem os benefícios né? Como eu disse antes, tenho que tirar tudo do meu próprio bolso e isso gera uma grande instabilidade para gente. (...) ” (E4)

Já a visão da minoria é que o trabalho como motorista de aplicativo é mais satisfatório que um trabalho formal, pelo fato de que, a *Uber* proporciona uma liberdade e uma flexibilidade de horário que para esses sujeitos é de grande importância. Alguns também alegaram o fato de que, trabalhar pela *Uber* é melhor por não ter um chefe presente, o que traz um sentimento de “dono do próprio negócio”, de estar trabalhando para si mesmo.

“Sim, eu prefiro a *Uber* né? Mais liberal, não tem ninguém enchendo seu saco (...)” (E3)

“Sim, me sinto mais satisfeito na *Uber*, pela liberdade né? Esse controle sobre o meu trabalho para mim é muito vantajoso. ” (E6)

Um dos entrevistados diz ainda que a *Uber* o ajuda aprender a empreender e diz que com esse trabalho mais informal ele consegue parar de depender de uma empresa para ganhar dinheiro e passa a depender dele mesmo. Isso é uma ilusão que a *Uber* provoca em alguns dos motoristas, como por exemplo ao entrevistado E1, pois ao contrário do que ele diz, eles não têm essa liberdade de empreender, eles dependem de uma empresa (da *Uber* no caso), respondem a ela, agem de maneira determinada por ela e podem ser excluídos da plataforma caso façam algo contrário a isso (Uber, 2017).

“Sim me sinto mais satisfeita, porque você aprende a empreender, você aprende a não depender só de uma empresa para ganhar o seu dinheiro. Trabalhando dessa forma como autônomo, você aprende que seu tempo vale dinheiro (...)” (E1)

O segundo tópico, condições no trabalho, foi incluído nas categorias baseado em Ferreira; et al. (2009) que diz que, criar um ambiente propício para que o profissional consiga realizar as suas tarefas é uma prática que afeta positivamente a QVT que a empresa proporciona ao seu funcionário. Limongi-França e Oliveira (2005) também ressaltam o fato das condições de trabalho afetarem diretamente a QVT.

Nessa categoria foi percebido que os entrevistados destacaram dois fatores negativos, sendo repetidos em dez das doze entrevistas a questão da falta de segurança e em cinco entrevistas o fato de se sentirem prejudicados por não ter carteira assinada.

A questão da falta de segurança foi a maior similaridade entre todas as entrevistas, mesmo motoristas que se diziam muito satisfeitos com o trabalho na Uber, como por exemplo o entrevistado E1, reconheceram essa desvantagem.

“(..) Desvantagens a gente pode falar que é a exposição que a gente fica né? O dia inteiro na rua, dirigindo o dia todo a gente fica um pouco mais exposto do que as outras pessoas, então é a falta de segurança mesmo e com a aceitação do dinheiro né a gente fica até um pouco mais vulnerável. Mas de desvantagem que eu vejo mesmo é só isso. ” (E1)

“(...) desvantagem mesmo é a questão da segurança porque você deixa passageiros em todo lugar, e você pega qualquer tipo de pessoa, não tem uma restrição, então tem que tomar um certo cuidado voltado para isso, para segurança. ” (E2)

“(...) você por estar sempre no transito corre mais risco de sofrer um acidente, um roubo ou algo do tipo, a *Uber* te deixa mais propício a isso. ” (E6)

“As desvantagens são relacionadas à segurança, porque a gente lida com pessoas desconhecidas e com dinheiro, tem hora que vai em lugares perigosos, com vias em favelas, ou pega pessoas que passam uma desconfiança muito grande, então isso aí gera um medo. ” (E8)

O outro tópico visto como negativo é a falta da carteira assinada, muitos alegam se sentir prejudicados e isso afeta diretamente as condições de trabalho já que o motorista se sente lesado e desmotivado.

“É claro, a gente se sente prejudicado, não tem benefício nenhum, a Uber só ganha em cima da gente (...)” (E4)

“Com certeza né? Não existe sossego ou certeza de nada. Não existe garantia nenhuma, ficamos dependendo somente de nós mesmo, o que é péssimo pois caso estejamos em algum momento difícil, algum problema de saúde, problema pessoal e por um acaso trabalharmos menos ou não irmos trabalhar, não há outra saída para pagar as contas né? (...)” (E10)

“Eu me sinto prejudicado por que eu não tenho as garantias trabalhistas né? Tipo carteira assinada, eu não tenho 13º, não tenho estabilidade de emprego, não tenho nada. (...) se a gente tivesse oportunidade de ter um vínculo empregatício com a Uber seria bacana. ” (E12)

No que tange ao bem-estar Limongi-França e Oliveira (2005) e Freitas e Souza (2009) o consideram como um fator que faz parte do conceito de QVT, se tornando assim relevante para a avaliação da existência da mesma.

Nessa categoria foi possível perceber que houveram mais pessoas que perceberam um efeito positivo ao trabalhar na *Uber* do que em outras categorias. Foi alegado por metade dos entrevistados que a empresa contribuiu para seu bem-estar e saúde mental, tendo em vista o cenário de desemprego vivido atualmente no país e a oportunidade que o trabalho como motorista de aplicativo dá para muitas pessoas de saírem do desemprego.

“(...) se eu não fosse Uber eu não tinha como voltar a trabalhar, o país está em crise, eu não tenho como pagar as minhas contas e o Uber está me ajudando (...)” (E4)

“(...) a grande vantagem do Uber para mim não é só a financeira, a de me manter financeiramente, a grande vantagem é estar mantendo a cabeça ocupada e estar tendo um relacionamento social que me ajuda a evitar entrar em uma depressão que o desemprego provoca. ” (E11)

Porém nem só efeitos positivos foram percebidos no bem-estar e saúde dos motoristas. O trabalho como na *Uber* foi considerado exaustivo por quatro de doze entrevistados, muitos alegam que para conseguir uma remuneração satisfatória é necessário trabalhar muitas horas. Esse fato demonstra que a liberdade de horário proporcionada pela empresa pode não ser tão vantajosa como é vista, segundo alguns entrevistados ela pode ser prejudicial para quem não tem muita disciplina, já que na visão de alguns motoristas utilizar demais dessa liberdade influencia negativamente na rentabilidade daquele trabalho.

“(…) hoje em dia eu trabalho de segunda a segunda para conseguir o retorno que eu procuro.” (E8)

“(…) eu vejo é que para conseguir a renda que eu preciso eu tenho que às vezes trabalhar em uns horários que eu acho complicado, por causa da demanda, mas tem horários que a demanda é melhor, mas eu prefiro não trabalhar por causa da segurança né?” (E11)

“O que eu quero dizer é que se o motorista não se vigiar e utilizar muito dessa flexibilidade de horário não tem como ter um bom retorno financeiro, ou seja, é uma flexibilidade que dá uma impressão falsa de liberdade, pois há sim flexibilidade, mas utilizar ela de maneira exagerada faz com que sua rentabilidade caia muito e se torna desvantajoso.” (E12)

Em relação à categoria expectativas, Fernandes e Gutierrez (1998) dizem que cada vez mais é mais difícil atender as expectativas de funcionários dentro das empresas, e elas serem atendidas ou não está diretamente ligado com o sucesso da QVT dentro da empresa. A maioria dos entrevistados afirmam que suas expectativas em relação ao trabalho na *Uber* foram atendidas, o que é ótimo para empresa, já que resulta em motoristas mais satisfeitos no seu dia a dia.

“Sim, minhas expectativas foram atendidas porque eu consegui melhorar minha renda mensal.” (E1)

“Sim, eu esperava um trabalho que pudesse me dar condições de me sustentar e eu estou conseguindo isso.” (E3)

Porém nesta categoria podemos perceber que o perfil de quem vai trabalhar na *Uber* são pessoas que têm na maioria das vezes expectativas relacionadas somente ao dinheiro e a liberdade, não é levado tanto em consideração outros fatores. Poucos entrevistados disseram não terem as expectativas totalmente atendidas e estes não tinham expectativa somente relacionadas ao dinheiro. Um dos entrevistados, o E9, fala sobre isso, se a expectativa é ganhar dinheiro rápido a *Uber* está aí para isso, mas existem outras vertentes que devem ser consideradas.

“(…) a situação é bem simples, quer ganhar dinheiro, quer ficar online, é só você ficar online, quer trabalhar na forma que a gente te propõe? É só você ficar online, então assim no início a gente tem um pouco de ilusão de que as coisas seriam mais fáceis, mas não são. Então você tem que tomar a seguinte decisão, ou você vai ter um trabalho

duro e árduo e vai ter que fazer alguns sacrifícios para ser motorista, ou você abandona o carro e volta a sua vida normal. Também tem um outro detalhe né? Não é qualquer um que aguenta ser um motorista da Uber, não é simplesmente ter um carro e levar as pessoas de um lugar a engolir alguns sapos, aguentar alguns passageiros (...). Aquela conversa de você outro, você tem que certamente ter uma liberdade de horário, mas não é total liberdade, porque ela te obriga a ficar dentro de certos índices, a não cancelar chamadas em dinheiro, a não cancelar passageiros ruins, entendeu? A Uber te obriga a certos tipos de situação, então eu não acho que nessa forma há essa tanta liberdade quanto ela promete. Você tem liberdade se você cumprir as normas do sistema (...). ” (E9)

Segundo Noor e Abdullah (2012) o comprometimento com a empresa é um reflexo de uma boa política de QVT dentro da empresa, por isso é uma categoria que ajuda a medir a presença da QVT em um trabalho com relações informais como é na Uber.

Os resultados das entrevistas nessa categoria não foram positivos, dos oito entrevistados de doze que têm o trabalho na *Uber* como atividade econômica principal, oito pretendem mudar isso (parar de trabalhar na *Uber* ou utilizar desse trabalho como atividade secundária) em um futuro próximo. Somente cinco entrevistados demonstram comprometimento com a empresa e não a veem como um trabalho temporário, sendo que três desses já tem a *Uber* como uma atividade secundária.

Foi possível perceber que as pessoas veem o trabalho de motorista por aplicativo ou como um trabalho de complementação de renda, ou uma alternativa ao desemprego, porém nunca como um emprego principal, o que demonstra o baixo comprometimento dos funcionários com a empresa.

“(...) para as pessoas que trabalham com carteira assinada ter o *Uber* como uma renda extra aos fins de semana, ou a noite é um excelente negócio, principalmente para quem tem carro próprio. Você ganha dinheiro com o seu carro e complementa sua renda e isso é ótimo né, é sensacional. ” (E1)

“Eu vejo mais como um trabalho temporário mesmo, não tenho uma projeção de continuar por muito tempo não, justamente por essa questão da segurança. ” (E2)

“Eu também estou estudando fazendo ensino superior com a finalidade de conseguir um serviço melhor né? Então é isso, o Uber para mim é temporário. ” (E3)

“Pretendo continuar no Uber até formar, ou até conseguir um emprego fixo, então vejo o Uber como um trabalho temporário. (...)eu vejo a Uber como um trabalho

paliativo ou então que complete outra atividade como uma renda extra e não principal.
” (E5)

A última questão a ser analisada é a remuneração, fator que Sampaio (2012) e Richard Walton (1973) associam com o conceito de qualidade de vida no trabalho. Dos entrevistados que abordaram o quesito remuneração, a maioria se sente satisfeito com a mesma, o que se alinha bem com os resultados da categoria expectativas, pois em relação à rentabilidade a maioria se sente bem atendido.

Porém como nas outras categorias, existe também as pessoas que tiveram uma visão mais ampla e não tiveram respostas muito positivas, dois entrevistados citaram que por mais que seja uma boa remuneração que é oferecida pela empresa, a taxa cobrada pela mesma é muito alta. Outros dois entrevistados não citaram as taxas, mas disseram que a remuneração não é totalmente satisfatória.

“O ganho não é ruim, só que a taxa que a gente paga para Uber é complicada, é muito alta, 25% do valor líquido. ” (E12)

“(...)as desvantagens são como eu disse a falta de benefícios, o alto valor que eles cobram sobre nossas corridas e o fato das corridas serem tão baratas. ” (E4)

Em geral, as entrevistas demonstraram que a qualidade de vida no trabalho com relações informais é sim inferior a presente em trabalhos formais com carteira assinada. Mesmo considerando a rentabilidade rápida e a possibilidade de enfrentamento ao cenário de desemprego que a Uber oferece.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse artigo teve como objetivo analisar, a partir da percepção de motoristas da *Uber* da cidade de Belo Horizonte, se é possível ter qualidade de vida no trabalho mediante relações informais de prestação de serviço, como acontece com os aplicativos de transporte.

O meio utilizado para coleta de dados foi a entrevista e, a partir das mesmas, pudemos perceber que esse modelo de relação trabalhista não fornece a seus funcionários qualidade de vida no trabalho como um trabalho formal pode oferecer. A falta de direitos, a instabilidade, a

falta de segurança, o nível de esforço demandado e a falta de comprometimento por parte dos colaboradores com a empresa fez com que esse artigo chegasse nessa conclusão.

Foi percebido que o perfil das pessoas que procuram esse tipo de atividade são, ou pessoas desempregadas em busca de uma renda temporária até conseguirem se reposicionar no mercado, ou pessoas em busca de uma renda extra. Isso demonstra que quem se torna motorista da Uber vê esse trabalho com a principal finalidade de gerar uma renda, primária (no caso dos desempregados) ou secundária (no caso de quem procura uma renda extra) o que explica o porquê da falta de comprometimento dessas pessoas. Não há projeções de plano de carreira e crescimento dentro da empresa, só há uma falsa ilusão de liberdade e um trabalho árduo em troca de uma renda que nem ao menos é fixa, o que traz uma alta instabilidade para quem trabalha.

Outro fato interessante observado é que entrevistados que estavam a pouco tempo na *Uber* tinham uma visão muito mais otimista do que os que estavam a mais tempo, o que mostra que as expectativas iniciais (receber dinheiro) são sim atendidas, porém as expectativas a longo prazo não são, o que faz muitos trocarem esse tipo de trabalho por um trabalho formal (provavelmente deve existir uma alta rotatividade de motoristas). A liberdade de horário é muito valorizada para os novatos, porém para os que já tem mais experiência é visto como uma maneira da Uber de atrair novos motoristas, mas na prática não faz muita diferença, já que se não houver disciplina de horários não é possível obter uma boa rentabilidade.

Contudo é preciso dizer que nem todos os empregos que entram na classificação de novas relações de trabalho necessariamente se enquadram nesse resultado, essa pesquisa foi feita única e exclusivamente sobre a empresa de transporte por aplicativo *Uber*.

Deve ser ressaltado que apesar dos pontos negativos a *Uber* tem dado oportunidade de geração de renda a pessoas que estão desempregadas com um trabalho sem muitas burocracias e que só depende da disponibilidade de um carro e a vontade de trabalhar. Dito isso acredito que é uma sugestão para futuras pesquisas um estudo sobre a relação entre o aumento do desemprego e o crescimento de novas relações de trabalho.

As limitações desta pesquisa foi a falta de recursos para abranger um maior número de sujeitos de pesquisa. Esse estudo pode contribuir para o melhor desenvolvimento de criação de novas relações de trabalho e para pessoas que pretendem trabalhar nesses moldes.

6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Ricardo; *et al.* **Os modos de ser da informalidade: rumo a uma nova era da precarização estrutural do trabalho?** Serviço Social & Sociedade, n. 107, p. 405-419, 2011.

BARBOSA, Carla Valéria. **Qualidade de vida no trabalho.** Revista Interatividade, v. 4, n. 1, p. 27-37, 2016.

BARROS, Alexandre Moço; SILVA, José Roberto Gomes da. **Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil.** Cadernos EBAPE, v. 8, n. 1, p. 72-91, 2010.

BONZATTO, Eduardo Antônio. **TRIPALIUM: O trabalho como maldição, como crime e como punição.** Letras, p. 270, 1998.

CAMPOS, Claudinei José Gomes et al. **Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde.** Revista brasileira de enfermagem, 2004.

DA COSTA, Isabel de Sá Affonso. **Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades.** Revista de Administração Pública, v. 41, n. 1, p. 105-124, 2007.

FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. H. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) uma experiência brasileira.** Revista de Administração, v. 23, n. 4, p. 29-38, 1988.

FERREIRA, Mário César; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais.** Psicologia: Teoria e pesquisa, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.

FONSECA, S. GUTIERREZ DA; FERREIRA, V. C. PARADELA; COSTA, D. V. FERREIRA. **Novas Relações de trabalho: Um Estudo Sobre Psicólogos Que Atuam Como Profissionais Liberais Vinculados a Uma Instituição.** RECAP, São Paulo, v. 5, n.3, p. 362-379, 2015.

FREITAS, André Luís Policani; DE SOUZA, Rennata Guarino Bastos. **Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas.** Sistemas & Gestão, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009.

GODOY, Arlida Schmidt. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** Revista de administração de empresas, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GORENDER, Jacob. **Globalização, tecnologia e relações de trabalho.** Estudos Avançados, v. 11, n. 29, p. 311-361, 1997

KOVÁCS, Ilona. **Novas formas de organização do trabalho e autonomia no trabalho.** Sociologia, problemas e práticas, n. 52, p. 41-65, 2006.

LEITE, Ana Cláudia de Oliveira. **A flexibilidade nas relações de trabalho e o cooperativismo.** Revista de Ciências Gerenciais, v. 12, n. 14, p. 69-84, 2008.

- LIMA, Simone Alvarez. **A Constitucionalidade do serviço da Uber à luz dos princípios da ordem econômica**. Revista da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo, v. 22, n. 1, 2016.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; OLIVEIRA, P. M. de. **Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho**. RAE - eletrônica, v. 4, n. 1, janeiro-junho, 2005.
- LINS, Elaine Braga Martins Ribeiro; REIS, Clayton. **A Intervenção Estatal No Domínio Econômico e o Aplicativo Uber no Brasil**. Revista Jurídica, v. 4, n. 45, p. 832-864, 2017.
- MONTEIRO, Janine Kieling et al. **Bombeiros: um olhar sobre a qualidade de vida no trabalho**. Psicologia: Ciência e Profissão, v. 27, n. 3, p. 554-565, set. 2007.
- MOZZATO, Anelise Rebelato; GRZYBOVSKI, Denize. **Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios**. Revista de Administração Contemporânea, v. 15, n. 4, p. 731-747, 2011.
- NOOR, Sarina Muhamad; ABDULLAH, Mohamad Adli. **Quality work life among factory workers in Malaysia**. Procedia-Social and Behavioral Sciences, v. 35, p. 739-745, 2012.
- OLIVEIRA, Dalila Andrade. **A reestruturação do trabalho docente: precarização e flexibilização**. Educação & Sociedade, v. 25, n. 89, p. 1127-1144, 2004.
- ORTIZ, Anderson; *et al.* **Úberes e títeres: mentalidades, posições públicas e a crise dos taxistas na cidade do Rio de Janeiro**. XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. São Paulo – SP. 2016.
- PIALARISSI, Renata. Precarização do trabalho. **Revista de Administração em Saúde**, v. 17, n. 66, 2017.
- RAMSTAD, Elise. **Promoting performance and the quality of working life simultaneously**. International Journal of Productivity and Performance Management. v. 58, n. 5, 423 - 436, 2009.
- SALANOVA, Josep Maria; et al. **A review of the modeling of taxi services**. Procedia-Social and Behavioral Sciences, v. 20, p. 150-161, 2011.
- SAMPAIO, Jáder dos Reis. **Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais**. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, v. 12, n. 1, p. 121-136, 2012.
- SINGER, Paul. Desemprego e exclusão social. **São Paulo em perspectiva**, v. 10, p. 1, 1996.
- SPROULL, Lee; KIESLER, Sara; KIESLER, Sara B. **Connections: New ways of working in the networked organization**. MIT press, 1992.
- TODESCHINI, Remígio; FERREIRA, Mário Cesar. **Olhar de dirigentes sindicais sobre qualidade de vida no trabalho e mal-estar no trabalho**. Estudos de Psicologia, v. 18, n. 2, p. 241-247, 2013.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEGAS, Cláudia Mara de Almeida Rabelo; LETRA, Luís Henrique Vasconcelos da Silva. **A Legalidade dos Serviços de Transporte Prestados pelo Aplicativo UBER.** Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito–PPGDir. /UFRGS, v. 11, n. 1, 2016.

WALTON, Richard. **Quality of working life: what is it?** Sloan Management, v. 15, n.1, p. 11-21, 1973.