

# O TRABALHO E A VIDA HUMANA SOB DEMANDA: AS PLATAFORMAS DIGITAIS E OS RISCOS À SAÚDE DO TRABALHADOR

## WORK AND HUMAN LIFE ON DEMAND: DIGITAL PLATFORMS AND RISKS TO WORKER'S HEALTH

### TRABAJO Y VIDA HUMANA BAJO DEMANDA: PLATAFORMAS DIGITALES Y RIESGOS PARA LA SALUD DEL TRABAJADOR

**Daniela Bahia Campos Moscon, Dra.**

Universidade Federal da Bahia/Brazil

[danielacbahia@gmail.com](mailto:danielacbahia@gmail.com)

**Laila Leite Carneiro, Dra.**

Universidade Federal da Bahia/Brazil

[laila\\_carneiro@hotmail.com](mailto:laila_carneiro@hotmail.com)

**Sônia Maria Guedes Gondim, Dra.**

Universidade Federal da Bahia/Brazil

[sggondim@gmail.com](mailto:sggondim@gmail.com)

#### RESUMO

Esse ensaio crítico propõe-se a analisar a potencialização dos riscos à saúde impostos pela pandemia da Covid-19 aos trabalhadores inseridos em plataformas digitais de intermediação de trabalho (digitrabes), mais especificamente aqueles que prestam seus serviços presencialmente. Tal modalidade de contratação, que vem gerando perda de direitos e piora nas condições de trabalho, não surgiu com a pandemia, mas certamente intensificou a precarização desses trabalhadores, que aumentaram em número neste período. A tese é a de que as medidas de contenção da difusão da Covid-19 afetaram direta e mais gravemente trabalhadores atuantes na prestação de serviços essenciais, ampliando o desequilíbrio entre demandas e recursos disponíveis, o que exigiu adoção de políticas protetivas para aqueles que arriscaram suas vidas para manter a sociedade em funcionamento. Discutem-se controvérsias e dificuldades na adoção de medidas alternativas para proteção à saúde do trabalhador e minimização de impactos deletérios.

**Palavras-chave:** Arranjo alternativo de trabalho; Plataformas digitais; Gig work; Uberização; Saúde do trabalhador.

#### ABSTRACT

This critical essay aims to analyze the potential of health risks imposed by the Covid-19 pandemic on workers inserted in digital platforms of work intermediation (digitrabes), more specifically those who provide their services in person. This hiring generated a loss of rights and worsening working conditions, which did not come about with the pandemic. Still, it certainly intensified the precariousness of these workers, who increased in number during this period. The thesis is that measures to contain the spread of the Covid-19 directly and more seriously affected workers working in the provision of essential services, increasing the imbalance between demands and available resources, which required the adoption of protective policies for those who risked their lives to keep society running. Controversies and difficulties in adopting alternative measures to protect workers' health and minimize harmful impacts are discussed.

**Keywords:** Alternative work arrangement; Digital platforms; Gig work; Uberization; Worker's health.

#### RESUMEN

Este ensayo crítico tiene como objetivo analizar el realzamiento de los riesgos para la salud que impone la pandemia Covid-19 en los trabajadores insertados en plataformas digitales de intermediación laboral (digitrabes), más concretamente en los que prestan sus servicios personalmente. Esta contratación generó una pérdida de derechos y un empeoramiento de las condiciones laborales, que no se produjo con la pandemia. Aun así,



ciertamente intensificó la precariedad de estos trabajadores, que aumentaron en número durante este período. La tesis es que las medidas para contener la propagación del Covid-19 han afectado de forma directa y más grave a los trabajadores que trabajan en la prestación de servicios esenciales, aumentando el desequilibrio entre las demandas y los recursos disponibles, lo que ha obligado la adopción de políticas de protección para quienes han arriesgado su vida para mantener la sociedad en funcionamiento. Se discuten las controversias y dificultades en la adopción de medidas alternativas para proteger la salud de los trabajadores y minimizar los impactos nocivos.

**Palabras clave:** Arreglo de trabajo alternativo; Plataformas digitales; Gig work; Uberización; Salud del trabajador.

## 1 INTRODUÇÃO

Poucos de nós fomos capazes de prever, ainda que de modo impreciso, as profundas transformações que o mundo sofreria a partir do dia 11 de março de 2020, quando a Organização Mundial de Saúde (OMS) reconheceu oficialmente a pandemia da Covid-19. Apesar de seus impactos terem sido sentidos no mundo inteiro, a maioria dos países se uniu para tomar medidas visando conter o contágio e as suas consequências nefastas para o sistema de saúde, em um esforço conjunto de frear o trágico crescimento exponencial do número de mortes. O Brasil, no entanto, não seguiu essa tendência, optando por um caminho que o transformou em ameaça mundial e o levou ao isolamento. Sendo um país com profundas desigualdades sociais, que antecede em séculos o surgimento da pandemia da Covid-19, a omissão e a atitude negacionista de autoridades do país frente à letalidade do vírus e aos avanços científicos agravaram o quadro nacional, com efeitos deletérios e letais para as camadas mais desfavorecidas da população, especialmente pobres e negros. Em que pese os esforços de boa parte dos governadores e prefeitos para conter a pandemia, a análise das ações do governo federal nos leva a concluir que o vírus no Brasil seguiu ganhando terreno em momentos nos quais no mundo já havia sinais de maior controle.

Esse cenário caótico afetou de modo decisivo a economia e o mercado de trabalho no Brasil. Com o acirramento e o prolongamento da crise, observou-se uma queda no rendimento financeiro das famílias e ampliou-se ainda mais a taxa de desocupação de trabalhadores. Dados do mês de dezembro de 2020 da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) mostram que 13,9 milhões de pessoas perderam o emprego desde o início da pandemia, com a maior taxa média da série, iniciada em 2012 (JORNAL DA USP, 2021).

As medidas de isolamento físico também contribuíram para o crescimento e a expansão do número de trabalhadores que se cadastraram em plataformas digitais de intermediação de trabalho para assegurar alguma forma de remuneração, aumentando significativamente o número de pessoas envolvidas nesse novo arranjo de trabalho que neste texto estamos denominando de digitrab. É reconhecido que tais plataformas não surgiram com a pandemia, mas assumiram protagonismo na crise econômica que levou muitas organizações a fecharem as portas ou reduzirem seus quadros de pessoal de forma drástica. Chamamos aqui de digitrabes os trabalhadores que exercem atividades profissionais cuja contratação é mediada por plataformas digitais e aplicativos, fazendo parte de um movimento de transformação no mundo do trabalho denominado “*gig economy*” ou economia de plataformas. Esse tipo de economia sustenta-se na contratação por tarefa ou prestação de serviços de curto prazo (FARRELL; GREIG, 2016; KEITH; HARMS; LONG, 2020), em geral intermediada por aplicativos instalados em *smartphones* ou em computadores. Embora seja difícil precisar a quantidade de trabalhadores envolvidos (de forma integral ou parcial) com esse tipo de trabalho por intermediação de novas tecnologias, há estimativas de que existam em torno de 50 milhões de *gig workers* em todo o mundo (ESTEVÃO, 2020). Acredita-se que este

número ainda possa vir a crescer com o possível prolongamento das crises provocadas pela pandemia da Covid-19.

Há registros de que os cadastros de entregadores por aplicativos dobraram desde o início das imposições de quarentena. O número de entregadores que atendem a supermercados cresceu cinco vezes e algumas plataformas ampliaram seus serviços, incluindo atendimento a farmácias, lojas de conveniência e pet shops. Os trabalhadores veem nas empresas-aplicativo uma forma de inserção econômica acessível às suas demandas de urgência de sobrevivência (UCHÔA-DE-OLIVEIRA, 2020). Parte destes trabalhadores acredita que esse vínculo de trabalho seja temporário, na esperança de que, à medida que a estabilidade da economia se reestabeleça, haja retorno a uma condição anterior de empregabilidade. Tal crença na transitoriedade do vínculo pode ser um dos fatores que os levam a minimizar os riscos à saúde e à integridade física e mental.

Apesar de não haver uma classificação consensual, podemos destacar dois grandes grupos de digitrabs, de acordo com a forma de realização do serviço: online e presencial. O primeiro é o chamado “*crowdworking*” (trabalho de multidão) no qual a plataforma de intermediação de mão-de-obra conecta a demanda de clientes com a oferta de trabalhadores dispostos a atendê-la em qualquer lugar do planeta, de forma online (MORESCHI; PEREIRA; COZMAN, 2020). O segundo grande grupo, que nos interessa mais de perto neste artigo, refere-se ao trabalho no qual o serviço, embora também seja intermediado pela plataforma digital, é oferecido presencialmente, sob demanda (De STEFANO, 2016), alimentando o fenômeno que tem se popularizado pelo nome de uberização do trabalho, visto que tem na plataforma Uber um modelo de referência (BENTIVI; CARNEIRO; PEIXOTO, 2020). Conforme ressaltam Keith, Harms e Long (2020), distinguir essas categorias, considerando suas peculiaridades, torna-se essencial quando se busca investigar o impacto dos arranjos de trabalho em diferentes fenômenos de interesse do campo, inclusive na saúde e no bem-estar do trabalhador.

Na pandemia, as medidas de contenção de difusão do vírus e de distanciamento físico estiveram diretamente relacionadas a muitos desses serviços, a exemplo dos de entrega, incluídos nos “serviços essenciais”. Nesse modelo de uberização, o trabalhador experimenta todos os riscos envolvidos na impossibilidade de se manter em casa protegido, assim como qualquer outro trabalhador do ramo de serviços. A diferença é que, mesmo antes da pandemia, a modalidade de trabalho digitrab já impunha importantes situações de insegurança no trabalho. Em um contexto de crise sanitária, tais riscos se potencializaram e se agravaram por envolverem um complexo jogo de forças entre os detentores das plataformas digitais e os trabalhadores que dependem dessa intermediação para obterem ganhos (SOUZA, 2020). Além disso, com o aumento do volume de digitrabs provocado pela crise, passou a ser necessário trabalhar mais horas para tentar se aproximar dos ganhos financeiros obtidos antes da pandemia.

Com base neste cenário, o objetivo deste ensaio crítico é, portanto, analisar a potencialização dos riscos à saúde impostos pela pandemia da Covid-19 a um grupo específico de digitrabs (trabalhadores que prestam serviço presencial via intermediação de plataformas digitais), tendo em vista reconhecer sofrerem maior impacto em comparação aos trabalhadores do grupo *crowdworking*, que exercem suas atividades inteiramente na modalidade *online*. Nosso foco recai, portanto, em um grupo bastante numeroso de entregadores e motoristas por aplicativos, embora saibamos que existem outros serviços com características similares, tais como serviços de limpeza e manutenção doméstica. Para alcançar esse objetivo, na próxima seção caracterizamos as implicações desse tipo de arranjo para a saúde do trabalhador e, em sequência, analisamos tais implicações à luz dos desafios

impostos pela pandemia. Nas considerações finais, apontamos as possibilidades de adoção de medidas de redução desses danos, sem perder de vista os desafios específicos desse tipo de arranjo de trabalho.

## **2 IMPLICAÇÕES DO DIGITRAB PARA A SAÚDE DO TRABALHADOR**

Não é incomum o argumento de que os novos arranjos de trabalho têm permitido aos trabalhadores usufruir melhor dos benefícios de seu próprio trabalho, com a ilusória promessa de se tornarem seus próprios “patrões” (empreendedores individuais) (CASTRO, 2020). Tal transformação é vista como um passo importante na liberdade individual no trabalho por reduzir parte dos conflitos causados pelo capitalismo (FLEMING, 2017), além de ser uma forma promissora de movimentação da economia.

Essas alegações, entretanto, não encontram respaldo na realidade. Na prática, tais processos de flexibilização e o discurso do empreendedorismo fazem com que os custos da manutenção do trabalho sejam deslocados para o trabalhador (desde aqueles relacionados a ações de capacitação até o investimento em equipamentos, insumos etc.) (SOUZA, 2020). Somado a isso, a realidade desses trabalhadores é marcada por jornadas de trabalho excessivamente longas, condições de salubridade duvidosas, insegurança econômica e instabilidades das mais diversas (FLEMING, 2017), especialmente quando se trata de ocupações que oferecem baixo retorno financeiro. Nesse sentido, o que se vê é um arranjo de trabalho potencialmente nocivo à saúde daqueles que nele se inserem.

A OMS define saúde como o estado completo de bem-estar físico, mental e social (WHO, 1948). Alguns elementos precisam ser aí considerados. A saúde é um estado, ou seja, é algo temporário, e envolve a integralidade do ser humano, abarcando os aspectos: físico (corporal/orgânico), mental (a psique e a espiritualidade) e social (qualidade das interações humanas e da vida em sociedade). O trabalho ocupa um lugar privilegiado na manutenção da saúde, pois constitui uma importante faceta da vida humana em sociedade. É por meio dele que se obtém ganhos econômicos para a sobrevivência, reafirma-se uma identidade social de trabalhador (estatuto de cidadania incluída) e se estabelecem trocas sociais que promovem autodesenvolvimento e desenvolvimento compartilhado. Sendo assim, para assegurar saúde do trabalhador é necessário contemplar aspectos físicos, mentais e sociais que lhe proporcionem estados favoráveis de bem-estar.

Os riscos para a saúde dos trabalhadores aumentam quando existe um desequilíbrio em qualquer um desses importantes elementos que favorecem a saúde integral em seu sentido pleno. O equilíbrio é um ideal a ser alcançado e continuamente buscado, pois a saúde é um estado momentâneo que deriva da mobilização de recursos pessoais e contextuais. O esforço em comparar o estado de saúde almejado e o real/concreto oferece insumos para analisar os potenciais riscos à saúde e auxiliar no processo de adoção de políticas de proteção para o trabalhador que se encontra muitas vezes em posição de vulnerabilidade.

A Psicologia organizacional e do trabalho dispõe de um referencial teórico que nos ajuda a entender a importância de assegurar também o equilíbrio entre demandas de trabalho/organizacionais e recursos do trabalhador/trabalho. A Teoria de Demandas e Recursos do Trabalho (BAKKER; DEMEROUTI, 2017) afirma que o processo de desgaste de saúde, responsável pelo aumento da tensão e do adoecimento, é desencadeado por demandas físicas, psíquicas, sociais ou organizacionais diante das quais nem sempre o trabalhador dispõe de recursos para atender. As demandas geram custos emocionais, biológicos ou sociais que podem ser atenuados

por recursos pessoais e de trabalho de natureza física, psíquica, social ou organizacional, capazes de aumentar o poder do trabalhador em gerenciar melhor o ambiente à sua volta.

No entanto, há trabalhos cujas demandas excedem em muito a capacidade de mobilizar recursos para prevenir ou remediar os riscos à saúde. Isso se aplica aos digitraves, pois enfrentam variadas e crescentes exigências para o desempenho das suas atividades, sendo que poucos são os recursos de trabalho (oferecidos pela organização) à sua disposição (KEITH; ARMS; LONG., 2020; ROPPONEN et al., 2019). O trabalhador conta bem mais com seus recursos pessoais do que com aqueles que deveriam ser providos pela organização. Por isso, nessa categoria profissional os riscos para a saúde tornam-se ainda mais visíveis e agravados.

Se usarmos como parâmetro os modelos tradicionais de trabalho, podemos observar riscos significativos relacionados aos trabalhadores temporários, que recebem menos treinamento e têm menos garantias de permanência no trabalho (TRAN; SOKAS, 2017). A tais riscos, se associam outros mais específicos. Nesse sentido, para Bajwa e outros (2018), os fatores psicossociais de risco à saúde associados ao trabalho mediado por plataformas digitais ou aplicativos podem ser classificados em três subgrupos: vulnerabilidades ocupacionais gerais; precariedade; e vulnerabilidades baseadas em plataforma.

As vulnerabilidades ocupacionais gerais se referem àquelas que são características do tipo de trabalho que é desenvolvido, independente do fato de ele ser (ou não) mediado pelas plataformas (BAJWA et al., 2018). Um exemplo disso é que um motorista tem um risco aumentado de sofrer um acidente de trânsito, seja ele um taxista cadastrado em uma empresa tradicional ou um motorista por aplicativo. Outro exemplo citado pelos autores supracitados é o do perigo potencial de entrar em uma casa desconhecida para fornecer limpeza ou serviços de prestação de cuidados.

No segundo subgrupo, Bajwa e outros (2018) incluem as condições de precariedade dos vínculos empregatícios e a falta de regulamentação. Nesse caso, os dois grupos de digitraves (atuando remotamente ou presencialmente) compartilham dos mesmos riscos que qualquer trabalhador submetido a trabalhos de natureza contingente e de curto prazo, como falta de seguro saúde, dificuldade de negociação coletiva e ausência de investimento em formação profissional. No caso específico dos digitraves, quando o trabalho oferecido pode ser realizado de forma online, isso também significa que empresas podem contratá-los em países onde as leis trabalhistas e o acesso aos cuidados de saúde são bastante precários.

Por fim, a saúde e o bem-estar dos digitraves são afetados pela própria natureza do tipo de negócio, sendo, portanto realçados os riscos adicionais do trabalho mediado por plataformas, principalmente os que exercem atividades presenciais (BAJWA et al., 2018). Nesse terceiro subgrupo, são incluídas questões como avaliações automáticas dos trabalhadores (com estrelas ou comentários), controle de preços e de fluxos de trabalhos por algoritmos (que tiram do trabalhador o poder de decisão e negociação), assimetria de informação (já que é a plataforma que retém as informações sobre o cliente, sobre o desenvolvimento mais global do trabalho etc.), isolamento social (incentivado pela suposta autonomia), microtarefas servis (tediosas no curto prazo e desconectadas de objetivos maiores), e estresse relacionado à cultura de vigilância constante propiciada pelas tecnologias de informação e comunicação (TICs). Ademais, essas questões são agravadas por fatores relacionados à desresponsabilização pelo vínculo empregatício e seus custos, e a própria dificuldade de classificação do trabalhador, que convive com essa indefinição de ser tratado simultaneamente como empregado e como empreendedor.

Ultrapassando os aspectos mencionados, destacam-se, ainda, uma série de outros fatores considerados de risco (BENACH, J; MUNTANER, 2007; ROPPONEN et al., 2019; TRAN; SOKAS, 2017), como, por exemplo, extenuantes jornadas de trabalho, que incluem muitas horas ociosas, nas quais o trabalhador permanece disponível para receber demandas (sob demanda), aguardando ser convocado para a próxima tarefa. Outro fator de risco é a necessidade de estar constantemente alerta para atender tempestivamente às demandas que chegam da plataforma, o que aumenta significativamente a carga cognitiva do trabalho. Adicionalmente, ao receber a demanda de serviço inicia-se a pressão de tempo para atendê-la, posto que a velocidade também é levada em consideração na avaliação de desempenho.

A lista de fatores de risco para saúde e o bem-estar do trabalhador na modalidade de trabalho digitrab é extensa, especialmente quando se leva em consideração que o debate sobre qualidade de vida e condições dignas de trabalho não deve se ater exclusivamente às condições objetivas as quais o trabalhador é submetido, mas também às dimensões subjetivas, uma vez que elas podem transformar a maneira como o trabalhador vivencia suas experiências laborais. Nesse sentido, uma das questões prioritárias quando se avaliam os riscos à saúde, e mais especificamente à saúde mental desses trabalhadores, refere-se à incerteza quanto ao futuro e às suas possibilidades de se manterem inseridos em atividades produtivas remuneradas. A incerteza no trabalho se encontra associada à depressão, ansiedade, ao cansaço emocional e à baixa satisfação geral com a vida (LLOSA et al., 2018). Tal ambiente de incerteza se agrava em um contexto de crise como a desencadeada pela pandemia da Covid-19, conforme discutiremos na sequência.

### **3 A PANDEMIA E O AUMENTO DOS RISCOS À SAÚDE PARA OS DIGITRABES QUE ATUAM PRESENCIALMENTE**

Como afirmamos anteriormente, a pandemia da Covid-19 trouxe consigo agravos à saúde não restritos à própria doença. A crise econômica se instaurou como uma consequência de medidas de contenção de contágio, o que fez crescer o número de desempregados e, conseqüentemente, o de trabalhadores que se viram empurrados para plataformas digitais de intermediação de emprego como um meio de garantir a sobrevivência, especialmente no campo de entrega de produtos e serviços, cuja demanda aumentou exponencialmente. Contraditoriamente, a busca por um trabalho dessa natureza, classificado como “essencial”, intensificou uma série de riscos aos quais os trabalhadores dessa categoria já estavam sujeitos. No Quadro 1 procuramos evidenciar como a pandemia potencializou os riscos à saúde dos digitrabes, particularmente os que prestam serviços presenciais (contato com clientes e usuários), com base em Bajwa e outros (2018), enfatizando seus efeitos deletérios em cada um dos três pilares da saúde integral definidos pela OMS.

Quadro 1 - Potencialização dos riscos à saúde dos DIGITRABES de contato presencial promovidos pela crise sanitária da Covid-19

GRUPOS DE RISCOS À SAÚDE	RISCOS INERENTES AO DIGITRAB	POTENCIALIZAÇÃO PELA PANDEMIA	CONSEQUÊNCIAS À SAÚDE INTEGRAL
<b>Vulnerabilidades ocupacionais gerais</b>	Trabalhos geralmente associados a serviços de alta rotatividade, nos quais o trabalhador entra em contato direto com grande número de pessoas.	<p>Riscos de contágio aumentados – quanto maior o número de atendimento, maiores os riscos.</p> <p>Mudanças na qualidade da interação com os clientes: barreiras físicas (anteparo de proteção que separa o motorista dos passageiros) e redução da interatividade.</p> <p>No caso de motoristas, com a proibição de uso do banco da frente, houve restrição para corridas de 4 passageiros, o que nem sempre é bem aceito pelo solicitante do serviço.</p>	<p><b>Social</b> Aumento de tensões pela imprevisibilidade (como será tratado pelo consumidor ou cliente) e incerteza sobre a segurança das interações com público diverso (quem está ou não contaminado). Redução da possibilidade de interações mais espontâneas com os clientes que podem contribuir para as estratégias de regulação emocional no trabalho.</p> <p><b>Mental</b> Medo e ansiedade gerados pela possibilidade de contágio</p> <p><b>Física</b> Aumento da vulnerabilidade de contágio com emergência de sintomas e riscos de acidentes durante o trabalho.</p>
<b>Precariedade</b>	<p>Trabalhos de natureza contingente e de curto prazo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• falta de seguro saúde;</li> <li>• dificuldade de negociação coletiva;</li> <li>• ausência de investimento em formação profissional;</li> <li>• insegurança no trabalho.</li> </ul>	<p>Em caso de contaminação, o trabalhador não tem suporte financeiro para se manter em casa e nem uma assistência médica adequada.</p> <p>A falta de capacitação pode ampliar as chances de o trabalhador não adotar as práticas mais adequadas para se manter saudável durante a pandemia.</p> <p>Sem a garantia de uma renda fixa, com a ampliação da concorrência promovida pelo aumento do desemprego e incremento de custos adicionais, como higienização, máscaras, álcool etc., esses trabalhadores passam a ficar mais horas na rua para conseguirem os mesmos rendimentos de</p>	<p><b>Social</b> Interações com clientes e fornecedores podem ser inadequadas por falta de capacitação adequada, além de serem mais frequentes por conta do tempo dedicado ao trabalho para garantia de uma renda mínima.</p> <p><b>Mental</b> Ansiedade e insegurança quanto ao futuro em caso de contaminação</p> <p><b>Física</b> Exaustão física por conta da carga horária extensa de trabalho. Sintomas físicos associados à ansiedade. Risco potencializado de prejuízos físicos decorrentes da possível contaminação.</p>

<p><b>Vulnerabilidades baseadas em plataforma</b></p>	<p>Isolamento físico em relação aos pares no contexto de trabalho.</p> <p>Avaliações de desempenho automáticas dos trabalhadores (com estrelas ou comentários) com efeitos diretos na probabilidade de receber designação futura de trabalhos.</p> <p>Baixa autonomia refletida no controle exercido pela plataforma quanto a preços, fluxos de trabalhos por algoritmos, e assimetria de informação.</p> <p>Cultura de vigilância constante propiciada pelas TICs.</p> <p>Alta conectividade para gerenciar as demandas que chegam da plataforma, aumentando a carga cognitiva do trabalho.</p> <p>Incerteza quanto ao futuro, e mesmo ao presente, em relação às suas possibilidades de se manterem inseridos em atividades produtivas remuneradas.</p>	<p>antes.</p> <p>Maior competitividade e menor suporte social entre pares pelo aumento de trabalhadores no segmento.</p> <p>Devido ao aumento da oferta de mão de obra, ampliação do poder de controle das organizações e, conseqüentemente, da necessidade de submissão dos trabalhadores às regras do negócio para se manterem ativos.</p> <p>Aumento do risco ao contágio por se submeterem a comportamentos inadequados de clientes e com isto evitar avaliações de desempenho desfavoráveis.</p> <p>Estresse ampliado pelo contexto pandêmico potencializado pelo medo de contaminação, pela perda do suporte social e pelas incertezas do presente e futuro da economia no país.</p> <p>Maior tempo de conexão para garantia mínima do retorno financeiro adequado e para diminuir a insegurança quanto ao presente e o futuro.</p>	<p><b>Social</b> Relações interpessoais com colegas de trabalho ausentes ou de baixa qualidade por conta da competitividade. Exposição a comportamentos assediadores de clientes.</p> <p><b>Mental</b> Baixa autoestima. Estresse pela vigilância e pelo controle constantes. Desgaste cognitivo. Ansiedade e insegurança quanto ao futuro em caso de contaminação.</p> <p><b>Física</b> Sintomas físicos associados à ansiedade. Risco potencializado de prejuízos físicos decorrentes da possível contaminação.</p>
---	---	---	---

Fonte: elaborado pelas autoras



Na primeira categoria de riscos ocupacionais, que abrange aquelas características compartilhadas por trabalhadores de outras ocupações, destaca-se que os digitrabes que atuam presencialmente, assim como atendentes, caixas de supermercado, rodoviários, entre outros, realizam atividades que exigem contato frequente com um volume de pessoas bastante variado. A interação social é uma demanda que, por si só, gera custos socioemocionais ao trabalhador, que precisa gerenciar suas emoções e as dos clientes/usuários do serviço, especialmente em situações de conflito (KEITH; ARMS; LONG, 2020). A qualidade da interação social exigida em atividades de prestação de serviços constitui-se uma demanda emocional que está associada ao fenômeno de trabalho emocional (HOCHSCHILD, 1983; ZAPF et al., 2020). O referido fenômeno manifesta-se em três componentes: demanda emocional, estratégia de regulação emocional usada pelo trabalhador para lidar com tais demandas e o desempenho emocional, que se refere ao êxito nesta interação avaliado pelo usuário ou cliente. O trabalho emocional nem sempre é prejudicial ao bem-estar do trabalhador, mas nos casos em que a demanda excede os recursos pessoais e do trabalho (como apoio e suporte da organização, de colegas e chefia), o trabalhador pode enfrentar dificuldades em usar estratégias que o ajudem a lidar com tais demandas (CARNEIRO, 2021) com efeitos nefastos para o desempenho emocional percebido pelo próprio usuário. Isso fica evidente, por exemplo, quando emoções indesejadas para o contexto de trabalho, como raiva, medo ou frustração, precisam ser suprimidas pelo trabalhador, enquanto emoções desejadas, como alegria, precisam ser expressas, mesmo que não estejam sendo verdadeiramente sentidas.

No contexto da pandemia, essa interação com grande número de pessoas diferentes, ainda que feita com os cuidados complementares (como a higienização constante das mãos e o uso de máscaras), acabou, ainda, por deixar esses trabalhadores mais expostos ao contágio. Nesse sentido, a dificuldade em manter o distanciamento físico – que foi uma das medidas chave de prevenção ao contágio, somada à necessidade de lidar com clientes/usuários que não respeitam as medidas de segurança, pode ter aumentado os custos inerentes à interação social, gerando prejuízos para o bem-estar social do trabalhador. Além disso, essas próprias interações foram drasticamente modificadas em muitas situações, aumentando em frequência e intensidade, pela necessidade de garantia de retorno financeiro, mas em contrapartida perdendo em qualidade. Alguns motoristas de aplicativos, por exemplo, passaram a adotar como estratégia para lidar com o medo de contágio uma barreira física (uma lona plástica), separando-os dos passageiros. No entanto, ainda que esta estratégia preserve a segurança de ambos (passageiro e motorista), dificulta a comunicação e os possíveis contatos interpessoais, comuns em muitos deslocamentos dessa natureza. Os entregadores, por sua vez, passaram a deixar as encomendas, quando possível, nas portarias dos edifícios, reduzindo a interação com os próprios clientes, os principais reforçadores de seu desempenho emocional (elogiando e tratando amavelmente o entregador que lhes está prestando um serviço). Psicologicamente, o bem-estar também fica prejudicado pela ativação constante do medo e da ansiedade gerados pela possibilidade de contágio. Por último, o bem-estar físico se vê negativamente afetado, pois o trabalhador sofre com os sintomas psicossomáticos associados a esses estados afetivos (como dificuldades respiratórias ou de digestão). Ainda no que tange à saúde física, os entregadores passaram a estar sujeitos a um aumento significativo do risco de acidentes de trânsito pela pressão temporal.

Ao considerar a precariedade, segunda categoria contemplada no Quadro 1, a inexistência de vínculos formais de trabalho traz uma série de repercussões ao trabalhador, agravadas pela pandemia, dentre as quais o alargamento das jornadas de trabalho ou a falta de uma cobertura médica compatível com os riscos, que demonstram, ao mesmo tempo, um aumento em relação às exigências às quais os digitraves de contato presencial com usuários e clientes estão expostos e uma diminuição dos recursos aos quais eles têm acesso, gerando um perigoso descompasso. O alto nível de insegurança no trabalho, característico desse tipo de organização laboral, é uma das demandas mais estudadas na literatura estando associada à redução do bem-estar psicológico e da satisfação com o trabalho, e ao aumento de queixas psicossomáticas e tensões físicas (DE WITTE, 1999). Na pandemia, tal insegurança se viu acirrada pela preocupação do trabalhador em adoecer e perder ganhos financeiros de seu sustento, sem nenhum tipo de proteção legal que o ampare, em um cenário em que o índice de desemprego é crescente referência (BENTIVI; CARNEIRO; PEIXOTO, 2020).

No que se refere às consequências ao bem-estar social, a ausência de recursos do trabalho e da organização, como o investimento em capacitação e oferta de suporte para preservar as relações com o cliente/usuário, pode ter culminado em perda de qualidade nessas importantes interações. Os protocolos muitas vezes tornaram ainda mais desafiador criar algum vínculo para com aquele a quem se presta o serviço. Em relação aos aspectos físicos, como se trata de uma atividade sob demanda, o cumprimento de quarentenas e repousos necessários em casos de possíveis contaminações acabou por ser suprimido, antecipando o retorno ao trabalho, visto que cada hora de trabalho perdida diminui o rendimento financeiro. Essa condição de insegurança e desgaste exige do trabalhador um enorme esforço para mobilizar seus recursos cognitivos e emocionais para preservar a saúde mental.

Finalmente, no que tange aos riscos à saúde inerentes à plataforma, terceira categoria contemplada no Quadro 1, sobressai o aumento do controle externo sobre a oferta de trabalho e o desempenho do trabalhador, ao passo que diminui sua autonomia sobre o trabalho. Isso gera um profundo desequilíbrio entre demandas (de trabalho e dos gestores das plataformas) e recursos (pessoais e do trabalho). Há, portanto, uma flagrante desigualdade de poder entre proprietários/gestores das plataformas e os trabalhadores que usam a plataforma para conseguir trabalho. Os gestores podem, por exemplo, bloquear os digitraves que recusem tarefas ou direcionar mais serviços para aqueles que cumprem o solicitado, estando sempre disponíveis e subjugados às regras instituídas. Essa vigilância se viu recrudescida, tirando do trabalhador a possibilidade de exercer maior domínio sobre o seu processo de trabalho. O controle do ambiente é uma das principais dimensões de bem-estar psicológico, estando também associado à satisfação no trabalho (RYFF; KEYES, 1995). No entanto, nesse caso, tal controle é negado.

Adicionalmente, o aumento da concorrência entre os próprios digitraves pelos serviços pode ter enfraquecido os vínculos sociais da categoria ocupacional, tornando-os mais vulneráveis às pressões dos gestores das plataformas e aos estados de humor dos clientes e consumidores, que nem sempre adotam posturas respeitadas para com os prestadores de serviços. Desse modo, o desequilíbrio de poder também se revela na relação digitraves-clientes. As avaliações de desempenho feitas pelos consumidores/clientes/usuários colocam os digitraves que estabelecem contatos presenciais para prestação de serviços em posição de desvantagem, abrindo margem para tratamentos injustos e interações

abusivas (KEITH. ARMS; LONG., 2020). Sendo assim, os digitraves se vêem mais isolados e enfraquecidos. O receio de punições ou represálias tanto de clientes/consumidores quanto de gestores das plataformas pode, inclusive, minar a autoestima e artificializar as interações sociais, gerando maior desgaste cognitivo e afetivo no exercício das tarefas com prejuízos à saúde integral dos trabalhadores.

Tal desgaste também se vê ressaltado na necessidade de estar frequentemente conectado a dispositivos tecnológicos, que pode abarcar muitas horas “improdutivas” em uma espera constante pela designação do próximo serviço. O estado de alerta permanente é uma demanda cognitiva que favorece o estresse e a ansiedade, inclusive deixando espaço para a dúvida e a insegurança quanto ao presente e ao futuro, visto que, enquanto as tarefas não são designadas, os digitraves precisam conviver com a incerteza quanto ao retorno financeiro do seu trabalho. Como já dito anteriormente, esses agravos ao bem-estar mental também estão associados a sintomas psicossomáticos, de forma que a saúde integral desses trabalhadores fica prejudicada em seus três eixos principais.

#### **4 O QUE O FUTURO NOS APONTA – OS DESAFIOS DE MEDIDAS QUE VISAM ATENUAR OS IMPACTOS NA SAÚDE DOS DIGITRABES QUE ATUAM PRESENCIALMENTE**

A situação vivida por esse grupo de digitraves, em especial durante a pandemia, retrata bem o falso dilema economia *versus* saúde. De um lado, pode-se argumentar que se trata de uma alternativa de trabalho que tem se mostrado importante para garantir minimamente o sustento de diversas famílias em um contexto de retração econômica e de empregos. De outro lado, percebe-se que o custo social gerado pelas consequências à saúde desses trabalhadores traz sequelas no presente e ameaça o futuro.

Outros países já têm caminhado no sentido de ampliar a segurança desses trabalhadores e lhes garantir direitos básicos à saúde. Em fevereiro de 2021, por exemplo, a justiça britânica reconheceu motoristas de Uber como empregados e determinou que recebam um salário-mínimo ou férias remuneradas<sup>1</sup>. Em março de 2021, o governo espanhol anunciou que editaria um decreto-lei para presumir o vínculo de emprego entre entregadores e plataformas digitais, inserindo no Estatuto dos Trabalhadores a garantia de direito de os representantes dessa classe terem acesso a informações (como os parâmetros utilizados pelos algoritmos ou sistemas de inteligência artificial) que afetem decisões relacionadas às suas condições de trabalho (ALMEIDA; BARROS, 2021). Embora se restrinjam a casos específicos, existem expectativas de que decisões como essas possam afetar outras plataformas de intermediação, assim como estimular outros países a adotarem proteções legais aos digitraves, especialmente aqueles que prestam serviços presenciais como, por exemplo, entregadores e motoristas de aplicativos.

Essas medidas que poderiam reparar as injustiças a que se veem sujeitos os trabalhadores de plataformas digitais, no caso do Brasil particularmente, enfrentam barreiras para sua concretização, haja vista as tendências político-econômicas e legislativas que já vinham em curso mesmo antes da pandemia. A aprovação da Reforma Trabalhista em novembro de 2017 pode ser considerada um marco decisivo da entrada do país em um ambiente laboral mais flexível e desregulamentado em relação às formas de contratação (AMORIM, 2020a). Além disso, observa-se, em especial nos últimos anos, pouca disposição

---

<sup>1</sup> <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/02/justica-britanica-decide-que-motoristas-do-uber-sao-funcionarios-com-direitos-trabalhistas.shtml>

do Governo Federal a abrir diálogo ou articulação para qualquer assunto relativo a mercado de trabalho, haja vista a extinção do Ministério do Trabalho e a subordinação das suas questões ao Ministério da Economia (AMORIM, 2020a, 2020b). Ainda que se observem iniciativas de articulação que permitem dar voz a grupos de digitraves, contribuindo para a formação de coletivos de trabalhadores, como é o caso da Associação dos Motofrentistas de Aplicativos e Autônomos do Brasil (AMABR) ou da Associação dos Motoristas de Aplicativos de São Paulo (AMASP), as reivindicações desta grande e diversificada categoria ocupacional ainda não lograram substantivas mudanças na sua realidade.

A regulamentação e a segurança legal de direitos mostram-se um desafio por envolver um jogo de forças bastante desigual entre proprietários de plataformas, governo, sociedade civil e trabalhadores. O primeiro aspecto desafiador para superar essa iniquidade a favor de relações de trabalho mais justas e promotoras de bem-estar dos diversos grupos de digitraves é a camuflagem de vínculo formal (TODOLÍ-SIGNES, 2017). Embora admitam não haver vínculo, pois é o trabalhador que tem liberdade de cadastrar-se, por exemplo, para prestar serviço via plataformas, elas exigem disponibilidade integral para recompensá-los com o maior direcionamento de demandas, com efeitos nos ganhos financeiros. Neste aspecto, há uma vantagem visível para as plataformas.

O segundo aspecto diz respeito à diminuição do controle sobre o ritmo de trabalho. Embora o discurso vigente da *gig economy* seja de que ela promove maior flexibilidade de horários, escalas, regimes e locais de trabalho, na prática, os digitraves se veem impedidos de usufruir disso, já que dependem das demandas de clientes e usuários que chegam a eles pelo filtro das plataformas. Aqui, observa-se a dupla vantagem, a do cliente/usuário e a das plataformas, e o pouco poder de barganha por parte do trabalhador.

O terceiro ponto desafiador se refere às vantagens para o consumidor e para as plataformas também. No primeiro caso, o baixo custo dos serviços torna-se um grande atrativo, ao passo que, no segundo, a vantagem das plataformas é mobilizar poucos recursos financeiros e tecnológicos e usufruir de porcentagem expressiva do trabalho que é feito pelos digitraves, que também usam seus próprios recursos para prestarem serviços (motocicletas, bicicletas, smartphones etc.). Destarte, as plataformas aumentam bastante suas margens de lucro, pois não incorporam gastos com a oferta de recursos para o trabalhador, usufruindo de retorno financeiro de um trabalho que não prestam, somente intermedeiam. Indubitavelmente, o aumento da proteção laboral faria com que as plataformas, para protegerem seus lucros, repassassem os custos para os clientes, senão de forma total, certamente no seu maior percentual.

A título de finalização, destacamos que neste ensaio procuramos analisar a potencialização dos riscos à saúde impostos pela pandemia da Covid-19 a um grupo específico de digitraves que prestam serviços presenciais, ou seja, que envolvem contato com clientes e usuários, e as implicações desse tipo de arranjo para a saúde e bem-estar do trabalhador, especialmente tendo em conta as condições impostas pela pandemia. Nesta seção de considerações finais, procuramos alertar sobre os desafios que impedem esforços de superar os danos, tendo em vista o jogo de forças desiguais entre os diversos atores implicados. Procuramos também discutir a precarização e seus impactos, tema muito mais amplo e carregado de nuances. Entendemos que, para além da regulamentação, muitos debates ainda precisam ser travados em relação à contribuição sobre a compreensão do ecossistema no qual os diversos grupos de digitraves estão inseridos. Nessa direção, é necessário investir tanto em políticas públicas mais gerais,

quanto em políticas e práticas de gestão de pessoas voltadas às plataformas e, por fim, à saúde e ao bem-estar dos próprios digitraves, considerando-os como mais vulneráveis e mais susceptíveis a riscos.

Em relação a políticas de gestão de pessoas, Berg e outros (2018) destacam que, na ausência de acordos de negociação coletiva, as plataformas precisam estabelecer códigos de conduta claros para os seus membros, além de criar mecanismos para aplicação desses códigos. Seguem os referidos autores afirmando que a Declaração Tripartite de Princípios da OIT sobre Empresas Multinacionais e Política Social (Declaração MNE) (2017) fornece orientação direta para empresas na área de políticas sociais e práticas de trabalho inclusivas, responsáveis e sustentáveis que podem servir de base para o desenvolvimento desses códigos de conduta. O que se observa é que, no momento, as plataformas estão muito preocupadas em coibir condutas inadequadas por parte desses trabalhadores para com os clientes (que é uma preocupação fundamental e legítima), mas pouco compromissadas em proteger esses trabalhadores de práticas abusivas dos próprios clientes ou da própria plataforma que geram impactos negativos no seu bem-estar e em sua saúde física, mental e social.

---

Artigo submetido para avaliação em 27/07/2021 e aceito para publicação em 15/03/2022

---

## **REFERÊNCIAS**

- ALMEIDA, Fernanda Cabral de; BARROS, Isabela Pimentel de. **O pioneirismo espanhol: a presunção do vínculo de emprego para entregadores de plataformas digitais. a presunção do vínculo de emprego para entregadores de plataformas digitais.** 2021. UERJ/LABUTA. Disponível em: <https://uerjlabuta.com/2021/03/15/o-pioneirismo-espanhol-a-presuncao-do-vinculo-de-emprego-para-entregadores-de-plataformas-digitais/>. Acesso em: 20 jul. 2021.
- AMORIM, W. A. C. Futuro do Trabalho no Brasil: cuidar das instituições. **RAE. Revista de Administração de Empresas**, v. 60, p. 371-377, 2020. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020200507>
- AMORIM, Wilson Aparecido Costa de Amorim. Mercado de Trabalho no Brasil: Antes, Durante... e Depois?. **Informações FIPE**, v. 475, p. 7-13, 2020. Disponível em: <https://downloads.fipe.org.br/publicacoes/bif/bif475-7-13.pdf>. Acesso em 17. Jan. 2022.
- ASSOCIAÇÃO DOS MOTOFRETISTAS DE APLICATIVOS E AUTÔNOMOS DO BRASIL (AMABR). 2021. Disponível em: <https://www.amabr.net/>. Acesso em: 23 jul. 2021.
- ASSOCIAÇÃO DOS MOTORISTAS DE APLICATIVOS DE SÃO PAULO (AMASP). 2021. Disponível em: <https://amasp.org/>. Acesso em: 23 jul. 2021.
- BAJWA, U.; GASTALDO, D.; RUGGIERO, E. di; KNORR, L.. The health of workers in the global gig economy. *Globalization And Health*, [S.L.], v. 14, n. 1, p. 1-4, dez. 2018. **Springer Science and Business Media LLC**. <http://dx.doi.org/10.1186/s12992-018-0444-8> .
- BAKKER, A. B.; DEMEROUTI, E.. Job demands–resources theory: taking stock and looking forward.. **Journal Of Occupational Health Psychology**, [S.L.], v. 22, n. 3, p. 273-285, jul. 2017. American Psychological Association (APA). <http://dx.doi.org/10.1037/ocp0000056> .
- BENACH, J; MUNTANER, C. Precarious employment and health: developing a research agenda. **Journal Of Epidemiology & Community Health**, [S.L.], v. 61, n. 4, p. 276-277, 1 abr. 2007. *BMJ*. <http://dx.doi.org/10.1136/jech.2005.045237> .

BENTIVI, D. R. C.; CARNEIRO, L. L.; PEIXOTO, A. L.. Trabalhadores em Arranjos Alternativos de Trabalho diante da COVID-19. In: MORAES, M. (Org.). **Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2020. p. 15-22. Disponível em: <https://www.sbpot.org.br/noticia/os-impactos-da-pandemia-para-o-trabalhador-e-suas-relacoes-com-o-trabalho-ebook-do-volume-2/>. Acesso em: 24 jul. 2021.

BERG, J.; FURRER, M.; HARMON, E.; RANI, U.; SILBERMAN, M. S. **Digital labour platforms and the future of work: towards decent work in the online world** international labour office. Geneva: Ilo, 2018. 160 p. Disponível em: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_645337.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_645337.pdf). Acesso em: 24 jul. 2021.

CARNEIRO, L. L.. Contribuições da teoria de demandas e recursos do trabalho para compreensão de fenômenos positivos da relação indivíduo-trabalho-organização. In: VAZQUEZ, A. C. S.; HUTZ, C. S.. **Psicologia positiva organizacional e do trabalho na prática**. 2. ed. São Paulo: Hogrefe, 2021. p. 223-253.

CASTRO, V.V. de. **As ilusões da uberização: um estudo à luz da experiência dos trabalhadores de uber**. 2020. 302 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Sociologia, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2020. Disponível em: [http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/343227/1/Castro\\_VivianeVidigalDe\\_M.pdf](http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/343227/1/Castro_VivianeVidigalDe_M.pdf). Acesso em: 24 jul. 2021.

DE STEFANO, V.. **The rise of the “just-in-time workforce”**: on-demand work, crowdwork and labour protection in the gig-economy. Geneva: Ilo, 2016. 35 p. (Conditions of work and employment series; No. 71). Disponível em: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_443267.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf). Acesso em: 24 jul. 2021.

DE WITTE, H.. Job Insecurity and Psychological Well-being: review of the literature and exploration of some unresolved issues. **European Journal Of Work And Organizational Psychology**, v. 8, n. 2, p. 155-177, jun. 1999. Informa UK Limited. <http://dx.doi.org/10.1080/135943299398302>.

ESTEVAO, E.. **Pandemia atinge em cheio os motoristas de aplicativos**. 2020. Instituto de Ciências Agrárias UFMG. Disponível em: <https://www.ica.ufmg.br/?noticias=pandemia-atinge-em-cheio-os-motoristas-de-aplicativos>. Acesso em: 14 abr. 2021.

FARRELL, D.; GREIG, F.. **Paychecks, Paydays, and the Online Platform Economy**: big data on income volatility. New York: Social Science Research Network, 2016. 40 p. JPMorgan Chase & Co. Institute. Disponível em: <https://www.jpmorganchase.com/content/dam/jpmc/jpmorgan-chase-and-co/institute/pdf/jpmc-institute-volatility-2-report.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2021.

FLEMING, P.. The Human Capital Hoax: work, debt and insecurity in the era of uberization. **Organization Studies**, v. 38, n. 5, p. 691-709, 24 jan. 2017. SAGE Publications. <http://dx.doi.org/10.1177/0170840616686129>.

HOCHSCHILD, A.R. **The managed heart**: commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press. 1983. ISBN 978-0-520-05454-7.

Jornal da USP (2021). **Taxa de desocupação saltou de 45% para 53% durante a pandemia**. Publicado em 11.03.2021. Disponível em: <https://jornal.usp.br/atualidades/taxa-de-desemprego-saltou-de-45-para-53-durante-a-pandemia/>. Acesso em: 13 maio 2021.

KEITH, M. G.; HARMS, P. D.; LONG, A. C.. Worker Health and Well-Being in the Gig Economy: a proposed framework and research agenda. **Research In Occupational Stress And Well Being**, p. 1-33, 17 ago. 2020. Emerald Publishing Limited. <http://dx.doi.org/10.1108/s1479-35552020000018002>.

LLOSA, J. A.; AGULLÓ-TOMÁS, E.; MENÉNDEZ-ESPINA, S.; RODRÍGUEZ-SUÁREZ, J.; BOADA-GRAU, J.. Job Insecurity, Mental Health and Social Support in Working Poor. **Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social**, v. 20, n. 1, p. 2178, 7 fev. 2020. Universitat Autònoma de Barcelona. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/athenea.2178>.

MORESCHI, B.; PEREIRA, G.; COZMAN, F. G.. The Brazilian Workers in Amazon Mechanical Turk: dreams and realities of ghost workers. **Revista Contracampo**, v. 39, n. 1, p. 44-64, 17 abr. 2020. Quadrimestral. Pro Reitoria de Pesquisa, Pós Graduação e Inovação - UFF. <http://dx.doi.org/10.22409/contracampo.v39i1.38252> .

RYFF, C.D.; KEYES, C. L. M. The structure of psychological well-being revisited. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 69, n. 4, p. 719-727. 1995, <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719> .

ROPPONEN, A.; HAKANEN, J. J.; HASU, M.; SEPPÄNEN, L.. Workers' Health, Wellbeing, and Safety in the Digitalizing Platform Economy. **Digital Work And The Platform Economy**, p. 56-73, 28 nov. 2019. Routledge. <http://dx.doi.org/10.4324/9780429467929-4>.

SOUZA L. F.. Trabalhadores informais de aplicativos e o impacto da doença pelo novo Coronavírus: uma reflexão teórica. **Journal of Nursing and Health**. 2020; 10 (n.esp.): e20104011. Disponível em: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/06/1097486/6-trabalhadores-informais-de-aplicativos-e-o-impacto-da-doenca\\_PJ13YpG.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/06/1097486/6-trabalhadores-informais-de-aplicativos-e-o-impacto-da-doenca_PJ13YpG.pdf) . Acesso em: 25 jul. 2021.

TODOLÍ-SIGNES, A.. The 'gig economy': employee, self-employed or the need for a special employment regulation?. **Transfer: European Review of Labour and Research**, v. 23, n. 2, p. 193-205, 28 abr. 2017. SAGE Publications. <http://dx.doi.org/10.1177/1024258917701381> .

TRAN, M.; SOKAS, R. K.. The Gig Economy and Contingent Work. **Journal Of Occupational & Environmental Medicine**, v. 59, n. 4, p. 63-66, abr. 2017. Ovid Technologies (Wolters Kluwer Health). <http://dx.doi.org/10.1097/jom.0000000000000977> .

UCHÔA-DE-OLIVEIRA, F. M.. Saúde do trabalhador e o aprofundamento da uberização do trabalho em tempos de pandemia. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 45, p. 1-8, 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000012520> .

WHO (1948). **Preamble to the constitution of the world health organization as adopted by the international health conference**. New York, 19-22 June, 1946; signed on 22 July 1946 by the representatives of 61 States (Official Records of the World Health Organization, no. 2, p. 100) and entered into force on 7 April 1948. Disponível em: [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44192/9789241650472\\_eng.pdf;jsessionid=21E260ED408736AF7AEFE0F731A315F6?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44192/9789241650472_eng.pdf;jsessionid=21E260ED408736AF7AEFE0F731A315F6?sequence=1) Acesso em: 25 jul. 2021.

ZAPF, D.; KERN, M.; TSCHAN, F.; HOLMAN, D.; SEMMER, N. K.. Emotion Work: a work psychology perspective. **Annual Review Of Organizational Psychology And Organizational Behavior**, v. 8, n. 1, p. 139-172, 21 jan. 2021. Annual Reviews. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-062451> .