

FUCAPE FUNDAÇÃO DE PESQUISA E ENSINO

ELIANA PIRES CONDE

**LAÇOS QUE CRIAM NÓS:
compreendendo como trabalhadores independentes coconstroem
suas identidades no trabalho**

**VITÓRIA
2021**

ELIANA PIRES CONDE

**LAÇOS QUE CRIAM NÓS:
compreendendo como trabalhadores independentes coconstroem
suas identidades no trabalho**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, Fucape Fundação de Pesquisa e Ensino, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Nádia Cardoso Moreira

**VITÓRIA
2021**

ELIANA PIRES CONDE

**LAÇOS QUE CRIAM NÓS:
compreendendo como trabalhadores independentes coconstroem
suas identidades no trabalho**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, Fucape Fundação de Pesquisa e Ensino, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Aprovada em 05 de maio de 2021.

COMISSÃO EXAMINADORA

Profa. Dra. NÁDIA CARDOSO MOREIRA
Fucape Fundação de Pesquisa e Ensino

Profa. Dra. MARCIA JULIANA D'ANGELO
Fucape Fundação de Pesquisa e Ensino

Prof. Dr. SÉRGIO AUGUSTO PEREIRA BASTOS
Fucape Fundação de Pesquisa e Ensino

AGRADECIMENTOS

Agradeço acima de tudo a Deus, pela oportunidade de alcançar esta vitória, por ter sempre estado ao meu lado, sempre guiando os meus passos. Agradeço a Deus por me permitir viver na Sua dependência.

A minha família, que é o motivo de todo o meu esforço e que me ajuda a querer ser sempre melhor; a minhas filhas Maria Vitoria e Ana Carolina, pela motivação, pelas palavras de ânimo e de esperança, e a meu esposo, Gorthon Lima Moritz, por entender os momentos de ausência e pelo apoio prestado.

Aos meus pais, por serem meu exemplo, e pelos ensinamentos para eu enfrentar os desafios.

Aos meus irmãos, cunhados, sobrinhos, que certamente torcem por mim e se alegram com minhas conquistas.

Ao mestre Bruno Felix, que me fez amar mais à docência, por todo o seu carisma, humildade e por ter dividido comigo um pouco do seu vasto conhecimento.

“Os passos de um homem bom são confirmados pelo Senhor, e ele deleita-se no seu caminho. Ainda que caia, não ficará prostrado, pois o Senhor o sustém com sua mão. Fui moço, e agora sou velho; mas nunca vi desamparado o justo, nem a sua descendência a mendigar o pão”.

(Salmos 37: 23-25)

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi compreender como trabalhadores independentes, mais especificamente, trabalhadores de aplicativos, gerenciam suas identidades no trabalho. A relevância se dá especialmente pelo fato de que na economia gig, grande parte dos trabalhadores se associam a plataformas com as quais não possuem um vínculo empregatício e nem mesmo uma estrutura formal para a formação de uma identidade individual ou coletiva. Com a utilização de 40 entrevistas realizadas com trabalhadores independentes de aplicativos brasileiros, pode-se utilizar a *Grounded Theory*, que deu suporte para se chegar às seguintes proposições: (1) Existe uma associação entre gestão identitária e ambiente estruturados, não necessariamente ambiente formal; (2) Quando existe uma coletividade, um sentimento de pertencimento através das relações mais estáveis entre os grupos e os indivíduos, há uma maior facilidade na determinação do *self*; (3) a inserção do trabalhador nos grupos proporcionam redução de ansiedade pela construção da identidade e aumentam motivação e segurança; (4) é de iniciativa dos próprios trabalhadores de aplicativos a criação dos grupos que convergem para um pertencimento personalizado - identidade grupal e precarizado - identidade individual.

Palavras-chave: Economia gig; Trabalhador de Aplicativo; Gestão identitária. *Grounded Theory*.

ABSTRACT

This research aimed to understand how independent workers, specifically, app workers, manage their identities at work. The relevance is given especially by the fact that in the gig economy, a large part of workers associate themselves with platforms with which they do not have an employment relationship or even a formal structure for the formation of an individual or collective identity. With the use of 40 interviews with independent workers of Brazilian apps, we were able to develop a grounded theory, which supported us to reach the following propositions: (1) There is an association between identity management and structured environment, not necessarily formal environment; (2) when there is a collectivity, a feeling of belonging through more stable relationships between groups and individuals, there is a greater facility in determining the self; (3) the insertion of the worker in the groups, provide a reduction of anxiety for the construction of identity and increase motivation and security; (4) It is the initiative of the app workers themselves to create groups that converge to a personalized belonging - group identity, and precarious - individual identity.

Keywords: Gig economy; App worker; Identity management. *Grounded Theory*.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 REVISÃO DA LITERATURA	11
2.1 A IDENTIDADE NO CONTEXTO DO TRABALHO INDEPENDENTE DE TRABALHADORES DE APLICATIVOS.....	11
2.2 TRABALHO INDEPENDENTE	13
2.3 TRABALHADORES DE APLICATIVOS (<i>APP-WORKERS</i>)	16
3 METODOLOGIA	18
3.1 MATERIAIS E MÉTODO.....	118
3.2 AMOSTRAS INICIAIS E EXPANDIDAS.....	20
3.3 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES	22
3.4 PROTOCOLO DE ENTREVISTAS	23
3.5 ANÁLISE DOS DADOS	25
4 RESULTADOS	27
4.1 ENTENDENDO AS CONSEQUÊNCIAS DA FALTA DE UM AMBIENTE ESTRUTURADO	28
4.2 COMPREENDENDO A ÊNFASE NA PRODUTIVIDADE	31
4.3 AS IDENTIDADES: OS LAÇOS QUE CRIAM NÓS	33
5 DISCUSSÃO	36
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
6.1 IMPLICAÇÕES TEÓRICAS	39
6.2 LIMITAÇÕES E PESQUISAS FUTURAS	39
6.3 IMPLICAÇÕES PRÁTICAS.....	40
REFERÊNCIAS	42

Capítulo 1

1 INTRODUÇÃO

Há algumas décadas, pesquisadores têm se dedicado a compreender como indivíduos constroem suas identidades no trabalho. A gestão da identidade, que se refere aos processos pelos quais indivíduos constroem, abandonam, revisam e aderem a identidades no trabalho (Watson, 2008), tem sido amplamente estudada. Tais estudos tradicionalmente direcionam a atenção para os processos culturais, normativos e de redes que estão envolvidos na definição de um “quem sou” no ambiente de trabalho que levam o indivíduo a se inserir em seu contexto laboral, ao mesmo tempo em que preserva sua identidade (Felix & Gomes, 2019, Ibarra & Barbulesco, 2010). No entanto, no emergente contexto da economia gig (Burtch, Carnahan, & Greenwood, 2018), conhecido pela atuação de empresas que atuam por meio de trabalhadores de aplicativos, como Uber e IFood (Rosenblat & Stark, 2016), indivíduos atuam de forma cada vez mais independente, com vínculos organizacionais precarizados e estabelecendo relações diretas com clientes (Cheng & Foley, 2019, Duggan, Sherman, Carbery, & McDonnell, 2020).

Até o presente momento, pesquisas sobre a gestão da identidade no trabalho têm mostrado, em geral, que definições identitárias mais duradouras dependem da existência de vínculos estruturados e intensos com uma organização (Brown, 2017, Leitch & Harrison, 2016). Por exemplo, Frandsen (2017) apresentou evidências de que a identidade de indivíduos no trabalho tende a ser influenciada por mudanças na cultura organizacional. Huber e Brown (2017) identificaram que o humor frequentemente é usado como um veículo para comunicar que identidades são ou não

aceitáveis em um contexto organizacional. Por sua vez, Ciocănel, Lazăr, Munch, Harmon, Rentea, Gaba et al. (2018) sugeriram que construir uma identidade pessoal no trabalho associada à forma como a organização é vista facilita o processo de navegação social em uma empresa e tende a levar a formas de recompensa no trabalho.

Apesar de relevantes, esses estudos possibilitam a identificação de uma lacuna de pesquisa. Embora todos eles discutam o papel de normas e estruturas sociais de organizações no processo pelo qual indivíduos constroem suas identidades no trabalho, eles deixam a desejar no que se refere à necessidade de compreender como a gestão de identidades ocorre em contextos menos estruturados. Em uma era na qual local de trabalho não é mais uma expressão que se refere a um edifício corporativo (Barley, 2016) e horário de trabalho não mais se refere a um intervalo pré-definido de tempo (Felix et al., 2018), trabalhadores independentes parecem não mais contar com os vínculos antes vistos como necessários para formular suas identidades profissionais (Kyratsis, Atun, Phillips, Tracey, & George, 2017). Em contextos de tamanha ambiguidade, é possível sustentar que esses indivíduos encontrem orientações para suas autodefinições no trabalho em alguma outra fonte (Petriglieri, Ashford, & Wrzesniewski, 2019). Assim, faz-se necessário compreender onde esses indivíduos encontram guias que orientam a construção de suas identidades no trabalho.

De forma a preencher essa lacuna, busca-se com este estudo compreender como trabalhadores independentes, mais especificamente, trabalhadores de aplicativos gerenciam suas identidades no trabalho. Embora estudos anteriores (Sennett, 1998; Ashforth, Harrison, & Corley, 2008) sugiram que trabalhadores independentes com atuação fora de estruturas organizacionais estáveis tendem a não

construir identidades estáveis no trabalho, essa tese é contestada no presente trabalho. Defende-se aqui que, mesmo sem uma estrutura organizacional que imponha uma rotina coletiva ao trabalhador e sem uma definição clara de papéis laborais inter-relacionados (DeRue & Ashford, 2010), trabalhadores independentes desenvolvem uma identidade no trabalho por meio de rotinas de interações interpessoais, formação autônoma de subgrupos, propósitos coletivos e rivalidade entre tais subgrupos. Esses processos possibilitam a criação de identidades no trabalho, mesmo em condições relacionais precarizadas.

O presente trabalho contribui para a literatura sobre gestão de identidades no trabalho ao explorar as particularidades do processo de formação de identidade de trabalhadores independentes que se sentem órfãos organizacionais, mostrando os caminhos que eles percorrem para burlar a ausência dos guias de ação e da interação grupal. Alguns estudos relacionados a trabalhadores independentes relatam um sentimento de solidão no mercado de trabalho, além das incertezas e ausências de direitos, deveres e representatividades (Nerinckx, 2016; Fleming, 2017; Wentrup, Nakamura, & Ström, 2018), mas não explicam sua formação identitária em tais contextos. Assim, este trabalho oferece uma visão que pode favorecer os trabalhadores da economia gig no sentido de apresentar ideias sobre como minimizar suas ansiedades, suas tensões emocionais e favorecer a criação das conexões para concretização de suas identidades laborais de forma satisfatória.

Capítulo 2

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 A IDENTIDADE NO CONTEXTO DO TRABALHO INDEPENDENTE DE TRABALHADORES DE APLICATIVOS

A literatura sobre identidades é ampla, assim como as definições para o termo. Neste trabalho, em acordo com a teoria da identidade social (Ashforth & Mael, 1989), definimos identidade como os significados associados ao eu, que podem se referir a atributos pessoais (p.e., pontual, inteligente e honesto), relacionais (líder, parceiro ou pai) ou coletivos (funcionário da empresa específica, brasileiro ou praticante de uma dada religião) (Leavitt & Sluss, 2015). Esses significados geram oportunidades e restrições para o *self* (definição do “eu”), uma vez que sua manifestação tende a ocorrer de forma relativamente estável e coerente com as definições que sujeitos traçam para si. Assim, se um indivíduo desenvolve uma identidade de líder honesto de um dado partido político, isso tende a gerar oportunidades de ação e limites comportamentais para que tal identidade se sustente ao longo do tempo. O resultado disso é que identidades tendem a gerar estabilidade, no aspecto intrapessoal, e sociabilidade, no aspecto interpessoal (Felix, 2020).

Apesar de ser relativamente estável, o *self* é frequentemente permeado por dilemas entre o desejo por ser ou interagir de formas opostas (p.e., honesto vs. desonesto; egoísta vs. altruísta) (Brewer, 1991). Diante de tais dilemas, uma identidade tende a manifestar para o *self* significados relativamente estáveis os quais promovem redução de incerteza, autoestima e pertencimento aos indivíduos (Gomes & Felix, 2019). Ainda assim, indivíduos resistem e até abandonam identidades pelo

fato de estas imporem restrições que tendem a levar o indivíduo a conflitos ou rompimentos não intencionais com as fronteiras impostas por elas (Petriglieri, 2011). Dessa forma, uma identidade pode ser entendida como “um equilíbrio resultante de um processo de reflexão que leva à atração e à repulsão em relação a um ou mais significados” relativos a uma identidade (Ashford & Schinoff, 2016, p. 120).

Tal movimento entre atração e repulsa a determinadas identidades valorizadas tende a levar a sentimentos danosos de ansiedade e rejeição de si (Gill, 2015), que por sua vez tendem a ameaçar a estabilidade e a coerência do *self* (Petriglieri et al., 2019). Para se preservar desses sentimentos indesejados, indivíduos criam processos de defesa em diferentes níveis do *self*. No nível individual, a autoestima faz com que mesmo vivenciando uma atração por ser desonesto em um dado momento, um sujeito permaneça emocionalmente confortável em razão de um apreço a si advindo de um histórico de escolhas honestas (Petriglieri, 2011). Nos níveis relacional e coletivo, é o sentimento de pertencimento à relação e ao grupo, respectivamente, que proporcionam a indivíduos uma evitação da ansiedade quando se sentem inclinados a violar significados associados a uma interação ou a uma coletividade (Gomes & Felix, 2019).

Em um mundo em que vínculos ocupacionais trabalhistas têm se tornado mais fluidos, organizações não cumprem mais o mesmo papel no sentido de serem fontes de definições autoidentitárias para os indivíduos (Bauman, 2013). Se no passado organizações e ocupações eram algumas das principais fontes para a criação de uma identidade, hoje tais relações são menos estáveis e, por isso, acadêmicos têm buscado compreender como indivíduos lidam, constroem e mantêm identidades nesse novo contexto (Alvesson & Willmott, 2002; Petriglieri et al., 2019). Diante desse cenário, tem crescido a literatura sobre gerenciamento de identidades (Araujo, Tureta,

& De Araujo., 2015; Felix & Bento, 2018; Zheng, Meister, & Caza, 2020), que se refere ao processo pelo qual indivíduos buscam se adaptar a expectativas externas e internas e se tornarem mais autênticos ao mesmo tempo em que legitimam sua estrutura interna de distintividade (Eller, Araujo, & Araujo, 2016, Kreiner, Hollensbe, Sheep, Smith, & Kataria, 2015). Alguns estudos têm explorado, mais especificamente, como pessoas têm negociado suas definições a respeito de “quem sou eu” em organizações com as quais possuem vínculos permanentes (Kreiner et al., 2015) e temporários (Petriglieri et al., 2019, Petriglieri, Petriglieri, & Wood, 2018).

Em geral, literatura sobre gerenciamento de identidades tem mostrado que o processo de identificação com organizações tende a amenizar as ansiedades inerentes à constituição de uma identidade (Petriglieri et al., 2018). Enquanto alguns mostram evidências de que organizações limitam a expressão de identidades do nível individual (Greil & Rudy, 1984), outros enfatizam que elas possibilitam a criação e expressão de identidades desejadas (Fiol et al., 2009, Thornborrow & Brown, 2009) e segurança psicológica (Kahn, 1990). No entanto, nota-se uma necessidade de melhor compreender como indivíduos lidam com a criação e manutenção de suas identidades em organizações que se mostram menos estruturadas e mais instáveis no processo de assegurar aos indivíduos um espaço para a existência de um eu coletivo (Felix & Cavazotte, 2019; Ibarra & Obodaru, 2016), o que parece ser o caso dos trabalhadores independentes.

2.2 TRABALHO INDEPENDENTE

No mercado laboral contemporâneo, mudanças tecnológicas, geopolíticas e o aumento da integração econômica entre países levaram a um movimento de reformulação das relações de trabalho (Cattani, 2014). Tal movimento levou também

a uma transformação na maneira como pessoas constroem suas trajetórias profissionais (Felix & Cavazotte, 2019), assim como nos tipos de trabalhos disponíveis aos indivíduos (Stanford, 2017). Esse movimento se intensificou entre 2005 e 2015 (Katz & Krueger, 2016) e levou a um cenário em que cerca de um quinto dos trabalhadores estadunidenses passou a trabalhar sem um vínculo de longo prazo com uma organização específica, índice que tende a ser ainda superior em outros países (Petriglieri et al., 2019). Assim, nota-se uma crescente necessidade de estudar o fenômeno dos trabalhadores independentes, uma vez que tal modalidade de trabalho carrega consigo uma elevada promessa de liberdade e autonomia aliada a níveis mais elevados de risco e precarização do trabalho (Kahancová, Meszmann, & Sedláková, 2020).

Estudos recentes têm buscado compreender as estruturas dos trabalhos independentes, assim como suas consequências, mas há uma necessidade de melhor compreender as experiências dos indivíduos nesse contexto emergente (Petriglieri et al., 2019). Anos após Arthur e Rousseau (2001) haverem apontado uma transformação na natureza do trabalho que passava a contestar a duração e natureza dos vínculos entre organizações e trabalhadores, alguns seguem apontando a necessidade de melhor compreender as nuances das relações laborais que se criaram desde então (Ashforth, Schinoff, & Brickson, 2020, Wittman, 2019). Com o declínio das relações mais rígidas e previsíveis de trabalho e com a emergência da economia gig (Duggan et al., 2020), faz-se necessário um melhor entendimento das experiências que têm sido vivenciadas por trabalhadores contemporâneos. Estudos sobre identidade e identificação, por exemplo, construídos por décadas sob o alicerce de relações de trabalho tradicionais e de longo prazo, devem passar, portanto, por um

momento de atualização à realidade presente na vida dessas formas mais recentes de trabalho.

Alguns trabalhos têm sido realizados com trabalhadores independentes, os quais têm revelado um sentimento de insegurança dominante como principal consequência comum (Petriglieri et al., 2019). Por exemplo, estudos etnográficos mostraram a existência de elevados níveis de ambiguidade nas relações constituídas com outros trabalhadores (Gruen & Mimoun, 2019) e no processo de organização do tempo dedicado ao trabalho (Evans, Kunda, & Barley, 2004). Outros estudos mostraram também a incerteza que a falta de criação de um laço social (Petriglieri et al., 2019) e de fronteiras mais definidas entre trabalho e vida pessoal podem causar (Roberts & Zietsma, 2018). Tais relatos dirigem a atenção para trabalhadores que têm buscado lidar com uma escassez de segurança e legitimidade em relações voláteis de trabalho, nas quais são chamados de “agente livre” com uma liberdade frequentemente contestada na literatura corrente (Burtch et al., 2018). Uma vez que os estudos sobre o tema têm revelado a vivência de altos níveis de ansiedade, depressão e horas excessivas de trabalho, a liberdade nesse tipo de trabalho emergente tem sido amplamente contestada e vista como uma nova versão dos tradicionais eufemismos organizacionais (Chan, Nair, & Rhomberg, 2019).

Neste trabalho, explora-se uma faceta específica do trabalho independente: a maneira como esses trabalhadores lidam com suas identidades no contexto laboral. Pretende-se compreender melhor como, ao performarem suas atividades profissionais sem a existência de um vínculo com uma estrutura organizacional que estabeleça uma rotina coletiva ao trabalhador e sem um estabelecimento de papéis laborais conectados hierarquicamente entre si (DeRue & Ashford, 2010), esses trabalhadores independentes desenvolvem suas identidades no trabalho. Mais

especificamente, desenvolveu-se um foco no caso de um tipo emergente de trabalhadores independentes: os trabalhadores de aplicativos.

2.3 TRABALHADORES DE APLICATIVOS (*APP-WORKERS*)

Há anos, plataformas de mídias digitais têm buscado gerenciar e influenciar o consumo de seus usuários (Moodley, Chiclana, Caraffini, & Carter, 2019). Tais plataformas têm utilizado algoritmos, fórmulas computacionais que geram decisões de forma automatizada fundamentadas em modelos estatísticos e regras sem uma interferência humana direta (Agung & Darma, 2019). Trata-se de instruções com aprendizagem autônoma que orientam um computador a seguir passos designados a cumprir objetivos (Mann & O'Neil, 2016). Por serem apresentados como objetivos e de natureza matemática, algoritmos tendem a ser vistos como confiáveis e impessoais e serem pouco contestados (Duggan et al., 2020).

Mais recentemente, algoritmos também passaram a ser aplicados para gerir não apenas a maneira como indivíduos consomem serviços na internet, mas seu próprio trabalho (Schildt, 2017). Em plataformas como o Uber, algoritmos são usados para conectar consumidores e trabalhadores (Rosenblat & Stark, 2016), assim como para avaliar o trabalho realizado e determinar a remuneração bonificada dos indivíduos (Duggan et al., 2020). O uso desses aplicativos pelos *app workers*, tende a levar o trabalhador a altos níveis de engajamento com o trabalho, embora sem uma conexão tradicional formalmente estabelecida com a organização.

No entanto, dada a natureza fragmentada das relações estabelecidas entre trabalhador e organização promovida pela plataforma, a reciprocidade relacional dos vínculos mais tradicionais tende a não ser encontrada em tal forma laboral (Sherman & Morley, 2020). Práticas de designação do trabalho, avaliação de desempenho e

feedback também existem no contexto do trabalhador de aplicativo (Duggan et al., 2020). Entretanto, a impessoalidade na relação com a organização e com colegas de trabalho cria um cenário no qual não ficam claros os fundamentos essenciais que levam ao equilíbrio de contratos sociais (Wood, Graham, Lehdonvirta, & Hjorth, 2019). Assim, possíveis abusos não são percebidos tão facilmente, uma vez que cálculos automatizados e impessoais, e não pessoas, são vistos como os responsáveis pelas decisões contidas nas relações de trabalho. Nesse contexto de abundante impessoalidade, as relações com colegas de trabalho e o senso de cultura, identidade e identificação tornam-se vagos (Panteli, Rapti, & Scholarios, 2019), o que justifica a realização da presente pesquisa.

Capítulo 3

3 METODOLOGIA

3.1 MATERIAIS E MÉTODO

O presente estudo foi realizado sob uma perspectiva qualitativa, mais especificamente utilizando o método da *grounded theory* (teoria fundamentada nos dados) (Charmaz, 2009). A escolha por essa metodologia deveu-se ao fato de que o fenômeno da identidade em grupos de trabalhadores independentes, que se conectam entre si de forma menos estruturada (Duggan et al., 2020), não se encontra explorado previamente em suas particularidades em estudos anteriores. Assim, ainda que a Teoria da Identidade Social (Ashforth & Mael, 1989) e achados recentes sobre trabalhadores independentes e trabalhadores de aplicativos tenham sido empregados neste estudo como conceitos sensibilizadores (Bowen, 2006) adotou-se aqui uma postura de visitar o campo sem que esse processo seja orientado por alguma teoria prévia (Glaser, Strauss, & Strutzel, 1968). Assim, buscou-se desenvolver uma teoria substantiva sobre o fenômeno proposta que seja fundamentada nos dados obtidos no campo.

A princípio, faz-se necessário fazer um breve relato sobre a metodologia que utilizaremos nesse trabalho, a *Grounded Theory* (Teoria Fundamentada nos Dados, Charmaz, 2009). Essa metodologia foi criada por Barney G. Glaser e Anselm L. Strauss, 1967, mas que sofreu avanços e modificações, conforme a visão e perspectivas de outros pesquisadores. Aqui, utiliza-se como base, a perspectiva de Charmaz, 2009.

Um ponto importante dessa metodologia é a exploração das ideias já na fase introdutória da coleta dos dados através de uma redação analítica, ou seja, é uma teoria que se fundamenta nos próprios dados, o que conhecemos como teoria substantiada.

Seguindo todo o processo sistematizado desse método, foi dividido em etapas as ações desenvolvidas por esta pesquisa para se chegar aos resultados:

Etapa 1: Iniciou-se percebendo, através da intuição e observação, de uma forma geral como é a vida dos trabalhadores independentes de aplicativos. Por meio de contatos com a rede de relacionamento do pesquisador, foram obtidas as primeiras percepções, a princípio com uma curiosidade pré-definida, mas ciente de que poderia haver uma expansão de fatores que gerariam outras curiosidades e direcionamentos convergentes ou divergentes da primeira. Foi montado um roteiro semiestruturado, preservando a flexibilidade característica da própria metodologia, e coletamos os dados e abriram-se os olhos para enxergar muito além do ponto inicial, e sentir a necessidade de novas ondas de coletas de dados;

Etapa 2: Dos dados coletadas na primeira etapa, associado a observações, foram destacados pontos intrigantes que serviram de reflexos para uma nova onda de coleta de dados. Foram identificados esses pontos com uma codificação qualitativa, refinando os dados para dá suporte a comparação com outros segmentos de dados (Charmaz, 2009) que foram colhidos de outras visitas ao campo. Com as particularidades analisadas já na primeira onda de entrevistas, foi possível diversificar o nosso público alvo, pois identificou-se a possibilidade de criar algum viés em relação a restrição ou limitação do perfil desses participantes das entrevistas, motivo do qual foi decido incluir faixas etárias diferentes, ambos os sexos, mas continuamos no critério base de ser trabalhador por aplicativo, mesmo que exercessem outras

atividades. Esse processo, de visita ao campo e coleta de dados, se findou a partir do momento em que identificamos, durante a comparação, a repetição dos dados e conseqüentemente a suficiência para o alcance do objetivo da pesquisa;

Etapa 3: Nessa etapa, já com os dados das entrevistas em mão e todo o processo de codificação e comparação, foi concluída a categoria analítica através da construção de códigos conectados entre si, esses códigos foram formados através da comparação dos trechos com significados comuns, trechos que foram baseados nos relatos intrínsecos dos participantes e transformados em frases no gerúndio, conforme direcionamento da metodologia. Ressalta-se que para conclusão dessa etapa foi feita visita à literatura apenas para averiguar se nas categorias identificadas existia similaridade ou não a estudos anteriores.

Etapa 4: Charmaz (2009) determina que a codificação é o que liga os dados coletados à teoria que emerge para explicar esses dados. A elaboração de memorando nessa etapa deu suporte para explicar as categorias através do processo de anotações analíticas, comparativas e reflexivas. Foi construído um modelo que sintetizou a teoria emergente dessa pesquisa, o qual teve como base as pressuposições levantadas tendo das categorias da Teoria Fundamentada nos dados.

3.2 AMOSTRAS INICIAIS E EXPANDIDAS

Inicialmente, uma amostra de trabalhadores independentes foi selecionada e entrevistada tendo como base um protocolo de entrevistas construído a partir dos objetivos do estudo e dos conceitos sensibilizadores apresentados na revisão da literatura. Tal processo levou, inicialmente, à realização de 10 entrevistas, com trabalhadores independentes que atuam em plataformas de aplicativos, *a priori*, sem critério determinado para esse quantitativo apenas por iniciar as entrevistas com a

rede de relacionamentos da pesquisadora. A partir da primeira leva de entrevistados foi utilizado o método bola de neve para o qual foi solicitada a indicação de outros possíveis entrevistados, e que a única exigência seja a sua atuação em aplicativos.

Após essa etapa, os dados iniciais foram analisados por meio de memorandos e códigos de primeira ordem, geralmente representados por meio de verbos no gerúndio que transmitissem significados próximos à ação contida nos dados (Charmaz, 2009), com uma natureza mais descritiva (Felix & Cavazotte, 2019). Em seguida, realizou-se um segundo nível de análise, no qual buscou-se agrupar códigos de primeira ordem com significados similares e nomeá-los com termos mais abstratos e de cunho teórico (códigos de segunda ordem). Estes, por sua vez, foram também agrupados em códigos ainda mais abstratos e analíticos, chamados dimensões agregadas, que revelaram as categorias centrais apresentadas no estudo.

De acordo com o método empregado, nessa etapa inicial de coleta e análise dos dados, foi esperado que novos questionamentos de cunho teórico emergissem, e isso levou a ajustes no protocolo de entrevistas e à busca por novos participantes que apresentassem características distintas as quais permitissem explorar essas questões (por exemplo: trabalhadores mais jovens, mais velhos, homens, mulheres, que possuem outro emprego e que trabalham apenas de aplicativos) emergidas até então.

A partir desse momento, foi realizado uma visita mais estruturada à literatura de maneira a identificar linhas de estudos que permitissem dialogar com a teoria substantiva gerada neste trabalho e alcançar uma discussão a qual insira a teoria derivada no debate acadêmico contemporâneo sobre o tema.

O processo de ondas de coleta e análise de dados orientado por questões que levassem à construção de uma teoria, chamado amostragem teórica (Fontanella, Luchesi, & Saidel, 2011), ocorreu por 6 vezes, até que novas idas ao campo não

levaram mais ao surgimento de novas categorias ou dimensões agregadas (suficiência teórica) (Charmaz, 2009). Tal processo iterativo levou à realização de entrevistas com 40 trabalhadores independentes atuantes em plataformas de aplicativos.

3.3 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES

Para o alcance do objetivo da pesquisa houve a limitação de contatar profissionais que fossem atuantes nos aplicativos (*app work*), sendo aplicativos de transportes urbano e entrega de refeições. Na primeira onda de coleta de dados, foi entrevistado um total de 10 trabalhadores, dos quais 6 trabalhadores por aplicativo de transporte urbano, e outros 4 de entrega de refeições. Todos eles eram homens, tinham em sua atividade como trabalhadores independentes na plataforma por aplicativo sua única ocupação e estavam na faixa etária entre 25 e 36 anos. Assim, na segunda onda de coleta de dados, na qual foi entrevistado outros 9 trabalhadores, buscou-se incluir também mulheres. Na terceira, também foram entrevistados profissionais acima de 36 e abaixo de 25 anos e que tivessem outra ocupação. Da quarta até a sexta e última onda de coleta de dados, foram entrevistados sujeitos com essas diferentes características, de maneira a buscar múltiplas perspectivas que permitissem maior variabilidade aos dados (Gomes & Felix, 2019).

Os participantes da pesquisa foram, predominantemente, homens (33) e que trabalhavam em pelo menos duas atividades profissionais (4). A faixa etária foi variada, 4 possuíam menos de 25 anos, 22 entre 25 e 34 anos, 11 entre 35 e 44, 2 entre 45 e 54 anos e 1 possuía 55 anos ou mais. Todos os entrevistados atuavam, no momento da realização da entrevista, em pelo menos uma organização no modelo de *app-work*. A maioria trabalhava em uma empresa de transporte público (21), enquanto

alguns desempenhavam suas atividades na área de entrega de alimentos (19). Outro aspecto identificado foi em relação ao grau de instrução, no qual foi percebido que os trabalhadores de aplicativo de transporte tinham maior grau de escolaridade em relação aos de aplicativo de entrega de alimentos.

3.4 PROTOCOLO DE ENTREVISTAS

O protocolo final que orientou a realização das entrevistas foi iniciado com perguntas que envolveram aspectos de idade, gênero, escolaridade, e estado civil, assim como perguntas gerais sobre a trajetória de carreira dos participantes da pesquisa. Em seguida, foram realizadas perguntas a respeito da motivação para atuar no trabalho independente em aplicativos, e sobre sua identidade no trabalho. Além disso, indagar sobre ações organizacionais que promovessem um senso coletivo, de pertença ou alguma forma de visão grupal entre os trabalhadores atuantes na plataforma. Outras perguntas foram dedicadas a compreender como ocorre a existência de eventuais formas autônomas de criação, manutenção e descontinuidade de grupos informais dentre os trabalhadores da plataforma. Conforme os preceitos da teoria fundamentada, a condução das entrevistas foi feita de forma flexível, visto que no decorrer das entrevistas novas indagações poderão ser necessárias, fazendo com que o protocolo não seja um roteiro literal, mas uma orientação semiestruturada para a condução das entrevistas (Charmaz, 2009).

A construção do protocolo inicial, foi orientada para alcançar as respostas necessárias para os objetivos do trabalho, mas ao mesmo tempo tendo em mente que se tratava de um roteiro de entrevista, podendo se flexibilizar conforme o momento de conversa com o entrevistado. Foram perguntas como referência:

- a) Fale-me sobre sua experiência profissional, sua trajetória de carreira; O que o levou a trabalhar com aplicativo [nome do aplicativo]?;
- b) De que você gosta e de que não gosta em seu trabalho?
- c) O que o motiva a trabalhar? O que faz você ter vontade de trabalhar?
- d) Como você se identifica hoje profissionalmente?
- e) Você cria rotina de trabalho, usa vestes específicas para trabalhar, tem horários pré-estabelecidos? Se sim, o que o fez criar essa rotina?
- f) Algumas pessoas quando trabalham em uma organização trocam informações com seus colegas de trabalho e interagem com eles. Isso ocorre no seu trabalho? Se sim, como?
- g) Em que momentos você se sente sozinho no trabalho pela plataforma [nome do aplicativo]? E em que momentos você se sente participando de uma coletividade, de um grupo? Explique detalhadamente esses momentos em que você se sente fazendo parte de uma coletividade/grupo;
- h) Quando você se depara com alguma situação conflitante ou desconfortável no seu trabalho, como você costuma resolver? Apenas por suas ações pessoais? Há alguma colaboração com a organização ou algum colega de trabalho? Poderia citar um exemplo?
- i) Você se sente membro do grupo de trabalhadores do [nome do aplicativo]? Se sim, o que te faz sentir parte desse grupo? Se não, o que faz que você não se sinta parte desse grupo?

Finda a primeira etapa, foram analisados os dados coletados que deram suporte para desenvolver a primeira categoria, percebendo-se a necessidade de uma

reformulação do foco da entrevista, passou-se a aprofundar mais os critérios comportamentais relacionado à formação da identidade e a inter-relação dos trabalhadores independentes enquanto grupo formado. Outro aspecto aprofundado nas demais visitas ao campo foi a influência do ambiente organizacional na produtividade e sua relação com a formação identitária, e baseados na teoria fundamentada foi mantida a flexibilidade do protocolo de entrevistas favorecendo a integração e dinâmica com os entrevistados.

As primeiras entrevistas foram realizadas através de chamadas telefônicas sendo os dados transcritos para análise e formação dos códigos iniciais. Posteriormente foram realizadas as visitas ao campo, para além de coletar informações diretamente com os entrevistados, observar os comportamentos e aspectos intrínsecos que também favoreceram o alcance do objetivo da pesquisa.

Esse processo de visita ao campo foi considerado finalizado quando notou-se uma suficiência dos dados, ou seja, quando as respostas dos entrevistados já se assimilaram ou quando o material coletado foi considerado suficiente para responder aos objetivos propostos pelo trabalho.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Inicialmente foi construído documentos amplos que dessem uma visão generalizada da posição do profissional relacionado à falta de uma estrutura organizacional, o que foi denominado de órfãos organizacionais, para identificar alguma ligação com a construção identitária.

Posteriormente, pode-se determinar os códigos de primeira ordem, com os primeiros resultados em mãos, aplicando a teoria fundamentada nos dados (*grounded*

theory) (Charmaz, 2009), e usando o princípio da comparação constante. Alguns significados que se repetiram nos dados serviram como base para construirmos esses códigos de primeira ordem, tais quais o ambiente organizacional, gestão da identidade, preocupação com a produtividade e o sentimento de pertencimento a um grupo.

Já alcançada a suficiência teórica nas respostas, pudemos consolidar os códigos de primeira ordem e determinar pontos convergentes nas entrevistas que substanciaram os códigos de segunda ordem, e dimensões emergiram, como precarização, personalização, ambiente organizacional, produtividade e pertencimento.

Essas dimensões de segunda ordem foram agrupadas e conectadas às dimensões de primeira ordem, sendo sintetizada na Figura 1 a estrutura das categorias encontradas.

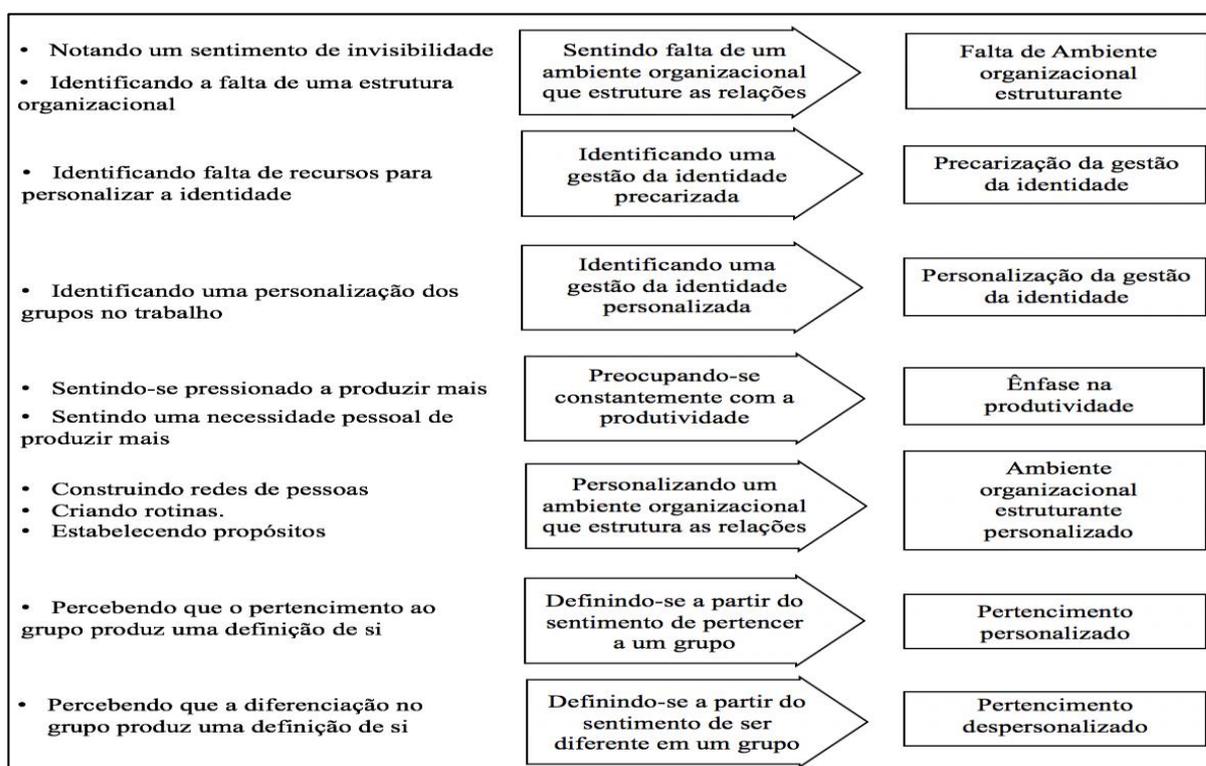


Figura 1: Estrutura dos códigos derivados na análise
Fonte: Dados da pesquisa

Capítulo 4

4 RESULTADOS

Nesta seção, apresenta-se os resultados encontrados nesta pesquisa. A estrutura analítica apresentada, conforme o modelo teórico, é fruto das interações com os dados, o que gerou categorias, e correlacionando essas categorias, sustentamos cinco proposições:

a) Proposição 1 (P1): a falta de um ambiente estruturado leva o indivíduo a perceber características coletivas como suporte a uma gestão personalizada, ao mesmo tempo em que pode identificar a falta dessas características como base para precarização identitária;

b) Proposição 2 (P2): a precarização ou a personalização da identidade provoca uma pressão tanto individual quanto grupal de ênfase na produtividade;

c) Proposição 3 (P3): a ênfase na produtividade induz a construção de um suposto ambiente estruturado;

d) Proposição 4 (P4): um ambiente estruturado leva a um sentimento de pertencimento e de coletividade, favorecendo o gerenciamento de uma identidade organizacional;

e) Proposição 5 (P5): um ambiente estruturado leva a um sentimento de pertencimento e de coletividade, sem perder a consciência do “quem eu sou”, favorecendo a construção da identidade individual.

A figura 2 ilustra o modelo proposto, que relaciona as proposições.

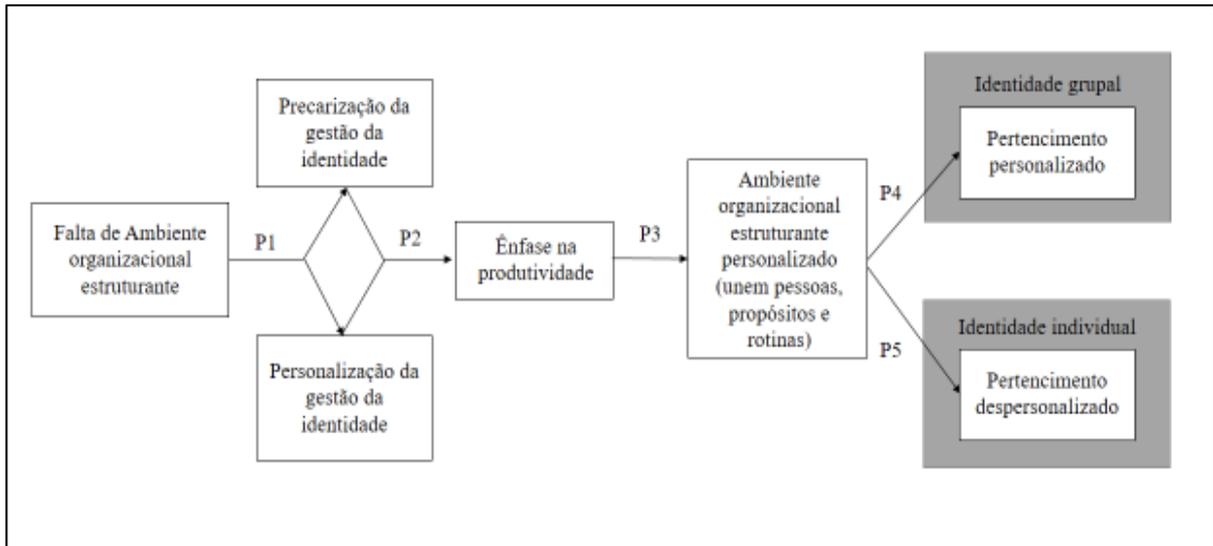


Figura 2: Modelo sobre a coconstrução de identidades no trabalho por *app-workers*
 Fonte: Dados da pesquisa

4.1 ENTENDENDO AS CONSEQUÊNCIAS DA FALTA DE UM AMBIENTE ESTRUTURADO

Os dados coletados deram suporte para identificar que os trabalhadores de aplicativos entrevistados, quando adentraram para esse trabalho, se depararam com um ambiente organizacional pouco estruturado, e isso por um lado provocou um sentimento de liberdade, e que por outro instigou uma sensação de isolamento e invisibilidade. Apresenta-se abaixo exemplos de relatos que fundamentaram essa categoria inicial do nosso modelo.

“Eu acho que a gente não consegue sentir muito a empresa no dia a dia, e isso acontece porque não tem alguém com quem a gente possa falar lá. É tudo por meio do aplicativo, então meio que a empresa existe, mas não existe.” (E1).

“Assim que me cadastrei no aplicativo, já senti um peso sendo retirado, aquele da cobrança do dia a dia por parte do meu chefe, pois acordar todo dia e não ser cobrado de chegar na hora, o medo de chegar atrasado, não tem sensação melhor, mas por outro lado a gente que sai de um emprego formal sente falta daquela estrutura formal, de cobrança.” (E2).

Nota-se que na primeira fala existe uma ausência percebida, não só em relação à estrutura organizacional no que se refere ao físico, ao local para onde se dirigir e ter como base, mas também em relação à ausência de pessoas, da relação interpessoal. Já no segundo relato, percebem-se as benesses da liberdade do *app work*, experienciada nos primeiros momentos de inserção, passando a se esvaír com o tempo e retornando à necessidade de controle e formalidade.

Em alguns casos, a noção da falta de um ambiente organizacional estruturante se deu apenas quando houve necessidade de o trabalhador buscar auxílio junto a administração do aplicativo. No primeiro relato a seguir, o entrevistado cita a expressão “caiu a ficha”, no momento em que percebe a situação de invisibilidade perante a empresa e a necessidade de personalizar a gestão do “quem eu sou” no trabalho. Outro fato identificado foi que a inexistência de recursos para a criação de uma camada identitária coletiva mais palpável é gerada justamente pela ausência de um ambiente organizacional formal. Diante de tal ausência, eles acabam improvisando e criando formas de personalizar em grupo o próprio carro de forma a criar uma identidade. Assim, criam pequenas ilhas de identidade coletiva entre outros motoristas da categoria.

“Tive um problema com um passageiro que me fez perceber que eu tinha que resolver meus problemas sozinho, não tinha amparo nenhum da organização, ainda recorri ao aplicativo, mas recebi uma mensagem que eles não se responsabilizavam pelas ocorrências de trabalho que eu que tinha que resolver meus problemas, aí me vi sozinho, caiu a ficha que eu era o dono de mim mesmo.” (E 3)

“Essa falta, essa coisa meio invisível, meio que é tudo pelo algoritmo, faz com que a gente acabe meio que tenha se sentir meio perdido em relação a quem nós somos e dar o nosso jeito. Um dia desses eu comprei uma plaquinha com Leds e dei para uns oito amigos que também trabalham pra poder meio que

criar uma sensação de que a gente é um grupo. Resolveu, mas fica feio, porque é coisa que a gente compra barato na internet, meio mal feito, seria mais bacana se fosse algo oficial. Fica com uma cara meio de pirata, sabe?” (E 7)

Assim, uma forma para burlar a ausência de estrutura organizacional e proporcionar o processo de construção identitária é a formação de grupos informais e, ao tempo em que identificam a precarização na gestão da identidade, criam estratégias de personalização do grupo, e conseqüentemente a personalização da gestão da identidade. Os relatos a seguir ilustram essa ideia:

“A gente tem estratégia de trabalho, sempre a gente faz rodízio para trabalhar em horários perigosos e em lugares perigosos também, é uma forma da gente sempre tá se ajudando, porque assim todo mundo ganha mais um pouco e também se protege. Tem grupo até que está imitando a gente.” (E 12)

“Hoje eu faço parte de três aplicativos de entrega, mas cada um tenho amizade do trabalho, cada aplicativo tenho minhas relações de amizade, me sinto trabalhando em três lugares diferentes e mesmo que as vezes tenho mesmos amigos em dois ou até mesmo nos três aplicativos a gente conversa meio que de forma diferente quando fala de cada um deles, a gente tem símbolo diferente, quase tudo diferente, mas no fim faço o mesmo trabalho e acho que sou a mesma pessoa.” (E 9)

Uma das questões principais da pesquisa se refere ao processo de coconstrução identitária do trabalhador de aplicativos. Inicialmente, deparou-se com a necessidade de determinar o início desse processo, e os relatos anteriores demonstraram que ele se inicia com a conscientização da falta de estrutura formal nessa modalidade de trabalho. Os trabalhadores de aplicativos se deparam com grupos construídos que se personalizam com a prática de estratégias as quais os diferenciem uns dos outros, mostrando uma personalização da gestão da identidade, ao tempo em que percebem a ausência de mecanismos para personalização identitária, precarização, vinda do aplicativo. Essas evidências levaram à primeira proposição deste estudo.

Proposição 1: A falta de um ambiente organizacional estruturado leva a uma precarização da gestão da identidade e a uma personalização da gestão da identidade.

4.2 COMPREENDENDO A ÊNFASE NA PRODUTIVIDADE

A precarização e a personalização da gestão da identidade apresentados anteriormente mostraram haver implicações sobre a ênfase dos trabalhadores de apresentarem um elevado nível de produtividade. O ambiente de instabilidade e insegurança direcionou o foco dos trabalhadores para a produtividade, mas era necessário, conforme o posicionamento dos entrevistados, criar uma forma de minimizar as intempéries através da união de esforços, mesmo que de maneira informal. Na maioria dos casos, os entrevistados expuseram sentir maior motivação e segurança para o trabalho quando inseridos em grupos informais, mas por outro lado também expuseram uma maior pressão para aumentar a produtividade em decorrência da inserção nos grupos, mesmo que o sentimento positivo da coletividade e o resultado da produção gerassem resultados positivos individualmente. Codificamos esses casos como “Preocupando-se constantemente com a produtividade”. A seguir, apresenta-se relatos que mostram esses aspectos sobre foco da produtividade, tanto em âmbito individual como coletivo e suas nuances.

“Como a gente está o tempo todo pensando em como produzir, vai formando coletividades, grupos de apoio, que fazem com que a gente sinta que existe sim, uma cola que nos faz ser um, mesmo que não haja a organização atuando por trás. A organização somos nós mesmos. É um laço que se cria, mas que é fruto da necessidade de se organizar coletivamente pra poder ganhar um gás, se sentir mais motivado, produzir mais.” (E26)

“A gente tem estratégia de trabalho, sempre a gente faz rodízio para trabalhar em horários perigosos e em lugares perigosos também, é uma forma da gente

sempre estar se ajudando, porque assim todo mundo ganha mais um pouco e também se protege. Tem grupo até que está imitando a gente.” (E29)

As falas sugerem que a precarização e a personalização da gestão identitária são os fatores os quais levaram a formas razoavelmente improvisadas e informais de organização. Entretanto, como essa associação possui como ênfase a necessidade de aumentar a capacidade de extrair resultados financeiros da atividade laboral, nota-se que ela aumenta a ênfase na produtividade. Desta forma propõe-se que:

Proposição 2: A precarização e a personalização da gestão da identidade levam a uma maior ênfase na produtividade.

Diante da ênfase em produzir, os entrevistados relataram que, informalmente, criam grupos para lidar com suas necessidades de possuírem um ambiente organizacional estruturante personalizado. Esse ambiente permite que eles interajam circunscritos em uma atmosfera mais propícia a suprir as deficiências da inexistência de um ambiente formal da organização. Os relatos mostraram três tipos de objetivos principais desses elementos que criam esse ambiente estruturante que os ajudam a enfrentar a necessidade de produzir melhor: a união de pessoas (possibilita que indivíduos se conectem), propósitos (tornam possível que indivíduos com objetivos comuns se organizem) e rotinas (possibilitam que indivíduos com atividades regulares comuns se conectem). Os três exemplos a seguir ilustram essa ideia:

“A gente teve que se organizar, e os grupos se formam meio que pelas pessoas que estão juntas em um determinado momento e acabam virando um grupo mesmo pra todo mundo produzir mais. Os ‘Guardiões’, grupo que participo mesmo, foi assim.” (E35). (unem pessoas).

“Tem grupo feito por mulheres e o objetivo é proteger as mulheres de passageiros que sejam inconvenientes, para ajudar a ter estratégias para mulheres escolherem corridas, então às vezes é de acordo com o objetivo.” (E31) (unem propósitos).

“Eu participo de um grupo que é do pessoal do futebol de domingo, então acho que pode ser isso também, uma atividade de rotina, que descontra para a gente produzir mais depois.” (E38). (unem rotinas).

Assim, propõe-se que:

Proposição 3: A ênfase na produtividade conduz a um ambiente organizacional estruturante personalizado, o que ocorre por meio da união de pessoas, propósitos e rotinas.

4.3 AS IDENTIDADES: OS LAÇOS QUE CRIAM NÓS

De acordo com a análise realizada, apesar de trabalharem em uma organização com baixo nível de estruturação organizacional, a criação de um ambiente organizacional estruturante personalizado possibilitou a criação da identidade dos *app-workers* em dois níveis: grupal e individual. No nível grupal, nota-se que as personalizações realizadas conferem aos que as adotam um senso de que pertencimento a uma coletividade possui significado para os que dela participam. Esse pertencimento comunica expectativas de comportamento e papéis e passam a se constituir como partes integrantes do self dos participantes. Os relatos a seguir exemplificam tal ideia.

“As nossas motos são personalizadas, a gente criou uma marca bem bonita, me sinto sim diferente dos outros grupos que a gente sabe que existe, o meu grupo é o maior porque foi o primeiro a ser criado aqui na cidade e hoje é um pouco difícil de entrar, logo porque a gente tenta se proteger da violência desse povo ruim que quer manchar o nosso nome, nosso grupo não entra qualquer um.” (E31).

“A gente cria essas coisas de caveira, de faca na caveira, mas no fim é tudo pra fazer a gente produzir mais. De um lado, a gente se sente mais conectado àquele grupo que está usando a mesma personalização, é meio que a nossa tribo, que quer ser bem vista, tem que mostrar que está produzindo. De outro, pra criar esses grupos, a gente investe dinheiro nosso, símbolo pra colocar no

carro, essas coisas. Vai colocando mais e mais pressão pra gente ter que ser produtivo. Tem o grupo que aceita qualquer corrida, o nosso da caveira é conhecido pela estratégia de pegar aquelas com preço dinâmico mais alto. Isso significa horários alternativos, lugares mais perigosos. Por isso a gente é o caveira!” (E29).

Assim, mesmo na ausência de um ambiente estruturado, encontra-se evidências de que os *app-workers* entrevistados se associam a coletividades das quais passa a se sentir parte, desenvolvendo, assim, sua identidade no nível grupal de análise. Desta forma, propõe-se que:

Proposição 4: Um ambiente organizacional estruturante personalizado possibilita a criação de um senso de pertencimento personalizado.

No entanto, não é somente no nível grupal e voltado para um pertencimento personalizado que foram identificados elementos de formação identitária. Alguns entrevistados também revelaram uma formação de identidade no nível individual de análise, ao mostrarem um senso de pertencimento despersonalizado, ou seja, que ocorreu independentemente da formação de grupos, focado no próprio indivíduo. Esse pertencimento não se refere a qualquer coletividade e fornece ao indivíduo um sentimento de ser único e distinto. As falas a seguir ilustram essa forma de identidade identificada.

“Ah, esse ambiente me dá a base para que eu me sinta sendo alguém único, porque eu sou visto. Eu estou em um grupo, mas dentro desse grupo, eu sou o mais tranquilo. Então se você me perguntar quem eu sou, eu sou o tranquilo, é assim que eu me vejo. Sem esse grupo, se fosse como era no começo, que era só eu e o aplicativo, ninguém me veria, seria até difícil eu desenvolver uma forma de responder a esse ‘quem sou eu’.” (E40).

Ao “ser único”, o indivíduo passa a “ser visto”, elemento essencial para a formação identitária. Este trabalho tem o mérito de mostrar que isso ocorre dentro de

organizações informais constituídas em um ambiente organizacional desestruturado.

Assim, sugere-se que:

Proposição 5: Um ambiente organizacional estruturante personalizado possibilita a criação de um senso de pertencimento despersonalizado.

Capítulo 5

5 DISCUSSÃO

Alguns estudos defendem que quando há referência a trabalhadores independentes, logo vêm à tona os aspectos da ausência de direitos, deveres e de representatividade (Nerinckx, 2016; Fleming, 2017; Wentrup, Nakamura, & Ström, 2018). Isso ocorre porque a exiguidade desses aspectos jurídicos ou legais são consequências de uma ausência de um ambiente organizacional estruturado, o que provoca um sentimento de solidão, os quais já foram denominado de órfãos organizacionais. Essa falta de referência, devido principalmente à ausência de um ambiente estruturado e de conexões estáveis, acarreta aumento de ansiedade, sentimento de isolamento e insegurança, dificultando a determinação identitária (Wentrup, Nakamura, & Ström, 2018). Tais aspectos também foram encontrados nesta pesquisa, que, portanto, corrobora a literatura que já expressava relatos de situações relacionais entre indivíduo e ambiente organizacional na construção da identidade no mercado laboral contemporâneo (Thornborrow & Brown, 2009; Kahn, 1990).

Em meio a divergências teóricas sobre o papel dos grupos na formação identitária, inclinou-se a explorar a importância da coletividade na determinação da identidade. A formação identitária se deu com a existência de grupos com relações mais estáveis e o indivíduo (no caso, o trabalhador independente). Esses grupos são construídos para criar um sentimento de pertencimento que favorece a construção do “Eu indivíduo” e “Eu coletivo”. Adentrando no processo de coconstrução da identidade dos trabalhadores independentes, partindo de uma ausência de ambiente

organizacional estruturado, e indo além da necessidade de criar conexões para consciência do “eu” indivíduo e “eu” indivíduo no grupo, acrescenta-se uma visão mais holística sobre a gestão da identidade dos trabalhadores de aplicativos, unificando estudos que abordam aspectos pessoais, sociais, estruturais e culturais (Huber & Brown, 2017; DeRue & Ashford, 2010; Roberts & Zietsma, 2018). Houve uma identificação com pesquisas que adotam a necessidade das conexões e vínculos (Gomes & Felix, 2019; Bauman, 2013; Araujo et al., 2015, Felix & Bento, 2018, Zheng et al., 2020), para construção identitária, mas não apenas com ambiente arquitetado dentro de uma formalidade, pois mesmo em meio a um ambiente precarizado, existem estratégias emergentes de coconstrução identitária.

O trabalho independente e suas nuances tendem a quebrar os laços sociais existentes nos trabalhos considerados formais trazendo como consequência principal a insegurança e incerteza laborais (Petriglieri et al., 2019). Agregou-se a esse achado a ideia de que existe a necessidade de um sentimento de pertencimento a um grupo, para burlar o eufemismo organizacional e suavizar ou erradicar essas consequências maléficas, e identificou-se que os vínculos aumentam a motivação e segurança reduzindo incertezas e facilitando o posicionamento identitário. Isso se deve aos laços sociais construídos, mesmo que informais, e reduzem a ansiedade na formação da identidade. Assim, a interação informal construída entre os participantes dos aplicativos, visa preencher lacunas, não só de rotinas e padrões, mas também de parâmetros que sirvam de suporte para identificar semelhanças e dissemelhanças na definição do *self*.

No entanto, é a ênfase na produção que faz criar ambientes os quais convergem esforços e propósitos, que afloram ao mesmo tempo um sentimento de pertencimento personalizado, quando o próprio grupo determina identidade grupal; e

pertencimento precarizado, quando o indivíduo determina suas características distintas dos demais, assim construindo uma identidade e uma definição clara do “Eu”. Esses ambientes de conversão são grupos criados pela iniciativa dos próprios trabalhadores independentes que a princípio priorizam a produção, gerando um ambiente de segurança e motivação ao trabalho, aumentando o engajamento, mas passam a ser vistos como laços que criam nós (Felix & Bento, 2018; Zheng et al., 2020).

Em geral, ao explorar o processo de construção de identidade dos trabalhadores de aplicativos, trilhou-se vias teóricas que fizeram reforçar resultados antes já encontrados, como a necessidade de ambiente estruturado para a construção identitária, importância de conexões que minimizem as tensões, o sentimento de incertezas e solidão, baseados em autores já referenciados neste trabalho. Por outro lado, foi possível também enveredar por vias que detalharam como esse processo de construção da identidade ocorre, revelando o processo de pertencimento coletivo construído pelos próprios trabalhadores independentes para burlar a falta de estrutura, para promover segurança e motivação, para se diferenciar e ser diferente, para abraçar uma identidade.

Capítulo 6

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1 IMPLICAÇÕES TEÓRICAS

As implicações teóricas deste trabalho se referem a uma agregação sobre a temática de construção identitária de trabalhadores independentes, em especial aos trabalhadores de aplicativos. Esse estudo está voltado para uma análise e discussão sobre o processo de construção e gestão da identidade, possibilitando exceder os limites das visões convencionais, trilhando uma complementação dos vieses de uma modalidade de trabalho não tradicional e suas especificidades. Além disso, ao se adotar uma perspectiva de existência de um ambiente estruturado, grupos, que subsidiam a construção identitária, corroboram com aspectos de pertencimento personalizados ou despersonalizados que favorecem a gestão da identidade organizacional e pessoal. Adicionalmente, atentou-se ao fato de que o coletivo alcançado pelos trabalhadores independentes, mais especificamente os de aplicativos, vem de uma integração cuja iniciativa parte dos próprios trabalhadores, a princípio com uma finalidade produtiva, mas conseqüentemente uma fonte de facilitadores para o alcance da identidade.

6.2 LIMITAÇÕES E PESQUISAS FUTURAS

Este estudo possui limitações que podem ser sanadas por pesquisas futuras. A princípio, considera-se uma limitação o fato de ter realizado a pesquisa apenas com trabalhadores independentes de aplicativos de transporte e entrega, na sua maioria

homens, e que atuassem no Brasil. Sugere-se que estudos futuros explorem outras modalidades de aplicativos por poder existirem diferentes especificidades, assim como explorar o aspecto de gênero dando uma ênfase maior em pesquisas com mulheres, pela visão diferenciada do papel da mulher na sociedade (Biasoli, 2000).

Um aspecto identificado como limitação é o fato de a pesquisa ter sido realizada em um momento específico, não oferecendo uma visão longitudinal, cuja aplicação poderia adentrar de forma mais aprofundada, entendendo desde o momento em que se tem consciência da necessidade de formação dos grupos até a formação deles.

Estudos futuros podem se utilizar das proposições teóricas geradas por esta pesquisa, concebidos em especial pela característica qualitativa adotada, testando-as através de estudos quantitativos e verificando se as relações propostas possuem suporte.

Outro aporte para pesquisas futuras é a possibilidade de detalhar os comportamentos e manutenção dos grupos identificados, detalhando a estrutura grupal, as regras existentes, a hierarquia e comando. Por exemplo, um participante relatou que não era fácil participar do grupo, principalmente dos primeiros criados, e que havia possibilidade da exclusão, deixando claro que existem critérios para entrar e permanecer nesse grupo. Pesquisas futuras podem explorar a dinâmica desses grupos.

6.3 IMPLICAÇÕES PRÁTICAS

Este estudo oferece implicações práticas para os trabalhadores independentes e para as plataformas de *app-work*. Para os trabalhadores independentes de aplicativos, o estudo mostra a existência de grupos que ajudam na produção e na

facilitação da construção identitária, além de mostrar a necessidade da estrutura coletiva, da inserção em grupos para facilitar no desenvolvimento do trabalho e no posicionamento e definição identitária, e isso pode favorecer a procura por inserção nos grupos ou o incentivo para criá-los.

No processo de opção pelo trabalho independente em aplicativos, o medo do isolamento e a ansiedade pela determinação do “eu” pode reduzir predileção por essa modalidade de trabalho. Por isso, sugere-se aos criadores e gestores de aplicativos de entrega e de transporte que adotem condições apropriadas para criação de estruturas de grupos, dando todo suporte em relação a ferramentas adequadas e a treinamentos aos participantes dos grupos que utilizam os aplicativos para o trabalho.

REFERÊNCIAS

- Alvesson, M., & Willmott, H. (2002). Identity regulation as organizational control: Producing the appropriate individual. *Journal of management studies*, 39(5), 619-644.
- Araujo, B. F. V. B., Tureta, C. A., & de Araujo, D. A. V. B. (2015). How do working mothers negotiate the work-home interface?. *Journal of Managerial Psychology*.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of management review*, 14(1), 20-39.
- Ashforth, B. E., Harrison, S. H., & Corley, K. G. (2008). Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of management*, 34(3), 325-374.
- Ashforth, B. E., & Schinoff, B. S. (2016). Identity under construction: How individuals come to define themselves in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, 111-137.
- Agung, N. F. A., & Darma, G. S. (2019). Opportunities and Challenges of Instagram Algorithm in Improving Competitive Advantage. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(1), 743-747.
- Arthur, M. B., & Rousseau, D. M. (Eds.). (2001). The boundaryless career: A new employment principle for a new organizational era. *Oxford University Press on Demand*.
- Ashforth, B. E., Schinoff, B. S., & Brickson, S. L. (2020). My company is friendly, Mine's a Rebel: Anthropomorphism and shifting organizational identity from "What" to "Who". *Academy of Management Review*, 45(1), 29-57.
- Biasoli-Alves, Z. M. M. (2000). Continuidades e rupturas no papel da mulher brasileira no século XX. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 16(3), 233-239.
- Bauman, Z. (2013). *Liquid modernity*. John Wiley & Sons.
- Bellesia, F., Mattarelli, E., Bertolotti, F., & Sobrero, M. (2019). Platforms as entrepreneurial incubators? How online labor markets shape work identity. *Journal of Managerial Psychology*.
- Brewer, M. B. (1991). The social self: on being the same and different at the same time. *Personality and social psychology bulletin*, 17(5), 475-482.
- Brown, A. D. (2017). Identity work and organizational identification. *International Journal of Management Reviews*, 19(3), 296-317.

- Burtch, G., Carnahan, S., & Greenwood, B. N. (2018). Can you gig it? An empirical examination of the gig economy and entrepreneurial activity. *Management Science*, 64(12), 5497-5520.
- Bowen, G. A. (2006). Grounded theory and sensitizing concepts. *International Journal of Qualitative Methods*, 5(3), 12-23.
- Cheng, M., & Foley, C. (2019). Algorithmic management: the case of Airbnb. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 33-36.
- Ciocănel, A., Lazăr, F., Munch, S., Harmon, C., Rentea, G. C., Gaba, D., & Mihai, A. (2018). Helping, mediating, and gaining recognition: the everyday identity work of Romanian health social workers. *Social Work in Health Care*, 57(3), 206-219.
- Chan, J., Nair, M., & Rhomberg, C. (2019). Precarization and Labor Resistance: Canada, the USA, India and China. *Critical Sociology*, 45(4-5), 469-483.
- Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 114-132.
- Evans, J. A., Kunda, G., & Barley, S. R. (2004). Beach time, bridge time, and billable hours: The temporal structure of technical contracting. *Administrative Science Quarterly*, 49(1), 1-38.
- Eller, A., Araujo, B. F. V. B. D., & Araujo, D. A. V. B. D. (2016). Equilibrando Trabalho, Estudo e Lar: Um Estudo com Mestrandos em uma Universidade Brasileira. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 17(3), 60-83.
- Fiol, C. M., Pratt, M. G., & O'Connor, E. J. (2009). Managing intractable identity conflicts. *Academy of Management Review*, 34(1), 32-55.
- Felix, B. (2020). Analyzing the formation of a paradoxical organizational identity. *International Journal of Organizational Analysis*.
- Felix, B., & Bento, M. S. (2018). Individual and organizational identities in merger contexts: A boundary perspective. *Revista de Administração Mackenzie*, 19(4).
- Felix, B., & Cavazotte, F. (2019). When a Calling Goes Unanswered: Exploring the Role of Workplace Personalizations as Calling Enactments. *Frontiers in psychology*, 10.
- Frandsen, S. (2017). The silver bullet of branding: Fantasies and practices of organizational identity work in organizational identity change process. *Scandinavian Journal of Management*, 33(4), 222-234.

- Fontanella, B. J. B., Luchesi, B. M., Saidel, M. G. B., Ricas, J., Turato, E. R., & Melo, D. G. (2011). Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. *Cadernos de Saúde Pública*, 27, 388-394.
- Gill, M. J. (2015). Elite identity and status anxiety: An interpretative phenomenological analysis of management consultants. *Organization*, 22(3), 306-325.
- Gomes, R., & Felix, B. (2019). In the closet: a grounded theory of the silence of gays and lesbians in the workplace. *Cadernos EBAPE.BR*, 17(2), 375-388.
- Greil, A. L., & Rudy, D. R. (1984). Social cocoons: Encapsulation and identity transformation organizations. *Sociological Inquiry*, 54(3), 260-278.
- Glaser, B. G., Strauss, A. L., & Strutzel, E. (1968). The discovery of grounded theory; strategies for qualitative research. *Nursing research*, 17(4), 364.
- Gruen, A., & Mimoun, L. (2019). *Guest, friend or colleague? Unpacking relationship norms in collaborative workplaces*. In Handbook of the Sharing Economy. Edward Elgar Publishing.
- Huber, G., & Brown, A. D. (2017). Identity work, humour and disciplinary power. *Organization Studies*, 38(8), 1107-1126.
- Ibarra, H., & Obodaru, O. (2016). Betwixt and between identities: Liminal experience in contemporary careers. *Research in Organizational Behavior*, 36, 47-64.
- Kahancová, M., Meszmann, T. T., & Sedláková, M. (2020). Precarization via digitalization? Work arrangements in the on-demand platform economy in Hungary and Slovakia. *Frontiers in Sociology*, 5, 3.
- Kreiner, G. E., Hollensbe, E., Sheep, M. L., Smith, B. R., & Kataria, N. (2015). Elasticity and the dialectic tensions of organizational identity: How can we hold together while we are pulling apart?. *Academy of Management Journal*, 58(4), 981-1011.
- Kyratsis, Y., Atun, R., Phillips, N., Tracey, P., & George, G. (2017). Health systems in transition: Professional identity work in the context of shifting institutional logics. *Academy of Management Journal*, 60(2), 610-641.
- Leavitt, K., & Sluss, D. M. (2015). Lying for who we are: An identity-based model of workplace dishonesty. *Academy of Management Review*, 40(4), 587-610.
- Leitch, C. M., & Harrison, R. T. (2016). Identity, identity formation and identity work in entrepreneurship: conceptual developments and empirical applications. *Entrepreneurship & Regional Development*, 28(3-4), 177-190.
- Mann, G., & O'Neil, C. (2016). Hiring algorithms are not neutral. *Harvard Business Review*, 9.

- Moodley, R., Chiclana, F., Caraffini, F., & Carter, J. (2019). A product-centric data mining algorithm for targeted promotions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 101940.
- Panteli, N., Rapti, A., & Scholarios, D. (2019). 'If he just knew who we were': Microworkers' emerging bonds of attachment in a fragmented employment relationship. *Work, Employment and Society*, 34(3), 476-494.
- Petriglieri, G., Ashford, S. J., & Wrzesniewski, A. (2019). Agony and ecstasy in the gig economy: Cultivating holding environments for precarious and personalized work identities. *Administrative Science Quarterly*, 64(1), 124-170.
- Petriglieri, J. L. (2011). Under threat: Responses to and the consequences of threats to individuals' identities. *Academy of Management Review*, 36(4), 641-662.
- Petriglieri, G., Petriglieri, J. L., & Wood, J. D. (2018). Fast tracks and inner journeys: Crafting portable selves for contemporary careers. *Administrative Science Quarterly*, 63(3), 479-525.
- Roberts, A., & Zietsma, C. (2018). Working for an app: organizational boundaries, roles, and meaning of work in the "on-demand" economy', Toward Permeable Boundaries of Organizations. *Research in the Sociology of Organizations*, 57, 195-225.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*, 10, 27.
- Schildt, H. (2017). Big data and organizational design—the brave new world of algorithmic management and computer augmented transparency. *Innovation*, 19(1), 23-30.
- Sennett, R. (1998). Der flexible mensch. *Die Kultur des neuen Kapitalismus*. Berlin, 2.
- Sherman, U. P., & Morley, M. J. (2020). What do we measure and how do we elicit it? The case for the use of repertory grid technique in multi-party psychological contract research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(2), 230-242.
- Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 382-401.
- Thornborrow, T., & Brown, A. D. (2009). Being regimented': Aspiration, discipline and identity work in the British parachute regiment. *Organization Studies*, 30(4), 355-376.
- Watson, T. J. (2008). Managing identity: Identity work, personal predicaments and structural circumstances. *Organization*, 15(1), 121-143.

- Wittman, S. (2019). Lingering identities. *Academy of Management Review*, 44(4), 724-745.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehtonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56-75.
- Zheng, W., Meister, A., & Caza, B. B. (2020). The stories that make us: Leaders' origin stories and temporal identity work. *Human Relations*. DOI: 10.1177/0018726720909864.