



CATÓLICA

FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
E PSICOLOGIA

---

PORTO

# TRABALHADORES DE PLATAFORMAS DIGITAIS: AS SUAS PERCEÇÕES SOBRE TRABALHO, BEM-ESTAR E CONCILIAÇÃO DA VIDA PROFISSIONAL-PESSOAL

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de mestre em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

*Juliana Freitas Morna Ribeiro de Almeida*

Porto, julho de 2023



CATÓLICA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
E PSICOLOGIA

---

PORTO

# TRABALHADORES DE PLATAFORMAS DIGITAIS: AS SUAS PERCEÇÕES SOBRE TRABALHO, BEM-ESTAR E CONCILIAÇÃO DA VIDA PROFISSIONAL-PESSOAL

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de mestre em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

*Juliana Freitas Morna Ribeiro de Almeida*

Trabalho efetuado sob a orientação de

Professora Doutora Filipa Sobral e Professora Doutora Sílvia Lopes

Porto, julho de 2023

*“Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar numa alma humana seja apenas outra alma humana”*

Carl G. Jung

## Agradecimentos

Finalizo uma das etapas e objetivos mais importantes e significativos do meu percurso acadêmico. Sem dúvida foi uma etapa desafiante, mas ao mesmo tempo muito gratificante. Assim, gostava de agradecer às diversas pessoas que me acompanharam neste percurso:

À *Professora Filipa Sobral* e à *Professora Sílvia Lopes* por todo o profissionalismo, orientação, apoio, disponibilidade e paciência. Grata por todos os conselhos e sugestões, que sem dúvida fizeram a diferença tanto a nível profissional, como pessoal. Efetivamente é um privilégio tê-las como orientadoras, muito obrigada.

À *minha mãe* por toda a sua presença neste percurso, todo o apoio e motivação diária. Por todas as tuas palavras e conselhos, por acreditares sempre em mim. Não podia estar mais agradecida, és sem dúvida o meu maior exemplo.

À *minha avó* que apesar de não estar perto, acompanhou-me neste percurso em todos os momentos e que tem sempre presente palavras de motivação e de apoio.

Às *minhas amigas*, por todos os desabafos, paciência e sentido de humor. Em especial à *Bea*, à *Isabella* e à *Joana*, por toda a vossa amizade, confiança e presença.

À *minha amiga e colega de faculdade Susana*, que ao longo destes dois anos me deu apoio, conselhos, compreensão e fonte de motivação, não poderia estar mais grata.

A todos os *professores* da faculdade de Educação e Psicologia, por toda a partilha dos seus ensinamentos e das suas experiências. Estou extremamente agradecida pelos últimos cinco anos, pela oportunidade de poder realizar o meu percurso nesta faculdade.

## Resumo

As plataformas digitais têm vindo a assumir um papel fulcral na economia a nível mundial, criando novas oportunidades e desafios para trabalhadores e empresas. O presente estudo, de carácter exploratório, teve como objetivos, conhecer o percurso de vida e as características pessoais dos trabalhadores das plataformas digitais, bem como explorar as razões que levaram estes indivíduos a iniciar esta atividade, como percebem as condições laborais e o suporte organizacional da plataforma e como essas vivências podem interferir com o seu bem-estar e com a conciliação da sua vida profissional e pessoal. O método deste estudo é qualitativo, realizado através de entrevistas semi-estruturadas, a dez participantes. Os resultados revelam uma amostra de trabalhadores cuja duração média nas plataformas é de 1 ano e 4 meses, sendo que a maioria destes tiveram outras profissões extra plataforma. Para além confirmar a desproteção social e a vulnerabilidade a que estes trabalhadores estão expostos, este estudo permitiu compreender o significado, a vivência e influência que as emoções positivas e negativas têm nestes trabalhadores, assim como, reconhecer algumas das estratégias utilizadas por estes para a melhorar conciliação da sua vida profissional e pessoal. As implicações práticas passam por dar visibilidade às perspetivas e sugestões de melhoria profissional apresentadas por estes trabalhadores para criar condições laborais dignas.

**Palavras-chave:** Perceção do suporte organizacional; *Engagement*; *Burnout*; Conciliação da vida profissional e pessoal; Plataformas digitais; Condições laborais.

## **Abstract**

Digital platforms are assuming a key role in the economy worldwide, creating new opportunities and new challenges for workers and companies. This exploratory study aimed to understand the life path and personal characteristics of digital platform workers, the reasons that led these individuals to start this activity, as well as to explore how these workers perceive working conditions and organizational support and how the experience can interfere with their well-being and with the reconciliation of professional and personal life.

The method of this study is qualitative, carried out through semi-structured interviews with ten participants. The results show a sample of workers whose average duration on the platforms is 1 year and 4 months, and most of them had another job besides the platform.

The study allowed, in addition to the view of the social lack of protection and vulnerability to which these workers are exposed, to understand the meaning, experience and influence that positive and negative emotions have on these workers, as well as some of the strategies used by them to conciliate of professional and personal life.

The practical implications go through giving visibility to the perspectives and suggestions for professional improvement projected by these workers to create dignified working conditions.

**Key Words:** Perception of organizational support; Engagemet; Burnout; Work-life balance; Digital platforms; Working Conditions.

## Índice

<b>1. Introdução</b>	1
<b>2. Enquadramento Teórico</b>	3
2.1. As plataformas digitais - um novo formato de trabalho contingente	3
2.2. Perceção do Suporte Organizacional e Bem-estar	6
2.3. Conciliação da vida profissional e pessoal	9
<b>3. Método</b>	12
3.1. Desenho de Investigação	12
3.2. Participantes	12
3.3. Instrumentos	13
3.4. Procedimento	15
3.4.1. Recolha de Dados	15
3.4.2. Análise de Dados	15
<b>4. Apresentação e Análise de Dados</b>	16
<b>5. Considerações Finais</b>	26
<b>6. Referências Bibliográficas</b>	29
<b>Anexos</b>	38
Anexo 1 – Consentimento Informado	39
Anexo 2 – Questionário de Dados Sociodemográficos	41
Anexo 3 – Guião de Entrevista	42
Anexo 4 – Sistema de Categorias	48
Anexo 5 – Descrição do Sistema Geral de Categorias	52
Anexo 6 – Caracterização Completa dos Participantes	81

## **Índice de Tabelas**

***Tabela 1: Caracterização sociodemográfica da amostra***

## **Índice de Anexos**

**Anexo 1:** Consentimento Informado

**Anexo 2:** Questionário de Dados Sociodemográficos

**Anexo 3:** Guião de Entrevista

**Anexo 4:** Sistema de Categorias

**Anexo 5:** Descrição do Sistema Geral de Categorias

**Anexo 6:** Caracterização Completa dos Participantes

## 1. Introdução

Numa Era cada vez mais tecnológica, as plataformas digitais têm vindo a assumir um papel fulcral na economia das empresas a nível mundial, implicando transformações em áreas como o trabalho, a produtividade e a inovação (Bonina et al., 2021). No entanto, não existe uma definição unanimemente aceite sobre o que são, afinal, as plataformas digitais (O’Farrell & Montagnier, 2020); existem sim, algumas características que podem ser apontadas como transversais a todas elas, independentemente da especificidade do seu negócio, nomeadamente: (a) o trabalho remunerado é organizado através de plataformas *online*; (b) há o envolvimento de três partes: a plataforma *online*, o trabalhador e o cliente final; (c) as plataformas são utilizadas para realizar tarefas específicas ou resolver problemas específicos; (d) o trabalho é terceirizado; e (e) os trabalhos são divididos em tarefas e os serviços são fornecidos *on-demand* (Mandl & Biletta, 2018). Em termos de penetração no mercado e na economia, atualmente, mais de 28 milhões de pessoas na União Europeia trabalham através de plataformas digitais. A Comissão Europeia (2021) prevê que este número atinja os 43 milhões de pessoas em 2025. De acordo com a mesma fonte, entre 2016 e 2020, as receitas da economia das plataformas digitais tiveram um grande aumento, passando de 3 mil milhões de euros para aproximadamente 14 mil milhões de euros (Comissão Europeia, 2021). Aliás, desde março de 2020, que a pandemia da Covid-19, e os seus consequentes confinamentos, contribuiriam ainda mais para o aumento desta indústria, acelerando as mudanças que já estavam a ocorrer no mercado de trabalho, nomeadamente, a expansão da utilização das plataformas digitais e das inovações tecnológicas a estas relacionadas (OIT, 2021).

Mas com as novas oportunidades e formas de trabalho criadas através das plataformas, surgem também novos desafios, como a classificação do estatuto profissional destes trabalhadores ou o questionamento em torno da inexistência de direitos laborais e de proteção social adequados à especificidade das relações de trabalho que daqui emergem (Comissão Europeia, 2021). Aliás, alguns estudos têm-se debruçado sobre o impacto deste tipo de trabalho no desenvolvimento económico e social (David-West & Evans, 2015; Nielsen, 2017; Walsham, 2017). Contudo, continuam a persistir algumas questões, relativamente à forma como este desenvolvimento se processa (Bonina et al., 2021), nomeadamente no que se refere à proteção das pessoas que trabalham nestas plataformas e às relações de trabalho que estabelecem. Por exemplo, será relevante compreender como é que as teorias organizacionais que são habitualmente usadas para explicar as relações de trabalho são vivenciadas por estes trabalhadores. Veja-se, por exemplo, a teoria do suporte organizacional (Eisenberger et al., 1986; Shore & Shore, 1995),

que refere que os trabalhadores desenvolvem crenças globais, na medida em que uma dada organização tem em conta as suas contribuições e o seu bem-estar (Rhoades & Eisenberger, 2002). A literatura também refere que quando este suporte é inexistente, acarreta uma menor satisfação no trabalho, uma maior dificuldade em conciliar a vida profissional e pessoal, bem como uma menor perceção de um bom desempenho (Poelmans & Caligiuri, 2008). De que forma esta realidade se aplica aos trabalhadores das plataformas digitais, a forma como se está ou não a garantir a sua proteção, reveste-se de extrema importância na atualidade uma vez que as empresas e os trabalhadores que utilizam as plataformas digitais têm crescido a nível mundial (Evans & Gawer, 2016), ocupando um lugar relevante nas economias correntes.

Em suma, existem ainda poucos dados relativos aos trabalhadores das plataformas digitais e à sua perceção em relação a esta forma de trabalho em Portugal. Assim, este estudo pretende conhecer o percurso de vida e as características pessoais dos trabalhadores das plataformas digitais englobados na amostra, como também as razões que levaram estes indivíduos a iniciar esta atividade nas plataformas digitais. Esta dissertação pretende ainda explorar a perceção do suporte organizacional destes trabalhadores, assim como explorar as suas vivências das condições laborais e, como estas vivências se podem refletir no seu bem-estar e na sua capacidade de conciliar a vida profissional e pessoal.

## 2. Enquadramento Teórico

### 2.1. As plataformas digitais - um novo formato de trabalho contingente

As transformações tecnológicas e a globalização da economia a que se assistiu nas últimas décadas do século XX, exigiram uma adaptação das empresas, implicando uma maior competitividade entre estas (Flecker et al., 2009). A flexibilidade nas suas diferentes vertentes, seja financeira (i.e., flexibilização dos pagamentos), funcional (i.e., flexibilização das tarefas e funções dos trabalhadores) e/ou numérica (flexibilização da dimensão do número de trabalhadores ajustada às necessidades de produção da empresa) (i.e., Cagliano et al., 2014), passou a ter um papel fundamental para as empresas se adaptarem a esse mercado global. As transformações que se operaram no mercado, nomeadamente, com a aplicação da flexibilidade numérica, conduziram a novos formatos de trabalho, novos formatos de contratação e a um ajuste das expectativas dos trabalhadores, dando origem aos trabalhadores contingentes (Barley et al., 2017; Karamanis & Gogos, 2020; Lopes & Chambel, 2016; Mas & Pallais, 2020; Spreitzer et al., 2017). O termo de trabalho contingente surge então no final da década de 1980 (Freedman, 1996), baseando-se na noção de que os trabalhos temporários eram inseguros e dependentes das necessidades da organização, relativamente a curto prazo (Cappelli & Keller, 2013), podendo ser descrito como um trabalho dependente de duração limitada (OCDE, 2022), no entanto, foi-se percebendo que o trabalho contingente não deve ser entendido como um conceito unitário (Connelly & Gallagher, 2004).

O mercado do trabalho contingente tem vindo a sofrer modificações significativas devido ao seu crescimento, mutação e diversificação (Gallagher & Connelly, 2008). Os trabalhadores contingentes têm vindo a desempenhar cada vez mais funções idênticas às dos trabalhadores permanentes (Burgess & Connell, 2006), pelo que as suas atitudes e desempenho devem ser tidos em conta, uma vez que estes são relevantes para o sucesso da empresa (Sobral, 2015). Na União Europeia (UE) a 27 países em 2019, Portugal ocupava o terceiro lugar entre os países com mais trabalhadores em contrato de trabalho temporário com uma percentagem de 21%, logo a seguir à Espanha (26%) e à Polónia (22%) (PORDATA, 2020a). Em Portugal no mesmo ano, 66% dos trabalhadores contingentes tinham idades entre os 15 e os 24 anos, 21% entre os 25 e os 49 anos e 11% entre os 50 e os 64 anos. Em relação a 2014, pode constatar-se um aumento na faixa dos 15 aos 24 anos (de 60% para 66%), assim como na faixa do 50 aos 64 anos (de 10% para 11%) e, mantendo-se estável na faixa dos 25 aos 49 anos (21%) (Eurostat, 2021). Em relação ao nível de escolaridade destes trabalhadores pode constatar-se que em 2019, 30% tinham o ensino superior (PORDATA, 2020b). Neste sentido, nos dias de hoje, quando se

fala em trabalho contingente, já não se está apenas a referir a um modelo periférico de contratação dominado por trabalhadores jovens e pouco qualificados (Sobral et al., 2022).

Embora não exista um conceito de trabalho contingente unanimemente aceite, de acordo com a literatura pode-se distinguir pelo menos sete formatos diferentes de trabalho contingente: trabalhadores temporários de agência, em *outsourcing*, *on-call*, trabalhadores das plataformas digitais de trabalho, trabalhadores sazonais, trabalhadores independentes ou trabalhadores a termo (Cappelli & Keller, 2013; Mas & Pallais, 2020; Pascoal et al., 2015; Spreitzer et al., 2017; Sobral et al., 2019a; OCDE, 2002). De todos os formatos de trabalho contingente, os que se baseiam numa relação triangular ou tripartida de emprego, entre o trabalhador, a empresa contratante e a empresa cliente ou cliente final, envolvem uma complexidade acrescida, sendo os que mais se distanciam do formato “tradicional”, i.e., trabalho permanente (Sobral, 2015). Um dos exemplos de trabalho contingente que assenta neste modelo de relação triangular ou tripartida é o trabalho nas plataformas digitais (Sobral et al., 2022).

No início dos anos 2000 surgiu o trabalho nas plataformas digitais, que representa o trabalho realizado em plataformas digitais *online* (comumente designado por *Crowdwork*) e em plataformas de trabalho baseadas numa localização, em que o trabalho é distribuído através de aplicações de *software* (comumente designadas *apps*) (Berg et al., 2018). Este formato de trabalho contingente insere-se nas relações triangulares de trabalho, pois envolve a participação de três intervenientes: a) prestadores de serviços; b) intermediários que estabelecem através das plataformas digitais a ligação entre os prestadores de serviços e os utilizadores; c) utilizadores desses serviços (cliente final) (Comissão Europeia, 2016). No modelo de trabalho nas plataformas digitais, as empresas atuam exclusivamente no plano digital, recorrendo a uma força de trabalho com quem pretendem estabelecer uma relação de parceria muito mais do que uma relação de contrato de trabalho (DeStefano, 2015; Kaine & Josserand, 2019) e apresentam três características comuns de trabalho: em primeiro lugar, uma gestão algorítmica nos processos de trabalho e desempenho; em segundo lugar, as empresas de plataforma prestam serviços através de uma organização do trabalho, que lhes permite não investir em bens de equipamento ou suportar os custos operacionais; por último, a criação de um mercado de trabalho duplo e altamente segmentado, que engloba uma reduzida mão-de-obra diretamente empregada pela plataforma e uma extensa mão-de-obra subcontratada. As tarefas desenvolvidas nestas plataformas abrangem diversas áreas, sendo que, a nível mundial grande parte das tarefas estão relacionadas com a área de desenvolvimento de *software* e tecnologia onde se verificou um aumento de 39% para 45% entre 2018 e 2020 (OIT, 2021). Embora, os trabalhos nestas plataformas variem desde operações sofisticadas (que acabam por representar os avanços tecnológicos) (Berg et al.,

2018), a maioria destas tarefas acabam por ser simples e repetitivas e, não requerem o desenvolvimento de competências, subutilizando a capacidade de uma população de trabalhadores altamente qualificada (Rani & Furrer, 2021), para além de acabarem por representar um regresso ao trabalho ocasional (Berg et al., 2018).

Este tipo de trabalho nas plataformas digitais tem vindo a crescer rapidamente, sendo responsável pela criação de oportunidades para as empresas, para os trabalhadores e para os consumidores, representando um papel relevante para a economia na última década (Berg et al., 2018). Segundo a OIT (2021), algumas dessas oportunidades de trabalho passam, na perspetiva dos trabalhadores, pela inclusão de mulheres, pessoas com deficiência, jovens e pessoas excluídas dos mercados de trabalho tradicionais; na perspetiva das plataformas permitem que as empresas acedam a uma mão-de-obra flexível e com diferentes competências, facilitando a ampliação da sua base de clientes.

As plataformas digitais são conhecidas pela sua flexibilidade, pela liberdade de escolha de trabalho, bem como pela autonomia disponibilizada aos trabalhadores. Contudo, existem algumas preocupações, nomeadamente, a falta de férias remuneradas ou baixas por doença, salários baixos e estáveis, um acesso inadequado ao trabalho regular e a falta de proteção social (Berg et al., 2018; Huws et al., 2017; Rosenblat & Stark, 2016). Um dos exemplos deste acesso inadequado ao trabalho regular é na área das entregas, em que os serviços *on-demand* implicam uma situação de espera constante e de resposta imediata pelos trabalhadores das plataformas digitais (Kim et al., 2021). As plataformas digitais acabam por não assumir qualquer responsabilidade legal e/ou social em relação a estes trabalhadores, considerando-os como trabalhadores independentes, não estabelecendo um contrato de trabalho, para além, de não definirem claramente a entidade patronal e tornando a capacidade negocial dos trabalhadores com a plataforma praticamente nula (DeStefano, 2015; Graham & Woodcock, 2018; Johnston & Land-Kazlauskas, 2018). Isto reduz a responsabilidade das empresas na criação de condições dignas de trabalho para estes trabalhadores das plataformas. Além de que, a gestão algorítmica das plataformas tornou as condições dos trabalhadores mais precárias (Rani & Furrer, 2021).

Na última década assistiu-se a um crescimento muito rápido do número de plataformas digitais de trabalho, sejam elas baseadas na Internet, assim como baseadas na localização. De acordo com dados da OIT, em Janeiro de 2021, existiam pelo menos 777 plataformas ativas a operar no mundo, sendo o setor das entregas o que apresentava um maior número de plataformas (383), logo seguido das plataformas baseadas na Internet (283) e do setor dos transportes (106). Apesar do crescimento das receitas mundiais, 70% destas estão concentradas em dois

países: Estados Unidos (49%) e China (23%), estando apenas 11% das receitas mundiais concentradas na Europa e as outras regiões todas juntas só representam 17% dessas receitas (OIT, 2021). Segundo os diversos inquéritos da OIT realizados entre 2017 e 2020, a maioria dos trabalhadores das plataformas digitais têm idades inferiores a 35 anos, sendo que 38% são mulheres e mais de 60% dos trabalhadores apresentavam um grau universitário (OIT, 2021). Desde a pandemia da Covid-19 que estas preocupações têm estado em foco, dada a grande expansão das plataformas digitais, principalmente no setor das entregas, bem como pelo impacto que esta teve nos clientes, nos trabalhadores, nas empresas, embora, de forma diferente nos diversos países.

Ainda que o trabalho contingente possa ser caracterizado como um trabalho temporário onde a organização tende a não oferecer uma relação de longo prazo e de segurança no trabalho, podendo levar a que os trabalhadores possam ter atitudes e comportamentos menos favoráveis com a empresa (Cappelli, 2000; Pfeffer & Baron, 1988; Purcell & Purcell, 1999; Rousseau & Schalk, 2001), ao longo das últimas décadas vários autores concluíram que, se a empresa satisfizer as necessidades específicas dos trabalhadores - mesmo que contingentes -, estes retribuem e têm atitudes e comportamentos positivos para com a empresa (Koene & Van Riemsdijk, 2005). Logo perante o investimento da empresa, o trabalhador tenderá a corresponder, investindo o seu tempo e a sua capacidade na organização, mesmo não obtendo benefícios a nível de cargo e salário (Sobral, 2015). A Perceção do Suporte Organizacional (PSO) tem sido considerada como um elemento fulcral na relação que se estabelece entre os trabalhadores e a organização, tendo influência no bem-estar dos trabalhadores e no equilíbrio entre o trabalho e a família (Kurtessis et al., 2017).

Porém, atendendo ao crescimento desta forma de trabalho e uma vez que, as relações entre as plataformas e os trabalhadores não encaixam nas relações típicas de trabalho (Kim et al., 2021), torna-se relevante avaliar as perceções destes trabalhadores e compreender o que os motiva para este tipo de trabalho e que acaba por influenciar as suas respostas perante este (Dunn, 2020).

## **2.2. Condições Laborais, Perceção do Suporte Organizacional e Bem-estar**

A PSO diz respeito à forma como os trabalhadores são tratados e reconhecidos pelo seu trabalho (Eisenberger et al., 1986). Subjacente à PSO encontra-se a teoria da troca social, a qual centra-se numa relação de confiança mútua, baseada em sentimentos de obrigação pessoal e gratidão entre o trabalhador e a entidade empregadora (Guoldner, 1960). Em contrapartida, a norma da reciprocidade refere que se uma pessoa trata bem a outra, esta sente obrigação de

retribuir de igual forma (Guoldner, 1960), sendo que se tal acontecer entre o empregador e o trabalhador, este sentirá obrigação de retribuir respondendo de forma positiva às metas da empresa (Rhoades & Eisenberger, 2002). A PSO é então reconhecida pelos trabalhadores, como expectativa de receber apoio e suporte pela organização quando necessário (Rhoades & Eisenberger, 2002), sendo este apoio percebido pelos trabalhadores como valorização dentro da mesma (Zagenczyk et al., 2011).

As consequências de uma PSO positiva têm sido continuamente apontadas pela literatura, nomeadamente, um maior compromisso afetivo e um aumento do desempenho na organização (Rhoades & Eisenberger, 2002), sendo de extrema relevância na relação entre os trabalhadores e a organização (Kurtessis et al., 2017). Outras consequências da PSO positiva é a diminuição dos níveis de *stress*, como também, de *burnout*, este representando uma das patologias mais graves associadas ao mercado de trabalho na atualidade (Areosa & Queirós, 2020), uma vez que os indivíduos se sentem mais apoiados e valorizados quando a PSO satisfaz as suas necessidades socioemocionais. Assim, a percepção do suporte organizacional evidencia um efeito significativo sob a exaustão emocional sendo esta uma das principais dimensões do *burnout* (Mendonça, 2020). Por outro lado, níveis baixos de PSO promovem o absentismo e aumentam a rotatividade (Shanock & Eisenberger, 2006).

A literatura tem vindo a demonstrar que o comportamento dos trabalhadores contingentes não pode apenas ser explicado pelo tipo de contrato laboral, sendo fundamental ter em conta a percepção que estes trabalhadores criam em relação à forma como a organização se relaciona com estes (Coyle-Shapiro & Kessler, 2002; Van Dyne & Ang, 1998). Alguma literatura tem referido em relação aos trabalhadores temporários de agência e aos trabalhadores em *outsourcing* que a necessidade de responder a duas entidades distintas acaba por estabelecer relações de troca que afetam os comportamentos e as atitudes dos trabalhadores que acabam por desenvolver dois focos de percepção do suporte recebido (Buch et al., 2010), assim como um duplo compromisso (Sobral et al., 2019a, 2019b). Perante estes dados, surge o interesse em compreender e explorar, qual a percepção dos trabalhadores das plataformas digitais acerca da organização, da relação estabelecida entre o trabalhador e esta e, de que forma a PSO é percebida por estes trabalhadores das plataformas digitais em Portugal.

Adicionalmente, sendo a PSO apontada como relevante na promoção do bem-estar (Kurtessis et al., 2017), uma outra questão que se pode colocar é em que medida esta promoção do bem-estar pode se aplicar aos trabalhadores das plataformas digitais. Hardt e Negri (2004) já previam que com o desenvolvimento de uma sociedade digital, surgisse um trabalho afetivo,

que levaria a uma manifestação de emoções no trabalho. As plataformas digitais ao serem espaços virtuais acabam por permitir que as pessoas comuniquem de forma anónima, estimulando a expressão imediata das suas emoções através de comentários, expressões faciais e gostos, expondo assim, os trabalhadores das plataformas a riscos emocionais, assim como acidentes psicológicos. Na realidade, as mudanças tecnológicas e a criação de uma economia digital têm um papel muito relevante na criação de problemas socio-estruturais nestes trabalhadores (Kim et al., 2021).

De forma genérica, o conceito de bem-estar engloba um espectro que vai desde o mal-estar do funcionário (*burnout*) ao bem-estar do funcionário (*engagement*) (Maslach et al., 2001). Assim, o *burnout* é definido como "uma síndrome de exaustão emocional, cinismo e redução da realização pessoal que pode ocorrer em indivíduos que fazem de alguma forma trabalhos relacionados com pessoas" (Maslach, 1982, p.2). Este tem apresentado um impacto negativo no contexto de trabalho, sendo que afeta o indivíduo tanto a nível pessoal como a nível organizacional (Mendonça, 2020). Nos trabalhadores das plataformas digitais, o uso da tecnologia pode levar a um uso excessivo das plataformas o que pode ter um impacto negativo no *burnout* e no desempenho dos trabalhadores (Bunjak et al., 2021). Acresce ainda que a falta de uma visão global do trabalho e uma gestão algorítmica pouco transparente, onde não existe ninguém a quem recorrer diretamente, podem influenciar o ambiente de trabalho e ter um impacto negativo na saúde e no bem-estar dos trabalhadores (Laursen et al., 2021). Em contrapartida, o *engagement* pode ser definido como um estado de espírito positivo, gratificante em relação ao trabalho, sendo caracterizado por vigor (ou seja, elevados níveis de energia e resiliência mental, esforço e persistência, mesmo perante as dificuldades), dedicação (sentido de significado, de entusiasmo, de inspiração, orgulho e desafio) e absorção (uma total concentração no seu local trabalho, tendo o trabalhador dificuldade em se desligar deste) (Schaufeli et al., 2008). Os trabalhadores com elevados níveis de *engagement* apresentam uma conexão enérgica e eficaz, sentindo-se capazes de lidar com as exigências do seu trabalho (Schaufeli et al., 2008), assim como os trabalhadores que sentem este *engagement*, acabam por ser mais leais e verifica-se uma diminuição na possibilidade/vontade de *turnover* (Macey & Schneider, 2008).

Perante estas transformações tecnológicas, considerar o bem-estar dos trabalhadores é crucial para as organizações no sentido de este ser fundamental na promoção da felicidade e da saúde (Schaufeli, 2004; Wright, 2003). No caso dos trabalhadores das plataformas digitais, se por um lado, as motivações individuais podem ter impacto nas perceções da qualidade de trabalho (Dunn, 2020), por outro, o conhecimento sobre as consequências na saúde destes trabalhadores ainda necessita de mais estudos (Bajwa et al., 2018). As características específicas do

trabalho nas plataformas digitais, nomeadamente, em relação às próprias condições de trabalho, à relação de emprego pouco estável e onde, muitas vezes os problemas psicológicos destes trabalhadores são entendidos como simples problemas individuais (Kim et al., 2021), tornam particularmente relevante o conhecimento da forma como o bem-estar é percebido e vivido por estes trabalhadores, o que leva a formular como objetivo de investigação compreender como as vivências das condições laborais destes trabalhadores podem interferir com o seu bem-estar.

### **2.3. Conciliação da vida profissional e pessoal**

Por fim, acredita-se que a dimensão de conciliação do trabalho e da vida pessoal assume um real interesse de investigação nestes trabalhadores das plataformas digitais. Em termos cronológicos, foi com os trabalhos de Rapoport realizados nos anos 60 que começaram a estudar-se as relações entre os papéis profissionais e familiares, tendo sido considerados estes dois domínios interdependentes e, estando sob a influência dos papéis de género (Andrade, 2015). Ao longo dos anos foram surgindo diferentes visões desta relação entre o papel profissional e o papel familiar. Alguns estudos referem o mecanismo de compensação, no qual se procura equilibrar a menor satisfação ou os fracassos de um dos domínios de vida com o aumento da participação na outra esfera, existindo uma transferência de atitudes e de comportamentos de um papel para outro (Near et al., 1980). Mais tarde acaba por surgir uma visão mais abrangente, que refere que apesar da existência de papéis de vida diferenciados, estes se sobrepõem ou se influenciam reciprocamente (Andrade, 2015) e são valorizados, positiva ou negativamente, tanto por homens como por mulheres (Chambel & Ribeiro, 2014).

Algumas consequências dos efeitos negativos do conflito entre a conciliação da vida profissional e a vida pessoal são uma baixa satisfação no trabalho (Adams et al., 1996; Bedeian, et al., 1988), maior *turnover* (Greenhaus et al., 2001), a existência de absentismo elevado e de *stress* profissional (Frone et al., 1992), e baixos níveis de desempenho profissional e de produtividade (Frone et al., 1997; Greenhaus & Beutell, 1985). Por outro lado, uma cultura organizacional de apoio na conciliação na vida profissional e pessoal e o uso de medidas por parte da organização têm um impacto positivo, como por exemplo, maior produtividade, maior satisfação e menor conflito trabalho-família (Allen et al., 2000). Pode-se considerar que as esferas profissionais e familiares são interdependentes (Andrade, 2015), sendo importante que exista um esforço tanto por parte da organização como por parte do indivíduo para o equilíbrio trabalho e família, sendo ainda necessário, um investimento para uma melhor adequação às necessidades individuais de cada trabalhador (Chandra, 2012). Também no trabalho contingente, a

conciliação da vida profissional e pessoal assume particular relevância, tendo em conta a vulnerabilidade habitualmente associada a este tipo de trabalho. No caso em concreto dos trabalhadores das plataformas digitais, têm sido apontados como benefícios a possibilidade de determinarem o seu próprio horário de trabalho e, de puderem trabalhar a partir de casa ou de outro local à sua escolha, assim como um elevado nível de flexibilidade, permitindo fazer a seleção de tarefas, de volume de trabalho, local de trabalho e organização do trabalho (Berg et al., 2018). No entanto, a necessidade de procurar trabalho constantemente, as particularidades das tarefas atribuídas levam a que os trabalhadores trabalhem muito mais horas e em horários atípicos (Berg et al., 2018), também o crescimento e desenvolvimento das plataformas digitais, criou uma economia que funciona vinte e quatro horas por dia, levando ao aumento do número de horas consecutivas de trabalho remunerado e não remunerado, o que torna, as fronteiras entre casa e trabalho pouco claras (Rani & Furrer, 2021). Neste sentido, o impacto deste construto nos trabalhadores das plataformas digitais ainda carece de maior investigação, pelo que se torna importante compreender a perspetiva destes trabalhadores.

Em suma, as plataformas digitais têm vindo a apresentar um crescimento significativo, com cada vez mais pessoas a trabalhar nesta realidade digital, que envolve condições laborais ainda pouco transparentes e vulnerabilidade dos trabalhadores (Comissão Europeia, 2021). A diversa heterogeneidade dos perfis socioeconómicos destes trabalhadores na generalidade assenta num trabalho precário (Machado et al., 2022; Zwick & Spicer, 2019), no entanto existem ainda pouca investigação que aborde o percurso de vida dos trabalhadores das plataformas digitais. As perspetivas destes trabalhadores são essenciais para que estas possam colaborar na criação de condições de trabalho dignas, que garantam proteção laboral, social e emocional. De facto, continua a existir pouca investigação que aborde as perspetivas destes trabalhadores, pelo que se torna relevante conhecer o percurso de vida e as características pessoais dos trabalhadores das plataformas digitais englobados na amostra, como também as razões que levaram estes indivíduos a iniciar esta atividade nas plataformas, explorar como estes trabalhadores percecionam o suporte organizacional e como as vivências das condições laborais podem estar a interferir com o seu bem-estar e com a conciliação da vida profissional e pessoal. Tendo sido formuladas as seguintes questões de investigação:

Q1: Qual o percurso de vida e características pessoais dos trabalhadores das plataformas digitais?

Q2: Quais as razões que levaram estes trabalhadores a iniciar este tipo de atividade?

Q3: Quais as especificidades da relação laboral formalmente estabelecida entre o trabalhador e as plataformas digitais? (remuneração, contrato, apoios/benefícios)

Q4: Quais as regras de funcionamento e procedimentos técnicos que os trabalhadores das plataformas digitais têm que cumprir?

Q5: Quais as percepções dos trabalhadores das plataformas digitais sobre o seu bem-estar laboral?

Q6: Quais as percepções dos trabalhadores das plataformas digitais sobre a conciliação da vida profissional e pessoal?

### 3. Método

#### 3.1. Desenho de investigação

A metodologia utilizada é a metodologia qualitativa que visa compreender as perspetivas dos participantes. Segundo Godoy (1995), acredita-se que na pesquisa qualitativa, a melhor forma para se captar a realidade é através do que possibilita ao pesquisador colocar-se no papel do participante (Lima & Chueke, 2012). Desta forma, o pesquisador deve interagir com o sujeito, com a finalidade de construir uma teia de significados, entendendo o fenómeno em termos do significado que os participantes a ele conferem (Denzin & Lincoln, 2006).

Dentro deste tema dos trabalhadores de plataformas digitais, a opção metodológica justificou-se pelo facto de se procurar realizar uma análise em que fosse possível a exploração e o conhecimento da experiência de cada um dos participantes, para se poder conhecer o percurso de vida e as características pessoais destes trabalhadores, as razões que os levaram a iniciar esta atividade, explorando a sua perceção relativamente ao suporte organizacional, assim como as vivências das suas condições laborais e, como estas vivências podem estar a interferir com o seu bem-estar e com a conciliação da vida profissional e pessoal.

#### 3.2. Participantes

De acordo com as questões de investigação anteriormente definidas, procedeu-se a uma seleção intencional dos participantes. Tendo em conta uma amostra não probabilística e intencional, constituída por indivíduos que trabalham nas plataformas digitais há pelo menos três meses e que tenham nacionalidade portuguesa ou estrangeira, desde que falem a língua portuguesa ou inglesa, sendo estes definidos como os critérios de inclusão.

Este estudo constitui-se por uma amostra de 10 participantes, 70% (n=7) do sexo masculino e 30% (n=3) do sexo feminino. A média de idades destes participantes é de 36 anos (mínimo 17 anos; máximo 53 anos). Relativamente à média da sua duração nas plataformas é de 1 ano e 4 meses (mínimo 3 meses; máximo 3 anos). No que diz respeito à média da remuneração recebida numa semana destes participantes é de 363.5€. A tabela 1 fornece uma análise mais completa das características da amostra:

**Tabela 1***Caracterização Sociodemográfica da amostra*

		<i>n</i>
<b>Sexo</b>	Masculino	7
	Feminino	3
<b>Estado Civil</b>	Solteiro(a)	6
	Casado(a)	3
	União de facto	1
<b>Número de filhos</b>	0	7
	1	1
	2	2
<b>Nacionalidade</b>	Portuguesa	1
	Brasileira	9
	Venezuelana	1
<b>Habilitações Académicas</b>	3.º Ciclo do Ensino Básico	2
	Ensino Secundário	3
	Bacharelato	2
	Licenciatura	1
	Mestrado	2

### 3.3. Instrumentos

A recolha de dados neste estudo foi realizada através de entrevistas semi-estruturadas, que são um dos principais métodos de recolha de dados em investigação qualitativa (Flick, 2005).

O método de investigação vai ao encontro do utilizado num estudo realizado anteriormente por Almeida (2021), onde as escalas seleccionadas são referentes às escalas desse mesmo estudo, tendo tido em conta a sua pertinência em relação aos objetivos do estudo e as mesmas serviram de orientação para a elaboração do guião de entrevista. Relativamente à escala que

serviu de suporte para a elaboração de questões relacionadas com a percepção do suporte organizacional foi utilizada a escala *Perceived Organizational Support* (versão reduzida) desenvolvida por Eisenberger et al. (1986) já anteriormente traduzida, adaptada e testada no contexto português (e.g., Chambel et al., 2015). Em relação ao bem-estar e para a medida de *Engagement*, as questões do guião de entrevista foram desenvolvidas tendo por base a escala *Utrecht Work Engagement Scale* de Schaufeli, et al. (2006), já traduzida e testada (e.g., Lopes & Chambel, 2014) e, para o *burnout*, a escala que serviu de base para a elaboração do guião de entrevista consistiu no *Maslach Burnout Inventory*, de Maslach et al., 2001, já anteriormente traduzida e testada no contexto português (e.g., Castanheira & Chambel, 2010; Chambel et al., 2015). Baseado em González-Romá et al., (2006), foram selecionadas as duas primeiras dimensões do *burnout*, a exaustão e o cinismo. Por fim, a escala utilizada para a elaboração de questões do guião de entrevista relacionadas com o construto conciliação da vida profissional e pessoal foi a Escala de Aprimoramento no trabalho e vida pessoal, de Fisher et al. (2009) (Almeida, 2021).

Primeiramente, foi apresentado aos participantes um consentimento informado (anexo 1). De seguida, ocorreu o momento da realização das questões previamente elaboradas no guião de entrevista (anexo 3), tendo como base uma sequência lógica. Contudo, existiu também um momento orientado pelos participantes, através das suas respostas e reflexões. O guião de entrevista foi construído de forma a englobar todas as dimensões que esta investigação pretende estudar. Para cada dimensão foram colocadas questões nomeadamente para a dimensão designada “I. Caracterização do Percurso e Motivações” foram colocadas a título de exemplo (“Como descreveria uma semana normal de trabalho?” e “Pode falar-me um pouco sobre o seu percurso profissional?”). Para a dimensão “II. Relação do trabalhador com o trabalho” foram colocadas a título de exemplo (“Na plataforma que está mais ativo, que tipo de relação contratual tem?” e “Tem algum dia de folga semanal? Se sim, como gere?”). De acordo com a dimensão “III. Conciliação da vida profissional e pessoal” foram colocadas a título de exemplo (“Num final de um dia de trabalho, como se sente quando chega a casa?” e “Sente que tem tempo suficiente para a sua família/amigos?”). Relativamente à dimensão “IV. Bem-estar” foram colocadas a título de exemplo (“O que é para si bem-estar no seu trabalho?” e “Diria que a empresa se preocupa com o seu bem-estar?”). Por fim, no final da entrevista, foram ainda recolhidos os dados sociodemográficos através de um pequeno questionário (anexo 2), de forma, a ser recolhida a informação que não foi abordada durante a entrevista, sendo esta um requisito fundamental para a investigação.

### **3.4. Procedimento**

#### **3.4.1. Recolha de dados**

Para a realização das entrevistas, os participantes foram contactados no seu local de trabalho através de um primeiro contacto que depois se fez chegar a outros, de acordo com os critérios de inclusão previamente estabelecidos. As entrevistas foram realizadas de forma individual de acordo com a disponibilidade e a localização dos participantes. No início da entrevista, foi explicado os objetivos deste estudo, garantindo o anonimato e a confidencialidade da recolha de informação e, ainda, a autorização da gravação da entrevista em formato áudio por parte do participante.

#### **3.4.2. Análise de dados**

A análise dos dados recolhidos dividiu-se em duas partes, na transcrição integral das entrevistas e na leitura flutuante destas transcrições. De seguida, o conteúdo foi transferido para o programa informático *N-Vivo* 13, onde se iniciou um processo de análise constante que permitiu interpretar e codificar a informação que era considerada relevante para o estudo, através de um sistema de categorização. A categorização começou por ser de natureza aberta, no sentido de criar conceitos acerca dos fenómenos, através de uma análise dos dados. Este processo levou a uma agrupação dos conceitos em categorias, gerando assim a codificação axial, que permitiu reorganizar os fragmentos de texto/reflexões dos participantes, tendo em conta as suas conexões às categorias gerais. Trata-se de um processo em que a pormenorização das categorias que emergiram da codificação aberta, permite estabelecer relações de subordinação (Fernandes & Maia, 2001). O sistema geral de categorias final é apresentado no anexo 4 e 5.

#### 4. Apresentação e Análise de Dados

A apresentação dos resultados será dirigida tendo por base as questões de investigação previamente estabelecidas. Ao longo deste capítulo, salientam-se os dados relativos à temática em estudo, bem como a perspetiva dos participantes. As respostas às questões de investigação serão elaboradas com base num sistema de subcategorias (destacadas a bold) consideradas pertinentes e aplicáveis para efeitos de investigação, tendo em conta os objetivos estabelecidos. Paralelamente, será feita a discussão dos resultados recorrendo aos excertos dos dados, assim como, a referências teóricas que se considerem pertinentes.

Q1: Qual o percurso de vida e características pessoais dos trabalhadores das plataformas digitais?

Relativamente aos trabalhadores das plataformas digitais e no que diz respeito ao seu grau **académico**, verificou-se que dois participantes realizaram o 3º ciclo do ensino básico, três participantes completaram o ensino secundário, outros dois participantes referiram ter o bacharelato, um outro participante mencionou ter completado a licenciatura e, por fim, dois participantes concluíram o mestrado. Em acréscimo, quando interrogados sobre o seu percurso de vida em termos **profissionais extra plataforma**, é de salientar que os participantes já trabalharam em diversas áreas, como por exemplo, em marketing estratégico, em farmácia, em educação, em fábricas, em lojas comerciais e em restauração. Realça-se ainda quatro participantes terem outro trabalho, ou seja, **outra fonte de rendimento** para além do seu trabalho nas plataformas digitais. Estes participantes trabalham em telemarketing, numa equipa de basquetebol profissional, como estafeta particular nas encomendas da loja da sua namorada e como *personal trainer*. Estes dados destes trabalhadores apresentarem outra fonte de rendimento para além das plataformas digitais, como forma de complementar a sua remuneração, têm sido reportados em outros estudos (OIT, 2021).

Ainda em relação a esta questão de investigação, foi colocada uma questão aos participantes a cerca das suas metas futuras, sendo referido por dois participantes estarem focados em metas **pessoais**, [e.g. “(...) *Esse é meu foco. Minha casa montada (...)*” (E); “(...) *pagar a prestação da minha casa, da segunda casa (...)*” (D)] e seis participantes reportaram o seu foco em metas **profissionais**, sendo que se verificou todos terem a ambição de trabalhar na sua área de interesse/estudo, seja jogar na NBA, em transporte de passageiros, em gestão desportiva, estando neste momento há procura de estágio profissional ou ainda, em farmácia, sendo que um

participante pretende um trabalho mais fixo e atualmente encontra-se em entrevistas de emprego.

Q2: Quais as razões que levaram estes trabalhadores a iniciar este tipo de atividade?

Em resposta a esta questão de investigação, **razões para a escolha** e que levaram estes trabalhadores a iniciar este tipo de atividade, verificou-se que na sua maioria, foi pelo facto de ser uma atividade com flexibilidade de horário [e.g. “(...) *pela flexibilidade dos horários para conseguir encaixar tudo o que eu tenho para fazer no dia com as minhas necessidades.*” (V); “*na Uber a gente tem mais independência, tipo, a gente pode trabalhar a hora que a gente quer (...)*” (L)]. Outros participantes referiram ser por necessidade [e.g. “(...) *a necessidade mesmo (...)*” (D); *Ah, sim. No caso eu não escolhi, né? A atividade. É ela que me escolheu, né? Porque você não tem outra opção.*” (P)] e um participante relatou ser pela remuneração [e.g. “(...) *O que eu ganho na Uber, lugar aqui nenhum paga, eu ganho muito bem.*” (E)]. As principais razões enumeradas pelos participantes estão de acordo com o reportado na literatura (OIT, 2021). No que diz respeito às **razões para a manutenção** da escolha da atividade, desceram duas subcategorias, sendo que a que mais se enfatizou dentro destas foi **as mesmas** razões para esta manutenção narrado por sete participantes. Os restantes participantes relataram ser por **outras razões** [e.g. “(...) *Na verdade, não está muito bom agora (...)*” (L); “*Eu, inclusive, estou fazendo entrevistas de emprego já para sair dessa área (...)*” (L)].

Q3: Quais as especificidades da relação laboral formalmente estabelecida entre o trabalhador e as plataformas digitais? (remuneração, contrato, apoios/benefícios)

Numa primeira análise relativamente à categoria **relação laboral com a plataforma** salienta-se que vários participantes reconheceram a subcategoria **criar conta** nas plataformas digitais [e.g. “*A Uber quando você vai criar uma conta você entra ali no site para fazer um cadastro, eles vão te colocar para assistir um vídeo informando como funciona a plataforma, o que você precisa ter para trabalhar, que é a mochila e tudo, os documentos que precisam ter. (...) Depois quando você vai fazer o cadastro você precisa ter documentação, que é cartão cidadão, autorização de residência, essas coisas, registo criminal sem antecedentes, de 3 em 3 meses a plataforma te pede para atualizar. Aí você coloca lá o veículo, bicicleta ou um veículo motorizado, algo do tipo, cadastra a matrícula, se for veículo que precisa de carta de condução, matrícula, seguro, ela sempre fica em cima das datas, tudo certinho (...)*” (R); “(...) *pede foto*”

*da mochila, a mochila sempre tem que estar em condições como o seu cartão, se você ali no primeiro cadastro não tem a mochila, ela já te encaminha logo para o site para fazer a compra, já puxa seus dados todos da compra e já coloca lá como se já tinha a mochila, não precisa carregar a foto.” (R); “E é isso, depois disso é assim, eles passam por um processo de aprovação de documentos, você cadastra as fotos, você tem que ter uma foto também sua de perfil, sem chapéu, sem óculos, essas coisas todas, eles vão ali analisar a foto, depois passa por um processo de análise, pode ser 3 meses, pode ser 1 mês, pode ser 6 meses.” (R)]. Tal como, a subcategoria **contrato**, sendo referido que apenas a plataforma da Glovo tem contrato de trabalho [e.g. “Na Glovo existe um contrato que é tipo, é algo de fiabilidade (...)” (S); “as outras duas plataformas não têm contrato.” (S)]. Esta realidade de precaridade de vínculos laborais foi também referida noutro estudo (Bajwa et al., 2018).*

Dentro da subcategoria **remuneração** ressalva-se as **regras**, apontadas por cinco participantes [e.g. “De tudo que eu faço, 10% eu dou para a plataforma. Na Uber e Bolt. 10% eu tenho que dar para a plataforma.” (E); “(...) plataforma precisa abrir atividade nas finanças.” (R); “Nas finanças, declara trimestralmente o IVA. Ai faz a declaração e tem aí as regras de um ano de isenção da Segurança Social ou quem já tem outro tipo de trabalho ou com contrato né? Tem isenção também. Ou então tem a opção de pagar a Segurança Social. É calculado em cima dos rendimentos e tudo” (R)] e a **satisfação**, quatro participantes referem não estar satisfeitos com a remuneração [e.g. “(...) esse trabalho não paga bem com regularidade.” (V); “(...) à medida que o tempo passa o salário mínimo aumenta, mas a gente não recebe mais por isso, não tem visto nenhuma mudança para remunerar melhor o estafeta. Então assim eu acho que não é muito do interesse deles.” (V); “(...) eles tinham que remunerar melhor o estafeta, que não faz isso.” (D)] e três participantes referem que é o que estão mais satisfeitos na plataforma [e.g. “(...) mais satisfeito porque compensa bem. Porque eu sei que ao fim do mês tenho uma boa quantidade de dinheiro, entendeu?” (S)].

Dentro da subcategoria **apoios-benefícios**, todos os participantes referiram não ter nenhum apoio da plataforma, refletindo o sentimento de desproteção laboral destes trabalhadores, tendo sido apontadas quatro dimensões, a dimensão **gasolina, manutenção de veículos e equipamentos**, com os custos desta dimensão a ser suportados pelos trabalhadores (OIT, 2021), a dimensão **compensações extra**, sendo salientado por nove participantes que existe um bônus de remuneração em épocas especiais e quando está mau tempo, contudo relatam ser bastante difícil de alcançar, [e.g. “O que acontece, geralmente quando chove, a expectativa é que a demanda aumente porque está todo mundo em casa. Só que tem dias que eles colocam bônus

*de remuneração a mais, que às vezes é 10%, mas raramente chega mais do que isso, só provavelmente agora na época do inverno, que vai estar chovendo, vai estar muito frio, com certeza vão ter menos estafetas na rua, então eles vão colocar bônus e promoções e tudo mais. Mas não é frequente, é muito mais na época do inverno mesmo, nos três meses de inverno. Durante o resto do ano é muito raro ter uma promoção ou outra. Só como é, por exemplo, dia das mães, Natal que também é no inverno. Mas dia das mães, dia dos namorados, eles colocam promoções. Mas pensa, essas datas são muito espaçadas, né? Então às vezes tem datas que nem têm promoções. E as promoções são o seguinte, eles falam, complete 10 corridas entre 7h da noite e 10h da noite e ganhe mais 10 euros, mais 15 euros, alguma coisa assim. Quando isso acontece vai muito estafeta pra rua, então realmente fica muito difícil bater o bônus, né?” (V)]. De igual modo, a dimensão **gorjetas**, sendo importante ressaltar que cinco participantes referem existir gorjeta tanto pela plataforma como em mão, contudo, apenas três salientam não receber a gorjeta por inteiro, [e.g. “Mas a gente prefere receber na mão. Muitos clientes dão para a gente em mãos. Já cheguei a receber 10, 12 euros na mão. É muito, muito bom. Porque tudo que o cliente coloca na plataforma, na aplicação, é descontado também.” (E); “Tudo vai para a plataforma, a parte. A plataforma, ela desconta 10% de tudo que a gente ganha.” (L)] e os restantes participantes acreditam receber a gorjeta por inteiro, contudo permanecem algumas dúvidas. Esta realidade confirma que estes trabalhadores não demonstram um conhecimento sobre qual o seu estatuto perante a plataforma (Pesole et al., 2018). No que respeita, à dimensão **folgas**, os participantes referem poder escolher quando a(s) querem realizar, no entanto, a existência desta flexibilidade afirmada pelos participantes contrasta com a sua aplicação prática também confirmada pelos mesmos [e.g. “É você mesmo que faz o teu horário. Tudo, flexibilidade. Você pode folgar ou na segunda ou na terça, eu não folgo dia nenhum, né?” (L)], demonstrando que embora estes trabalhadores tenham a possibilidade de ter um horário flexível, acabam por trabalhar em horários que seriam de descanso (Ropponen et al., 2019).*

Q4: Quais as regras de funcionamento e procedimentos técnicos que os trabalhadores das plataformas digitais têm que cumprir?

Quanto a esta questão de investigação, nas regras de funcionamento e procedimentos técnicos realça-se o facto de seis participantes enfatizarem os **pedidos** [e.g. “(...) tem que seguir certas regras, ou seja, fazer uma entrega tranquila, ou seja, que o pedido chegue bem, não chegue derramado, nada disso, tem que entregar bem, ter uma boa educação com o cliente (...)” (S); “ (...) a Uber, ela diz, e a gente tem essa certeza, que a gente precisa estar perto dos

*estabelecimentos parceiros da Uber para poder receber pedidos.*” (V)]. Neste sentido, três participantes realçaram o **local de entrega** dos pedidos [e.g. “(...) *se eu fizer uma entrega com um cliente que colocou a morada errada, uma morada 10 quilômetros de diferença de onde eu estou, eu não tenho como levar para ele, vai ficar horrível a comida, e eu não vou perder o meu tempo, sendo que tem a dinâmica do aplicativo, depois o cliente pode se resolver com a Uber, ou com o aplicativo, de dar reembolso, ou esse tipo de coisa, porque tem que resolver depois (...)*” (V)]. Também é referido por um outro participante, outra possível situação, onde o local de entrega não é o correto e o pedido ser cancelado, porém, o estafeta tem que pagar pelo deslocamento, ficando com o prejuízo. Este é mais um dos exemplos da falta de apoio e de suporte que estes trabalhadores vivenciam por parte das plataformas.

Ainda dentro da subcategoria pedidos, ressalva-se os **pedidos por hora e se passa tempo há espera destes**, apontado por nove participantes que normalmente fazem um a três pedidos por hora, excetuando nas horas de pico onde o número passa para três a quatro pedidos por hora. Acrescentado ainda que o horário que costumam estar mais parados há espera de pedidos encontra-se entre as 15h e as 18h30. Estas horas de espera de pedidos em que os trabalhadores acabam por ter de estar disponíveis num constante alerta, dependentes da gestão algorítmica e com receio de não responder de forma imediata aos pedidos, podem ser causadoras de *stress* (Ropponen et al., 2019). Quando questionados como ocupam esse tempo de espera, quatro participantes salientam ocupar este tempo no **telemóvel-redes sociais**, três participantes a **passar tempo com colegas**, três participantes em **casa** e dois participantes a **estudar**.

Também as subcategorias **aluguer de conta** [e.g. “*Que a gente está a alugar na conta que é de outra pessoa. Essa já é uma regra que a gente praticamente não segue.*” (L)], **cuidados, trabalhar em diversas plataformas** [e.g. “(...) *não é legal da ótica das aplicações que os estafetas trabalhem simultaneamente para vários aplicativos.*” (V)] e **verificação da identidade** [e.g. “*Aí a gente aluga a conta, a conta é constantemente pedindo a foto da pessoa titular a conta. Ai a gente tem que estar entre comunicação com a pessoa, tem que ir na casa, tem que ficar tirando foto. É bem chato.*” (L)] foram relatadas por diferentes participantes como relevantes.

Por outro lado, relativamente à **flexibilidade** descendente da subcategoria horário, sinalizou-se no discurso de seis participantes, a verbalização de liberdade no seu horário nesta atividade das plataformas digitais, referindo puderem escolher o tempo e as horas que se dedicam à(s) plataforma(s). Bem como, sete participantes referem existir uma **organização prévia das horas à plataforma**. Em acréscimo, quando interrogados sobre o seu **horário**, dois participan-

tes expõem existir um maior compromisso na plataforma Glovo, por terem que agendar previamente na aplicação os horários a cumprir. Neste sentido, foi também questionado aos indivíduos sobre o **número de horas que dedicam por semana à plataforma**, sendo que dois participantes trabalham entre 36 e 40 horas, outros dois participantes cerca de 60 horas e os restantes participantes fazem uma média de 70 horas semanais. Acrescentado por seis participantes que existe uma **estabilidade** neste número de horas semanais. Esta elevada intensidade de trabalho com os trabalhadores a trabalharem longas horas por dia e sete dias por semana, também tem sido reportada noutros estudos (Berg et al., 2018).

Ainda em relação a esta questão de investigação, é de realçar as diversas penalizações reportadas pelos indivíduos. Dois participantes verbalizam o não poder ser utilizado o **aluguer de conta**, podendo a conta ser bloqueada. Uma participante refere a existência de uma **aprobô**, [e.g. *“É uma aplicação que você instala no celular e você paga. Uma pessoa anônima aí te vende, você vai pagar por semana, você coloca no seu celular e vamos supôr. Eu e você aqui. E eu coloquei o meu, meu, meu cursor do mapa aqui, que é o robzinho. Não vai cair pedido pra você, só vai cair pra mim.”* (E)] e do mesmo estafeta utilizar **diversas contas**, [e.g., *“Mas tem muita gente aqui que usa, muita gente que roda com duas contas, que é errado também. Anda com dois celulares (...) porque tem uma conta aqui e uma conta aqui.”* (E)]. Quatro participantes reportam existir uma **verificação da identidade** por parte da plataforma [e.g., *“um amigo meu perdeu a conta dele porque a Uber bloqueou, a conta sempre foi dele (...) A Uber pede foto de tempos em tempos, toda semana, mas tem que confirmar antes de colocar o celular, ele vai pegar o telemóvel e tirar foto para confirmar que é você. E aí tem um dia que ele foi tirar a foto e a conta dele foi bloqueada porque a Uber disse que não era ele. Aí ele está até hoje sem conseguir reaver a conta dele.”* (V)]. Cinco participantes ressaltam existir penalizações relativamente aos **pedidos**, seja por existir um roubo por parte do estafeta, o que pode levar a que a sua conta seja bloqueada, seja por existir uma possível situação onde o estafeta tem a necessidade de cancelar um pedido, e caso o cliente reclame, a plataforma Uber pode bloquear a sua conta ou existir um *dislike* por parte do cliente e o estafeta ficar duas horas sem receber pedidos ou ainda não existir prova que o pedido foi entregue para o cliente e o estafeta ter que pagar pelo pedido ou até mesmo a sua conta ser bloqueada. Outro aspeto salientado por um participante referente à plataforma Glovo é o facto dos estafetas trabalharem com **dinheiro**, sendo que se as contas não estiverem corretas de acordo com a plataforma, pode levar ao bloqueamento da conta. Estas penalizações revelam a vulnerabilidade destes trabalhadores perante as plataformas, bem como a sua dependência das avaliações dos clientes (Rani & Furrer, 2021).

Q5: Quais as percepções dos trabalhadores das plataformas digitais sobre o seu bem-estar laboral?

Em resposta a esta questão de investigação, foi questionado aos participantes o **significado** que dão ao bem-estar laboral, cinco participantes relataram significar algum nível de realização, sendo a que mais se enfatizou, [e.g. “(...) *se sentir confiante que aquele trabalho vai te dar o retorno que você precisa.*” (L); “(...) *you feel that your work is producing fruits, I think that is what gives the well-being (...).*” (V)], os restantes participantes referiram significar a presença de um bem-estar pessoal e o descanso. Na mesma linha, estes indivíduos foram interrogados relativamente ao seu **cumprimento** nas plataformas, tendo sido apresentada esta resposta por quatro participantes e **incumprimento**, [e.g. “*Não. É uma coisa tanto que temporária, tanto que eu estou procurando algo melhor, algo mais estável.*” (L); “*Eu acho que é isso, eu nem sempre tou bem, e no momento quando não tou a 100%, eu já volto para casa para me distrair, fazer coisa, botar a roupa para lavar, fazer outras coisas, para voltar melhor preparado psicologicamente para aguentar talvez uma segunda parte ruim de trabalho (...).*” (V)], sendo esta subcategoria a que mais se destaca.

No que diz respeito à subcategoria relação colegas de profissão, sinalizou-se no discurso de seis participantes a presença de **apoio** entre estes. Contudo, os restantes participantes realçaram existir **rivalidade** [e.g. “*Sim, muita, muita, muita, muita rivalidade, a sério. Em plataformas diferentes, ou seja, os da Glovo acham que a Glovo é melhor que a Uber, e os da Uber acham que é melhor a Uber que o Glovo, então é uma luta que é ali entre todos, então, uh!*” (S)]. Estes relatos de apoio *versus* rivalidade na relação com os colegas, foram também referidos noutros estudos, nomeadamente em relação ao apoio (Karanović et al., 2021) e em relação à concorrência (Muller, 2020). As situações de apoio referidas por estes trabalhadores dizem essencialmente respeito a questões logísticas, documentação, bem como partilha de experiências nas plataformas digitais. Em relação à rivalidade, esta prende-se com a competição pelos pedidos e por adquirir uma melhor remuneração.

Em outra instância, relativamente ao **reconhecimento**, quatro participantes destacam este ser inexistente, sentindo que é uma atividade desvalorizada, onde os estafetas são substituíveis em qualquer momento [e.g. “*se eles tiverem que cancelar a minha conta no dia seguinte para algum motivo que seja, eles acho que não vão se importar tanto não, para ser sincero*” (V); “*eu sou um cara completamente substituível, hoje eu estou aqui, mas se eu ficar um mês sem trabalhar na Uber, eles não estão nem aí.*” (V)]. Esta percepção de falta de reconhecimento e

de suporte organizacional é um fator relevante, uma vez que uma fraca percepção deste suporte tem implicações no bem-estar dos trabalhadores (Kurtessis et al., 2017).

Quando questionados à cerca de como se sentem no final de uma semana, os participantes referiram **emoções positivas** [e.g. “*Então, a maior parte do tempo, ele é um trabalho prazeroso para mim. Não é pesado, não me deixa ansioso, me deixa satisfeito.*” (A); “*Eu trabalho com uma paz de espírito muito grande (...).*” (V); “*Gosto do que eu faço, entendeu!*” (P)] e **emoções negativas** [e.g. “*Ah, trabalhar em moto é muito complicado, então realmente é estressante. Então, às vezes não é nem pela quantidade de coisas que você faz, mas por estar em cima da moto, é perigoso e é estressante, então tem um cansaço mental muito grande.*” (G); “*Bastante cansado. Porque são muitas horas.*” (L); “*Muito cansada, dói-me a coluna, dessa mochila.*” (R); “*É um trabalho que abala muito o psicológico.*” (R); “*Ah, exausta. Quem trabalha na Uber está sempre cansado, por causa da moto.*” (E)], foi relatada por oito participantes, sendo esta subcategoria a mais destacada.

Relativamente à questão sobre a presença de uma **mudança profissional para um maior bem-estar**, emergiram quatro subcategorias, **apoios-benefícios** [e.g. “*(...) daria um outro apoio(...).*” (R); “*(...) talvez devolver com o seguro dentista, com outras formas, com um desconto na Decathlon, que é o melhor lugar que tem, roupa pra frio, pra capa, pra chuva (...).*” (R)], **checkpoints** [e.g. “*(...) mas eu acho que seria muito interessante se tivesse espalhado pela cidade uns checkpoints da Uber, por exemplo. Porque seria um posto, minimamente um guarda-sol, um toldo, alguma coisa assim, onde o estafeta pudesse ficar nos dias ruins, socialmente com outras pessoas ao invés de ficar em cima da moto, como já fica o dia inteiro, alguma coisa do tipo.*” (V)], **progressão na carreira** [e.g. “*(...) Se eles me contratassem para trabalhar uma parte de gestão nas plataformas (...).*” (G)] e **aumento da procura** [e.g. “*(...) mas eu acho que, minimamente, uma coisa que melhoraria o nosso dia-a-dia de trabalho seria eles fazerem mais promoções para os clientes poderem fazer mais pedidos, para a gente ter mais demanda.*” (V); “*Se tivesse algum tipo de promoção que influenciasse mais os clientes seguirem para a plataforma (...).*” (L)], tendo sido esta última a mais salientada. Este aumento da procura tem sido referido em cerca de 91% dos trabalhadores das plataformas digitais (Rani & Furrer, 2021). De uma forma mais global, no sentido de melhorar as condições/ vínculo laboral destes trabalhadores, foi ainda possível, através do seu discurso, retirar algumas indicações, onde se sinalizou no discurso de dois participantes, a possibilidade de existir uma maior facilidade ao **criar conta**, onde as plataformas dessem a oportunidade para os imigrantes, não sendo necessário a presença de residência. Bem como, outros dois participantes referiram a questão de poderem não agendar previamente os seus **horários** na plataforma Glovo, no sentido de existir uma

maior flexibilidade e não serem prejudicados caso não cumpram os horários pré-estabelecidos. Também, cinco participantes destacaram a possibilidade de existir um aumento na **remuneração**, seja no valor do quilómetro remunerado ou em épocas de mau tempo. E, por fim, oito participantes salientaram a presença de **apoio** das plataformas, através da comunicação *online* caso o estafeta precisasse de ajuda, de benefícios, como assistência médica, sendo que é uma atividade onde os estafetas correm risco de acidentes nas estradas, um apoio para o combustível, um seguro de saúde, vida e para o desemprego e, ainda um código de segurança como prova que o pedido foi entregue. Estas sugestões de melhoria profissional são elucidativas e expressam as preocupações destes trabalhadores e os fatores que estes consideram essenciais para uma melhoria das condições e do bem-estar laboral.

Q6: Quais as perceções dos trabalhadores das plataformas digitais sobre a conciliação da vida profissional e pessoal?

Dentro da subcategoria rotina semanal e de acordo com as respostas dos participantes realça-se a **vida familiar** [e.g. “(...) *eu tenho um filho e aí eu preparo o meu café e o dele. Eu acordo ele e deixo ele na creche.*” (R); “(...) *eu tenho as atividades dos meus filhos, porque eu tenho duas crianças e tal, e aí é mais fácil, eu vou, como se diz, eu levo meu filho no Judo, deixo meu filho no Judo, tenho que buscar minha filha no colégio, aí pego minha filha no colégio e levo para o ballet, aí deixo minha filha no ballet e volto para pegar meu filho no Judo (...)*” (D)], os **tempos livres-vida pessoal** [e.g. “(...) *faço atividade física em casa.*” (V); “(...) *jogar um joguinho, ler um livro, preparar a minha comida da semana (...)*” (V)] e o **trabalho** [e.g. “(...) *trabalho entre meio-dia às 2h, 3h30 da tarde e volto entre as 7h e até as 10h da noite. Faço os almoços e os jantares.*” (J); “*Eu ligo o aplicativo às 10 da manhã e só desligo às 11 horas da noite.*” (A)], tendo sido o aspeto mais salientado pelos participantes. O trabalho confirma-se como dominante na rotina semanal destes trabalhadores.

Relativamente à **valorização da vida pessoal** e à luz dos relatos dos participantes salientou-se **os amigos, o estudo-conhecimento, as virtudes humanas** [e.g. “*O carácter, ser aquilo que é obrigação do ser humano. Honesto, fiel, sincero. O carácter para mim é tudo.*” (P)] e a **família** [e.g. “*Os momentos em família, a gente curte muito estar junto.*” (A); “*Com certeza o tempo com a minha família.*” (R)], sendo o aspeto mais valorizado por seis participantes.

Os participantes foram ainda questionados sobre as suas **responsabilidades pessoais-familiares**, sendo que as principais a ser referidas foram a remuneração e cuidar da família. Neste sentido, foram ainda interrogados sobre o seu **cumprimento**, sendo de sublinhar que sete

participantes relatam conseguir cumprir as suas responsabilidades pessoais-familiares e os restantes referem não conseguir devido à falta de tempo e ao cansaço [e.g. “*Não, não tenho. Às vezes eu deixo realmente assim de fazer coisas que eu devia fazer, limpar a casa, cozinhar, porque eu chego tão cansado que eu não tenho esse tempo.*” (L); “*Não, trabalhar na Uber, como estafeta, tem uma vida muito corrida.*” (R)]. A conciliação da vida profissional-pessoal destes trabalhadores e as fronteiras entre casa e trabalho, acabam por ser pouco nítidas, podendo ter implicações no bem-estar destes (Rani & Furrer, 2021).

Estes indivíduos foram ainda questionados sobre o que gostam de fazer nos seus **tempos livres**, tendo sido referido diversas atividades, como ir à praia, ver televisão, passear e ir a restaurantes, viajar, entre outros. Nesta linha de pensamento, os participantes foram interrogados sobre a **regularidade** destas atividades, sendo que seis participantes referiram terem realizado há cerca de um mês atrás e dois participantes relataram não realizarem há mais de um ano. A intensidade deste tipo de trabalho parece interferir no descanso, relaxamento e nos períodos de lazer destes trabalhadores.

A relevância das fronteiras entre o trabalho e o tempo de lazer para recuperar, aplica-se a todos os tipos de trabalho incluindo o trabalho nas plataformas (Ropponen et al., 2019). Nesse sentido, foi ainda questionado aos participantes como estes **compatibilizam as responsabilidades** da sua vida pessoal com as exigências da sua vida profissional. Assim, é de realçar que quatro participantes referem existir uma organização para a sua semana [e.g. “*É tudo sistematicamente calculado, vamos dizer assim. Então, eu tenho todo um cronograma que eu tenho que seguir. Então, toda semana eu tenho que fazer um valor X. Uma vez, uma ou duas vezes por mês eu faço uma viagem. E estudo.*” (G); “*(...) hoje é sábado e já sei o que vou fazer na sexta-feira seguinte. Ou seja, já tenho tudo organizado.*” (S)]. Um participante relata que se organiza através das suas metas [e.g. “*(...) mas eu sempre me organizo da sua forma, tenho que bater as metas para conseguir as folgas.*” (V)]. Outro aspeto referido por um outro participante é a questão da flexibilidade de horário [e.g. “*(...) então eu consigo conciliar, porque como disse a Uber não precisa ter um horário certo (...)*” (D)]. Por último, um participante não partilha a mesma perceção que os restantes, encontrando-se como refere em “modo automático” [e.g. “*Na verdade, estou só no modo automático ultimamente. Estou deixando levar, eu faço o que está ao meu alcance, tanto no trabalho quanto na vida pessoal.*” (L)]. No que diz respeito à conciliação da vida profissional e pessoal, é de salientar que as estratégias mais referidas pelos participantes se prendem com a organização do horário e gestão tempos livres, a par da flexibilidade.

## 5. Considerações Finais

De acordo com a pesquisa realizada, é possível afirmar que existe pouca investigação que aborde as perspectivas dos trabalhadores das plataformas digitais, pelo que este estudo torna-se relevante, na medida em que este tipo de trabalho tem apresentado um aumento significativo da sua prevalência a nível mundial. Assim, esta dissertação pretendeu contribuir para o conhecimento sobre o percurso de vida e as características pessoais destes trabalhadores, bem como a sua perceção das condições laborais e como estas podem estar a interferir com o seu bem-estar e com a conciliação da vida profissional e pessoal.

Este estudo permitiu encontrar um predomínio do sexo masculino (70% dos participantes) e uma média de idades de 36 anos, no entanto constatou-se uma abrangência das idades destes trabalhadores que variaram entre os 17 e os 53 anos. Além disso, algo que é referido em outros estudos e que se confirmou prende-se com a escolaridade destes trabalhadores, em que 50% têm o bacharelato, licenciatura ou mestrado, sendo que o mesmo se confirma em relação aos motivos de escolha que são idênticos aos já referidos em outros estudos (OIT, 2021; Ropponen et al., 2019). Outro dos factos corroborados neste estudo e já previamente enumerados tem haver com a precaridade da relação e segurança laboral, tendo sido relatadas algumas incongruências nas respostas dos participantes, nomeadamente no que diz respeito às compensações extras e gorjetas, o que mais uma vez parece refletir o desconhecimento e a desproteção destes trabalhadores. Ainda outro aspeto relevante prende-se com a flexibilidade, embora referida pelos trabalhadores, na prática verifica-se que todos estes trabalhadores cumprem mais de 36 horas de trabalho por semana e 80% destes trabalham mais de 60 horas por semana, facto já referido em outros estudos (Rani & Furrer, 2021; Ropponen et al., 2019).

Através da recolha e a análise de dados conseguiu-se corroborar muita da evidência de outros estudos, no entanto foi também possível trazer alguns dados importantes para reflexão. Alguns desses dados prendem-se com o número significativo de trabalhadores que trabalham em mais do que uma plataforma (6 participantes). Outro aspeto também referido pelos participantes em relação às suas metas futuras, foi o predomínio das metas profissionais, como valorização da evolução profissional, com participantes a ocupar os seus tempos entre os pedidos para estudar.

Além disso, através das palavras destes participantes, é de salientar que as emoções positivas nestes trabalhadores parecem estar mais ligadas às características pessoais e à forma como veem a vida, enquanto as emoções negativas surgem mais associadas ao número excessivo de horas de trabalho, à falta de apoio e benefícios. Também a perceção de falta de reconhecimento

e de suporte organizacional relatado por estes trabalhadores é um dos fatores a ter em conta para este predomínio das emoções negativas. Um outro dado importante e que deve ser objeto de reflexão prende-se com 80% destes trabalhadores quando questionados em relação à forma como se sentem no final de uma semana de trabalho, referirem o predomínio das emoções negativas. Em relação à conciliação da vida profissional e pessoal, foi perceptível que a valorização passa pela família, com 60% destes participantes a referirem que a família é realmente aquilo que valorizam mais a nível pessoal. Quando questionados face à compatibilização das responsabilidades profissionais e pessoais, muitos destes trabalhadores acabam por dizer que conseguem fazer face a essa situação, contudo um dado que deve ser ressaltado é que 70% destes trabalhadores não têm filhos, tendo assim menos encargos, existindo outro tipo de capacidade de gestão das suas despesas e das suas responsabilidades. Neste sentido pode-se concluir que o trabalho parece dominar a vida destes trabalhadores e que a desproteção social e a vulnerabilidade a que estes trabalhadores estão expostos, torna-se ainda mais visível pelas sugestões de melhoria profissional apresentadas por estes.

As tendências passam por diretivas que melhorem as condições de trabalho destes trabalhadores nas plataformas, assegurando um estatuto profissional legal que corresponda ao trabalho efetivo realizado por estes trabalhadores. Embora com abordagens diferentes ao nível dos vários países da União Europeia, tem-se assistido a um esforço de aproximação no sentido de assegurar condições de trabalho que sejam transparentes e previsíveis para estes trabalhadores (Conselho da União Europeia, 2022).

Desta forma, torna-se pertinente reconhecer algumas limitações deste estudo. Em primeiro lugar, é importante referir que as plataformas digitais carecem de estudos onde seja possível conhecer as condições de trabalho desta atividade pelas perspetivas destes trabalhadores. Em segundo lugar, através dos dados recolhidos é possível salientar que a amostra foi constituída maioritariamente por participantes estrangeiros e por homens.

Através da presente dissertação espera-se que esta abra outras oportunidades de investigação numa área em que as mudanças tornam-se cada dia mais prementes e necessárias.

No que diz respeito a sugestões futuras de investigação, poderia ser realizado um estudo que englobasse participantes de nacionalidade portuguesa, assim como a investigação poderia debruçar-se sobre os relacionamentos entre os trabalhadores das plataformas digitais, quer a operar em diferentes ou nas mesmas plataformas, dado a rivalidade/concorrência relatada por alguns dos participantes e corroborada noutro estudo (Muller, 2020), continuando a ouvir a perspetiva destes trabalhadores.

Com a presente dissertação e através dos testemunhos destes trabalhadores espera-se ter colaborado para expressar as condições laborais destes, nomeadamente o domínio do trabalho nas suas vidas, a desproteção social e a vulnerabilidade a que estes trabalhadores estão expostos, mas também expressar as perspetivas destes face às condições de trabalho numa dimensão objetiva, bem como abordando uma dimensão subjetiva, com exploração das estratégias utilizadas e das sugestões de melhoria profissional, no momento de grande necessidade de legislação de proteção laboral.

## 6. Referências Bibliográficas

- Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work–family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.411>
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278-308.
- Almeida, T. F. O. (2021). A relação da percepção do suporte organizacional com o bem-estar dos trabalhadores das plataformas digitais e o papel moderador da motivação para com o trabalho [Tese de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. <http://hdl.handle.net/10400.14/34946>
- Andrade, C. (2015). Trabalho e vida pessoal: Exigências, recursos e formas de conciliação. *Dedica. Revista de Educação e Humanidades*, 8(8), 117-130.
- Areosa, J., & Queirós, C. (2020). Burnout. *International Journal on Work Condition*, (20), 71-90. <https://doi.org/10.25762/abh3-qh>
- Bajwa, U., Gastaldo, D., Di Ruggiero, E., & Knorr, L. (2018). The health of workers in the global gig economy. *Globalization and Health*, 14(1), 1-4. <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0444-8>
- Barley, S. R., Bechky, B. A., & Milliken, F. J. (2017). The changing nature of work: Careers, identities, and work lives in the 21st century. *Academy of Management Discoveries*, 3(2), 111–115. <https://doi.org/10.5465/amd.2017.0034>
- Bedeian, A. G., Burke, B. G., & Moffett, R. G. (1988). Outcomes of work-family conflict among married male and female professionals. *Journal of Management*, 14(3), 475-491. <https://doi.org/10.1177/014920638801400310>
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. S. (2018). Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. *International Labour Organization Office*. [https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS\\_645337/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_645337/lang--en/index.htm)
- Bonina, C., Koskinen, K., Eaton, B., & Gawer, A. (2021). Digital platforms for development: Foundations and research agenda. *Information Systems Journal*, 869-901. <https://doi.org/10.1111/isj.12326>

- Buch, R., Kuvaas, B., & Dysvik, A. (2010). Dual support in contract workers' triangular employment relationships. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 93-103. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.02.009>
- Bunjak, A., Černe, M., & Popovič, A. (2021). Absorbed in technology but digitally overloaded: Interplay effects on gig workers' burnout and creativity. *Information & Management*, 58(8), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103533>
- Burgess, J., & Connell, J. (2006). Temporary work and human resource management: issues, challenges and responses. *Personnel Review*, 35, 129-140. <https://doi.org/10.1108/00483480610645786>
- Cagliano, R., Caniato, F., Longoni, A., & Spina, G. (2014). Alternative uses of temporary work and new forms of work organization. *Production Planning and Control*, 25, 762-782. <https://doi.org/10.1080/09537287.2012.750387>
- Cappelli, P. (2000). Market-mediated employment: The historical context. In M. M. Blair & T. A. Kochan (Eds.), *The new relationship: Human capital in the American corporation*, (pp. 66-101). The Brookings Institution.
- Cappelli, P., & Keller, J. R. (2013). Classifying work in the new economy. *Academy of Management Review*, 38(4), 575-596. <http://dx.doi.org/10.5465/amr.2011.0302>
- Castanheira, F., & Chambel, M. J. (2010). Reducing burnout in call centers through HR practices. *Human Resource Management*, 49(6), 1047-1065.
- Chambel, M. J., & Ribeiro, M. T. (2014). *A relação entre o trabalho e a família: Do conflito ao enriquecimento*. Editora RH.
- Chambel, M. J., Sobral, F., Espada, M., & Currel, L. (2015). Training, exhaustion, and commitment of temporary agency workers: a test of employability perceptions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(1), 15-30. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.849246>
- Chandra, V. (2012). Work-life balance: Eastern and western perspectives. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(5), 1040-1056. <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.651339>
- Chueke, G. V., & Lima, M. C. (2012). Pesquisa Qualitativa: evolução e critérios. *Revista Espaço Acadêmico*, 11(128), 63-69. <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/12974>

- Comissão Europeia. (2021). Propostas da Comissão para melhorar as condições de trabalho das pessoas que trabalham através de plataformas digitais de trabalho. [https://portugal.representation.ec.europa.eu/news/propostas-da-comissao-para-melhorar-condicoes-de-trabalho-das-pessoas-que-trabalham-atraves-de-2021-12-09\\_pt](https://portugal.representation.ec.europa.eu/news/propostas-da-comissao-para-melhorar-condicoes-de-trabalho-das-pessoas-que-trabalham-atraves-de-2021-12-09_pt)
- Connelly, C. E., & Gallagher, D. G. (2004). Emerging trends in contingent work research. *Journal of management*, 30(6), 959-983. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.008>
- Conselho da União Europeia. (2022). Regras da UE em matéria de trabalho em plataformas digitais. <https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/platform-work-eu/>
- Coyle-Shapiro, J. A-M., & Kessler, I. (2002). Contingent and non-contingent working in local government: Contrasting psychological contracts. *Public Administration*, 80, 77-101. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00295>
- David-West, O., & Evans, P. (2015). The rise of African platforms: A regional survey. *The Center for Global Enterprise*.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2006). Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*, (pp. 15-41). Artmed.
- De Stefano, V. (2015). The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig-economy. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37, 471. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2682602>
- Dunn, M. (2020). Making gigs work: Digital platforms, job quality and worker motivations. *New Technology, Work and Employment*, 35(2), 232-249. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12167>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Eurostat. (2021). Temporary employees as a percentage of the total number of employees, by sex and age. [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/LFSQ\\_ETPGA\\_custom\\_1323789/default/table?lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/LFSQ_ETPGA_custom_1323789/default/table?lang=en)
- Evans, P. C., & Gawer, A. (2016). The rise of the platform enterprise: A global survey. *The Center for Global Enterprise*, 1, 1-30.
- Fernandes, E., & Maia, A. (2001). Grounded Theory. In E. Fernandes & L. Almeida (Eds.), *Métodos e técnicas de avaliação. Contributos para a prática e investigação psicológicas* (pp. 49- 76). Universidade do Minho. Centro de Estudos em Educação e Psicologia. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/4209/1/Grounded%20Theory.pdf>

- Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2009). Beyond work and family: A measure of work/nonwork interference and enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*(4), 441-456. <https://doi.org/10.1037/a0016737>
- Flecker, J., Holtgrewe, U., Schönauer, A., & Gavroglu, S. (2009). *Value chain restructuring and company strategies to reach flexibility*. HIVA.
- Flick, U. (2005). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Monitor.
- Freedman, A. (1996). Contingent work and the role of labor market intermediaries. In G. L. Mangum & S. L. Mangum (Eds.), *Of heart and mind: Social policy essays in honor of Sar A. Levitan* (pp. 177-199). <https://doi.org/10.17848/9780585280295.ch8>
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work family conflict: Testing a model of work-family interface. *Journal of Applied Psychology, 77*(1), 65-78. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.1.65>
- Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work-family interface. *Journal of Vocational Behavior, 50*(2), 145-167. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.1577>
- Gallagher, D. G., & Connelly C. E. (2008). Nonstandard work arrangements: Meaning, evidence, and theoretical perspectives. In J. Barling & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 621-640). Sage.
- Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de administração de empresas, 35*(2), 57-63. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75901995000200008>
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of vocational behavior, 68*(1), 165-174. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.01.003>
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review, 25*, 161-178. <https://doi.org/10.2307/2092623>
- Graham, M., & Woodcock, J. (2018). Towards a fairer platform economy: Introducing the fair-work foundation. *Alternate Routes, 29*, 242-253.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review, 10*(1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Collins, K. M. (2001). Career involvement and family involvement as moderators of relationships between work-family conflict and withdrawal from a profession. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*(2), 91-100.

- Hardt, M., & Negri, A. (2004). *Multitude: War and democracy in the age of empire*. Penguin Books, 1-405.
- Huws, U., Spencer, N., Syrdal, D. S., & Holts, K. (2017). Work in the European gig economy: Research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy. *FEPS, UniGlobal and University of Hertfordshire*.
- Johnston, H., & Land-Kazlauskas, C. (2018). Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy. *Conditions of work and employment series, 94*.
- Kaine, S., & Josserand, E. (2019). The organisation and experience of work in the gig economy. *Journal of Industrial Relations, 61(4)*, 479-501. <https://doi.org/10.1177/0022185619865480>
- Karamanis, K., & Gogos, C. (2020). The impact of flexible working at firm level. Evidence from Greek labor market. *Journal of International Studies, 13(2)*.
- Karanović, J., Berends, H., & Engel, Y. (2021). Regulated dependence: platform workers' responses to new forms of organizing. *Journal of Management Studies (John Wiley & Sons, Inc.)*, 58(4), 1070–1106. <https://doi.org/10.1111/joms.12577>
- Kim, S., Kang, M., & Park, J. (2021). Digital industrial accidents: A case study of the mental distress of platform workers in South Korea. *International Journal of Social Welfare*. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12522>
- Koene, B., & Van Riemsdijk, M. (2005). Managing temporary workers: Work identity, diversity and operational HR choices. *Human Resource Management Journal, 15(1)*, 76–92. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2005.tb00141.x>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management, 43(6)*. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Laursen, C. S., Nielsen, M. L., & Dyreborg, J. (2021). Young workers on digital labor platforms: Uncovering the double autonomy paradox. *Nordic Journal of Working Life Studies, 11(4)*. <https://doi.org/10.18291/njwls.127867>
- Lopes, S., & Chambel, M. J. (2014). Motives for being temporary agency worker: Validity study of one measure according to the self-determination theory. *Social Indicators Research, 116(1)*, 137-152. <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0273-3>
- Lopes, S., & Chambel, M. J. (2016). Os formatos contingentes de emprego. In M. J. Chambel (Ed.), *Psicologia da saúde ocupacional* (pp. 231-258). Factor.

- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and organizational Psychology*, 1(1), 3-30. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x>
- Machado, S., Zanoni, A. P., Bridi, M. A., Abílio, L. C., Manzano, M. P. F., & Krein, A. E. B. (2022). *O trabalho controlado por plataformas digitais: dimensões, perfis e direitos*. Clínica Direito do Trabalho - Universidade Federal do Paraná. [https://cdtu-fpr.com.br/wp-content/uploads/2022/04/Livro\\_O-trabalho-controlado-por-plataformas-digitais\\_eBook.pdf](https://cdtu-fpr.com.br/wp-content/uploads/2022/04/Livro_O-trabalho-controlado-por-plataformas-digitais_eBook.pdf)
- Mas, A., & Pallais, A. (2020). Alternative work arrangements. *Annual Review of Economics*, 12, 631-658. <https://doi.org/10.1146/annurev-economics-022020-032512>
- Mandl, I., & Biletta, I. (2018). Overview of New Forms of Employment—2018 Update. *Eurofound, Publications Office of the European Union*, 1-26. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/customised-report/2018/overview-of-new-forms-of-employment-2018-update>
- Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. *Malor Books*.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mendonça, P. M. M. (2020). Idade e burnout nos bombeiros voluntários: A moderação pela percepção de suporte [Tese de Doutorado, Faculdade de Psicologia – Universidade de Lisboa]. <http://hdl.handle.net/10451/44939>
- Muller, Z. (2020). Algorithmic harms to workers in the platform economy: the case of Uber. *Columbia Journal of Law & Social Problems*, 53(2), 167–210.
- Near, J. P., Rice, R. W., & Hunt, R. G. (1980). The relationship between work and nonwork domains: A review of empirical research. *Academy of Management Review*, 5(3), 415-429. <https://doi.org/10.2307/257117>
- Nielsen, P. (2017). Digital innovation: A research agenda for information systems research in developing countries. In J. Choudrie, M. S. Islam, F. Wahid, J. M. Bass, & J. E. Priyatma (Eds.), *Information and communication technologies for development* (pp. 269–279). Springer International Publishing.
- OCDE, Organisation for Economic Co-Operation and Development (2002). Employment outlook 2002.
- O'Farrell, R., & Montagnier, P. (2020). Measuring digital platform-mediated workers. *New Technology, Work and Employment*, 35(1), 130-144. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12155>

- Organization for Economic Co-Operation and Development (OCDE). (2002). Employment outlook 2002. <https://www.oecd.org/els/emp/oecdemploymentoutlook2002.htm>
- Organização Internacional do Trabalho (OIT). (2021). Perspetivas Sociais e de Emprego no Mundo. O papel das plataformas digitais na transformação do mundo do trabalho. *Bureau Internacional do Trabalho*, 1, 3-282. [https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS\\_771749/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm)
- Parkes, L. P., & Langford, P. H. (2008). Work–life balance or work–life alignment? A test of the importance of work-life balance for employee engagement and intention to stay in organizations. *Journal of Management & Organization*, 14(3), 267-284. <https://doi.org/10.5172/jmo.837.14.3.267>
- Pascoal, C., Gonçalves, J. A., & Chambel, M. J. (2015). Understanding the on-call work arrangements according to the self-determination theory. In M. J. Chambel (Ed.), *Self-determination theory in new work arrangements* (pp. 129-150). Nova Science Publishers.
- Pesole, A., Urzì Brancati, M.C., Fernández-Macias, E., Biagi, F., & González Vásquez, I. (2018). Platform workers in Europe evidence from the COLLEEM survey. *Publications Office of the European Union*. <https://doi.org/10.2760/742789>
- Pfeffer, J., & Baron, J. N. (1988). Taking the workers back out: Recent trends in the structuring of employment. *Research in organizational behavior*, 10, 257-303.
- Poelmans, S. & Caligiuri, P. (2008). Harmonizing work, family and personal life. From policy to practice. *Cambridge University Press*. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511488498>
- PORDATA (2020a). Trabalhadores com contrato de trabalho temporário em % do total de empregados: total e por sexo. [https://www.pordata.pt/Europa/Trabalhadores+com+contrato+de+trabalho+temporário+por+n%C3%ADvel+de+escolaridade+\(percentagem\)-1773](https://www.pordata.pt/Europa/Trabalhadores+com+contrato+de+trabalho+temporário+por+n%C3%ADvel+de+escolaridade+(percentagem)-1773)
- PORDATA (2020b). Trabalhadores com contrato de trabalho temporário por nível de escolaridade. <https://www.pordata.pt/Europa/Trabalhadores+com+contrato+de+trabalho+temporário+total+e+por+n%C3%ADvel+de+escolaridade+completo+mais+elevado-1620>
- Purcell, K., & Purcell, J. (1999). Insourcing, outsourcing and the growth of contingent labour as evidence of flexible employment strategies. *Bulletin of Comparative Labour Relations*, 35, 163–181. <https://doi.org/10.1080/135943298398952>
- Rani, U., & Furrer, M. (2021). Digital labour platforms and new forms of flexible work in developing countries: Algorithmic management of work and workers. *Competition & Change*, 25(2), 212-236. <https://doi.org/10.1177/1024529420905187>

- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of applied psychology, 87*(4), 698.
- Ropponen, A., Hakanen, J. J., Hasu, M., & Seppänen, L. (2019). 3 Workers' health, wellbeing, and safety in the digitalizing platform economy. *Digital Work and the Platform Economy: Understanding Tasks, Skills and Capabilities in the New Era*, 56-73.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: a case study of uber's drivers. *International Journal of Communication, 10*, 3758–3784.
- Rousseau, D. M., & Schalk R. (2001). Psychological contracts in organizations. In N. Anderson, D. S. Ones & H. K. Sinangil (Eds.), *Handbook of industrial, work & organizational psychology* (pp. 133-142). Sage Publications.
- Schaufeli, B., Bakker, B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement, 66*(4), 701-716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being. *Applied psychology, 57*(2), 173-203. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x>
- Schaufeli, W. B. (2004). The future of occupational health psychology. *Applied Psychology: An International Review, 53*(4), 502–517. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00184.x>
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied psychology, 91*(3), 689-695. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.3.689>
- Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. In R. S. Cropanzano & K. M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace* (pp. 149–164). Quorum.
- Sobral, A. F. (2015). Os meus, os teus e os nossos: Gerir e motivar trabalhadores em relações triangulares de emprego [Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia – Universidade de Lisboa]. [https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/22516/1/ulsd071952\\_td\\_Ana\\_Sobral.pdf](https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/22516/1/ulsd071952_td_Ana_Sobral.pdf)
- Sobral, F., Chambel, M. J., Castanheira, F., & Cesário, F. (2019b). A psychometric assessment of a human resources practice measure for temporary agency workers. *The Spanish Journal of Psychology, 22*(16). <https://doi.org/10.1017/sjp.2019.18>

- Sobral, F., Chambel, M. J., & Castanheira, F. (2019a). Managing motivation in the contact center: The employment relationship of outsourcing and temporary agency workers. *Economic and Industrial Democracy*, 40(2), 357-381. <https://doi.org/10.1177/0143831X16648386>
- Sobral, F., Morais, C., Chambel, M. J., & Castanheira, F., (2022). Trabalho temporário: As novas necessidades do mercado laboral e a emergência do trabalho contingente. In N. Simões & N. Crespo (Eds.), *Mercado de trabalho em Portugal* (pp. 183-204). Almedina.
- Spreitzer, G. M., Cameron, L., & Garrett, L. (2017). Alternative work arrangements: Two images of the new world of work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 473-499. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113332>
- Van Dyne, L., & Ang., S. (1998). Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore. *Academy of Management Journal*, 41, 692-703. <https://doi.org/10.2307/256965>
- Walsham, G. (2017). ICT4D research: Reflections on history and future agenda. *Information Technology for Development*, 23, 18–41. <https://doi.org/10.1080/02681102.2016.1246406>
- Wright, T. A. (2003). Positive organizational behavior: An idea whose time has truly come. *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 437–442. <https://doi.org/10.1002/job.197>
- Zagenczyk, T. J., Gibney, R., Few, W. T., & Scott, K. L. (2011). Psychological contracts and organizational identification: The mediating effect of perceived organizational support. *Journal of labor research*, 32(3), 254-281. <http://dx.doi.org/10.1007/s12122-011-9111-z>
- Zwick, A. & Spicer, Z. (2019). Blight or remedy: understanding ridehailing’s role in the precarious “gig economy”. *Planning Theory & Practice*, 20(3), 424-427. <https://doi.org/10.1080/14649357.2019.1629197>

## **ANEXOS**



CATOLICA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
E PSICOLOGIA

PORTO

## Anexo 1 – Consentimento Informado

### **Trabalhadores de Plataformas Digitais: Perceções sobre o trabalho, bem-estar e conciliação da vida profissional-pessoal**

#### **CONSENTIMENTO INFORMADO**

Encontra-se a ser desenvolvida uma investigação no âmbito do Mestrado em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos, da Universidade Católica Portuguesa, que tem como objetivo explorar a perceção do suporte organizacional dos trabalhadores das plataformas digitais, assim como explorar a vivência das condições laborais destes trabalhadores e como estas vivências podem refletir no seu bem-estar e na sua capacidade de conciliar a vida profissional e pessoal.

A opinião dada pelos participantes é importante e a participação dos mesmos deve ser totalmente voluntária. Toda a informação recolhida será confidencial e anónima, sendo apenas utilizada para fins académicos e de investigação.

Para que possamos aceder à sua informação, precisamos que assine de forma livre o(s) consentimento(s) informado(s) em baixo:

Aceito participar de livre vontade na investigação **Trabalhadores de Plataformas Digitais: Perceções sobre o trabalho, bem-estar e conciliação da vida profissional-pessoal**, desenvolvida pela Universidade Católica Portuguesa. Foram-me explicados e compreendi a pertinência e os objetivos deste projeto. Entendi ainda que toda a informação obtida ao longo da minha participação no projeto **será estritamente confidencial e que a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório, documento ou a qualquer pessoa**. Compreendi também que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflita qualquer prejuízo para mim.

Eu, \_\_\_\_\_, li e concordo com os termos e condições da investigação **Trabalhadores de Plataformas Digitais: Perceções sobre o trabalho, bem-estar e conciliação da vida profissional-pessoal**.

*(Por favor, faça um traço sobre o local da assinatura, no parágrafo que não lhe interessar assinar)*

Eu, \_\_\_\_\_, autorizo a gravação em áudio da entrevista para a recolha e posterior análise dos dados da investigação **Trabalhadores de Plataformas Digitais: Perceções sobre o trabalho, bem-estar e conciliação da vida profissional-pessoal**.

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

*Obrigado pela sua disponibilidade e colaboração!*

*Juliana Almeida (contacto: [s-jualmeida@ucp.pt](mailto:s-jualmeida@ucp.pt))*

*Professora Filipa Sobral (contacto: [fsobral@ucp.pt](mailto:fsobral@ucp.pt))*

*Professora Sílvia Lopes (contacto: [silopes@ucp.pt](mailto:silopes@ucp.pt))*



CATOLICA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
E PSICOLOGIA

PORTO

## Anexo 2 – Questionário de Dados Sociodemográficos

### Dados Sociodemográficos

1. Idade: \_\_\_\_\_
2. Sexo:  Masculino  Feminino  Prefiro não dizer
3. Estado Civil
  - Solteiro(a)  Casado(a)  União de facto
  - Separado(a)/ Divorciado(a)  Viúvo(a)
4. N° de filhos: \_\_\_\_\_
  - 4.1. Idade dos Filhos: \_\_\_\_\_
5. Nacionalidade:  Portuguesa  Outra: \_\_\_\_\_
6. Habilitações Académicas:
  - 1.º Ciclo do Ensino Básico  2.º Ciclo do Ensino Básico
  - 3.º Ciclo do Ensino Básico  Ensino Secundário
  - Bacharelato  Licenciatura
  - Mestrado  Doutoramento
  - Pós-Doutoramento
7. Duração que trabalha nas plataformas digitais: \_\_\_\_\_
8. Remuneração - quanto recebe em média numa semana: \_\_\_\_\_

### Anexo 3 – Guião de Entrevista

#### **Guião de entrevista - Trabalhadores de Plataformas Digitais: Perceções sobre o trabalho, bem-estar e conciliação da vida profissional-pessoal**

**Apresentação** | Sou estudante do mestrado em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos, da Universidade Católica Portuguesa. Esta entrevista decorre no âmbito de um projeto de investigação, designado Trabalhadores de Plataformas Digitais: Perceções sobre o trabalho, bem-estar e conciliação da vida profissional-pessoal.

**Instruções** | A participação no projeto, através da entrevista, é de extrema importância, uma vez que permitirá compreender de forma mais clara as suas perceções sobre o trabalho, as suas condições laborais e como estas se podem refletir no seu bem-estar e na conciliação da vida profissional e pessoal. Agradeço, desde já, a sua disponibilidade durante a próxima hora (tempo aproximado da entrevista). Gostaria, ainda, de pedir-lhe autorização para gravar a entrevista de forma a facilitar a posterior análise. Importa referir que a informação obtida é confidencial e serão acauteladas todas as medidas necessárias. Não irá ser identificado em nenhum momento o nome dos participantes ao longo do projeto, por forma a assegurar o seu anonimato. Desta forma, queria também pedir-lhe para assinar o consentimento informado. Por último, irei enviar-lhe a entrevista após a transcrição da mesma para que possa dar a sua validação. Está à vontade para alterar/acrescentar o que achar pertinente.

#### **I. Caracterização do Percurso e Motivações**

1. Antes de mais, gostaria que me falasse do seu percurso de vida, focando especialmente no seu percurso académico/profissional.

Pensando aqui na plataforma, quais é diriam que são as razões que o/a levaram a tornar-se trabalhador de plataformas digitais.

*Notas para entrevistador: Nesta questão é necessário garantir que o entrevistado:*

- *Aborda o seu grau acadêmico e as escolhas inerentes ao seu percurso acadêmico;*
- *Identifica as várias experiências profissionais que já teve e como se foi dando a tomada de decisão de “entrar e sair” das mesmas;*
- *Refere se, neste momento, é apenas trabalhador de plataformas digitais ou exerce outras atividades e quais – ou seja, confirmar se a plataforma é ou não a sua principal fonte de rendimento e se existirem outras fontes, qual aquela que o entrevistado considera a sua principal fonte de rendimento;*
- *Indica em quantas plataformas digitais trabalha e quais;*
- *Deixa claro as razões que o levaram a ser um trabalhador de plataformas digitais.*

1.1. Pensando nas razões que acabou de me indicar para justificar a sua entrada nesta profissão, diria que hoje as razões para continuar a trabalhar nesta atividade ainda são as mesmas?

#### 1.1.1. Porquê?

1.2. Vamos forçar-nos agora no funcionamento das plataformas. Pensando na sua experiência atual e considerando a plataforma em que trabalha/ a plataforma em que trabalha mais horas (escolher o que melhor se adaptar) consegue detalhar-me, tanto quanto lhe for possível, como funciona esta relação que mantém com a plataforma? Como gere essa dinâmica entre si e a plataforma? (como se cria uma conta, que tipo de relação laboral se estabelece, que regras têm de ser respeitadas, o que é esperado dos trabalhadores e o que os trabalhadores esperam da plataforma, entre outros.)

**Notas para entrevistador:** *Nesta questão é necessário garantir que o entrevistado:*

- *Refere qual a plataforma em que está mais ativo (se se aplicar).*
- *Refere qual o tipo de relação que estabelece com a empresa/organização. Menciona qual o tipo de contrato que possui (caso se aplique).*
- *Indica se a plataforma lhe dá algum apoio em termos dos custos provenientes da sua atividade (e.g., gasolina, manutenção dos veículos e equipamentos). Caso a sua resposta seja negativa, perceber qual a percepção que tem.*
- *Aborda o funcionamento da criação de uma conta na plataforma, as regras a ser respeitadas, o que é esperado dos trabalhadores e o que estes esperam da plataforma a nível social, económico e pessoal, os procedimentos relativamente às compensações extra (e.g., se existem quando trabalha em dias de mau tempo ou em épocas festivas), às gorjetas, folgas e penalizações, entre outros.*

1.3. Do que conhece no “mundo” do trabalho em plataformas digitais, quais as diferenças entre o funcionamento da plataforma X e o funcionamento das outras plataformas de entregas?

**Notas para entrevistador:** Nesta questão é necessário garantir que o entrevistado:

- Refere o funcionamento da plataforma para a qual está mais ativo (se se aplicar) (e.g., a nível remuneratório, o tipo de contrato que estabelece, se tem apoios/benefícios, as regras que tem de ser respeitadas e a forma como é reconhecido pelo seu trabalho).

- Refere o funcionamento das outras plataformas de entregas (e.g., a nível remuneratório, o tipo de contrato que estabelece, se tem apoios/benefícios, as regras que tem de ser respeitadas e a forma como é reconhecido pelo seu trabalho).

- Aborda as diferenças entre o funcionamento da plataforma para a qual está mais ativo (se se aplicar) e o funcionamento das outras plataformas de entregas (e.g., a nível remuneratório, o tipo de contrato que estabelece, se tem apoios/benefícios, as regras que tem de ser respeitadas e a forma como é reconhecido pelo seu trabalho).

*Nota:* perceber quantos pedidos costuma ter por hora, se passa muito tempo parado e se sim, quanto tempo.

1.4. Tendo em conta estas especificidades da plataforma, como é que lida com situações quando está mais de 10/20 min (ajustar de acordo com o que o respondente disser na questão anterior) sem pedidos?

1.4.1. Como se sente? Como tenta ultrapassar essa situação?

**Notas para entrevistador:** Nesta questão é necessário garantir que o entrevistado:

- Refere como gere toda esta situação e a eventual frustração que possa surgir.

1.5. Pensando no funcionamento da plataforma X que me acabou de referir, poderia explicar-se um pouco relativamente ao como avalia a sua relação/vínculo laboral, indicando os aspetos com os quais se sente mais e menos satisfeito?

1.5.1. Neste sentido, o que mudaria?

**Notas para entrevistador:** Nesta questão é necessário garantir que o entrevistado:

- Indica o vínculo laboral que estabelece, referindo os aspetos que se sente mais e menos satisfeito (e.g., se se sente confortável com este vínculo e se este vínculo o apoia por exemplo na resolução de conflitos).

- Aborda a segurança laboral que possui para com a plataforma (seja esta psicológica e física, e.g., se tem apoio em caso de um acidente ou de doença ou até um imprevisto familiar) e o que mudaria para aumentar a sua segurança.

2. Falando num outro aspeto das plataformas, como é que descreveria a sua relação com os seus colegas de profissão? Conseguia dar um exemplo de como estas se estabelecem e se desenvolvem?

**Notas para entrevistador:** Nesta questão é necessário garantir que o entrevistado:

- Indica a relação que tem com os seus colegas de profissão, se existe apoio e/ou rivalidade, como por exemplo.

- Caso não aborde muito o assunto à questão pretendida, perguntar: Se dentro das mesmas/diferentes plataformas se ajudam/apoiam? Que tipo de relação se estabelece (de amizade, apenas de profissão, entre outros).

## II. A Conciliação Trabalho Vida Pessoal e o Bem-estar

Agora gostava de lhe colocar algumas questões numa vertente mais abrangente, abordando o bem-estar no trabalho.

1. Gostava que me descrevesse o que significa para si bem-estar no trabalho?

1.1. De acordo com a definição de bem-estar no trabalho que me acabou de descrever, sente que o seu contexto laboral lhe proporciona esse bem-estar? (identificar eventos concretos)

**Notas para entrevistador:** Nesta questão é necessário garantir que o entrevistado:

- Caso refira que sim/não, perguntar: de que forma? Poderia exemplificar situações que tenham fornecido ou não esse bem-estar?

- Refere situações/episódios onde lhe foram proporcionadas bem-estar ou não.

- Caso não aborde muito o assunto à questão pretendida, perguntar: Sente que atinge resultados que valoriza e que consegue obter recompensas pelo seu trabalho? Faz o que realmente gosta? Sente que consegue realizar o seu potencial? Quais são as vantagens e desvantagens deste trabalho para o seu bem-estar?

2. Se pudesse fazer alguma mudança a nível profissional na medida de obter um maior bem-estar no trabalho, o que faria/ proporiria?

3. Neste sentido, gostaria que me descrevesse a sua rotina diária ao longo de uma semana, inclusive ao fim de semana, ou seja, 7 dias. (horário de trabalho; a que horas sai e regressa a casa; rituais de tempos livres e vida pessoal).

3.1. Organiza previamente as horas que vai dedicar à plataforma?

**Notas para entrevistador:** Nesta questão é necessário garantir que o entrevistado:

- Explora o número de horas que dedica à plataforma por semana em média e se é estável, caso se aplique como gere várias plataformas ou várias atividades profissionais.

4. Voltando à sua percepção de bem-estar no trabalho, como se sente habitualmente no final de uma semana de trabalho?

**Notas para entrevistador:** *Nesta questão é necessário garantir que o entrevistado:*

*- Explora se se sente energético(a); entusiasmado(a); contente; desgastado(a); fatigado(a); se o seu trabalho lhe inspira; se sente orgulho no seu trabalho; se sente pressão quando está a trabalhar; se duvida do valor e da utilidade do seu trabalho; sente-se forte e com vigor no seu trabalho. Caso não seja mencionado ou clarificado, explorar como descreveria o seu bem-estar de uma forma geral face à sua atividade de trabalho.*

Agora gostaria de lhe colocar algumas questões mais pessoais.

**Notas para entrevistador:**

*- Se na questão relacionada com a semana de trabalho não for mencionado a composição do agregado familiar do entrevistado, mas não ficar totalmente esclarecido, questionar... “Se bem compreendi, o seu agregado familiar é então composto por..., certo?”*

*Se não existir qualquer menção ao agregado familiar, fazer a questão diretamente (5).*

5. Qual é a composição do seu agregado familiar?

6. O que valoriza mais na sua vida pessoal? E porquê?

6.1. Quais são as suas responsabilidades ao nível familiar/vida pessoal?

**Notas para entrevistador:**

*- Sempre que existir uma enumeração de coisas, desafios, responsabilidades, entre outros, pedir para explicar/contar histórias.*

*Quando o entrevistado mencionar as responsabilidades:*

6.1.1. Sente que tem tempo suficiente para as concretizar/realizar?

6.2. O que faz/ gosta de fazer nos seus tempos livres?

6.2.1. E quando foi a última vez que fez o que acaba de descrever?

7. Como é que compatibiliza as responsabilidades da vida pessoal com as exigências da sua vida profissional?

**Notas para entrevistador:** *Nesta questão é necessário garantir que o entrevistado:*

*- Explora as estratégias que utiliza para conciliar a sua vida profissional e pessoal.*

8. No seu caso, enquanto trabalhador de plataformas digitais, considera que consegue fazer a conciliação da vida profissional e pessoal com maior ou menor facilidade do que pessoas com uma relação laboral mais tradicional (i.e., um horário de trabalho fixo, um regime contratual formal, um local de trabalho fixo, entre outros)?

8.1. Porquê?

8.2. O que facilita?

8.3. O que dificulta/impede?

9. *Neste momento, considera estar a avançar em direção às metas que estabeleceu para a sua vida em termos globais?*

9.1. *Se sim, porquê? ou se não, porquê?*

Antes de finalizar a entrevista, gostava só de saber se tem alguma questão ou dúvida?

Muito obrigada pela sua participação e disponibilidade!

## Anexo 4 – Sistema de Categorias

### 1. Percurso de vida

#### 1.1. Pessoal

##### 1.1.1. Nacionalidade

##### 1.1.2. Agregado familiar

#### 1.2. Académico

#### 1.3. Profissional extra plataforma

#### 1.4. Profissional nas plataformas

##### 1.4.1. Razões para a escolha

##### 1.4.2. Razões para a manutenção

###### 1.4.2.1. As mesmas

###### 1.4.2.2. Outras razões

##### 1.4.3. Histórico nas plataformas

###### 1.4.3.1. Em qual ou quais plataformas trabalha

###### 1.4.3.2. Plataforma que está mais ativo

##### 1.4.4. Outras fontes de rendimento

#### 1.5. Metas futuras

##### 1.5.1. Pessoal

##### 1.5.2. Profissional

### 2. Relação laboral com a plataforma

#### 2.1. Criar conta

#### 2.2. Contrato

#### 2.3. Remuneração

##### 2.3.1. Regras

##### 2.3.2. Satisfação

#### 2.4. Apoios-benefícios

##### 2.4.1. Gasolina, manutenção de veículos e equipamentos

##### 2.4.2. Compensações extra

##### 2.4.3. Gorjetas

##### 2.4.4. Folgas

#### 2.5. Regras

##### 2.5.1. Cuidados

##### 2.5.2. Aluguer de conta

### 2.5.3. Pedidos

#### 2.5.3.1. Cancelamento

#### 2.5.3.2. Local de entrega

### 2.5.4. Trabalhar em diversas plataformas

### 2.5.5. Verificação identidade

## 2.6. Características do trabalho

### 2.6.1. Apoio e segurança fornecida pela(s) plataforma(s)

### 2.6.2. Horário

#### 2.6.2.1. Flexibilidade

#### 2.6.2.2. Organização prévia das horas à plataforma

#### 2.6.2.3. Número de horas que dedica por semana à plataforma

##### 2.6.2.3.1. Estabilidade

#### 2.6.2.4. Gestão do tempo entre as diversas plataformas

### 2.6.3. Relação colegas de profissão

#### 2.6.3.1. Apoio

#### 2.6.3.2. Rivalidade

### 2.6.4. Pedidos

#### 2.6.4.1. Pedidos por hora e se passa tempo há espera destes

#### 2.6.4.2. Tempo entre pedidos

##### 2.6.4.2.1. Passar tempo com colegas (conversar, tomar café)

##### 2.6.4.2.2. No telemóvel/redes sociais

##### 2.6.4.2.3. Casa

##### 2.6.4.2.4. Estudo

#### 2.6.4.3. Número de estafetas

## 2.7. Penalizações

### 2.7.1. Aluguer de conta

### 2.7.2. App robô

### 2.7.3. Diversas contas

### 2.7.4. Verificação identidade

### 2.7.5. Pedidos

#### 2.7.5.1. Dinheiro

## 2.8. Reconhecimento

## 2.9. Mudanças que implementaria

### 2.9.1. Criar conta

2.9.2. Horário

2.9.3. Remuneração

2.9.4. Apoio

### 3. Diferenças entre plataformas

3.1. Criar conta

3.2. Contrato

3.3. Remuneração

3.4. Apoios-benefícios

3.5. Horário

3.6. Pedidos

3.6.1. Dinheiro

3.7. Penalizações

3.7.1. Aluguer de conta

3.7.2. Diversas plataformas

3.7.3. Horário

3.7.4. Pedidos

3.8. Reconhecimento

3.8.1. Clientes

3.8.2. Plataforma

### 4. Bem-estar laboral

4.1. Significado

4.1.1. Cumprimento

4.1.1.1. Situações/exemplos

4.1.2. Incumprimento

4.1.2.1. Situações/exemplos

4.2. Mudança profissional para um maior bem-estar

4.2.1. Apoios-benefícios

4.2.2. Checkpoints

4.2.3. Aumento da procura

4.2.4. Progressão na carreira

4.3. Como se sente no final de uma semana de trabalho

4.3.1. Emoções positivas

4.3.2. Emoções negativas

### 5. Conciliação da vida profissional e pessoal

- 5.1. Rotina semanal
  - 5.1.1. Trabalho
  - 5.1.2. Vida familiar
  - 5.1.3. Tempos livres-vida pessoal
- 5.2. Valorização vida pessoal
  - 5.2.1. Família
  - 5.2.2. Amigos
  - 5.2.3. Estudo-conhecimento
  - 5.2.4. Virtudes humanas
- 5.3. Responsabilidades pessoais/familiares
  - 5.3.1. Cumprimento
    - 5.3.1.1. Sim
    - 5.3.1.2. Não
- 5.4. Tempos livres
  - 5.4.1. Regularidade
- 5.5. Compatibilização das responsabilidades
- 5.6. Plataformas digitais vs atividade mais tradicional
  - 5.6.1. Maior conciliação
  - 5.6.2. Menor conciliação

### Anexo 5 – Descrição do Sistema Geral de Categorias

<p style="text-align: center;"><i>1. Percurso de vida</i> (Codifica os enunciados/fragmentos de texto onde os participantes reportam o seu percurso de vida, em termos pessoais, académicos e profissionais)</p>			
Código	Designação	Fontes/Referências	Exemplo de Dados
1.1.	Pessoal	1/4	<i>“a gente se decidiu se mudar para Portugal” (V)</i>
1.1.1.	Nacionalidade	1/1	<i>“eu por acaso sou cidadão português também, tenho dupla cidadania” (V)</i>
1.1.2.	Agregado Familiar	9/10	<i>“Estou sozinho” (G)</i> <i>“Somos três. Meu marido e meu filho” (R)</i>
1.2.	Académico	7/9	<i>“acabei o secundário” (S)</i> <i>“fiz faculdade de engenharia civil” (R)</i>
1.3.	Profissional extra plataforma	10/19	<i>“Trabalho de Personal Trainer” (G)</i> <i>“sou jogador profissional de basquetebol” (S)</i>
1.4.	Profissional nas plataformas		
1.4.1.	Razões para a escolha	10/15	<i>“Acho que foi isso aí, aquela flexibilidade dos horários” (V)</i> <i>“para eu poder trabalhar, eu tenho que obter a minha residência. E depois fazer os cursos, tudo, para eu poder pegar o caminhão. A minha profissão mesmo, né? Mas enquanto não sai a gente vai trabalhando em plataforma” (P)</i>

			<p><i>“Foi por ser mais fácil assim, a gente... Eu ouvi falar que na restauração é mais complicado, é muita carga horária, muito trabalho. E na Uber a gente tem mais com independência, tipo, a gente pode trabalhar a hora que a gente quer” (L)</i></p> <p><i>“Então para não ficar consumindo o nosso patrimônio eu resolvi então trabalhar como estafeta até poder iniciar a atividade na empresa de transporte de passageiros. Estou guardando a carta de condução, mas estou como estafeta até lá” (A)</i></p>
1.4.2.	Razões para a manutenção		
1.4.2.1.	As mesmas	7/8	<i>“Sim, hoje em dia continuam a ser as mesmas” (R)</i>
1.4.2.2.	Outras razões	2/3	<p><i>“Na verdade, não está muito bom agora” (L)</i></p> <p><i>“Eu, inclusive, estou fazendo entrevistas de emprego já para sair dessa área” (L)</i></p>
1.4.3.	Histórico nas plataformas	4/4	<p><i>“comecei a trabalhar e fazer entregas na Uber e depois eu fui pra TakeAway, mas a TakeAway falhou esse ano” (G)</i></p> <p><i>“eu já trabalhei com as três ao mesmo” tempo (R)</i></p>
1.4.3.1.	Em qual ou quais plataformas trabalha	10/12	<p><i>“A Glovo e também trabalho na Uber e na Bolt” (V)</i></p> <p><i>“Trabalho só para a Uber” (D)</i></p>
1.4.3.2.	Plataforma que está mais ativo	10/11	<p><i>“A Glovo” (S)</i></p> <p><i>“A Uber” (E)</i></p>

1.4.4.	Outras fontes de rendimento	4/5	<p><i>“eu trabalho num telemarketing” (D)</i></p> <p><i>“Tenho a equipa de basquetebol” (S)</i></p>
1.5.	Metas futuras		
1.5.1.	Pessoal	2/2	<i>“Esse é meu foco. Minha casa montada, morar sozinha e ter paz. E ter meu trabalho, o suficiente para me sustentar e para ter minhas regalias” (E)</i>
1.5.2.	Profissional	6/17	<p><i>“eu não decidi seguir carreira de estafeta, eu acho que a oportunidade que eu tiver para migrar para a minha área de atuação, eu acho que vou fazer, acho não, com certeza” (V)</i></p> <p><i>“Por agora o meu objetivo é achar uma coisa, é algo fixo, mas sim, futuramente eu pretendo procurar alguma forma de regular meu diploma e começar a trabalhar na área” (L)</i></p> <p><i>“O objetivo é exatamente o transporte de passageiros” (A)</i></p>

*2. Relação laboral com a plataforma*  
*(Codifica os enunciados/fragmentos de texto onde os participantes descrevem a relação laboral estabelecida com a plataforma)*

Código	Designação	Fontes/Referências	Exemplo de Dados
--------	------------	--------------------	------------------

2.1.	Criar conta	7/11	<p><i>"A Uber quando você vai criar uma conta você entra ali no site para fazer um cadastro, eles vão te colocar para assistir um vídeo informando como funciona a plataforma, o que você precisa ter para trabalhar, que é a mochila e tudo, os documentos que precisam ter. Ali nesses vídeos eles também explicam o valor que você vai ganhar por corrida, por quilômetro, fala as cidades que estão abertas, pontos de apoio, explica o chat, explica as coisinhas que tem assim na aplicação da plataforma para trabalhar. Depois quando você vai fazer o cadastro você precisa ter documentação, que é cartão cidadão, autorização de residência, essas coisas, registro criminal sem antecedentes, de 3 em 3 meses a plataforma te pede para atualizar. Ai você coloca lá o veículo, bicicleta ou um veículo motorizado, algo do tipo, cadastra a matrícula, se for veículo que precisa de carta de condução, matrícula, seguro, ela sempre fica em cima das datas, tudo certinho." (R)</i></p>
2.2.	Contrato	4/6	<p><i>"Na Glovo existe um contrato que é tipo, é algo de fiabilidade." (S)</i></p>

			<i>“as outras duas plataformas não têm contrato.” (S)</i>
2.3.	Remuneração		
2.3.1.	Regras	5/7	<i>“precisa abrir atividade nas finanças.” (R)</i>
2.3.2.	Satisfação	7/13	<i>“eles tinham que remunerar melhor o estafeta, que não faz isso.” (D)</i>  <i>“remunera muito bem. O estafeta ele ganha muito mais do que o salário mínimo.” (A)</i>
2.4.	Apoios-benefícios	9/14	<i>“apoio, não tem nenhum, não tem.” (R)</i>
2.4.1.	Gasolina, manutenção de veículos e equipamentos	2/3	<i>“A plataforma não dá apoio, não quer dizer que a gente não precisa só da mochila, a gente gasta mais. Aí se vai de moto, além da moto, do capacete, precisa de suporte de bicicleta, capa de chuva, powerbank.” (R)</i>
2.4.2.	Compensações extra	9/11	<i>“Existe, existe uma meta que você bate, e se você fizer tipo 11 entregas de 7 da noite às 11 da noite, você ganha tipo 15, 20 euros. Mas às vezes com a quantidade de estafeta que tem é muito difícil de bater” (D)</i>
2.4.3.	Gorjetas	5/9	<i>“Então, agora para todas as aplicações, elas disponibilizaram a gorjeta pelo aplicativo, o cliente, por mais que o cliente não dê gorjeta</i>

			<p><i>para o cliente ali, fisicamente, na hora, ele pode depois, sei lá, no mesmo dia, no dia seguinte, dar uma gorjeta para o cliente pelo aplicativo.”</i> (V)</p> <p><i>“Tudo vai para a plataforma, a parte. A plataforma, ela desconta 10% de tudo que a gente ganha.”</i> (L)</p> <p><i>“É isso que a gente não sabe, mas acreditamos que é por inteiro, sabe?”</i> (R)</p>
2.4.4.	Folgas	3/3	<p><i>“É você mesmo que faz o teu horário. Tudo, flexibilidade. Você pode folgar ou na segunda ou na terça, eu não folgo o dia nenhum, né?”</i> (P)</p>
2.5.	Regras		
2.5.1.	Cuidados	1/1	<p><i>“As regras sempre tem com o cliente, com o estabelecimento, sempre tem que carregar a bag, a mochila, você não pode chegar no estabelecimento sem a mochila, em condições, você tem que chegar no estabelecimento e observar os pontos de recolha, sempre ter atenção no ponto de recolha, iniciar a viagem na frente do estabelecimento ali, e depois você tem uma regra para chegar ao cliente.”</i> (R)</p>

2.5.2.	Aluguer de conta	1/1	<i>“Que a gente está a alugar na conta que é de outra pessoa. Essa já é uma regra que a gente praticamente não segue.” (L)</i>
2.5.3.	Pedidos	6/7	<i>“a Uber, ela diz, e a gente tem essa certeza, que a gente precisa estar perto dos estabelecimentos parceiros da Uber para poder receber pedidos.” (V)</i>
2.5.3.1.	Cancelamento	1/1	<i>“enfim, a gente toma a decisão de cancelar uma corrida, o outro estafeta vai recolher depois.” (V)</i>
2.5.3.2.	Local de entrega	3/6	<i>“se eu fizer uma entrega com um cliente que colocou a morada errada, uma morada 10 quilômetros de diferença de onde eu estou, eu não tenho como ele levar para ele, vai ficar horrível a comida, e eu não vou perder o meu tempo, sendo que tem a dinâmica do aplicativo, depois o cliente pode se resolver com a Uber, ou com o aplicativo, de dar reembolso, ou esse tipo de coisa, porque tem que resolver depois.” (V)</i>
2.5.4.	Trabalhar em diversas plataformas	2/2	<i>“As aplicações não permitem que eu, não é legal da ótica das aplicações que os estafetas trabalhem simultaneamente para vários aplicativos.” (V)</i>
2.5.5.	Verificação identidade	1/1	<i>“Aí a gente aluga a conta, a conta é constantemente pedindo a foto da pessoa titular a conta. Aí a gente tem</i>

			<i>que estar entre comunicação com a pessoa, tem que ir na casa, tem que ficar tirando foto. É bem chato.” (L)</i>
2.6.	Características do trabalho		
2.6.1.	Apoio e segurança fornecida pela(s) plataforma(s)	4/8	<i>“você não tem auxílio.” (A)</i>
2.6.2.	Horário		
2.6.2.1.	Flexibilidade	6/10	<i>“o trabalho com os aplicativos permite que eu organize minha vida pessoal, permite que eu dedique tempos que eu acho importantes para cada atividade.” (A)</i>
2.6.2.2.	Organização prévia das horas à plataforma	8/9	<i>“Toda semana. Eu sempre organizo de acordo com os horários do meu filho.” (R)</i>
2.6.2.3.	Número de horas que dedica por semana à plataforma	10/11	<i>“se eu trabalhar os sete dias por semana, acho que vou estar numa média de fazer umas 60 horas trabalhadas.” (V)</i>
2.6.2.3.1.	Estabilidade	6/6	<i>“Sim, todas as semanas.” (S)</i>
2.6.2.4.	Gestão do tempo entre as diversas plataformas	1/3	<i>“tento gerenciar isso da melhor forma possível. Por exemplo, se eu estou trabalhando na Uber, na Bolt, ao mesmo tempo e toca um pedido para cada lado, se eu não conseguir fazer do tempo estipulado pelo aplicativo, eu cancelo uma das entregas.” (V)</i>

2.6.3.	Relação colegas de profissão		
2.6.3.1.	Apoio	6/12	<i>“Sim sim. Isso é independente de qualquer coisa. Se um cara, se um estafeta cai no chão, 90% das vezes se estiver passando outro, ele pára para dar algum suporte, para falar, para o colocar em grupo, tudo isso.” (G)</i>
2.6.3.2.	Rivalidade	4/5	<i>“Sim, muita, muita, muita, muita rivalidade, a sério. Em plataformas diferentes, ou seja, os da Glovo acham que a Glovo é melhor que a Uber, e os da Uber acham que é melhor a Uber que o Glovo, então é uma luta que é ali entre todos, então, uh!” (S)</i>
2.6.4.	Pedidos		
2.6.4.1.	Pedidos por hora e se passa tempo há esperas destes	10/22	<i>“Acho que no máximo três pedidos por hora. No máximo.” (L)</i>  <i>“Geralmente é de 3h, às 3h, até umas... Até umas 6h, 6h30. Até esse horário assim fica bem parado. Toca uma entrega, uma, duas no máximo.” (L)</i>
2.6.4.2.	Tempo entre pedidos	5/5	<i>“Às vezes uma hora, às vezes meia hora. Na semana passada fiquei uma hora e meia.” (J)</i>

2.6.4.2.1.	Passar tempo com colegas (conversar, tomar café)	3/3	<i>“Então a gente se encontra, toma um café, fica conversando, vai andar nas lojas.” (E)</i>
2.6.4.2.2.	No telemóvel/redes sociais	4/5	<i>“Fico no celular, tentando me distrair de qualquer coisa.” (L)</i>
2.6.4.2.3.	Casa	3/3	<i>“Às vezes volto para a minha casa, fico lá sentada, tomo café.” (J)</i>
2.6.4.2.4.	Estudo	2/2	<i>“Então, eu fico boa parte do tempo estudando também.” (A)</i>
2.6.4.3.	Número de estafetas	1/1	<i>“menos satisfeita com o número de estafeta que está na rua. Porque a Uber está liberando muita conta. E tem muita estafeta na rua, então vai cair nos pedidos.” (E)</i>
2.7.	Penalizações		
2.7.1.	Aluguer de conta	2/3	<i>“A Uber, se ela descobre que você está alugando conta, eles bloqueiam a conta definitivamente e não tem chance de recorrer, mas é porque isso é fraude, né? O aluguer de conta.” (V)</i>
2.7.2.	App robô	1/1	<i>“É uma aplicação que você instala no celular e você paga. Uma pessoa anônima aí te vende, você vai pagar por semana, você coloca no seu celular e vamos supôr. Eu e você aqui. E eu coloquei o meu, meu,</i>

			<i>meu cursor do mapa aqui, que é o robzinho. Não vai cair pedido pra você, só vai cair pra mim.” (E)</i>
2.7.3.	Diversas contas	1/1	<i>“Mas tem muita gente aqui que usa, muita gente que roda com duas contas, que é errado também. Anda com dois celulares, eu ando com dois celulares porque o meu é meu particular. Você anda com dois celulares porque tem uma conta aqui e uma conta aqui.” (E)</i>
2.7.4.	Verificação identidade	4/4	<i>“Eu já tive uma conta que eu rodava de uma senhora lá em Rio Tinto. A conta dela foi bloqueada na minha mão por causa de foto. Porque a Uber vai pedindo foto para confirmar a conta. E de manhã, num sábado, eu fui lá, tirei foto dela, que pediu. Quando eu cheguei aqui, deu umas duas horas da tarde, eu estava trabalhando. A conta bloqueou e eles disseram que foi por causa de foto. Ela tinha cortado o cabelo aqui e eles não reconheceram. E ela perdeu a conta.” (E)</i>
2.7.5.	Pedidos	5/8	<i>“A penalização acontece nesse caso de quando não tem uma prova que eu entreguei o pedido pro cliente. Daí essa penalização não é agradável. Às vezes é, tem que pagar o que tem, às vezes não. Você tem que pagar o pedido pro cliente que</i>

			<i>falou que não recebeu. Remover a conta, já também. Por essa situação do pedido mesmo.” (R)</i>
2.7.5.1.	Dinheiro	1/1	<i>“Com a Glovo trabalhasse com notas físicas e tudo isso, então tem que dar as trocas bem, e por um centimo mais, porque por um centimo é possível bloquear a conta, então são essas coisas.” (S)</i>
2.8.	Reconhecimento	4/6	<i>“Eu acho que essa profissão é uma profissão extremamente desvalorizada, como muitas outras, mas eu falo por essa que eu nunca tinha trabalhado com isso e depois que eu comecei a trabalhar, eu notei que é extremamente desvalorizada.” (G)</i>
2.9.	Mudanças que implementaria		
2.9.1.	Criar conta	2/3	<i>“Então, eles não dão essa oportunidade para a pessoa. Então, acho que se eles dessem oportunidade, se eles abrissem para o imigrante também, que não tem residência, para poder trabalhar certo, não teria tanta falcatrua, não teria tanta gente que faz errado.” (E)</i>
2.9.2.	Horário	2/3	<i>“essa questão de horários, também ter que ficar marcando horários, se elas deixassem livre para eu sair a hora que eu quero também seria bom.” (J)</i>

2.9.3.	Remuneração	5/6	<i>“Aumentar o valor das corridas, né? E ser mais justa, né? É um incentivo, entendeu?” (P)</i>
2.9.4.	Apoio	8/10	<i>“dar mais benefícios, por exemplo, assistência médica, se o cara se acidental, qualquer coisa assim.” (D)</i>

<i>3. Diferenças entre plataformas (Codifica os enunciados/fragmentos de texto onde os participantes reportam as diferenças existentes na relação laboral com as diversas plataformas)</i>			
<i>Código</i>	<i>Designação</i>	<i>Fontes/Referências</i>	<i>Exemplo de Dados</i>
3.1.	Criar conta	2/3	<i>“Não é fácil entrar na Glovo, porque existe uma fila de espera. E a Uber também, não é tão fácil, mas para trabalhar na Uber eles exigem que você tenha os documentos de residência, e que esteja mais regularizado em relação aos documentos. A Bolt basta apenas que você tenha o passaporte. A Glovo, se eu não me enganar, talvez peça manifestação de interesse, mas inicialmente o passaporte serve também. Parece que estão mudando agora. Não querem mais o passaporte, querem pelo menos a manifestação. Mas inicialmente a Glovo pedia só o passaporte.” (A)</i>
3.2.	Contrato	1/1	<i>“A Glovo, por exemplo, é com contrato. Um contrato de trabalho todo e é diferente, está vendo?” (D)</i>

3.3.	Remuneração	10/16	<p>“A Bolt está pagando mais. Assim, nas entregas. A Uber... A Uber paga assim... Eu não diria que nem ruim nem bom, mas... Em comparação com a Glovo, por exemplo, a Glovo paga menos. Paga menos, mas ela tem muita entrega, tem muita demanda e acaba que vale a pena.” (L)</p> <p>“Como existe uma maior quantidade de pedidos na Uber, a gente acaba dando prioridade para a Uber e tem uma rentabilidade maior na Uber.” (G)</p>
3.4.	Apoios-benefícios	5/8	<p>“Então, a Uber em tese é a maior do mercado, e em tese ela deveria dar mais suporte.” (V)</p> <p>“Não, é igual, não existe.” (D)</p>
3.5.	Horário	2/2	<p>“A Glovo é a mais rigorosa das aplicações, porque ela tem horários, você tem que agendar os horários e tem que cumprilos.” (A)</p>
3.6.	Pedidos	3/4	<p>“a Uber te coloca o pedido pronto, a Uber cai o pedido, ele já tá pronto, a Glovo, às vezes, você chega na porta do estabelecimento, o pedido tá tocando lá pra eles naquela hora, você já tá lá com o pedido pra recolher, entendeu?” (R)</p>
3.6.1.	Dinheiro	1/2	<p>“Na Glovo você trabalhar com dinheiro, é chato, sabe? É muito chato, você perde tempo</p>

			<p><i>porque a gente ganha tempo pra gente, o tempo de recolha e tudo, a agilidade, né? É muito importante. Então, você perde tempo, você pode perder dinheiro, ela tem aquele que você tem uma quantidade de dinheiro, você fez muito dinheiro no dia, você tem que ir ali depositar pra ela, então, às vezes, o meu banco Millenium já aconteceu, deu ficar na madrugada buscando Millenium pra eu ir lá depositar o dinheiro, porque eu tava com muita quantia em mãos, tinha que depositar, senão ela não me manda mais pedido pra trabalhar, e aí, pronto.” (R)</i></p>
3.7.	Penalizações	2/3	<p><i>“É muito difícil ter alguma penalização na Uber. Muito difícil mesmo. Já na Bolt não. Na Bolt é um pouco mais complicado. Qualquer coisa, a gente tem a conta bloqueada. Suspensa.” (G)</i></p>
3.7.1.	Aluguer de conta	2/2	<p><i>“A Uber, se ela descobre que você está alugando conta, eles bloqueiam a conta definitivamente e não tem chance de recorrer, mas é porque isso é fraude, né? O aluguer de conta.” (V)</i></p> <p><i>“Em 2018 quando eu vim aqui, para você ver como é que a coisa ficou ruim para imigrantes, a gente podia abrir a conta na Uber, eu tinha conta na Uber, tenho</i></p>

			<p><i>até hoje, não posso dar prosseguimento porque eu não tenho os documentos. Naquela época eu podia abrir com passaporte só, entendeu? Não precisava nem da manifestação de interesse. Então, se abria só com passaporte, você trabalhava, então eu tinha. E dessa vez não, aí a Uber, agora é só quem tem residência mesmo, pode abrir conta na Uber. Bolt é assim ainda. A Uber já não. Talvez mude, mas a Uber já mudou.” (P)</i></p>
3.7.2.	Diversas plataformas	2/3	<p><i>“Por exemplo, está fazendo dois aplicativos ao mesmo tempo, se a Uber descobrir ou outro aplicativo descobrir, eles vão te mandar mensagem. A Bolt por exemplo bloqueia durante três dias, você fica três dias sem poder usar a Bolt.” (V)</i></p>
3.7.3.	Horário	1/1	<p><i>“A Glovo é a mais rigorosa das aplicações, porque ela tem horários, você tem que agendar os horários e tem que cumpri-los. Se você não cumpre com os horários, você é penalizado. E para você adquirir horários de trabalho, você tem que ter um bom desempenho na atividade. Ou seja, se você vem cumprindo com os horários e você agenda de maneira pontual, então eles vão dar para você mais horários. E</i></p>

			<i>caso você não faça, não seja pontual, não seja disciplinado, você perde horário de trabalho.” (A)</i>
3.7.4.	Pedidos	2/2	<i>“se eu tiver que cancelar um pedido, e o cliente ficou chateadinho porque eu cancelei o pedido e ele fizer uma reclamação pesada para a Uber, eu corro o risco sim de perder a conta, porque a Uber não vai vir perguntar “Victor, o que será que aconteceu”, saber se vou dar razão para o cliente, o que já acontece diferente na Glovo, na Glovo, quando a gente está trabalhando, se alguma coisa acontece errado na entrega, a gente tem que entrar em contato com o suporte por chat, eles respondem relativamente rápido, e se eles perceberem mesmo que tem alguma coisa errada, eles mesmos ligam, mas se a gente precisar ligar diretamente para a Glovo, a gente não consegue, tem que mandar uma mensagem no chat e esperar, e se tem muita gente mandando mensagem, a gente tem que ficar um tempo esperando.” (V)</i>
3.8.	Reconhecimento		
3.8.1.	Clientes	2/3	<i>“pelos clientes assim, eu acho que eu sou reconhecido!” (V)</i>

3.8.2.	Plataforma	2/3	<p>“já passei de mais de 10 mil corridas, com certeza, pelas aplicações, somando todas elas, e se eles tiverem que cancelar a minha conta no dia seguinte para algum motivo que seja, eles acho que não vão se importar tanto não, para ser sincero.” (V)</p> <p>“Não é reconhecido, não é.” (P)</p>
--------	------------	-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p style="text-align: center;"><i>4. Bem-estar laboral</i> (Codifica os enunciados/fragmentos de texto onde os participantes descrevem a sua percepção e cumprimento de bem-estar laboral)</p>			
Código	Designação	Fontes/Referências	Exemplo de Dados
4.1.	Significado	10/10	<p>“Então eu acho que bem-estar no trabalho é você estar com a sua consciência tranquila assim, de que você está prestando um serviço e está a ser corretamente remunerado para aquilo, isto tanto da ótica de quem está empregando como da ótica para quem se está prestando serviço, para os estabelecimentos, os clientes. Eu acho que assim, quando está tocando do pedido, a demanda está boa, você sente que o seu trabalho está gerando frutos, eu acho que é isso que dá o bem-estar, então o contrário disso é você ficar se colocando em expansão de trabalhar e não trabalhar sabe. Bem-estar é estar a trabalhar efetivamente” (V)</p> <p>“Bem-estar é ser bem remunerado, se sentir confiante que aquele trabalho</p>

			<p><i>vai te dar o retorno que você precisa” (L)</i></p> <p><i>“O bem-estar é você sentir prazer na atividade e ela trazer algum nível de realização. Eu gosto de moto, eu sou motociclista, mas a atividade de estafeta, ela é bem remunerada. Então, se você consegue trazer sustento para a família através da atividade, isso também traz uma realização, uma satisfação em virtude disso” (A)</i></p>
4.1.1.	Cumprimento	4/4	<i>“Ah sim, consigo. Consigo porque eu mesmo faço o meu horário, né?” (P)</i>
4.1.1.1.	Situações/exemplos	3/3	<p><i>“ela me possibilita ter essa flexibilidade de horário que eu preciso para estudar” (G)</i></p> <p><i>“Eu viajo a hora que eu quero. Meu irmão mora em Barcelona. Vou para lá quase todo mês” (E)</i></p>
4.1.2.	Incumprimento	5/5	<i>“Não, não tenho” (R)</i>
4.1.2.1.	Situações/exemplos	5/8	<i>“Eu acho que é isso, eu nem sempre tou bem, e no momento quando não tou a 100%, eu já volto para casa para me distrair, fazer coisa, botar a roupa para lavar, fazer outras coisas, para voltar melhor preparado psicologicamente para aguentar talvez uma segunda parte ruim de trabalho, que pode ser que aconteça também, pode ser que alguma coisa continue e o</i>

			<i>movimento também seja ruim” (V)</i>
4.2.	Mudança profissional para um maior bem-estar		
4.2.1.	Apoios-benefícios	1/2	<i>“daria um outro apoio que eu estou te falando” (R)</i>  <i>“devolver com o seguro dentista, com outras formas, com um desconto na Decathlon, que é o melhor lugar que tem, roupa pra frio, pra capa, pra chuva” (R)</i>
4.2.2.	Checkpoints	1/1	<i>“mas eu acho que seria muito interessante se tivesse espalhado pela cidade uns checkpoints da Uber, por exemplo. Porque seria um posto, minimamente um guarda-sol, um toldo, alguma coisa assim, onde o estafeta pudesse ficar nos dias ruins, socialmente com outras pessoas ao invés de ficar em cima da moto, como já fica o dia inteiro, alguma coisa do tipo” (V)</i>
4.2.3.	Aumento da procura	2/2	<i>“Se tivesse algum tipo de promoção que influenciasse mais os clientes seguirem para a plataforma, talvez” (V)</i>  <i>“Se tivesse algum tipo de promoção que influenciasse mais os clientes seguirem para a plataforma” (L)</i>
4.2.4.	Progressão na carreira	1/1	<i>“Se eles me contratassem para trabalhar uma parte de gestão nas plataformas, aí seria perfeito para mim” (G)</i>

4.3.	Como se sente no final de uma semana de trabalho		
4.3.1.	Emoções positivas	6/11	<p><i>“Gosto do que eu faço, entendeu!” (P)</i></p> <p><i>“Você despendeu um esforço, uma energia e obteve resultados. Então, isso traz uma satisfação, traz um senso de realização. E, além do que, com o meu gosto de andar de moto, eu fui remunerado para, de certa forma, fazer algo que eu gosto, que eu faria naturalmente” (A)</i></p>
4.3.1.	Emoções negativas	8/16	<p><i>“Ah, trabalhar em moto é muito complicado, então realmente é estressante. Então, às vezes não é nem pela quantidade de coisas que você faz, mas por estar em cima da moto, é perigoso e é estressante, então tem um cansaço mental muito grande” (G)</i></p> <p><i>“valor, não. Eu acho que essa profissão é uma profissão extremamente desvalorizada” (G)</i></p> <p><i>“Bastante cansado” (L)</i></p> <p><i>“Muito cansada, dói-me a coluna, dessa mochila” (E)</i></p> <p><i>“É um trabalho que abala muito o psicológico” (E)</i></p> <p><i>“Porque a gente perde a postura, que eu fico o dia inteiro sentada assim, a coluna dói muito” (R)</i></p>

<p style="text-align: center;"><i>5. Conciliação da vida profissional e pessoal</i>  (Codifica os enunciados/fragmentos de texto onde os participantes reportam a sua percepção da conciliação da vida profissional e pessoal)</p>			
Código	Designação	Fontes/Referências	Exemplo de Dados
5.1.	Rotina semanal	10/13	<p><i>“eu acordo cedo, não importa, se eu for dormir 4 horas da manhã eu vou acordar 8, parece que é o meu relógio, eu acordo todo o dia no mesmo horário. E eu sempre faço atividade física em casa, também, assim, logo na primeira hora do dia. Até porque entre as 9 horas da manhã, que é a hora que eu já fiz exercício, já tomei o café, até meio-dia é a hora que eu tenho para fazer outras coisas aleatórias, sei lá, jogar um joguinho, ler um livro, preparar a minha comida da semana, isso eu faço sempre antes do meio-dia. Mas eu saio para trabalhar de preferência, eu fico online em casa 11h30, meio-dia, e eu vou para o shopping, vou ali para o NorteShopping, que é o ponto mais próximo daqui de casa. E aí eu sempre regresso, depende do movimento, se o movimento estiver muito bom, eu vou até o movimento parar. E pode ser que o movimento pare às 3 horas da tarde, pode ser que ele pare às 5, pode ser que nem tenha começado o movimento, mas quando está bombando,</i></p>

		<p><i>quando está tocando bastante corrida, eu fico até aonde está, dando preferência para ter pelo menos 2 horas de descanso no meio-dia, para poder me preparar para a noite de trabalho, que já é a segunda etapa do dia, que é a etapa de demanda de jantar” (V)</i></p> <p>“eu acordo sempre por volta das 07h30, porque eu tenho um filho e aí eu preparo o meu café e o dele. Eu acordo ele e deixo ele na creche o horário máximo de eu deixar ele ali e a creche aceita até 09h30. Então como eu começo a trabalhar a partir das 11, eu tenho que deixar no horário máximo às 09h30. Vou pro ginásio e depois vou pra casa, tomo banho já preparo almoço, preparar meu lanche se eu for vir pro Porto, se eu vou ficar na Trofa não. Tem que fazer todo meu lanche, separar mais cá, mais roupa pra ficar a noite toda. Quando eu vim pra cá eu fico o dia inteiro. Eu saio da Trofa 11h30, já fico aqui do meio-dia e aí eu e o meu marido alternamos. Hoje eu venho, por exemplo e já fico pra fazer o jantar. A gente faz um dia assim, um dia não. Um dos dois tá com meu filho pra fazer a rotina de um segunda a sexta. No sábado a gente tende os</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			dois já estar com ele. Então a gente faz assim. Então o exemplo hoje eu vou pra Trofa, aí eu vou pra lá, cuido do meu filho, fico com ele todo, põe ele pra dormir depois da aula noturna, vai ficar com ele e eu volto pro Porto para trabalhar na madrugada. E aí é assim se for dia de semana que é dia parada até 04h00, final de semana, sexta, sábado, domingo, às vezes eu emendo já aconteceu de eu emendar até 10h00” (R)
5.1.1.	Trabalho	9/19	<p><i>“trabalho entre meia-dia às 2h, 3h30 da tarde e volto entre as 7h e até as 10h da noite. Faço os almoços e os jantares” (J)</i></p> <p><i>“Eu ligo o aplicativo às 10 da manhã e só desligo às 11 horas da noite (A)</i></p>
5.1.2.	Vida familiar	4/8	<p><i>“Eu tenho as atividades dos meus filhos, porque eu tenho duas crianças e tal, e aí é mais fácil, eu vou, como se diz, eu levo meu filho no Judo, deixo meu filho no Judo, tenho que buscar minha filha no colégio, aí pego minha filha no colégio e levo para o ballet, aí deixo minha filha no ballet e volto para pegar meu filho no Judo” (D)</i></p> <p><i>“então eu tenho praticamente a manhã toda, em que eu estou com minha esposa, a gente está junto e se tem alguma</i></p>

			<i>coisa para fazer, faz, resolve nesse horário” (A)</i>
5.1.3.	Tempos livres-vida pessoal	7/16	<i>“faço atividade física em casa” (V)</i> <i>“Daí, na parte entre 2h e 4h, é a hora que eu estou na academia” (J)</i>
5.2.	Valorização vida pessoal		
5.2.1.	Família	6/8	<i>“é o que eu mais valorizo mesmo, a minha família” (V)</i> <i>“Os momentos em família, a gente curte muito estar junto. E fazer alguma atividade juntos” (A)</i>
5.2.2.	Amigos	1/1	<i>“os amigos” (L)</i>
5.2.3.	Estudo-conhecimento	1/1	<i>“O conhecimento. A possibilidade de poder estudar” (G)</i>
5.2.4.	Virtudes humanas	3/3	<i>“O carácter, ser aquilo que é obrigação do ser humano. Honesto, fiel, sincero. O carácter para mim é tudo” (P)</i> <i>“a minha humildade” (S)</i>
5.3.	Responsabilidades pessoais/familiares	10/13	<i>“A minha responsabilidade é ter dinheiro para pagar as contas, esse é o principal, manter ali, ensinar, educar os meus filhos, tem que ser. Praticamente isso. São as</i>

			<p><i>atividades que eu também trabalho para isso, para pagar o judô para um, dança, ballet para outro, natação para ele também, e é isso” (D)</i></p> <p><i>“Todas, todas. Pagamento de... Se eu não trabalhar, eu não recebo ajuda de ninguém do Brasil. Basicamente eu me mantenho aqui, então basicamente o que eu faço aqui é fruto do meu trabalho. Então, pago arrendamento de quarto, alimentação, ginásio, tudo isso, é por minha conta” (G)</i></p>
5.3.1.	Cumprimento		
5.3.1.1.	Sim	7/7	<p><i>“Sim, sim. O custo maior que é com o arrendamento. Então o trabalho como estafeta, ele dá para você cobrir esse custo” (A)</i></p> <p><i>“A gente acha, dá um jeito” (R)</i></p> <p><i>“Sim! Muito” (S)</i></p>
5.3.1.2.	Não	3/3	<p><i>“Não, trabalhar na Uber, como estafeta, tem uma vida muito corrida. Não vou te negar que nem sempre está tudo perfeitamente em ordem” (R)</i></p>
5.4.	Tempos livres	8/11	<p><i>“É pegar sol, agora no inverno é complicado, fazer um churrasquinho, jogar uma bola” (D)</i></p>

			<p><i>“O que eu gosto de fazer é tocar bateria” (P)</i></p> <p><i>“Ver tv, ir no cinema e ficar em casa” (E)</i></p>
5.4.1.	Regularidade	10/11	<p><i>“foi o último dia que a gente saiu, à um mês atrás” (V)</i></p> <p><i>“a última vez faz mais de um ano” (P)</i></p> <p><i>“Três anos, dois anos mais ou menos” (S)</i></p> <p><i>“provavelmente foi algum dia da semana passada” (R)</i></p> <p><i>“Toda semana eu faço” (E)</i></p>
5.5.	Compatibilização das responsabilidades	7/10	<p><i>“Mas eu sempre me organizo dessa forma, tenho que bater as metas para conseguir as folgas” (V)</i></p> <p><i>“É tudo sistematicamente calculado, vamos dizer assim. Então, eu tenho todo um cronograma que eu tenho que seguir. Então, toda semana eu tenho que fazer um valor X” (G)</i></p> <p><i>“Na verdade, estou só no modo automático ultimamente. Estou deixando levar, eu faço o que está ao meu alcance” (L)</i></p> <p><i>“Sim, consigo, mas é tipo uma organização. Ou seja, hoje é sábado e já sei o que vou fazer na sexta-feira seguinte. Ou seja, já tenho tudo organizado” (S)</i></p>

5.6.	Plataformas digitais vs atividade mais tradicional		
5.6.1.	Maior conciliação	6/9	<p><i>“Sem dúvida, é muito mais fácil, porque por exemplo, eu estou decidindo que o Brasil agora, não precisa avisar ninguém, não precisa avisar um chefe que eu ia tirar férias. Eu vou tirar férias porque eu vou conseguir tirar as férias, eu bati minhas metas, quer dizer, estou batendo minhas metas e estou indo. Então é muito mais prático, eu decido a hora que eu vou trabalhar, posso não trabalhar” (V)</i></p> <p><i>“O principal trunfo desse nosso trabalho, das plataformas digitais, é que a gente consegue conciliar, a gente consegue, porque se eu trabalhasse com o contrato, eu não teria como, eu teria que cumprir com aquele horário, e talvez pudesse ser muito demandado chegar em casa sem energia para fazer outra coisa. Então, o trabalho com os aplicativos permite que eu organize minha vida pessoal, permite que eu dedique tempos que eu acho importantes para cada atividade” (A)</i></p>
5.6.2.	Menor conciliação	2/2	<p><i>“Não, acho que quem trabalha com horário assim consegue conciliar melhor. Porque o facto de eu ter liberdade</i></p>

			<i>atrapalha. Porque o cérebro e o organismo relaxam. Isso é facto. É facto. Porque eu não tenho obrigação de acordar cedo, eu não tenho obrigação de nada, de horário” (E)</i>
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Anexo 6 – Caracterização Completa dos Participantes

<b>Código</b>	<b>Idade</b>	<b>Sexo</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Número de filhos</b>	<b>Idade dos filhos</b>	<b>Nacionalidade</b>	<b>Habilitações Académicas</b>	<b>Duração nas plataformas</b>	<b>Remuneração – quanto recebe em média numa semana</b>
V: 001	32	Masculino	Solteiro	0	-	Brasileira e Portuguesa	Mestrado	2 anos	325
D: 002	43	Masculino	Casado	2	6 e 11	Brasileira	Ensino Secundário	2 anos e 10 meses	225
G: 003	32	Masculino	Solteiro	0	-	Brasileira	Mestrado	2 anos	325
P: 004	53	Masculino	Solteiro	2	25 e 29	Brasileira	3º Ciclo do Ensino Básico	8 meses	350
L: 005	25	Masculino	Solteiro	0	-	Brasileira	Bacharelato	7 meses	260
J: 006	37	Feminino	Casada	0	-	Brasileira	Ensino Secundário	1 ano	450
S: 007	17	Masculino	Solteiro	0	-	Venezuelana	Ensino Secundário	11 meses	600
R: 008	27	Feminino	União de facto	1	2 anos e meio	Brasileira	Bacharelato	2 anos	325
E: 009	42	Feminino	Solteira	0	-	Brasileira	3º Ciclo do Ensino Básico	3 anos	375
A: 010	49	Masculino	Casado	0	-	Brasileira	Licenciatura	3 meses	400