

# ENTRE O GALPÃO E A PLATAFORMA DIGITAL: A PARCIALIZAÇÃO DO TRABALHO COMO BASE DA EXPANSÃO DA AMAZON<sup>1</sup>

**Tabata Sousa da Luz Ribeiro<sup>2</sup>**

O filme *Blade Runner*, dirigido por Ridley Scott e lançado em 1982, retrata uma Los Angeles distópica de 2019 em que humanos dividem o universo com robôs dotados de inteligência artificial (chamados de replicantes) e desenvolvidos por uma empresa de tecnologia. Na história, esses replicantes são clones humanos perfeitos e a maneira encontrada para distingui-los das demais pessoas, é uma entrevista com perguntas sobre aspectos culturais e emocionais, sob a premissa de que apenas seres humanos seriam capazes de esboçar algumas reações diante desses questionamentos. O proprietário da empresa responsável pelos replicantes, preocupado em aprimorar suas criações e continuar com os negócios, encontra uma saída através da implantação de memórias humanas nos robôs. Em linhas gerais, ele pretende treinar a inteligência artificial com base no conhecimento humano sobre, especialmente, nuances culturais e emocionais, para que o desempenho dos replicantes ao teste seja o mais *humano* possível. Um aspecto que permanece oculto na obra é a origem destas memórias, isto é, quem são as pessoas responsáveis por transmitir e treinar esses replicantes e de que maneira isto é feito.

Apesar de algumas previsões equivocadas sobre o começo do século XXI, o filme não falha em prever a inserção capilarizada da tecnologia no cotidiano e nos processos de trabalho e que sua existência estaria condicionada ao trabalho humano empenhado em, entre outras coisas, treinar e transmitir determinados conhecimentos. A tecnologia que atravessa e transforma os processos produtivos está subsidiada por uma força de trabalho humana e neste sentido, diferente da arte, é necessário observar como isso se dá e quais as características desse trabalho. Hoje, a *Amazon* parece materializar parte desses elementos, especialmente em duas formas de trabalho presentes na sua cadeia produtiva: a atuação das/os *turkers* na *Amazon Mechanical Turk* (AMT) e os trabalhos realizados dentro dos Centros de Distribuição (CDs), que subsidiam o varejo online. Apesar de conservarem grandes diferenças, essas duas atuações parecem ser marcadas pela parcialização do processo de trabalho com base na incorporação de tecnologias de informação e comunicação (TICs), em um movimento que não parece excluir por completo o trabalho.

---

<sup>1</sup> Este artigo integra as discussões semanais a respeito do processo de digitalização da economia e do espriamento setorial das empresas-plataforma no Brasil. As publicações também são fruto de parceria com a Rede de Estudos e Monitoramento da Reforma Trabalhista (REMIR) e a Associação Brasileira de Estudos do Trabalho (ABET).

<sup>2</sup> Mestranda em Ciências Sociais (UNIFESP), pesquisadora do Grupo de Pesquisa Classes Sociais e Trabalho (GPTC).

De um lado, estão as/os trabalhadoras/es da AMT (chamadas/os de *turkers*) que não mantêm nenhum vínculo formal ou contrato com a *Amazon*, realizam um micro trabalho sob demanda, sendo remunerados/as por cada pequena tarefa realizada online. A AMT surge com a proposta de corrigir falhas de inteligências artificiais em processar dados, na tentativa de classificar nuances culturais de sons, imagens e textos, tudo isso sob a premissa de oferecer humanos como serviços (*humans as a service*) (IRANI, 2015<sup>3</sup>). Em um artigo recente, Renan Kalil descreve como o trabalho é organizado nessa plataforma, enfatizando a fragmentação dos processos e como a precarização dessas/es trabalhadoras/es serve às máquinas<sup>4</sup>.

Do outro lado, está o trabalho dentro dos CDs, que retomam uma estrutura semelhante à imagem clássica de um chão de fábrica, com atividades parcializadas, repetitivas e basicamente manuais que sustentam a cadeia do varejo online. As/os trabalhadoras/es são responsáveis por duas atividades principais:

i) armazenar as mercadorias que chegam e que são colocadas em prateleiras espalhadas por todo o galpão de maneira “caótica”, sem que haja uma ordem lógica na organização. O registro do local em que cada item foi guardado é feito pelo leitor de código de barras, a informação é lida e armazenada no *software* da unidade. Delfanti (2019)<sup>5</sup> denomina esta etapa como *machinic dispossession* (desapropriação mecânica), uma vez que o conhecimento sobre um inventário tão grande e organizado dessa maneira só pode ser lido e orientado por um software, dado que nenhuma pessoa é capaz de “operar” o galpão sem o leitor.

ii) recolher os produtos nas prateleiras e levar para às esteiras para serem embalados e enviados aos compradores. Uma vez que o conhecimento sobre o inventário pertence exclusivamente ao *software*, é ele quem gerencia esse *picking* (colheita)<sup>6</sup>. O algoritmo atribui a demanda às/aos trabalhadoras/es que estão espalhadas/os pelo galpão por meio do leitor de código de barra, ditando ritmo de trabalho e gerando informações sobre o desempenho de cada um/a. O gerenciamento algorítmico parece favorecer a precarização tanto ao transformar a mercadoria em informação a ser gerenciada, retirando o saber-fazer do trabalhador, quanto ao favorecer a desqualificação e a rotatividade da força de trabalho.

A presença da automação nos processos produtivos, observada nestes dois espaços, nos convida ao estudo sobre a parcialização do trabalho, uma discussão já realizada por pesquisadoras/es desde a década de 1970 e que pa-

3 IRANI, Lily. (2015) The cultural workshop of microwork. In: *New Media & Society*. V. 17 (5). pp. 720-739.

4 KALIL, Renan. (2022) Quando o precarizado serve às máquinas. Disponível em: <outraspalavras.net/trabalhoeprecariado/quando-o-precarizado-serve-as-maquinas/>. Acesso em 20/03/2022

5 DELFANTI, Alessandro. (2019) Machinic dispossession and augmented despotism: Digital work in an Amazon warehouse. In: *New Media & Society*, vol. 23, 1: pp. 39-55.

6 DELFANTI, Alessandro. (2019) Machinic dispossession and augmented despotism: Digital work in an Amazon warehouse. In: *New Media & Society*, vol. 23, 1: pp. 39-55.

rece ganhar novas nuances no contexto atual. Parte da bibliografia da segunda metade do século XX descreve a parcialização com base na divisão do trabalho nas fábricas e no crescimento da automação nos processos de produção, indicando que, em linhas gerais, o uso crescente de tecnologias, num contexto de aumento da produção, facilitaria a divisão do trabalho em parcelas cada vez menores – migalhas<sup>7</sup> -, repetitivas e que exigiriam trabalhadoras/es com cada vez menos qualificação.

Neste momento tão marcado pela incorporação das TICs nos processos de trabalho, essa discussão ganha outros contornos. Enquanto uma parte da teoria recente entende que o alto nível de automação levaria à dispensa do trabalho, já que as “máquinas inteligentes” e a inteligência artificial conduziriam a um processo de trabalho totalmente automatizado, para autores como Benanav (2019)<sup>8</sup> a questão colocada não seria a completa substituição do/a trabalhador/a pela máquina, mas como a automação possibilita a criação e a manutenção de subempregos. O processo seria contraditório, já que a introdução de novas tecnologias teria um duplo objetivo: o aumento da produtividade do trabalho, ao mesmo tempo em que a força de trabalho social é desvalorizada.

Em 2020, o crescimento da *Amazon*, em meio à maior crise sanitária do século, chama bastante atenção. A empresa fechou o ano com a [receita avaliada em mais de 380 bilhões de dólares e uma lucratividade que chegou a 90% em relação ao ano anterior](#). O fundador e então CEO da empresa se consolidou pela quarta vez consecutiva como a [pessoa mais rica da Terra](#), com um aumento de 64 bilhões de dólares na sua fortuna em 2020. Isso significa que, a cada minuto, Jeff Bezos recebeu mais 120 mil dólares. Outra marca salta aos olhos: a quantidade de contratações da *Amazon* ao redor do mundo. Ao todo foram cerca de [420 mil pessoas](#), totalizando [1 milhão de trabalhadores](#). Lembremos, além disso, que este alto número de contratações não expressa o total de pessoas trabalhando com e para a *Amazon*. Afinal, a massa de *turkers*, por exemplo, não tem nenhum vínculo formal com a empresa e, portanto, não é contabilizada.

No Brasil, o crescimento do monopólio da *Amazon* também pode ser observado, especialmente pela implantação de novos Centros de Distribuição (CDs): [foram 5 inaugurações em 2020](#), totalizando 8 armazéns por todo o território nacional. Interessante observar ainda a rapidez com que o setor de varejo se consolidou no país, já que o primeiro CD da *Amazon* da América Latina foi inaugurado na região metropolitana de São Paulo em 2019. Alex Szapiro, CEO da empresa no Brasil, afirma que as movimentações e projeções da empresa não são afetadas pelos aspectos políticos e econômicos. [Em oito anos de empresa, ele diz nunca ter falado em macroeconomia](#). A demanda, para ele, é criada com base na “obsessão pelo estoque” presente na gestão da empresa -

7 FRIEDMANN, Georges. (1964) O Trabalho em Migalhas. São Paulo: Editora Perspectiva.

8 BENANAV, Aaron. (2019) Automation and the future of work – I. In: New Left Review. V. 119, set/out.

garantir que o produto esteja no estoque, ofertá-lo com um bom preço e com entrega rápida. Entretanto, toda essa expansão no Brasil está envolta por bastante mistério, já que a empresa não divulga dados oficiais sobre a quantidade de trabalhadoras/es<sup>9</sup> e pouco se sabe sobre salários, rotatividade e perfil dos/as mesmos/as. Do que se pode observar, quando se trata de brasileiros que atuam na AMT, a falta de informações é ainda maior.

No que se refere às condições de trabalho, as/os trabalhadoras/es dos CDs relatam que elas são péssimas, seja em função de jornadas exaustivas, assim como pelas cobranças por aumento de produtividade, o que resulta em longas distâncias que precisam percorrer ao longo de um dia de trabalho dentro do galpão. Além disso, as possibilidades e iniciativas de organização são boicotadas pela empresa, sendo um dos exemplos mais latentes o processo de [consolidação do primeiro sindicato de trabalhadoras/es de um CD em Nova Iorque](#) que durou muitos anos e foi marcado por perseguições intensas por parte da empresa durante todo o processo.

Finalmente, é necessário observar em que e como está estruturada tamanha expansão. Invariavelmente, esse crescimento tem relação direta com a superexploração do trabalho nestes dois espaços e, por isso mesmo, nos coloca como desafio lançar luz sobre quem são e qual a realidade dessas/es trabalhadoras/es. Investigando, ainda, se existe ou não uma tendência de expansão dessas formas de trabalho presentes na *Amazon* para o conjunto da classe trabalhadora, e discutindo a organização das/os trabalhadoras/es nesse contexto.

---

9 No Brasil, a Amazon não divulga seus dados oficiais e números de desempenho. Em novembro de 2020, após a inauguração de 3 novos CDs, foi noticiado que 1500 trabalhadores haviam sido contratados no total, mas sem informações sobre quais eram os postos de trabalho: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/11/amazon-inaugura-mais-tres-centros-de-distribuicao-no-brasil-e-amplia-servico-prime.shtml>> Acesso em 20/02/2021.