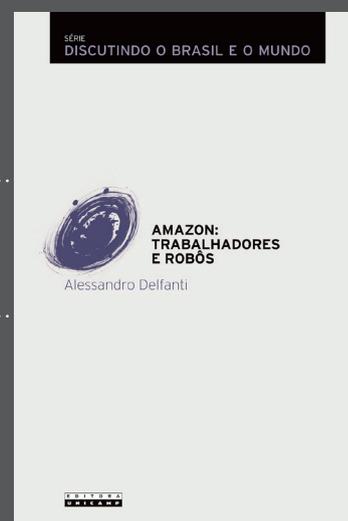


# CONDIÇÕES DE TRABALHO NA AMAZON E A VANGUARDA TECNOLÓGICA DA PRECARIZAÇÃO

WORK CONDITIONS IN AMAZON AND THE TECHNOLOGICAL VANGUARD OF PRECARIZATION

CONDICIONES LABORALES EN AMAZON Y LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA DE LA PRECARIEDAD

.....  
DELFANTI, Alessandro. **Amazon: trabalhadores e robôs.** Campinas: Editora da Unicamp, 2023.  
.....



## Gabriel Soares de Almeida

■ Doutorando em Ciências da Comunicação na USP. Mestre em Comunicação pelo Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Comunicação e Práticas de Consumo – Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) (2021), com bolsa CAPES.

■ *Doctorando en Ciencias de la Comunicación por la USP. Máster en Comunicación por el Programa de Posgrado Stricto Sensu en Comunicación y Prácticas de Consumo - Escuela Superior de Propaganda e Marketing (ESPM) (2021), con beca CAPES.*

■ E-mail: gabriel\_almeida@usp.br

## RESUMO

A partir do levantamento de dados primários e entrevistas com trabalhadores dos centros de distribuição Amazon, Alessandro Delfanti discute em seu livro "Amazon: trabalhadores e robôs" (Delfanti, 2023) os impactos do particular modelo de negócio da empresa nas cidades onde se instala, das relações de trabalho que impõe e de sua implacável busca pela maximização do controle sobre os funcionários. Com o uso de tecnologias de monitoramento, o autor mostra uma vertente ultra tecnológica do taylorismo, e as lutas dos trabalhadores por melhores condições de trabalho em uma das maiores empresas do mundo.

**PALAVRAS-CHAVE:** AMAZON; GERENCIAMENTO ALGORÍTMICO; PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO; DATIFICAÇÃO DO TRABALHO.

## ABSTRACT

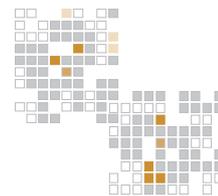
Based on primary data research and interviews with workers at Amazon distribution centers, Alessandro Delfanti discusses in his book "Amazon: workers and robots" (Delfanti, 2023) the impacts of Amazon's particular business model on the cities and villages where they're located, the labor relations they impose, and their relentless pursuit of maximizing control over employees. With the use of monitoring technologies, the author presents the emergence of an ultra-technological strand of Taylorism, and the struggles of workers for better working conditions in one of the largest companies in the world.

**KEY WORDS:** AMAZON; ALGORITHMIC MANAGEMENT; WORK PRECARIZATION; DATIFICATION OF WORK.

## RESUMEN

A partir de la investigación de datos primários y entrevistas con trabajadores de los centros de distribución de Amazon, Alessandro Delfanti analiza en su libro "Amazon: trabajadores y robots" (Delfanti, 2023) los impactos de su particular modelo de negocio en las ciudades donde se ubican, las relaciones de trabajo que imponen y su incesante búsqueda de maximizar el control sobre sus empleados. Con el uso de tecnologías de monitoreo, el autor presenta un aspecto ultra tecnológico del taylorismo, y también las luchas de los trabajadores por mejores condiciones laborales en una de las empresas más grandes del mundo.

**PALABRAS CLAVE:** AMAZON; GESTIÓN ALGORÍTMICA; PRECARIZACIÓN DEL TRABAJO; DATIFICACIÓN DEL TRABAJO.



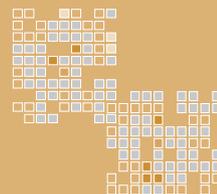
Piacenza é uma pequena cidade no Norte da Itália, com pouco menos de 100 mil habitantes. É a cidade natal de Alessandro Delfanti, autor do livro “Amazon: trabalhadores e robôs” (Delfanti, 2023), e também onde se encontra o maior armazém da Amazon de todo o país. O enorme prédio concentra uma infinidade de mercadorias comercializadas online pela Amazon, e faz parte de uma complexa cadeia logística que permite aos consumidores receberem suas entregas em curtíssimos prazos – por vezes até no mesmo dia do pedido. A facilidade para o consumidor, porém, só é possível por meio da exploração do trabalho dos funcionários da Amazon em um ritmo intenso, desgastante e extensivamente monitorado.

Para a realização desta pesquisa, Delfanti realizou entrevistas de 2017 a 2021 com pessoas que, à época, trabalhavam ou haviam trabalhado anteriormente na Amazon em cargos que iam de associados temporários a gerentes (majoritariamente da Itália, mas também foram entrevistados trabalhadores da Amazon no Canadá, Estados Unidos, Alemanha e Espanha). O levantamento permite identificar que, ainda que possa haver legislações trabalhistas mais ou menos protetivas, o modo geral de funcionamento da empresa se mantém, com alta rotatividade de trabalhadores, condições de trabalho degradantes e um sistema algorítmico para gerenciamento de tarefas e pessoas. Ainda que a obra não enfatize teoricamente os processos comunicacionais no trabalho nos Armazéns da Amazon, é perceptível, a partir do que o autor descreve, a prática da captura dos dados do gesto do trabalho e das relações de comunicação.

Delfanti (2023) analisa como estas práticas instituem dinâmicas próprias desde o impacto na cidade de Piacenza e arredores até as possibilidades de expressão dos funcionários dentro da empresa. A rica análise que empreende conta também com sensibilidade para tratar das implicações menos aparentes. Os trabalhadores temporários que são contratados para dar conta das vendas em datas comemorativas como natal ou *black friday*, a composição da mão de obra que atrai os mais precarizados e despossuídos (como os imigrantes), os atravessamentos de raça e gênero, todos estes aspectos são tomados em consideração e nos ajudam a compreender de que forma é gerida a força de trabalho em um *fulfillment center* (FC), como são chamados estes armazéns.

É interessante notarmos que a configuração das relações de trabalho colocadas pela Amazon são possíveis pela posição que ocupa e por sua gestão de negócios; suas práticas e modo de gestão são extremamente inovadores – e tratamos aqui de inovação sem qualquer fetiche ou tom celebratório.

Os serviços digitais da Amazon, chamados Amazon Web Services (AWS), são a maior fonte de receita da companhia (Delfanti, 2023, p. 25), compreendendo serviços de processamento e



armazenamento de dados e diversos outros serviços digitais; é esta receita o que a possibilita investir em pesquisa e desenvolvimento de tecnologias a serem implementadas em outros serviços, como aquelas utilizadas por trabalhadores dos seus cerca de 200 *fulfillment centers* espalhados pelo mundo.

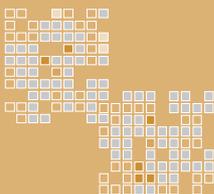
A tecnologia ubíqua utilizada nestes trabalhos é o *scanner*: cada funcionário está sempre munido de seu *scanner*, no qual faz o seu *login* e pelo qual então recebe as informações sobre as tarefas a serem cumpridas, as instruções de onde ir para que as realize, além de servir como ponto eletrônico para o controle de seu tempo de trabalho, de sua localização, das pausas que faz para ir ao banheiro ou descansar, seu ritmo de produtividade, suas metas, e até para o envio de respostas às “pesquisas de satisfação” voltadas aos funcionários. Há investimentos da Amazon em pesquisas e registro de patentes para que os funcionários eventualmente façam uso mais amplo de *wearable devices* (dispositivos vestíveis), como óculos de realidade aumentada e pulseiras que possam direcionar as tarefas ao mesmo tempo em que coletam dados dos trabalhadores para fins de monitoramento e controle dos funcionários.

O ritmo exaustivo de trabalho é em virtude de seu próprio planejamento: os funcionários são facilmente descartados e substituídos. A automação e as tecnologias de vigilância sobre as práticas de trabalho permitem um rápido e pouco qualificado treinamento, permitindo que um fluxo constante de trabalhadores precarizados seja alocado para o cumprimento de funções que são cada vez mais executadas por robôs e organizadas por algoritmos voltados à produtividade. Ainda que não possam ser substituídos por completo, os trabalhadores e trabalhadoras têm gradativamente mais tarefas delegadas a máquinas, e são então reduzidos a um trabalho que é descrito pelos funcionários como maçante, pouco demandante intelectualmente e fisicamente exaustivo. Se os trabalhadores não podem ser substituídos por robôs, o esforço empreendido é para que sejam eles mesmos transformados em robôs.

A alta rotatividade constante de trabalhadores (temporários ou não) exauridos pelas exigências do serviço é também planejada de modo a dificultar a organização sindical – a Amazon promove esforços ostensivos para a dissuasão e o combate ativo contra a organização de trabalhadores (Delfanti, 2023, p. 185 *et seq.*).

Esse monitoramento constante dos corpos, dos gestos do trabalho, e a busca incessante por produtividade, conformam uma reedição da gestão taylorista do trabalho em uma versão vertiginosamente totalizante devido à adoção de tecnologias de monitoramento e do cruzamento de dados dos trabalhadores por uma gestão algorítmica.

*A Amazon usa sua potência econômica concentrada também em mudança tecnológica. Esse fato corriqueiro significa que ela consegue influenciar profundamente o modo como*



*trabalhamos. Não apenas em seus armazéns, mas também por todas as sociedades. O motivo é simples: da robotização de seus FCs ao uso de algoritmos para monitorar trabalhadores e obter dados importantes sobre o trabalho dessas pessoas, a Amazon é implacável no aumento da inovação tecnológica em seus armazéns. Isso significa que outras empresas adotam tecnologias semelhantes, na tentativa de alcançar a Amazon e tirar a empresa de sua posição de domínio no mercado. Tecnologias novas, mais sofisticadas, que se alastram mais. Mais trabalhadores e mais precariedade também.* (Delfanti, 2023, p. 25)

A Amazon se apresenta, desta maneira, como uma vanguarda da rapacidade e da precarização do trabalho, com um maciço investimento em desenvolvimento e implementação de tecnologias a fim de se ter controle sobre todos os âmbitos da atividade de trabalho de seus empregados, com sua lógica taylorista tecnológica que nos lembra o motivo *high tech / low life*<sup>1</sup> das distopias *cyberpunk*.

Não há qualquer pioneirismo na degradação do trabalho sob o capitalismo, é claro. O que a Amazon faz, entretanto, é desbravar novas sendas. Ainda que seu modo de funcionamento não seja de todo replicável, com seus elevados custos de automação, monitoramento e fluxo de trabalho, são as próprias relações de trabalho que são transformadas e incorporadas socialmente:

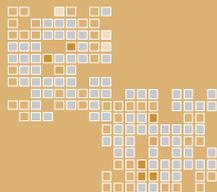
*<sup>2</sup>Bezos chamou atenção várias vezes para o fato de que mantém seu foco em fazer da Amazon uma influência duradoura na evolução do consumismo, mas ele raramente fala sobre sua empresa também influenciar amplamente a prática de trabalho em uma escala mais baixa. A Amazon tem habilidade para reformular nosso tecido social, redefinir o papel do poder corporativo e moldar o futuro do trabalho para a vantagem do capital.* (Delfanti, 2023, p. 23).

O poder de influência da Amazon sobre as relações de trabalho em dimensões ideológicas e mais palpáveis (como as legislações trabalhistas) não pode ser subestimado, considerando a extensão de sua atuação, sua relevância econômica e o fato bastante indicativo de que é a segunda corporação com maior número de funcionários no mundo, empregando 1,2 milhão de pessoas (Delfanti, 2023, p.21).

Ainda que se trate de um oponente gargantuano, em nenhum momento do livro se assume uma postura derrotista. Pelo contrário: ao longo de toda a obra, as vozes que

<sup>1</sup> “Alta tecnologia, baixa [qualidade de] vida”, em tradução livre.

<sup>2</sup> Jeff Bezos, fundador e ex-CEO da Amazon.



ecoam dos trabalhadores e trabalhadoras entrevistados trazem uma clareza crítica da insalubridade do trabalho nos armazéns que se converte em luta, em organização sindical e em solidariedade de classe.

Por mais amedrontadora que pareça a gigante Amazon, os trabalhadores e trabalhadoras organizados na luta sindical nos recordam que seu funcionamento é inteiramente dependente da classe trabalhadora, e é por meio da luta coletiva e organizada que se faz possível o avanço nas melhorias das condições laborais e na luta pela plena emancipação do trabalho.

### Referências

DELFANTI, Alessandro. **Amazon**: trabalhadores e robôs. Campinas: Editora da Unicamp, 2023

Artigo recebido em 26/08/2024 e aceito em 28/08/2024..

