



RECENSÃO

The Warehouse. Workers and Robots at Amazon,
de Alessandro Delfanti,
por Tiago Vieira

Análise Social, LVIII (2.º), 2023 (n.º 247), pp. 421-424

<https://doi.org/10.31447/AS00032573.2023247.10>

ISSN ONLINE 2182-2999

EDIÇÃO E PROPRIEDADE

Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa. Av. Professor Aníbal de Bettencourt, 9
1600-189 Lisboa Portugal — analise.social@ics.ul.pt



DELFANTI, Alessandro

The Warehouse. Workers and Robots at Amazon,

Pluto Books, Londres, 2021, 179 pp.

ISBN 9780745342160

Tiago Vieira

Em *The Warehouse. Workers and robots at Amazon* [O Armazém. Trabalhadores e robôs na *Amazon*]¹, Alessandro Delfanti dá-nos a conhecer como ninguém o fez até agora os meandros discretos da livraria digital que, em duas décadas apenas, se tornou num dos principais grupos económicos do mundo. Nesta viagem, que transporta o/a leitor(a) de Piacenza ao Alabama, passando por Berlim, Dublin, Las Vegas e Toronto, entre outras paragens, o autor oferece-nos uma resenha das várias dimensões deste autêntico império económico em ascensão – dos serviços digitais oferecidos pela *joia da coroa* do grupo (a *Amazon Web Services*) às instalações dos centros logísticos de onde milhões de encomendas saem diariamente.

Sem prejuízo desta abordagem caleidoscópica às várias alavancas que catapultaram o dono e CEO da *Amazon*, Jeff Bezos, a tornar-se o homem mais rico do mundo em plena pandemia COVID-19, Delfanti centra a sua análise no espaço do armazém. O autor justifica a sua escolha através da seguinte linha de pensamento:

“À medida que o comércio digital se converte na forma de consumo dominante, o armazém ultrapassa o centro comercial. E então o armazém torna-se, hoje, a linha da frente do capitalismo contemporâneo, tanto ideológica como organizativa e politicamente. A batalha atual pelo futuro do trabalho está a ser feita de forma crescente nos armazéns suburbanos. Nos armazéns da *Amazon*, em particular.” [p. 17]

Para quem viva em Portugal, ou qualquer outro país onde não existam armazéns da *Amazon*, esta afirmação poderá ser lida com natural ceticismo. No entanto, venham ou não a existir alguma vez instalações da empresa no país, é legítimo assumir que encontremos crescentemente locais de trabalho que, no setor da logística e fora dele, procuram mimetizar as práticas da *Amazon* — como, de resto, é notório, entre outras obras, n^o *A Produção do Mundo*, livro organizado por Andrea Pavoni e Franco Tomassoni (2022). Por isso, os dados apresentados e as conclusões tiradas por Delfanti merecem leitura atenta de toda a comunidade científica que se dedica ao estudo das relações laborais. Neste quadro, quatro pontos merecem especial destaque.

1 Todas as traduções são da inteira responsabilidade do autor desta resenha.

1) A discussão sobre o futuro do trabalho é muito mais do que um debate sobre se os robôs substituirão os trabalhadores humanos ou não. Ecoando o que Phoebe Moore e Jamie Woodcock (2021) afirmam em *Augmented Exploitation* [Exploração Aumentada], Delfanti revela-nos como o desenvolvimento de tecnologias de ponta pela *Amazon* está muito mais centrado na ampliação da capacidade produtiva dos seres humanos do que necessariamente na sua completa substituição, pelo menos a curto e médio prazo. Esta observação convoca-nos a recentrar a discussão do futuro do trabalho nas consequências que a introdução de tecnologias como a realidade aumentada e a realidade virtual podem vir a ter, nomeada e respetivamente: a) na forma como permitem a intensificação dos ritmos de trabalho, conduzindo ao aumento da prevalência de doenças profissionais, tanto físicas como mentais; b) na deslocação de trabalho para outras latitudes, a partir de onde se poderão — por salários bem mais baixos — executar remotamente tarefas de natureza logística, como o movimento ou (des)empacotamento de objetos.

2) Na esteira do “capitalismo de vigilância” de Shoshana Zuboff (2019), os armazéns da *Amazon* constituem-se como viva demonstração da não-neutralidade da aplicação do desenvolvimento tecnológico. Para lá da supracitada intensificação dos ritmos de trabalho — também ela parcial, já que os lucros da empresa são desigualmente distribuídos —, a tecnologia está ainda ao serviço do controlo e vigilância dos trabalhadores.

Geolocalização, gravação de voz ou deteção de emoções, entre outros, são recursos da empresa para (per)seguir movimentos, ritmos, conversas e comportamentos dentro das instalações dos seus armazéns. Tais elementos sobre os trabalhadores são convertidos em dados e processados por mecanismos automatizados (vulgo, algoritmos), por sua vez encarregues de decidir sobre questões tão centrais como a continuidade ou não de um trabalhador nos quadros da empresa.

A constituição desta forma de “escravização maquinal” (Lazzarato, 2014), no entanto, não parece significar o fim dos gerentes intermédios. Ainda que seja admissível que a robotização esteja a contribuir para a redução do seu contingente (Dixon, Hong e Wu, 2021), os dados apresentados por Delfanti parecem apontar sobretudo na direção da recalibração do papel do gerente, agora encarregue primordialmente de motivar os seus subordinados a atingirem os objetivos da empresa e a seguirem acriticamente (tanto quanto possível) as instruções fornecidas pelos equipamentos eletrónicos que são forçados a usar no seu quotidiano.

À semelhança do observado no trabalho por plataformas digitais, nos armazéns da *Amazon* o “controlo normativo” (Gandini, 2019) do contingente de trabalhadores apresenta-se entrelaçado com as tradicionais formas de controlo burocrático. Em síntese, na *Amazon* não só a realidade é aumentada como o poder das chefias intermédias se traduz naquilo a que, num artigo sobre o mesmo tema,

Delfanti chama “despotismo aumentado” (Delfanti, 2021).

3) O controlo exercido sobre os trabalhadores excede os aspetos estritamente relacionados com o processo laboral da empresa. Segundo o autor e a realidade que apresenta, este controlo é sintomático da aversão da *Amazon* à organização dos trabalhadores. Ao elencar os esforços perversamente criativos dos responsáveis dos armazéns da *Amazon* à volta do mundo para sabotar a intervenção de sindicatos, Delfanti denuncia como neste caso – tal como em tantos outros – a glorificação do mercado livre assenta na despudorada opressão dos trabalhadores. Sem romantismos, o autor ilustra como as estratégias da empresa têm sido parcialmente eficazes no impedimento da intervenção sindical *tradicional*. Não obstante, e pese embora todos os condicionalismos, Delfanti dá-nos também a conhecer como diferentes formas de resistência, ora individual, ora coletiva, foram – particularmente no pico da pandemia – forjando redes de solidariedade e cooperação entre trabalhadores dentro de cada armazém e entre armazéns à escala mundial. Este é o ponto menos desenvolvido no livro, mas fica claro como esta é uma avenida profícua para futuros trabalhos de investigação. Com efeito, esta trajetória é já explorada por outros autores – por exemplo, Kassem (2022) – e, em virtude da constituição de estruturas sindicais em vários armazéns nos EUA e das múltiplas lutas dos trabalhadores do setor da logística um pouco por todo o mundo, promete manter atualidade.

4) Por último, mas não menos importante: a precariedade laboral é um elemento central do ADN da *Amazon* — é, em simultâneo, a principal causa e consequência das más práticas da empresa. De forma a garantir um contingente de mão de obra permanentemente maleável às suas necessidades, minimizando riscos de excesso ou escassez, a *Amazon* explora os limites da legislação laboral que cada contexto lhe oferece para contratar e despedir. Apesar das diferenças nacionais, isso significa que, em todas as instâncias em que a empresa opera, conta com instrumentos que lhe permitem dispor dos trabalhadores a seu bel-prazer, ainda que isso implique sujeitar milhares de pessoas por todo o mundo a rendimentos incertos, a pernoitarem nos próprios carros à porta das instalações da empresa ou ainda a trabalharem até à exaustão física e psicológica.

Como ilustrado por Delfanti, para os trabalhadores, que não perspetivam nada melhor, não resta alternativa a não ser engrossar o exército de reserva que assegura a elasticidade da operação da empresa ao longo do ano, ao sabor da procura dos clientes. Ainda neste contexto, a derradeira prova de que a temporalidade é central para a *Amazon* encontra-se na política de incentivos – económicos ou dedicados à reconversão ocupacional – para que os trabalhadores mais antigos a abandonem. Com esta política, é possível à *Amazon* libertar-se dos mais lentos, dos que padecem de lesões decorrentes do desgaste de anos de tarefas ou ainda dos que podem supor que a estabilidade lhes permite, entre

outras ideias, sindicalizarem-se. Tal leitura convida a que se situe o crescimento da *Amazon* no contexto do desenvolvimento capitalista contemporâneo, particularmente no quadro da desregulação laboral trazida pela emergência do neoliberalismo enquanto contributo decisivo para a proliferação quantitativa e qualitativa da precariedade pelo mundo (Standing, 2011).

Em suma, *The Warehouse*, de Alessandro Delfanti, é uma obra que merece ser estudada e divulgada. Ao longo das suas páginas encontramos, muitas vezes pela voz dos próprios trabalhadores, entrevistados pelo autor, poderosos testemunhos da realidade vivida nos armazéns da *Amazon*. Tão importante como isso, a reflexão feita pelo autor constitui não apenas um relevante retrato do tempo que vivemos, mas sobretudo um gritante aviso sobre os caminhos por onde a transformação das relações de trabalho nos transporta, de forma subtil, mas inequívoca.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DELFANTI, A. (2021), “Machinic dispossession and augmented despotism: Digital work in an Amazon warehouse”. *New Media & Society*, 23(1), pp. 39-55.
- DIXON, J., HONG, B., WU, L. (2021), F. (2019), “The robot revolution: Managerial and employment consequences for firms”. *Management Science*, 67(9), pp. 5586-5605.
- GANDINI, A. (2019), “Labour process theory and the gig economy”. *Human Relations*, 72(6), pp. 1039-1056.
- KASSEM, S. (2022), *Work and Alienation in the Platform Economy*, Bristol, Bristol University Press.
- LAZZARATO, M. (2014), *Signs and machines: Capitalism and the production of subjectivity*, Los Angeles, Semiotext(e).
- MOORE, P. V., WOODCOCK, J. (2021), *Augmented Exploitation: Artificial Intelligence, Automation, and Work*, Londres, Pluto Press.
- PAVONI, A., TOMASSONI, F. (2022), *A Produção do Mundo*, Lisboa, Outro Modo.
- STANDING, F. (2011), *The Precariat: the New Dangerous Class*, Londres, Bloomsbury Academic.
- ZUBOFF, S. (2019), *The Age of Surveillance Capitalism: the Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*, Londres, Profile Books.

VIEIRA, T. (2023), *Recensão “The Warehouse. Workers and Robots at Amazon*, Pluto Books, Londres, 2021”. *Análise Social*, 247, LVIII (2.º), pp. 421-424.

Tiago Vieira » tiago.vieira@eui.eu » Instituto Universitário Europeu » Via della Badia dei Rocettini, 9 — 50014 Fiesole FI, Itália » <https://orcid.org/0000-0002-4461-2522>.
