



**Fernando do Amaral Pereira**

**Trabalho, controle e resistência:  
O caso dos trabalhadores de entrega por aplicativos**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas do Departamento de Administração da PUC-Rio

Orientadora: Profa. Ana Heloísa da Costa Lemos

Rio de Janeiro  
Abril de 2022.



**Fernando do Amaral Pereira**

**Trabalho, controle e resistência:  
O caso dos trabalhadores de entrega por aplicativos**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas do Departamento de Administração da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão examinadora abaixo:

**Prof<sup>a</sup> Ana Heloísa da Costa Lemos**

Orientadora

Departamento de Administração de Empresas – PUC-Rio

**Prof<sup>a</sup> Alessandra de Sá Mello da Costa**

Departamento de Administração de Empresas – PUC-Rio

**Prof Wilson Aparecido Costa de Amorim**

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – USP

Rio de Janeiro, 11 de Abril de 2022.

Todos os direitos reservados. A reprodução, total ou parcial do trabalho, é proibida sem a autorização da universidade, do autor e da orientadora.

**Fernando do Amaral Pereira**

Administrador, formado pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Ficha Catalográfica

Pereira, Fernando do Amaral

Trabalho, controle e resistência : o caso dos trabalhadores de entrega por aplicativos / Fernando do Amaral Pereira ; orientadora: Ana Heloísa da Costa Lemos. – 2022.

201 f. : il. color. ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2022.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Controle. 3. Labour Process Theory. 4. Plataformização do trabalho. 5. Netnografia. 6. Precarização. I. Lemos, Ana Heloísa da Costa. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Dedico este singelo trabalho a todos os *motoboys*, *motogirls*, *bikeboys* e *bikegirls*, que arriscam suas vidas diariamente para entregar comidas e mercadorias pelas ruas do Brasil. Este trabalho é sobre vocês e pertence a vocês.

## Agradecimentos

São muitos os agradecimentos que gostaria de expressar aqui. À minha mãe, Dona Elisabete, mulher desquitada nos anos 70, com dois filhos para criar e educar, e que com sua garra, hombridade, força e certa teimosia, conseguiu priorizar a minha educação, apesar de todas as dificuldades, e principalmente me ensinou valores que tento honrar.

A meu pai, Flávio, que sempre se esforçou para estar presente em minha vida e que também sempre incentivou meus estudos e, que pude conhecer, nos sete anos em que trabalhamos juntos. Sua moral e bondade ainda me marcam o coração.

À minha esposa, Denise, de quem palavras nunca irão expressar totalmente a minha admiração e amor. Graças a ela que fui fazer mestrado. Agradeço também a minha filha, Mariana, pelo seu carinho e ao meu padrinho, Jorge, pela seu apoio e inspiração.

À minha orientadora Ana Heloísa, por me aceitar como orientando e no grupo de pesquisa e pela enorme generosidade, além de apoio constante e incentivos a minha pesquisa e, principalmente por acreditar no meu trabalho! Muito obrigado!

A todos os amigos que fiz neste mestrado, e que puderam tornar um mestrado a distância, em função da pandemia, menos penoso. Especialmente destaco o Sidnei, Priscila, Primo, Nathália, Joana, Francisco e Luiz. Agradeço também as amigas que o grupo de estudo me proporcionou, com muitos aprendizados e histórias.

Um especial agradecimento vai a um grande parceiro de trabalho, de pesquisa e de um amigo para a vida que fiz neste mestrado. Obrigado Kazuo pela sua grande paciência e generosidade em compartilhar seus conhecimentos e permitir que trabalhemos juntos no descobrimento da LPT e nos estudos críticos sobre o mundo do trabalho.

A todos os mestres, professores e professoras que me ensinaram em minha trajetória. Principalmente a professora Janete e ao professor Glauco que me indicaram e incentivaram a tentar a seleção do mestrado da PUC-Rio. Outros mestres merecem um especial agradecimento, professora Sandra Regina, que me incentivou a fazer uma netnografia, algo que nunca tinha ouvido falar, e a professora Alessandra de Sá que com seu carinho me acolheu no estágio em docência e me proporcionou muitos ensinamentos.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

Por fim, mas não menos importante, agradeço a todos os entregadores que participaram desta pesquisa e compartilharam comigo suas postagens, experiências, angústias, temores e aprendizados.

## Resumo

Pereira, Fernando do Amaral; Lemos, Ana Heloísa da Costa. **Trabalho, controle e resistência: O caso dos trabalhadores de entrega por aplicativos**. Rio de Janeiro, 2022.201p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração de Empresas, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Em um contexto de profundas transformações nas relações de trabalho causadas pela tecnologia, milhares de entregadores se movimentam pelas ruas brasileiras entregando comida e outros itens sob o comando de plataformas digitais. Essa modalidade de trabalho, em ascensão nos últimos anos, tem sido alvo do interesse de pesquisadores em função das peculiaridades que a caracterizam. Um aspecto relevante a ser estudado diz respeito ao controle sobre esse tipo de trabalho. Nesta direção, a presente dissertação buscou entender de que forma o controle exercido pelos aplicativos é percebido pelos trabalhadores de entrega por aplicativos em suas relações de trabalho e quais as suas formas de resistência. Para isso foi feita uma netnografia em redes sociais que analisou 21 grupos no Facebook com 136 postagens de entregadores, e foi criado um grupo, “Conversas sobre o trabalho por aplicativos”, para complementar a coleta de dados. Todo o material coletado foi analisado com base em análise temática. A teoria do processo de trabalho de Harry Braverman foi utilizada para entender como o controle se manifesta nessas relações trabalho, desde o controle técnico e burocrático até o controle normativo e neo-normativo, bem como nas transformações que a tecnologia tem criado nas relações de trabalho e no controle algorítmico sobre os trabalhadores, exercido pelas plataformas digitais de entrega de comida, operando no Brasil. Os principais achados da pesquisa indicam que, embora o trabalho de entregador tenha características claras de precarização e intensificação do trabalho, sua inserção no contexto brasileiro, marcado por desemprego sistêmico e estrutural, faz com que essa atividade seja considerada como uma opção melhor do que o trabalho formal, sendo considerada mais garantida e, até mesmo, pertencente a uma “elite” entre os precarizados. Além disso, a construção identitária dos entregadores, marcada por discursos de reforço de estereótipos de masculinidade, como o do homem provedor e pai de família, bem como discursos de empreendedorismo, de liberdade ressignificada, ao depender somente do esforço pessoal do indivíduo, mascaram os aspectos deletérios desse tipo de trabalho. Argumenta-se que esses fatores contribuem para a produção do consentimento e enfraquecimento das possibilidades de resistência, da representação sindical e da transformação da realidade dos entregadores frente aos aplicativos.

### Palavras-chave

Controle; Labour Process Theory; Plataformização do trabalho; Netnografia; Precarização.

## Abstract

Pereira, Fernando do Amaral; Lemos, Ana Heloísa da Costa. **Work, control and resistance: The case of app delivery workers**. Rio de Janeiro, 2022.201p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração de Empresas, Pontífica Universidade Católica do Rio de Janeiro.

In a context of deep changes in labor relations caused by technology, thousands of food-delivery worker move through Brazilian streets delivering food and other stuffs by digital platforms. This kinda of work, which has been increase in recent years, has been the target of interest by researchers due to the peculiarities that characterize it. A relevant aspect to be studied concerns the control over this type of work. In this direction, the present dissertation get to understand how the control by applications is perceive by food-delivery worker through applications in their work relationships and what are their forms of resistance. For this, a netnography was carried out on social networks that had analyzed 21 groups on Facebook with 136 posts from food-delivery worker, and a group was created, conversations about work through applications. All material collected was analyzed based on thematic analysis. Harry Braverman's labor process theory was used to understand how control manifests itself in these labor relationships, from technical and bureaucratic control to normative and neo-normative control, as well as the transformations that technology has created in labor relationships. and in the algorithmic control over workers, exercised by digital food delivery platforms, operating in Brazil. The main findings of the research indicate that, although the delivery job has clear characteristics of precariousness and work intensification, its insertion in the Brazilian context, marked by systemic and structural unemployment, makes this activity to be considered a better option than the formal work, being considered more guaranteed and even belonging to an “elite” in the middle of the precariat. In addition, the identity construction of the food-delivery worker, marked by discourses that reinforce masculinity stereotypes, such as the provider and family man, as well as discourses of entrepreneurship, of resignified and guaranteed freedom, depending only on the individual's personal effort, mask the deleterious aspects of this type of work. It is argued that these factors contribute to the production of consent and weakening of the possibilities of resistance, union representation and the transformation of the delivery people's reality in front of the applications.

## Keywords

Control; Labor Process Theory; Plataformization of work; Netnography; Precarization.

## Sumário

1. Introdução	1
1.1. O contexto e o problema	1
1.2. Objetivos de pesquisa	6
1.3. Delimitação do estudo	7
1.4. Relevância do estudo	7
2. Referencial teórico	9
2.1. Controle e sociedade disciplinar	9
2.2. Trabalho e controle	14
2.2. A Labour Process Theory	14
2.2.2. Controles normativo e neo-normativo	21
2.2.3. A Labour Process Theory na contemporaneidade	23
2.3. Plataformização do trabalho	28
3. Procedimentos metodológicos	38
3.1. Pressupostos epistemológicos e método de pesquisa	38
3.2. Sujeitos da pesquisa	41
3.3. Seleção das postagens	43
3.4. Análise dos dados	43
3.5. Limitações do estudo	45
3.6. Diário da pesquisa	45
4. Apresentação e discussão dos resultados	54
4.1. As faces do controle	56
4.1.1. A falácia do discurso do empreendedorismo	58
4.1.2. Modalidades concorrentes de vinculação às plataformas	63
4.1.3. Ganhos variáveis	69
4.1.4. Gamificação da prestação de serviços	80
4.1.5. Bloqueio dos entregadores	88
4.1.6. Construção identitária como aprofundamento do controle	94
4.1.6.1. Masculinidade estereotipada	96

4.1.6.2. Profissão motoboy	103
4.2. As experiências de precarização do trabalho	111
4.2.1. Gastos individuais	112
4.2.2. Acidentes de trabalho e violência	116
4.2.3. Relatos de um cotidiano precarizado	122
4.3. Possibilidades de resistência ao trabalho nas plataformas	135
4.3.1. Formas de solidariedade	136
4.3.2. Manifestações em defesa de melhores condições de trabalho	143
4.3.3. Representação e luta da categoria	147
4.3.4. Humor como forma de resistência	148
5. Considerações Finais	156
5.1. Reflexões finais	156
5.2. Limitações do estudo	162
5.3. Pesquisas futuras	163
6 Referências Bibliográficas	165
ANEXO 1	178
ANEXO 2	181
ANEXO 3	182

## Lista de figuras

Figura 1 - PNAD contínua 3º trimestre 2021	33
Figura 2 - Logo do grupo conversas sobre o trabalho por aplicativos	49
Figura 3 - Cabeçalho do grupo conversas sobre o trabalho por aplicativos	50
Figura 4 - Sistema de relações	57
Figura 5 - 3.1. Cadastro de novos entregadores lfood	59
Figura 6 - Postagem 02	60
Figura 7 - Postagem 29	62
Figura 8 - Postagem 204	65
Figura 9 - Postagem 56	66
Figura 10 - Postagem 24	67
Figura 11 - Postagem 102	68
Figura 12 - Postagem 270	71
Figura 13 - Postagens 12, 125, 166, 180, 195 e 262	73
Figura 14 - Postagens 39, 163 e 225	76
Figura 15 - Postagens 246 e 283	78
Figura 16 - Postagem 98	79
Figura 17 - Postagem 275	82
Figura 18 - Postagem 14	83
Figura 19 - Postagens 99 e 186	84
Figura 20 - Postagens 210, 249 e 268	85
Figura 21 - Postagens 193 e 210	87
Figura 22 - Postagem 153	89
Figura 23 - Postagens 157, 168 e 245	91
Figura 24 - Postagem 127	93
Figura 25 - Postagens 80, 181 e 205	97
Figura 26 - Postagem 77	98
Figura 27 - Postagens 94 e 103	99
Figura 28 - Postagens 15, 90, 130 e 187	102
Figura 29 - Postagens 105	104

Figura 30 - Postagens 72 e 190	105
Figura 31 - Postagens 35 e 200	106
Figura 32 - Postagens 21 e 211	107
Figura 33 - Postagens 26 e 82	108
Figura 34 - Postagens 138, 202 e 239	110
Figura 35 - Postagens 04, 149, 208 e 226	113
Figura 36 - Postagens 173 e 174	145
Figura 37 - Postagens 61, 95, 123 e 228	117
Figura 38 - Postagem 106	120
Figura 39 - Postagem 43	121
Figura 40 - Postagem 49	123
Figura 41 - Postagem 232	125
Figura 42 - Postagem 05	126
Figura 43 - Postagem 118	128
Figura 44 - Postagem 65	129
Figura 45 - Postagem 53	131
Figura 46 - Postagem 75	132
Figura 47 - Postagem 36 e 66	133
Figura 48 - Postagem 141	134
Figura 49 - Postagens 08 e 120	138
Figura 50 - Postagens 28 e 258	140
Figura 51 - Postagens 117 e 165	141
Figura 52 - Postagem 255	142
Figura 53 - Postagem 108	144
Figura 54 - Postagens 111, 145, 179, 198, 215 e 222	145
Figura 55 - Postagens 16, 63 e 92	147
Figura 56 - Postagens 32, 85 e 97	149
Figura 57 - Postagens 01, 216 e 276	151
Figura 58 - Postagens 156 e 254	152
Figura 59 - Postagens 172 e 271	153
Figura 60 - Postagens 06, 44 e 224	154
Figura 61 - Página principal do grupo conversas sobre o trabalho por aplicativos	178
Figura 62 - Apresentação do pesquisador	179

Figura 63 - Interação 1	182
Figura 64 - Interação 2	182
Figura 65 - Interação 3	183
Figura 66 - Interação 4	183
Figura 67 - Interação 5	184
Figura 68 - Interação 6	184
Figura 69 - Interação 7	185
Figura 70 - Interação 8	185
Figura 71 - Interação 9	186
Figura 72 - Interação 10	186
Figura 73 - Interação 11	187
Figura 74 - Interação 12	187
Figura 75 - Interação 13	188

## Lista de tabelas

Tabela 1 - <i>Grupos do Facebook</i>	42
Tabela 2 - Categorias e subcategorias de análise	55

# 1 Introdução

## Comportamento Geral

“Você deve notar que não tem mais tuteu  
e dizer que não está preocupado  
Você deve lutar pela xepa da feira  
e dizer que está recompensado  
Você deve estampar sempre um ar de alegria  
e dizer: tudo tem melhorado  
Você deve rezar pelo bem do patrão  
e esquecer que está desempregado.”  
(GONZAGUINHA, 1972)

### 1.1.O contexto e o problema

Começo este trabalho falando de mim, o pesquisador, pois considero importante contextualizar o caminho que me trouxe a esta pesquisa. De certa forma a história começa na oitava série quando então foi pedido um trabalho de história e me foi sorteado pelo destino falar sobre Marx & Engels (1848-2001) e o “Manifesto do partido comunista”. O livro me impactou por sua lógica, pela forma como descrevia a exploração dos trabalhadores, mas principalmente por me apresentar a uma visão crítica do mundo em que vivemos. Não uma crítica sem sentido, pessimista, mas uma crítica que vai além de apresentar um problema e procura mostrar um caminho para a solução, para melhorar aquilo que se critica.

Embora nunca tenha esquecido desses autores, outros trabalhos escolares vieram, em seguida, o próprio trabalho remunerado e a vida seguiu como segue a vida de quase todos nós: trabalho, atividades diversas, lazer e família. Assim, cheguei ao mestrado em administração e fui novamente confrontado com textos e reflexões muito além daquelas conhecidas até então. Fui chamado a refletir sobre os problemas do

mundo e, principalmente, do mundo do trabalho e aquela semente do pensamento crítico, plantada há tanto tempo atrás, retornou com força e trouxe uma direção a esta pesquisa, que pretende contribuir para um mundo mais justo e mais humano.

Com essa intenção em mente voltei meu olhar para o trabalho, as relações entre empregadores e trabalhadores e as dinâmicas de controle presentes nestas relações. Grande parte das sociedades contemporâneas estão atravessadas por grandes transformações nas relações de trabalho, desemprego em massa, instabilidade, precariedade, vulnerabilidade e exclusão. Ao mesmo tempo os sistemas de proteção garantidos pelo estado são colocados em xeque e a própria função do Estado de Bem- Estar social é questionada (CASTEL, 1998). Há uma degradação da situação econômica e social de um número crescente de pessoas, ao mesmo tempo em que se vê um capitalismo em plena expansão pelo mundo. Um capitalismo globalizado, desregulamentado, financeirizado e profundamente transformado, que amplia o seu caráter dialético ao gerar riqueza para poucos e pobreza para muitos (BOLTANSKI & CHIAPELLO, 2009).

A reestruturação do capitalismo foi acompanhada por fortes incentivos ao aumento de contratos temporários, uso de mão de obra terceirizada e horários flexíveis, reflexos de uma crescente precarização do trabalho. Estas transformações afetam até aqueles que têm um emprego formal, pois, em função do aumento da massa de trabalhadores desempregados no mercado, se veem ameaçados na sua condição de empregado, já que podem ser substituídos por outro trabalhador (BOLTANSKI & CHIAPELLO, 2009). Predomina a lógica da concorrência generalizada, da superação e do alto desempenho que regula a relação do indivíduo consigo mesmo e com os outros, indo muito além da esfera do trabalho (DARDOT & LAVAL, 2017)

O trabalho é um meio para a realização pessoal de grande parte dos indivíduos inserido na sociedade. O desemprego evidencia isso ao ser visto como um fracasso dos indivíduos e não como algo estrutural. O desempregado é que tem que mudar a sua situação (GRINT, 2012). No atual estágio do capitalismo, as empresas buscam estabelecer novas

técnicas de gestão da força de trabalho e os trabalhadores precisam ser cada vez mais polivalentes, multifuncionais e qualificados para atender as expectativas criadas sobre eles. A finalidade dessas novas técnicas é a ampliação das condições de exploração do trabalhador (ANTUNES, 2009b). Para isso, as empresas procuram formas de controlar o processo produtivo e conseguir a adesão crescente dos trabalhadores.

Neste sentido, a *Labour Process Theory* (LPT), que tem Harry Braverman (1974-1998) como referência seminal, retoma a discussão do processo de trabalho e da produção de valor da obra marxista. Os focos iniciais da LPT eram as transformações que se operavam na indústria, cada vez mais automatizada, e a discussão das dinâmicas gerenciais de controle, a divisão de tarefas do taylorismo e a consequente desqualificação (*deskilling*) dos trabalhadores. A teoria também se preocupou em abordar como essas transformações modificavam as formas de resistência e poder dos operários e a formação de uma consciência de classe (BRAVERMAN, 1974-1998). A obra gerou diversas discussões e desdobramentos na sociologia do trabalho e na sociologia industrial, estimulando inúmeras pesquisas empíricas e contribuições teóricas que continuaram a crítica das estratégias de controle capitalistas (THOMPSON, 1989; WRIGHT, 2011).

Embora tradicionalmente a LPT tenha sido desenvolvida no campo do marxismo, vem crescendo sua apropriação por tradições não marxistas, como o pós-estruturalismo. Dessa forma, devido aos diferentes posicionamentos teóricos, a agenda de pesquisa da LPT possui desdobramentos que incluem a exploração de temas mais amplos como as transformações político-econômicas em escala global e a produção de regimes de trabalho (THOMPSON & BROEK, 2010), o estudo de elementos da relação capital-trabalho, do controle gerencial, da resistência e emancipação dos trabalhadores e do exame da subjetividade no interior da organização capitalista (ADLER, FORBES & WILLMOTT, 2007). Percebe-se o quanto as discussões em torno da LPT e seus desdobramentos, tornam a LPT uma lente de análise útil para compreender velhas e novas formas de controle dos trabalhadores (BRAVERMAN, 1974-1998).

A incorporação dessas abordagens é tanto mais relevante em um contexto no qual observam-se mudanças na dinâmica do trabalho acarretadas pelas transformações do capitalismo, caracterizadas pela emergência do setor de serviços e pelo surgimento de novas tecnologias e formas de controle da força de trabalho (NEWSOME, THOMPSON & COMMANDER, 2013), refletidos em movimentos como a *Gig Economy* e os trabalhos mediados por aplicativos (GANDINI, 2019). Dentro deste escopo, as novas tecnologias da informação e comunicação (TIC) impõem desafios para os trabalhadores dentro do universo laboral. A terceirização, a informalidade e a flexibilidade se tornam cada vez mais a realidade de trabalhadores em todo o mundo, tudo isso facilitado pela expansão do trabalho plataformizado e on-line, onde plataformas como o Ifood, a Deliveroo, a Uber e a Amazon Mechanical Turk criam valor através da exploração da força de trabalho (ANTUNES, 2018; 2020)

O termo “trabalho digital” tem sido utilizado para descrever uma grande gama de atividades que incluem o trabalho de clique (*clickwork*), feito de forma remota, o trabalho de carona e entrega de comida nas cidades, o trabalho de call-center em grandes escritórios, a edição de artigos da Wikipédia e mesmo a postagem de uma foto em uma rede social e, embora elas tenham pontos em comum, também se diferenciam entre si (GRAHAM & ANWAR, 2020). Outra questão importante a entender diz respeito ao tamanho deste segmento. Esta é uma questão difícil de ser respondida, já que muitas empresas deliberadamente escondem o número de trabalhadores que estão a serviço delas e também muitos destes trabalhadores executam tarefas para mais de uma empresa (OLI, 2021). O Online Labour Index (OLI) é uma iniciativa da Oxford Internet Institute que procura pesquisar o mercado de trabalho online em todo o mundo, e ao acompanhar 351 plataformas online de freelancers onde a transação é toda online, excluindo plataformas locais de carona e entrega de comida, estima que existam 163 milhões de trabalhadores cadastrados nestas plataformas com 19 milhões de contas ativas e, por fim, 5 milhões que trabalham em tempo integral (KÄSSI, LEHDONVIRTA & STEPHANY, 2021; OLI, 2021).

Trabalho digital, inteligência artificial, capitalismo de plataforma são questões que cada vez mais estarão presentes nos debates acerca do mercado de trabalho, da substituição do homem pela máquina e da experiência humana nas empresas (DYER-WHITEFORD, 2021). Plataformas como a “*Deliveroo*” e o “*Ifood*” se classificam como empresas de tecnologia que conectam clientes com a comida e com os condutores que a entregam. Assim, elas procuram fugir da responsabilidade sobre a massa de trabalhadores que diariamente entregam suas mercadorias (WOODCOCK, 2020).

Um dos aspectos que tem suscitado pesquisas é justamente o controle que é exercido sobre os trabalhadores das plataformas, em função do fato de o controle algorítmico ser central para a operação das plataformas (WOOD et al., 2019). A LPT, antes utilizada para o estudo das práticas de gestão e organização do trabalho em seus formatos tradicionais, agora também se mostra bastante atual para a compreensão do trabalho mediado por plataformas digitais (GANDINI, 2019).

O trabalho em plataformas ocorre na confluência de processos produtivos e comunicacionais. Mecanismos como a gestão algorítmica, a dataficação, a gamificação e a vigilância caminham rumo à intensificação do trabalho e ao controle da classe trabalhadora (GROHMANN, 2021). Há uma ilusão sobre a inteligência artificial, a automação e o poder das máquinas, mas estes processos ocorrem através do trabalho fantasma de uma multidão de trabalhadores em plataformas globais. Há muito mais humanos que se imagina no trabalho automatizado, atualizando velhas e produzindo novas desigualdades (BRUNO, 2021).

As plataformas digitais trazem um novo tipo de gestão e controle da força de trabalho, que cada vez mais se expande nas relações de trabalho contemporâneas, eliminando de direitos, transferindo riscos para os trabalhadores e criando novos arranjos produtivos. É um trabalho disperso para os trabalhadores e com o controle altamente centralizado nas mãos das plataformas que conseguem fazer um mapeamento integral do processo de trabalho (ABÍLIO, AMORIM & GROHMANN, 2021).

É nesse cenário que, diariamente milhares de trabalhadores se movimentam pelas ruas do Brasil entregando todo o tipo de mercadorias.

Eles chegam a nossa porta e vão embora e quase nunca perguntamos quem são, como vivem e trabalham, se estão bem e se desejam algo. Eles passam despercebidos, quase invisíveis, no meio de nós.

Durante a crise sanitária causada pela COVID 19 em 2020 e 2021, grande parte da população teve que ficar confinada em suas residências e a importância destes trabalhadores ficou evidente. A carga de serviço desses profissionais aumentou consideravelmente sem uma contrapartida na remuneração que diminuiu (Jornal do comércio, 2020). Antunes (2020) ressalta que a instabilidade e a insegurança são os traços constitutivos dos trabalhadores da nova era digital. O novo proletariado dos serviços está cada vez mais descrente de seu futuro e descontente com seu presente. Em 2022, a situação dos entregadores piorou em função do aumento da concorrência aliada ao aumento dos combustíveis e dos custos em geral causados pela inflação. Jornadas de 15 horas diárias se tornam cada vez mais comuns, entretanto com os ganhos em queda, os entregadores convivem com contas atrasadas e passam até fome entregando comida (O GLOBO, 2022)

Em função do exposto, surge a problematização deste estudo que procurou entender o trabalho destes entregadores e como funciona a relação deles com as plataformas digitais. Neste sentido, o seguinte questionamento sintetiza a problematização deste estudo: **Como se configuram os mecanismos de controle do trabalho realizado pelos entregadores por aplicativos e como se dá a resistência a esses dispositivos?**

## 1.2. Objetivos de pesquisa

O objetivo principal desta pesquisa é: **entender como se configuram os mecanismos de controle do trabalho realizado pelos entregadores por aplicativos e como se dá a resistência a esses dispositivos.**

Para se atingir este objetivo serão investigados, como objetivos intermediários:

- ✓ Perceber como se organiza o trabalho dos entregadores

- ✓ Compreender as relações deles com os aplicativos.
- ✓ Compreender as relações deles com os restaurantes e os clientes.
- ✓ Apreender quais são as estratégias de controle das empresas.
- ✓ Entender como os entregadores percebem estes controles
- ✓ Desvelar como se manifesta a resistência dos trabalhadores aos controles.

### **1.3.Delimitação do estudo**

Este estudo elegeu como sujeitos de sua pesquisa os entregadores de motocicletas e bicicletas que trabalham mediados por um aplicativo e volta-se, especificamente para abordar a questão do controle sob o ponto de vista específico das relações entre as empresas e estes trabalhadores. Tal ângulo de análise se mostra relevante, dada a crescente importância destes trabalhadores e, também, porque as relações de trabalho estão se modificando por vários fatores, dentre eles a expansão das tecnologias da informação e comunicação (TIC). Novas modalidades de trabalho surgem, geralmente mais precárias, e uma delas é o trabalho mediado por aplicativos. Esta modalidade de trabalho carrega algumas peculiaridades, como a necessidade de se ter um celular, de se estar conectado à internet, de não ter a garantia de trabalho em tempo integral ao mesmo tempo que é acompanhado de muitas horas de trabalho para gerar renda e outros fatores (ANTUNES, 2020).

Embora relevante, não se estudou todos os trabalhadores que trabalham mediados por aplicativos e nem os trabalhadores de entrega que utilizam outros meios de transporte para suas entregas ou que são funcionários contratados das empresas as quais servem

### **1.4.Relevância do estudo**

Os resultados desta pesquisa são de interesse para os trabalhadores envolvidos nesta modalidade de trabalho e contribuem para sua maior conscientização a respeito das relações que estabelecem com

as empresas, pois assim eles poderão reivindicar melhores condições de trabalho, caso seja de seu interesse.

Os resultados desta pesquisa também são úteis para todos os trabalhadores que exercem trabalhos mediados por aplicativos posto que muitas das condições de trabalho entre eles são semelhantes.

Este é um momento propício para fazer estudo em função da crescente importância destes trabalhadores em nossas vidas, aumentada a partir da crise sanitária provocada pela COVID 19.

Este estudo contribui para o debate acadêmico sobre os diversos tipos de controle exercidos sobre os trabalhadores (direto, burocrático, normativo e neo-normativo) procurando entender como esses trabalhadores percebem estes controles na sua experiência de trabalho.

Este estudo também contribui para a discussão que aborda as novas formas de trabalho, cada vez mais impactadas pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC).

Este estudo contribui para as discussões da Labour Process Theory, ao incorporar as novas formas de trabalho mediadas por plataformas digitais ao debate.

E, por fim, este estudo contribui para a ampliação de estudos que utilizem o método da netnografia como uma ferramenta para estudar relações de trabalho.

## 2 Referencial teórico

### Comportamento Geral

“Você deve aprender a baixar a cabeça  
E dizer sempre: "Muito obrigado"  
São palavras que ainda te deixam dizer  
Por ser homem bem disciplinado”  
(GONZAGUINHA, 1972)

A estrutura do referencial teórico é dividida em três seções que apresentam os aspectos teóricos e os estudos relacionados ao tema da investigação. A primeira seção aborda o controle na sociedade segundo os conceitos de Foucault (1987) e Deleuze (1992). A segunda seção trata do controle no âmbito das relações de trabalho partindo dos trabalhos seminais da *Labour Process Theory* mostrando a sua evolução até o controle neo-normativo.

Na última seção se conceituam as novas relações de trabalho, o processo de precarização do trabalho e o fenômeno da plataformação do trabalho e seu impacto nas novas relações de trabalho.

### 2.1. Controle e Sociedade Disciplinar

O controle está presente em nossa sociedade de diversas formas, câmeras para todo lado, controles de entrada nos estabelecimentos, regras de convivência social, leis que regulam vários aspectos da vida, serviços de crédito que informam os bons e maus pagadores. No mundo on-line, dito virtual, a situação se agrava, pois autorizamos o uso de nossos dados e basta pesquisar um shampoo que anúncios de shampoo vão aparecer por todos os lados no ambiente virtual. Vive-se em um panóptico digital que vê e sabe tudo o que fazemos.

A ideia do panóptico remonta ao século XVIII com o escritor Jeremy Bentham em sua obra “O panóptico ou casa de inspeção” que trata de

uma nova forma de garantir o poder da mente sobre a mente, em um grau incomparável. Trata-se de uma forma de controle que trabalha no imaginário do indivíduo e que serve para o preso no presídio, mas também, como o próprio autor coloca, para os hospitais, escolas, hospícios, manufaturas e indústrias. A concepção central do panóptico era de uma torre de inspeção central que poderia ver o que todos estivessem fazendo, mas que ficaria “invisível” para quem estivesse sendo vigiado. Esta disposição faria com que o vigiado não soubesse o momento da vigilância e assim, se sentiria vigiado o tempo todo e passaria a se comportar como tal (BENTHAM, 1787-2008).

A ideia era de aplicar o dispositivo a todos os estabelecimentos que quisessem manter sob inspeção um certo número de pessoas, nos termos do autor:

“seja o de punir o incorrigível, encerrar o insano, reformar o viciado, confinar o suspeito, empregar o desocupado, manter o desassistido, curar o doente, instruir os que estejam dispostos em qualquer ramo da indústria, ou treinar a raça em ascensão no caminho da educação, em uma palavra, seja ele aplicado aos propósitos das prisões perpétuas na câmara da morte, ou prisões de confinamento antes do julgamento, ou casas penitenciárias, ou casas de correção, ou casas de trabalho, ou manufaturas, ou hospícios, ou hospitais, ou escolas.” (BENTHAM, 2008, p.20)

Esta obra traz dois aspectos importantes do controle sobre o indivíduo, os pontos de vista daquele que é vigiado e daquele que vigia. Para o vigiado, a vigilância constante faz com que seu comportamento se modifique e se conforme fazendo-o agir da maneira que se quer, em todos os momentos, independentemente de se estar sendo vigiado em um dado momento. Já do ponto de vista daquele que vigia, do que exerce o controle sobre o indivíduo, este poder de vigilância traz uma satisfação que transforma o indivíduo e o faz querer expressar e desenvolver este controle.

Como diz Bentham (1787-2008, p.29) na obra o Panóptico

“Você ficará satisfeito em observar que, embora o ponto mais importante seja, talvez, o de que as pessoas a serem inspecionadas devam sempre sentir-se como se estivessem sob inspeção ou, pelo menos, como tendo uma grande possibilidade de estarem sob inspeção.... É importante, em todos os casos, que o inspetor possa ter a satisfação de saber que a

disciplina realmente tenha o efeito para o qual é planejada.” (BENTHAM, 2008, p.29)

O panóptico se aplica às manufaturas e indústrias pela necessidade de inspeção e controle dos trabalhadores afim de impedir as distrações, diminuir o desperdício ou outro prejuízo. Como os trabalhadores são pagos por peça, eles têm o interesse de garantir o seu ganho e não sofrer punições (BENTHAM, 1787-2008)

Foucault (1987) se interessou pelo panóptico ao analisar a disciplina e a construção de corpos dóceis nas sociedades modernas. O corpo passou a ser alvo do poder no sentido de se manipular, modelar, obedecer e responder. Um corpo útil e inteligível, um “homem-máquina”, que é submetido a uma coerção ininterrupta, constante. Esses processos disciplinares já existiam nos conventos, nas forças militares, nas oficinas, mas ao longo do tempo eles foram se transformando em formas de dominação.

O mecanismo do panóptico está presente em vários locais, seja a prisão, o hospício, a escola e a indústria. O controle que se exerce sobre os indivíduos nesses ambientes faz surgir uma sujeição real a partir de uma relação fictícia, não sendo necessário recorrer a força para garantir que o condenado tenha bom comportamento e, de forma análoga, fazer com que o louco se acalme, o escolar se aplique e o operário trabalhe. (FOUCAULT, 1987)

A disciplina fabrica corpos dóceis, submissos, que aumentam a sua força em função da sua utilidade econômica, pois o sujeito sabe o seu papel na sociedade e o executa, segundo a rapidez e a eficácia necessárias, ao mesmo tempo em que diminui a sua força em termos políticos, pois este sujeito da obediência não tem energia suficiente para querer mudar a sua situação, dada a sua sujeição estrita. (FOUCAULT, 1987). Pode-se pensar que não é assim que funciona, afinal somos seres racionais e já se teria feito algo para mudar esta docilidade. A questão é que estes processos disciplinares são encobertos por uma infinidade de outros processos mínimos, com origens diferentes, de atores diferentes, que se repetem, se imitam, se localizam no tempo e no espaço diferentes, se distinguem em seu campo de aplicação, mas que entram em

convergência e ao se olhar de cima, percebe-se o esboço de um método geral. Os processos disciplinares começam nas creches, escolas primárias, nas oficinas e escritórios, no hospital, nas igrejas, nas forças armadas e também no agir do vizinho, do amigo e do familiar. São tão naturais que não são questionados e nem criticados, afinal a vida é assim mesmo (FOUCAULT, 1987)

É um verdadeiro laboratório de poder que se expressa graças aos mecanismos de observação e, assim, ganha-se em eficácia e em penetração no comportamento dos homens. Essa tecnologia específica de poder para Foucault (1987) se chama “disciplina” e não tem efeitos apenas negativos, mas também tem uma positividade:

“Temos que deixar de descrever sempre os efeitos de poder em termos negativos: ele “exclui”, “reprime”, “recalca”, “censura”, “abstrai”, “mascara”, “esconde”. Na verdade o poder produz; ele produz realidade; produz campos de objetos e rituais da verdade. O indivíduo e o conhecimento que dele se pode ter se originam nessa produção.” (FOUCAULT, 1987)

O autor argumenta que as vivências coletivas criam uma representação “ideológica” de sociedade onde a realidade é construída pelos indivíduos que estabelecem o que é certo e o que é errado, as regras de convivência, os costumes e passam a se comportar de acordo com as normas. São construídos corpos dóceis a partir da minúcia dos regulamentos, das inspeções, do controle sobre as mínimas parcelas da vida e do corpo, seja na escola, no quartel, no hospital, na religião, na oficina, no escritório e em várias outras instituições disciplinares. (FOUCAULT, 1987)

Para Deleuze (1992), que amplia a discussão de Foucault, o indivíduo vai passando de um ambiente fechado para outro: família, escola, caserna, fábrica, eventualmente hospital ou prisão, cada um com suas leis, e se a prisão é o confinamento por excelência, a fábrica é o projeto ideal onde se concentra e distribui o espaço, se ordena o tempo e se compõe uma força produtiva que deve ser maior que a soma das partes. Mas ele enxergava também uma agonia generalizada em todos os

meios de confinamento e uma condenação das instituições disciplinares. O discurso era de reformar a família, a prisão, a escola, a fábrica, o exército. Para Deleuze (1992), as sociedades de controle iriam substituir as sociedades disciplinares. Enquanto nas sociedades disciplinares não se parava de recomeçar, nas de controle não se termina nada.

A evolução das relações humanas, principalmente causadas pelo desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (TIC), vai deixando para trás estas sociedades disciplinares e entrando nas sociedades de controle. Não que as instituições disciplinares tenham perdido seu papel e sua importância, mas o controle deixa de estar circunscrito a um ambiente fechado e se expande de forma contínua e com comunicação instantânea. (DELEUZE, 1992)

O capitalismo avança sem cessar em novas formas de gerar valor e o mundo digital e informacional fizeram com que a experiência humana virasse uma mercadoria gratuita que é utilizada na produção de dados comportamentais são negociados em mercados de previsão comportamental. O capitalismo de vigilância que elevou o nível de conhecimento e controle sobre os indivíduos ao ponto de poder fazer apostas sobre nosso comportamento futuro. Ele se utiliza de nossas vozes, personalidade, emoções ao ponto de não só conhecer nosso comportamento, mas de ter o poder de moldá-lo (ZUBOFF, 2019).

Este novo capitalismo, que se agiganta cada vez mais, acaba com a ilusão de uma conexão pró-social e que levaria a democratização do conhecimento. A conexão digital é utilizada para fins comerciais, é um vampiro que se alimenta do trabalho através de todos os aspectos da vida humana. O capitalismo de vigilância opera com assimetrias de conhecimento e de poder sem precedentes. Quem comanda a tecnologia sabe tudo sobre nós e suas operações são projetadas para serem incompreensíveis por nós. A propriedade dos meios de indução comportamental é a nova fonte de riqueza do século XXI e sobrepõe em muito, à propriedade dos meios de produção (ZUBOFF, 2019).

## 2.2.Trabalho e controle

Quando se analisam as relações de trabalho percebe-se claramente a presença do controle nesta relação. O próprio Foucault (1987) percebeu isso ao analisar a sociedade disciplinar incluindo em seu escopo o ambiente da oficina e da indústria. Já para Marx (1867-2011), a principal motivação do processo de produção capitalista é a maximização da produção de mais-valia, assim, na medida em que a força de trabalho cresce, a pressão do capital para superar sua resistência também cresce (MARX, 1867-2011). Os estudos de Taylor (1911-1990) são emblemáticos desse movimento, ao desenvolverem o controle do trabalho através das técnicas de tempos e movimentos, da racionalidade do trabalho, colocando o homem certo no lugar certo, fazendo o trabalho certo da melhor maneira, no que ficou conhecido como administração científica, pois a necessidade de controlar a força de trabalho se mostra imperiosa para as organizações.

Existem outros aspectos da vida, além do trabalho, que são importantes, tais como família, relacionamentos, religião e política, mas o local de trabalho é fundamental para se pensar a sociedade porque é nele que o significado da vida de cada um, sua dignidade, sua realização se estruturam. Os padrões de trabalho estão se modificando à medida que a indústria de fabricação declina, mas a importância do trabalho segue tão importante quanto sempre (KORCZYNSKI, HODSON & EDWARDS, 2006)

O mundo do trabalho sofreu com alterações profundas nas últimas décadas na divisão e estruturas do trabalho e nas relações de emprego que fazem com que a construção da identidade no trabalho não seja a mesma de antigamente. A própria palavra “identidade” engloba significados diversos como individualidade, história de vida e o conjunto das relações sociais que formam a pessoa, sem falar de questões como raça, etnia, nacionalidade, gênero, sexualidade e classe. E todas essas questões podem ser retratadas em função de uma autoconcepção, quanto como ela é tratada e considerada pelos outros (LEIDNER, 2009)

Tradicionalmente trabalhos artesanais e determinadas profissões forneciam identidades estáveis que duravam toda a vida e formavam comunidades ocupacionais fortes, mas durante o século XX, o trabalho ficou cada vez mais sob o controle das organizações ao ponto de se questionar até que ponto a identidade era baseada no trabalho. Outras questões apareceram e se tornaram muito importantes como expressão da identidade das pessoas, como o consumo (LEIDNER, 2009)

Apesar de alguns acreditarem na diminuição da importância do trabalho na construção da identidade das pessoas durante o século XX, percebe-se que ele ainda tem relevância. As pessoas se voltam para o trabalho em busca de reconhecimento, significado e senso de pertencimento. O trabalho também tem efeitos sobre o autoconceito, valores, cultura e autodisciplina. O conceito de carreira também orienta muitas decisões de como organizar a vida e o quanto questões como raça, classe, gênero e orientação sexual se relacionam com o trabalho e as relações nele (LEIDNER, 2009)

A reestruturação do capitalismo ocorreu com movimentos do mercado financeiro, fusões e aquisições das multinacionais, privatizações de empresas públicas junto a políticas fiscais de austeridade junto a aumento da flexibilização do trabalho, horários flexíveis, incentivos a contratação temporária e ao uso de mão de obra substituta. A reunião destes fatores fez com que a concentração de renda em uma parcela reduzida da população ocorresse junto a uma precariedade da condição do emprego e do trabalho (BOLTANSKI & CHIAPELLO, 2009)

O capitalismo se configura em um ciclo contínuo de acumulação de capital que precisa de uma legitimação e justificativa para sua existência e aí entra a questão ideológica que legitima e sustenta suas prerrogativas. Assim, ele passa a incorporar um conjunto de crenças e valores com a intenção de provocar adesão dos indivíduos a ele. Este novo espírito do capitalismo se apresenta de duas maneiras: uma que legitima a acumulação de capital e uma que busca ideologias e elementos que possam justificar o engajamento ao processo de acumulação (BOLTANSKI & CHIAPELLO, 2009)

O novo espírito do capitalismo se apresenta globalizado, sem fronteiras e marcado por estruturas descentralizadas, desburocratizadas, conectadas em rede e que têm como ideal a autorrealização, a autonomia e a flexibilidade. Por um lado, empresas “enxutas”, “*just-in-time*”, “*lean production*”, onde os custos seriam reduzidos ao máximo através de foco nas atividades centrais combinado ao recurso a serviços terceirizados, prestadores de serviço, trabalhadores temporários e outros. Do outro, os funcionários e estruturas passam por “reengenharias” e são organizados em equipes multidisciplinares, autônomas e, com a ajuda da tecnologia não precisam nem ocupar o mesmo espaço na empresa, realidade que a pandemia só intensificou (BOLTANSKI & CHIAPELLO, 2009)

Uma das consequências dessas forças na ordem social é a questão da desestabilização do modelo assalariado. Os economistas clássicos afirmavam que naturalmente haveria uma realocação da mão de obra de setores em declínio para outros em ascensão, mas o que se observa é um déficit crescente dos lugares ocupáveis e assim nasce um contingente de pessoas “supranumerárias”, ou seja, excedentes do processo produtivo (CASTEL, 1998).

Outra consequência deste excedente de mão de obra na sociedade é uma crescente precarização do trabalho como um todo. Empregos antes considerados “estáveis” são substituídos por outros mais precários, sem vínculo, mais flexíveis. Essa mudança causa na sociedade dois efeitos, primeiro uma crescente competição entre os trabalhadores por trabalhos cada vez mais raros que são reservados à “privilegiados” superqualificados. Outra consequência é um aumento na oferta de vagas com condições mais precárias e que nunca ficam sem trabalhadores, em função da massa de trabalhadores desocupados que não tem outra saída (CASTEL, 1998).

O controle sobre o trabalho também vai sofrendo alterações contínuas que acompanham essas transformações sociais. O modelo taylorista-fordista se caracterizava por um amplo controle externo sobre o trabalhador com contagem do tempo, alocação do espaço, grande número de supervisores e gerentes, era a época das grandes fábricas com milhares de empregados. Com o passar do tempo este controle foi se

transferindo para o próprio empregado que agora precisa desenvolver a automotivação, a autogerência e o autocontrole sobre suas atividades e ainda desenvolver prazer e realização através do trabalho (BOLTANSKI & CHIAPELLO, 2009).

### **2.2.1.A Labour Process Theory**

Harry Braverman (1974-1998) em sua obra seminal “Trabalho e Capital Monopolista: A Degradação do Trabalho no Século XX” formula a Teoria do Processo de Trabalho que busca retomar e desenvolver as críticas de Marx sobre o processo de trabalho capitalista, argumentando que o capitalismo no século XX era caracterizado por monopólios e grandes corporações, conduzindo a um maior controle sobre o processo produtivo e ampliando a subordinação da força de trabalho (BRAVERMAN, 1974-1998). Braverman (1974-1998) se dedicou a discutir o controle e a resistência dos trabalhadores na dinâmica da gestão taylorista, presente em seu tempo. As técnicas de gestão aliadas à mecanização e automação da indústria junto com a desqualificação do trabalhador geram uma subordinação do trabalho tanto no chão da fábrica quanto no escritório. Um dos principais fatores que tornam isso possível é a separação entre a concepção e a execução do trabalho, característica da administração científica e da gestão taylorista da produção, que permite à gerência conceber e controlar o processo produtivo, cabendo ao trabalhador a mera execução (BRAVERMAN, 1974-1998).

Em função da necessidade de controlar a massa de trabalhadores nas fábricas, a gerência desenvolveu estratégias de controle que incluíam medidas coercitivas, punições, bonificações e desarticulação sindical (BRAVERMAN, 1974-1998). Fenômeno semelhante se observa nas últimas décadas com um enfraquecimento da força e representatividade dos sindicatos, que contribui para uma maior precarização do trabalho e um menor poder de barganha dos trabalhadores frente as empresas.(CASTEL, 1998;.BOLTANSKI & CHIAPELLO, 2009; ANTUNES, 2009a)

A repercussão desta obra atraiu a atenção de estudiosos, revigorando o debate, sobretudo, na sociologia do trabalho. Neste contexto, diversas críticas foram endereçadas à obra, como o não aprofundamento da discussão das contradições inerentes ao processo de produção capitalista (LITTLER & SALAMAN, 1982), por não considerar que as contradições e a resistência não são apenas um efeito da desqualificação do trabalho; além de se considerar que nem sempre a melhor estratégia da empresa é separar a concepção da execução (FRIEDMAN, 1977). Embora Thompson (1989) concorde com as críticas direcionadas à Braverman, o autor argumenta que a obra não foi feita para ser uma ampla análise de qualquer atividade de trabalho no mundo capitalista, mas um resgate da leitura marxista do processo de produção.

Em obra posterior, Edwards (1979), buscou deslocar o foco da discussão para além da desqualificação do trabalhador, analisando uma diversidade de técnicas de gestão. Para ele a evolução industrial na América fez com que os controles sobre o processo de trabalho fossem sendo gradativamente modificados e novos arranjos fossem desenvolvidos. Além das formas coercitivas e diretas de controle, surgiram controles indiretos como o controle técnico, embutido na estrutura tecnológica da empresa, que estabelece o ritmo do trabalho, o design das máquinas e a arquitetura da fábrica; o controle burocrático, embutido na estrutura sócio-organizacional da empresa que estabelece as regras do trabalho, as categorias de emprego, as escalas salariais e definem as responsabilidades e os procedimentos disciplinares (EDWARDS, 1979, p. 131).

Posteriormente, umas das críticas que foram importantes para expandir e desenvolver o campo da análise da LPT foi a de Burawoy (1979), com o apontamento sobre a subjetividade do trabalhador, considerando uma dimensão política e ideológica no processo de trabalho (BURAWOY, 1979, p. 39). Neste sentido, o autor introduz a ideia de consentimento, derivada da perspectiva gramsciana de “hegemonia” para representar o alinhamento do trabalhador ao capitalismo e seu engajamento e cooperação no processo de trabalho, contribuindo muitas vezes com seu próprio controle e exploração (KNIGHTS & WILMMOTT,

1990). O autor desloca o debate sobre as formas objetivas de coerção e resistência, para a subjetividade dos trabalhadores, apontando que a principal estrutura de controle capitalista não estaria somente na separação entre execução e concepção da produção, mas na produção do consentimento e nos fatores subjetivos, políticos e ideológicos (KNIGHTS & WILMMOTT, 1990).

Na década de 1990 houve um arrefecimento do interesse dos pesquisadores sobre o tema da desqualificação (WRIGHT, 2011) e os estudos sobre o controle do processo de trabalho se desenvolveram para incluir questões como subjetividade, cultura e poder (EZZY, 1997; KNIGHTS, 1990; O'DOHERTY & WILLMOTT, 2001). A discussão prosseguiu com a análise da sofisticação dos novos arranjos de controle do processo de trabalho (THOMPSON & BROEK, 2010). Conforme a reestruturação produtiva do capitalismo expande para o segmento de serviços e amplia o trabalho técnico, baseado em informação e conhecimento, novas tecnologias são empregadas no processo de trabalho para ampliar o controle e o engajamento de seus funcionários. Neste contexto, a cultura organizacional, por exemplo, é enquadrada como modalidade de controle normativo, capaz de produzir o consentimento do trabalhador à exploração de seu trabalho, mediante a padronização de seus comportamentos (EZZY, 1997; KUNDA, 1995), culminando na construção de identidades adequadas para a reprodução do processo de trabalho (ALVESSON & WILLMOTT, 2002; COLLINSON, 2003). Discute-se, ainda, o impacto de regimes de trabalho de alta performance e de técnicas gerenciais contraditórias e seus efeitos na subjetividade dos trabalhadores (KNIGHTS & MCCABE, 1998).

O debate acerca da subjetividade, no campo da LPT, foi desenvolvido pelas tradições pós-estruturalistas, influenciadas, sobretudo, pelo pensamento de Foucault (KNIGHTS, 1990). Ao explorar categorias como vigilância, disciplina, tecnologia do poder, construção identitária e autopercepção, a subjetividade e o poder são colocados no centro da discussão sobre o engajamento voluntário dos trabalhadores ao processo de trabalho capitalista (KNIGHTS & WILMMOTT, 1990; O'DOHERTY &

WILLMOTT, 2001; MCCABE, 2007). A discussão sobre o controle da força de trabalho segue enfatizando o caráter sutil e sofisticado que este assume na contemporaneidade.

No contexto de crescimento do setor de serviços e das tecnologias digitais, um seguimento laboral bastante estudado no começo dos anos 2000 foi o formado por operadores de *call-centers* explorando as categorias de resistência, controle e consentimento nesse segmento (RUSSELL, 2008). Outros desdobramentos deste debate apontam para o agravamento da instrumentalização da subjetividade do trabalhador no processo de trabalho em modalidades neo-normativas de controle que visam a conversão de características pessoais em recursos organizacionais (FLEMING & STURDY, 2009).

No Brasil, os estudos sobre a LPT se concentraram no campo dos estudos organizacionais e encontraram-se mediadas pela tradição marxista e, geralmente circunscritas, à obra de Braverman (1974-1998). Esses estudos se concentraram no debate das categorias principais da LPT como: a luta de classes no cenário industrial, a exploração, a desqualificação do trabalhador sob o trabalho taylorizado, limitando o debate entre a problematização das categorias do legado teórico do referido autor (SARTELLI & KABAT, 2014) e a sustentação delas (CUNHA, 2014; PREVITALI & FAGIANI, 2014). Nesse sentido, os Estudos Organizacionais nacionais acerca do processo produtivo no capitalismo contemporâneo no âmbito da LPT não acompanharam o debate internacional recente que amplia o escopo de análise da LPT, ao incorporar perspectivas neo-marxistas, materialistas e pós-estruturalistas (SMITH, 2015).

Por fim, observa-se que a LPT vem continuamente se destacando como uma importante lente teórica para o entendimento das dinâmicas de trabalho contemporâneas, ao explorar as relações entre subjetividade, controle, consentimento e resistência no processo de trabalho sob o capitalismo (THOMPSON & SMITH, 2009).

### 2.2.2. Controles normativo e neo-normativo

As organizações foram desenvolvendo formas mais complexas de controle no trabalho e concepções contemporâneas colocam o controle no cerne da teoria organizacional. Seja o controle técnico por meio da disciplina na linha de montagem, quanto o controle burocrático associado às regras, hierarquia e estruturas de carreira encontradas nas organizações burocráticas (DELBRIGDE & EZZAMEL, 2005). As organizações se utilizam de mecanismos de controle normativo que geram engajamento nos funcionários e procuram através da gestão da cultura organizacional influenciar os funcionários nos seus valores e crenças (EZZY, 1997; DELBRIGDE & EZZAMEL, 2005).

A partir deste ponto o que se busca é fazer o controle da linguagem, do discurso, do poder, da identidade e da resistência nos ambientes da empresa. Os funcionários são incentivados a internalizar os valores e objetivos da empresa e desenvolver uma ligação emocional com a organização. Quando isso acontece as formas burocráticas de controle se tornam desnecessárias. (EZZY, 1997).

É importante notar que qualquer controle dos trabalhadores exige uma compreensão dos mecanismos do autocontrole que estão relacionados à identidade, subjetividade e autoestima dos trabalhadores. São criados processos que direcionam os esforços, pensamentos, experiências e sentimentos fazendo com que eles trabalhem em favor da organização. No âmbito do controle normativo não são necessários sanções econômicas, mas sim criar um senso de compromisso e identificação com os objetivos corporativos. (LEMOS, SILVA & SERRA, 2020)

Pode-se pensar que não somos tão ingênuos assim, a ponto de nos deixar influenciar dessa forma, entretanto Ezzy (1997) afirma que existe um repertório limitado, de histórias disponíveis e sancionadas, que as pessoas usam para interpretar a sua experiência e a maioria das pessoas tendem a adotar os enredos culturalmente dados e constroem uma narrativa individual que não é independente e sim construída socialmente.

Dessa forma, discursos culturais e narrativas individuais são mutuamente influentes.

Uma amostra deste fenômeno são os discursos sobre a importância de se ter uma carreira. Eles influenciam as narrativas das pessoas sobre o lugar do trabalho em suas vidas (EZZY, 1997). O trabalhador hoje não é visto e nem se vê como um parceiro de troca e sim como um empresário de si mesmo, um competidor no jogo econômico. Ele é para si o seu próprio capital, o produtor da sua fonte de ganhos ou perdas, o próprio gestor de seu capital humano (WEIKOPF & MUNRO, 2012).

Weikopf & Munro (2012) trazem que o novo “*homo economicus*” é alguém governável em função de suas escolhas e condutas serem motivadas pelo interesse. As pressões por performance e por flexibilidade cada vez maiores tornam o homem uma máquina de habilidades que tem que ser capaz de se adaptar e se reconfigurar continuamente sob o risco de ficar obsoleto. O valor do capital humano se traduz em empregabilidade e a responsabilidade pela gestão é inteiramente passada para a pessoa. O indivíduo se torna o seu próprio portfólio, descreve os seus pontos fortes e fracos e vê os esforços por se melhorar como um investimento (WEIKOPF & MUNRO, 2012).

Com a sofisticação dos mecanismos de controle Lemos, Silva & Serra. (2020) trazem:

“O controle neo-normativo é o resultado de uma sofisticação nos mecanismos de controle onde a retórica corporativa está associada a práticas que encorajar a diversidade, a dissensão, a idiosincrasia e a expressão de sentimentos “autênticos” no local de trabalho.”. (LEMOS, SILVA & SERRA, 2020)

Esse tipo de controle atua na identidade dos trabalhadores e faz que estes vejam suas decisões como voluntárias e de livre arbítrio, evitando assim, formas de resistência. Dessa forma, o papel da administração é fazer “florescer” sentimentos genuínos e promover valores alinhados com os da organização. (LEMOS, SILVA & SERRA, 2020)

Quando a internalização destes valores é bem-sucedida, chega-se a um ponto que se torna difícil, mesmo para os trabalhadores, saber se

suas decisões e motivações relacionadas ao trabalho são verdadeiramente intrínsecas, voluntárias ou livres. O discurso de amor ao trabalho se torna então um modo de controle do trabalhador que o faz manter um ritmo intenso de trabalho e ainda a acreditar que esta decisão é autônoma (LEMOS, SILVA & SERRA, 2020)

### **2.2.3. A Labour Process Theory na contemporaneidade**

A LPT tem como característica servir como lente de análise do processo de trabalho em uma ampla gama de situações, vieses, leituras, focos e áreas do conhecimento diferenciados. Trabalhos recentes na LPT que abordam a temática da desqualificação e da alienação do trabalhador como o trabalho de Cummings (2020), que analisa a comoditização da profissão de jornalista nos Estados Unidos e sua crescente precarização e degradação do trabalho com impactos diretos na saúde dos profissionais que apresentaram tendência a desenvolver a síndrome de Burnout e exaustão emocional. Essa e outras ocupações sofrem de uma nova forma de taylorismo que utiliza da tecnologia informacional para segmentá-las e engessá-las retirando a sua autonomia e tolhendo o seu potencial criativo (MENGAY, 2020). Processos semelhantes estão ocorrendo em outras profissões, como os professores (STEVENSON, 2017), escritores (BERTUZZI, 2020), artistas (CHEN & SONN, 2019) e serviço social (YUILL, 2018)

A leitura da LPT está sendo utilizada e atualizada para tentar entender como fenômenos de classe, raça e gênero impactam no processo de trabalho (HUPPATZ & ROSS-SMITH, 2017), e utilizados como estruturas de dominação, exploração e desvalorização (REDDY, SHARMA & JHA, 2019). Em um estudo dentro de uma fábrica russa percebeu-se diferenças fundamentais nas formas de controle e geração de consentimento entre homens e mulheres (KRZYWDZINSKI, LECHOWSKI & MÄHLMAYER, 2019). Já em uma fábrica nos Estados Unidos diferenças de classe social geraram configurações de controle que aumentaram as assimetrias de classes no espaço de trabalho e

tratamento coercitivo de funcionários de determinado extrato social (CROWLEY, 2012).

Racismo e xenofobia no local de trabalho são formas de reproduzir configurações sociais reificadas e influenciam no processo de trabalho. O racismo naturaliza e aumenta a subordinação e a exploração de grupos minoritários e acaba por restringir a agência do trabalhador e por fazer uma divisão do trabalho baseado na raça (HÜRTGEN, 2020). Quando analisa a situação das mulheres negras no trabalho, Walker (2017) traz uma perspectiva histórica e compara as vivências de mulheres negras no trabalho doméstico contemporâneo com mulheres negras no período da escravidão. Ela busca semelhanças nas estratégias de resistência individuais e coletivas dessas mulheres em sua luta contra a exploração e opressão. A discriminação que imigrantes filipinos sofrem no trabalho no Canadá traz à tona um problema presente em diversos países do mundo que reproduzem estruturas repressivas formadas socialmente e que moldam e atravessam o processo de trabalho a partir de diversas interseccionalidades (MULLINGS et al., 2021).

A literatura da LPT se desenvolveu em várias áreas diferentes e uma delas é a do trabalho emocional, que a partir da contribuição de Hochschild (1983) começou a analisar o controle das emoções, feitas pelos trabalhadores, no trato com clientes ou em circunstâncias do trabalho. Com a expansão do setor de serviços, os trabalhadores passaram a ter um contato mais direto com os clientes e assim, as discussões sobre a instrumentalização das emoções dos trabalhadores tem enriquecido o estudo da subjetividade no processo de trabalho (BROOK, 2013). Na área de serviços o foco da gestão dos sentimentos foi em saber o quanto ela afeta a produtividade e a lucratividade das empresas e nas consequências para os trabalhadores. Questões como inteligência emocional, habilidade emocional e comportamental passaram a ser estudadas e trabalhadores com estas “habilidades”, valorizados (VINCENT, 2011; IKELER, 2016; BAILE & LÉNÉ, 2013). Outra linha de pesquisa aborda a saúde mental e o sofrimento emocional dos trabalhadores como desdobramentos das dinâmicas de poder e controle entre empregadores e trabalhadores. (WOODS et al, 2018)

Tecnologias gerenciais e dinâmicas de controle sobre a força de trabalho bem como formas de controle gerencial também fazem parte do escopo de análise da LPT. Tais estudos visam entender os mecanismos que viabilizam a exploração produzindo consentimento e dificultando a articulação de resistência dos trabalhadores. Observa-se a reorganização do trabalho sob bases do neoliberalismo que aplicam e desenvolvem técnicas gerencialistas para o aumento da competitividade e de performance utilizando a tecnologia e articulando discursos que procuram engajar o trabalhador na sua própria exploração (COLLEY, 2011; GEKARA & FAIRBROTHER; 2013, LASSER, 2016; LYNN, 2017; HEILAND, 2021)

As análises na área são vastas e exploram como discursos de flexibilidade e autonomia são centrais na produção do consentimento (SPIVACK & MILOSEVIC, 2018), como o recrutamento e seleção serve como ferramenta de controle ao recrutarem pessoas que consentirão melhor com os objetivos da empresa (HALPIN & SMITH, 2019), como as técnicas de gestão e talentos viam empoderar o trabalhador aumentando seu engajamento (IVANOVA & VON SHEVE, 2020; KABWE & TRIPATHI, 2020), como práticas vexatórias como *Bullying* são naturalizadas nas empresas para aumentar a competição (AKELLA, 2016; BAINES & VAN DEN BROEK, 2017; BEALE & HOEL, 2011), como questões aparentemente naturais como horários flexíveis podem ser utilizadas como ferramentas de recompensas e punições e servem para garantir manter os funcionários permanentemente tendo que atender ou ganhar favores da direção (WOOD, 2018).

As discussões sobre o impacto da tecnologia sobre a força de trabalho, a substituição de trabalhadores por máquinas, as possibilidades das novas interações digitais, as novas formas de monitorar trabalhadores através da tecnologia também se utilizam da LPT para buscar novas formas de resistência a estas transformações (BRIKEN, 2020; ELLIOTT & LONG, 2016; ELLWAY, 2013). A pesquisa de Moore & Robinson (2016) chama a atenção no tema ao mostrar o uso de tecnologias “*wearables*” (vestíveis) que estão sendo usadas para mensuração constante dos trabalhadores em uma mistura de panóptico com Taylor ao controlar os

corpos dos empregados gerando ansiedade, esgotamento e excesso de trabalho.

O debate sobre a precarização do trabalho, a preocupação com as condições laborais dos trabalhadores e o surgimento de novas modalidades mais flexíveis permeiam as literaturas da LPT (SMITH, 2015). O fenômeno é generalizado e está presente em pesquisas no setor primário como a mineração (ALLSOP & WRAY, 2012), construção civil (TOWNSEND et al, 2011), *call centers* (TAYLOR et al, 2013), setores de serviços e da indústria criativa (THOMPSON, PARKER & COX, 2016), empresas varejistas (MISRA & WALTERS, 2016) bem como em profissões como cuidadores (BOLTON & WIBBERLEY, 2014), enfermagem (CLARK & THOMPSON, 2015; WALKER, 2016), jornalistas (COHEN, 2015; PETRE, 2018) e professores (FITZGERALD et al, 2019; RHOADS et al, 2015; STOTEN, 2015; WOODCOCK, 2018). O que todos esses estudos têm em comum é a discussão do crescente aumento da precarização e exploração do trabalho e implicações da era digital e do neoliberalismo sobre as empresas e profissões.

Outra categoria central da LPT é a discussão das formas de resistência do trabalhador e vários estudos se debruçam sobre o tema na contemporaneidade analisando lutas históricas por direitos trabalhistas (BIL, 2016), bem como novas formas de organização dos trabalhadores (MCBRIDE & LUCIO, 2011). Um fenômeno claro é a perda de confiança na representação sindical e nos governos, pelos trabalhadores (TAYLOR & MOORE, 2015). Atualmente novas formas de resistência se apresentam como a construção de subjetividades e formas subjetivas de resistência (VENKATARAMAN & JOSHI, 2020), estratégias de *sensemaking* como forma de resistência (MANOLCHEV, 2020), a subversão de controles gerenciais (YANG, DUMAY & TWEEDIE, 2020), uso do senso de humor como uma estratégia para desarticular o controle gerencial (KORCZYNSKI, 2011), ou mesmo como mostra o trabalho de Alberti (2014) com imigrantes que trabalham no setor hoteleiro no Reino Unido que passaram a utilizar de sua maior mobilidade mudando de região em busca de melhores oportunidades e desafiando a noção de ampla disponibilidade de mão de obra precária.

O enfraquecimento dos sindicatos proporcionou o ambiente propício ao aumento da precariedade e a uma maior deterioração da qualidade do trabalho (BÉLANGER & EDWARDS, 2013). Mas movimentos ainda resistem e se articulam para combater as reformas de cunho neoliberal que procuram enfraquecer trabalhos importantes como o de profissionais da educação (MATHER & SEIFERT, 2014; MATHER, WORRALL & MATHER, 2012), e no setor hospitalar (CRAAYEBSTEIN, CARMICHAEL & CRAAYENSTEIN, 2020). Novas formas de organização são necessárias e o uso da tecnologia pode ajudar a construir novos espaço de resistência (SHULZHENKO & HOLMGREN, 2020) ou mesmo contribuir para a organização de trabalhadores precários e dispersos espacialmente (RIZZO & ATZENI, 2020).

Uma das mais pungentes e promissoras linhas de pesquisa dentro da LPT tem sido aquela que trata sobre o trabalho digital e o mediado por aplicativos. As plataformas digitais têm produzidos transformações nas práticas de gestão e organização dos trabalhadores que desafiam os estudiosos sobre as relações de trabalho (MOORE & JOYCE, 2020; DONNELLY & JOHNS, 2021). Existem estudos que pesquisam entregadores de comida na Austrália (VEEN, BARRAT & GOODS, 2020), no Reino Unido e na Itália (TASSINARI & MACCARRONE, 2020), motoristas do Uber e Didi Express na China (QI & LI, 2020; WU et al, 2019), bem como estudos que mostram o quanto o campo é heterogêneo e inclui trabalhos locais de entregas, transporte e serviços como Uber, *Deliveroo*, e também trabalho remoto onde trabalhadores do mundo todo disputam serviços cada vez mais precários como acontece na Amazon Mechanical Turk, *Upwork*, e *Fiverr* (LEHDONVIRTA, 2018).

De comum nesses estudos é que eles buscam compreender como o controle algorítmico é central para a operação das plataformas digitais e como por um lado elas oferecem aos trabalhadores autonomia, flexibilidade e variedade de tarefas ao mesmo tempo com baixas remunerações, excesso de trabalho, jornadas irregulares e isolamento social (WOOD et al, 2019). Os riscos do negócio são transferidos para os trabalhadores gerando resistência e antagonismo, mas também solidariedade entre os trabalhadores que procuram se ajudar e se unir

contra os abusos (TASSINARI & MACCARRONE, 2020). A LPT desta forma é uma lente que ajuda pesquisadores e trabalhadores a compreender melhor essas transformações e conseguem articular resistências e estratégias coletivas (GANDINI, 2019). A discussão sobre o trabalho nas plataformas digitais, central aos objetivos da presente dissertação, será aprofundada na seção seguinte.

### 2.3. Plataformização do Trabalho

Gig economy, sharing economy, trabalho por aplicativo, trabalho por plataforma, trabalho por demanda, uberização do trabalho, capitalismo de plataforma são termos em disputa, cada vez mais presentes nos estudos sobre as novas formas de trabalho. O termo usado depende do autor. Nikos Koutsimpogiogos (2020) conceitua a Gig economy a partir de quatro dimensões presentes nas relações entre as empresas e os trabalhadores: intermediação on-line, contratantes independentes, tarifas pagas e serviços pessoais. Esta definição apresenta alguns problemas, já que existem formas de trabalho com intermediação off-line, funcionários ao invés de contratantes, serviços não remunerados e que se negocia bens ao invés de serviços, e que poderiam também ser classificadas dentro da *Gig economy*, mas o número delas é menor. (KOUTSIMPOGIOGOS, 2020)

O termo Gig vem da ideia de fora do trabalho formal, de um “bico”. E percebe-se que, em si, não traz nenhuma novidade, já que estas relações “fora do emprego” sempre existiram no capitalismo. Mas como ressalta Abílio (2020b), o que diferencia agora é que se tratam de mudanças estruturais nas relações de trabalho com o uso da tecnologia que permite uma nova forma de organização, gerenciamento e controle do trabalho. Para outros autores, o termo Gig é próprio para conceituar o fenômeno no norte mundial e quando se fala de economias periféricas como o Brasil, o termo perde seu sentido, já que a história da economia brasileira sempre se caracterizou como sendo uma grande Gig, independente da tecnologia, pois a precariedade e a informalidade não são novidades (ABILIO, 2020b; GROHMANN, 2021; CASSILI, 2021; ANTUNES, 2021)

Muitos pesquisadores têm se interessado em estudar os diversos aspectos presentes nestas relações entre o homem e a máquina. A LPT tem sido uma lente útil para o estudo das práticas de gestão e organização do trabalho em seus formatos tradicionais e agora também se mostra bastante atual para a compreensão do trabalho mediado por plataformas digitais (GANDINI, 2019). Isso se dá em função do controle algorítmico ser central para a operação das plataformas de trabalho online e também de como questões como flexibilidade, autonomia e variedade de tarefas, junto com, baixa remuneração, isolamento social, excesso de trabalho e jornada de trabalho antissocial e irregular estarem cada vez mais presentes na atualidade (WOOD et al., 2019; ABÍLIO, 2020a).

As transformações no âmbito das relações e do processo de trabalho são registradas em vários países, como entre: entregadores de comida na Austrália (VEEN, BARRAT & GOODS, 2020), no Reino Unido e na Itália (TASSINARI & MACCARRONE, 2020) e no Brasil (FILGUEIRAS & ANTUNES, 2020); trabalhadores do Uber e Didi Express na China (QI & LI, 2020; WU et al, 2019) e Sudeste Asiático e África (WOOD et al., 2019). Estudos também analisam como o campo é heterogêneo e abarca o trabalho mediado por aplicativo (Uber, Deliveroo, Uber Eats e outros) bem como o trabalho remoto para os aplicativos (Amazon Mechanical Turk e outros) (WOOD et al, 2019; LEHDONVIRTA, 2018).

Os estudos buscam compreender a relação entre trabalho, capital e a dinâmica de poder entre eles (CHAI & SCULLY, 2019), o controle algorítmico que o aplicativo exerce sobre os trabalhadores e como isso gera resistências (MOORE & JOYCE, 2020; VEEN, BARRAT & GOODS, 2020; WU et al., 2019), como os riscos do negócio são transferidos aos trabalhadores (QI & LI, 2020) e como isso cria fontes de antagonismo e solidariedade entre eles, bem como registra o surgimento de ações coletivas (TASSINARI & MACARRONE, 2020)

O trabalho em plataformas ocorre na confluência de processos produtivos e comunicacionais. Mecanismos como a gestão algorítmica, a dataficação, a gamificação e a vigilância caminham rumo à intensificação do trabalho e ao controle da classe trabalhadora. (GROHMANN, 2021).

Há uma ilusão sobre a inteligência artificial, a automação e o poder das máquinas, mas estes processos ocorrem através do trabalho fantasma de uma multidão de trabalhadores em plataformas globais. Há muito mais humanos do que se imagina no trabalho automatizado, atualizando velhas e produzindo novas desigualdades (BRUNO, 2021).

O que se consolida hoje no mundo é um capitalismo de plataforma cuja característica principal é destruir a forma salarial da relação capital-trabalho. Temos um novo mundo de proletários pagos por unidade de microtarefas sem nenhuma segurança e transformados em “autoempreendedores” quando são superexplorados e tem como única compensação a ilusão de poderem trabalhar quando quiserem (LAVAL, 2021). Segundo Moda (2020) o que caracteriza estas novas formas de relação de trabalho é um aumento da exploração do trabalhador, que passa de trabalhador mensalista para ser enquadrado como nanoempresário de si-mesmo. Dessa forma, fica permanentemente disponível e arca com os riscos do trabalho. Assim, as empresas retiram as garantias mínimas do trabalho, ao mesmo tempo que mantém a condição de subordinação do trabalhador.

Enquanto as empresas divulgam que são empresas de tecnologia que “apenas” aproximam consumidores de prestadores de serviço e que dão oportunidade para as pessoas serem “empresárias”, o que na realidade se vê é uma relação paradoxal onde a tecnologia é do século XXI e as condições de trabalho são do século XIX. É uma nova morfologia do trabalho onde impera a lógica da flexibilização. Nesse cenário contraditório e agudamente crítico, o trabalho continua central para a criação do valor, mas apresenta um traço de superfluidade de que são exemplos os precarizados, os flexibilizados, os temporários e claro os desempregados (ANTUNES, 2009). O trabalhador de bicicleta é aquele que melhor retrata este contraste entre o moderno e o arcaico pois a criação de valor deste trabalho é feita através da sua força física pedalando por horas pela cidade, diariamente.

As plataformas não são apenas formas de organizar o trabalho, mas também maneiras de governar a vida dos trabalhadores ligados a ela. Elas usam discursos como flexibilidade, vitalidade e legibilidade como

formas de produzir indivíduos adequados as necessidades delas, são “virtudes perversas” (SADOWSKI, 2021). Falas sobre a flexibilidade seduzem com a promessa de poder escolher quando trabalhar e “ser o seu próprio chefe”, mas o que se vê são os indivíduos tendo que trabalhar o tempo todo para terem uma renda adequada. A vitalidade é enquadrada pelas plataformas como uma vantagem adicional, pois elas “vão pagar para você se exercitar”, como se vê com os ciclistas, mas o trabalho exige a manutenção das bicicletas e dos corpos. Por fim a legibilidade, ou seja, o trabalhador ser legível por máquinas já que os trabalhadores autorizam a ser julgados, classificados e monitorados pela gestão do algorítmico que gera uma grande quantidade de dados sobre a cidade e sua atividade (SADOWSKI, 2021)

Estes novos arranjos laborais do capitalismo digital impõem desafios para a comunidade acadêmica e para o debate público. Quais são os limites do trabalho não assalariado e o não pago, a indefinição entre trabalho e não trabalho, entre competição e precarização? Fala-se hoje sobre microtrabalho, treinamento de inteligência artificial, moderação de conteúdo, trabalho de clique, fazendas de bots e o trabalho gratuito de produção de conteúdo por usuários das redes sociais. Tudo isso sob o domínio principal das 5 gigantes de tecnologia mundiais que formam o GAFAM - Google, Apple, Facebook, Amazon e Microsoft. (BROCA, 2021)

O que se vê de comum no trabalho plataformizado é a dupla produção de valor, pois o trabalhador gera valor monetário pelo serviço prestado e pelos dados produzidos antes, durante e depois da prestação do serviço. Pelo primeiro ele é pago, mesmo que precariamente, e pelo segundo a plataforma se apropria dos dados gerados pelos trabalhadores e usuários sem uma contrapartida financeira. O trabalho de plataformas é trabalho de produção de dados e treinamento de algorítmicos (DOORN, 2021). Outro fator comum no trabalho plataformizado é que a instabilidade e a insegurança são os traços constitutivos dos trabalhadores da nova era digital. O novo proletariado dos serviços está cada vez mais descrente de seu futuro e descontente com seu presente (ANTUNES, 2020).

Uma das causas desta crescente precariedade é a superoferta de força de trabalho neste mercado. Algumas plataformas chegam a ter até

dez vezes mais candidatos que vagas e isso tem o efeito de empurrar para baixo os custos do trabalho e a capacidade dos trabalhadores de conseguir melhores condições de trabalho. Plataformas como a Amazon Mechanical Turk, que não dependem de uma localização física para funcionar, podem ter acesso a um mercado global de trabalhadores competindo entre si. (GRAHAM & ANWAR, 2020).

A inteligência artificial (IA) talvez seja a principal expoente do poder da tecnologia e da ciência e da visão de um futuro para a humanidade, seja nos filmes de ficção científica ou na literatura que teorizaram um mundo idílico ou apocalítico. Alguns esperam que a IA permita uma sociedade em que os humanos estejam livres do capital, mas o perigo que se avizinha é o capital se tornar livre dos humanos e o que se observa hoje é uma crescente autonomização do capital (DYER-WHITEFORD, 2021). Esta racionalidade neoliberal utiliza da racionalidade algorítmica para controlar, monitorar e extrair valor de trabalhadores e usuários. O trágico do trabalho de treinamento de máquinas, expansão de inteligência artificial, internet das coisas e otimização de algorítmicos é que é um trabalho enorme e que é feito para desaparecer, afinal os trabalhadores humanos treinam máquinas que os tornarão dispensáveis. (BRUNO, 2021)

Dimensionar o tamanho deste segmento ainda enfrenta desafios em todo o mundo pela resistência das empresas em divulgar informações seguras sobre as suas operações sob o argumento de sigilo comercial. A partir de um estudo que considerou 351 plataformas de trabalhadores *freelancer* online estimou-se o número de 163 milhões de trabalhadores cadastrados com 19 milhões de contas ativas (KÄSSI, LEHDONVIRTA & STEPHANY, 2021; OLI, 2021). Já a International Labour Organization (ILO, 2021) busca estudar o trabalho mediado por plataformas digitais (TMPD) e computou em seu relatório 777 plataformas ativas no mundo, sendo 383 no setor de entregas, 106 no de taxi, 283 plataformas de trabalho online e 5 híbridas. Para eles, os TMPD são aqueles que coordenam a oferta e a demanda de serviços e tarefas, atuando como intermediários de relações de trabalho e são classificadas em dois grandes grupos: *web-based* que são aqueles em que o trabalho e as

transações são feitas exclusivamente online, como traduções, design, treinamento de IA e outros, e o *location-based* que são aqueles em que as tarefas são exercidas presencialmente em locais físicos como entregas de encomendas e comida e o transporte de passageiros.

A Joint Research Centre (JRC) da European Commission's science and knowledge service produziu o relatório COLLEEM II com 38.022 respostas e 856 entrevistas para tentar mapear os trabalhadores de plataforma e procurou saber sobre frequência, horas e rendimentos gerados por eles. Percebeu-se que os trabalhadores de plataformas eram mais jovens na maioria homens, com educação formal e imigrantes embora a proporção das mulheres tenha aumentado. A grande maioria não usa como renda principal ou entrou e desistiu antes de completar um ano na plataforma e a situação laboral deles ainda segue indefinida em função da heterogeneidade do campo (BRACANTI, PESOLE & FERNÁNDEZ-MACÍAS, 2020).

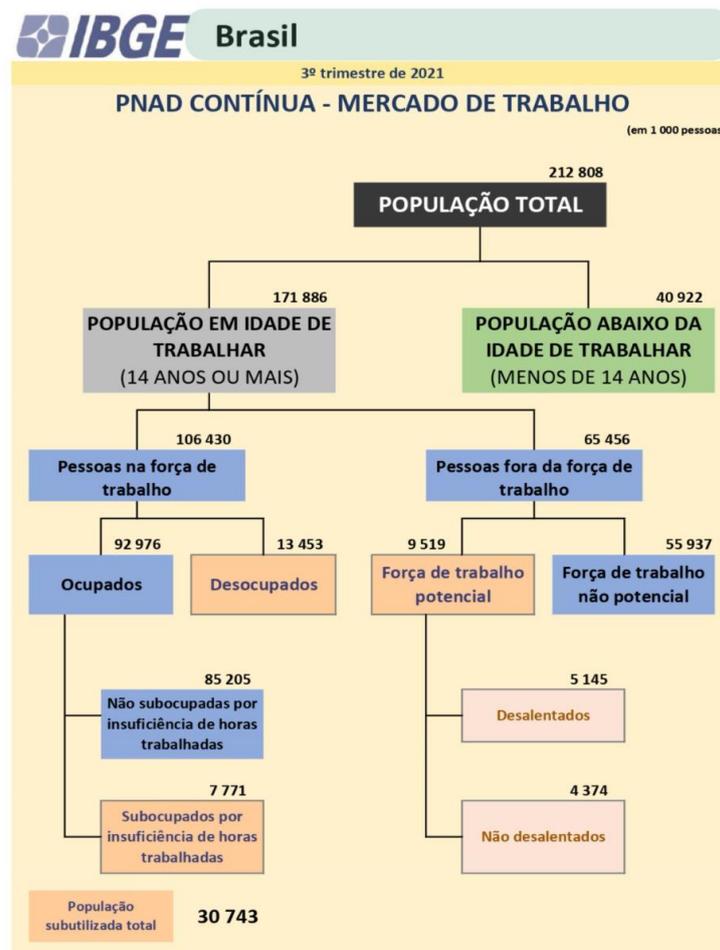


Figura 1 – PNAD contínua 3º trimestre 2021. Fonte: IBGE

No Brasil as pesquisas sobre emprego e renda ficam a cargo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) que faz a pesquisa nacional por amostra de domicílios continua (PNAD Contínua). Os dados do terceiro trimestres de 2021 (figura 2) sobre o mercado de trabalho no Brasil e mostram que existem 172 milhões de pessoas em idade de trabalhar, com 93 milhões ocupadas na força de trabalho e 65 milhões fora da força de trabalho. Dentre as pessoas ocupadas existe 8 milhões com insuficiência de horas trabalhadas (menos de 40 horas semanais e gostariam de trabalhar mais). Quando se analisa os números de quem não tem emprego no Brasil, existem vários cálculos que podem ser feitos. Temos 13 milhões de desocupados (desempregados) que são pessoas que não estão trabalhando e estão tomando alguma providência para mudar a sua situação. Quando se analisa os 65 milhões que estão fora da força de trabalho temos, 9 milhões de força de trabalho potencial que são aqueles que tem um potencial para integrar a força de trabalho (ocupados ou desocupados), mas não o fazem. Dentro deste grupo chama atenção 5 milhões de desalentados que são pessoas que gostariam de trabalhar mas não procuram emprego por achar que não encontrariam. Também temos neste grupo maior 56 milhões de pessoas que são consideradas força de trabalho não potencial, que são pessoas que não tem interesse nem condições de trabalhar, como os estudantes, donas de casa e aposentados (IBGE, 2021)

No Brasil estas plataformas encontraram um terreno fértil para se desenvolverem devido as altas taxas de informalidade e das más condições do mercado de trabalho formal brasileiro. A Uber inicia as suas atividades no país em 2014 e contava em maio de 2019 com aproximadamente 600 mil motoristas (BARLETA, 2020). Já o iFood possuía cerca de 120 mil entregadores em 2018 (REIS & LUNA, 2020) e em março de 2020 contava com 140 mil entregadores cadastrados, 200 mil terceirizados que atendem diretamente aos restaurantes e recebeu somente neste mês que marcou o início das medidas de restrição do comércio em função da pandemia da COVID-19 175 mil pedidos de registro para fazer entregas (REUTERS, 2020).

Estas plataformas são construídas de forma a facilitar a comunicação entre os consumidores e os trabalhadores e a dificultar a comunicação entre os trabalhadores, o que facilita o seu controle sobre o processo de trabalho deles e dificulta qualquer ação de resistência organizada pelos trabalhadores (GROHMAN, 2021). Mas os trabalhadores estão conseguindo se organizar através de vários caminhos. Sindicatos, grupos de *WhatsApp*, comunidades virtuais como a *Turkopticon*, *Dymanio* e plataformas cooperativas (ROBERTS, 2021; MILLAND, 2021; MORESCHI et al, 2020; FUCHS, 2021; SRNICEK, 2021).

Quando se analisa o impacto dessas tecnologias nas formas organizacionais percebe-se que elas implicam em altos níveis de monitoramento e medição do trabalho em uma verdadeira taylorização do trabalho. Controle algorítmico, medições, informações e análises estatísticas detalhadas sobre o desempenho individual do trabalhador acabam por diminuir sua autonomia e aumentar a pressão e intensidade do trabalho (WOOD et al, 2019).

Uma das características do controle algorítmico das plataformas digitais é a classificação e reputação dos trabalhadores baseada na gestão dos clientes, que devem ser satisfeitos e por isso a forma como o trabalho dever ser realizado fica sujeita as ordens, ideias caprichos e desejos deles. (WOOD et al., 2019). Os algoritmos são usados para medir e supervisionar o trabalho, mas há muita assimetria de informações sobre como eles trabalham, o que dá margem a abusos de poder. O panóptico tinha a intenção de internalizar a função supervisória, a mensuração algorítmica, o controle do tempo e do espaço e o pagamento por peça agem da mesma forma (WOODCOCK, 2020).

A racionalidade algorítmica ganha cada vez mais espaço na sociedade, capturando, armazenando, analisando dados e tomando decisões baseadas neles. Nossas experiências estão sendo mediadas pela tecnologia e diversas decisões que impactam nossas vidas, como gestão urbana, políticas públicas, trabalho, comunicação, mercado financeiro, marketing, segurança entre outros são automatizados (BRUNO, 2021). Diversos discursos defendem a adoção massiva dos

algorítmicos prometendo mais velocidade, mais precisão, mais objetividade e neutralidade. A velocidade certamente é maior, mas o ganho em precisão e eficácia não é tão garantido e a promessa de objetividade e neutralidade não se confirma como várias pesquisas têm demonstrado com denúncias de vieses de gênero, classe, raça na tomada de decisão dos algorítmicos (BRUNO, 2021)

Abílio (2021) chama de despotismo algorítmico o controle que as plataformas exercem sobre os trabalhadores. Elas estabelecem as regras em um jogo de cartas marcado (gamificação) onde os motoristas são confrontados com situações como, bonificações em dias de chuva, bonificações caso fiquem “logados” no aplicativo à disposição muitas horas, mas no fim das contas são elas que dispõem do poder de definir se aquele motorista vai ter 10 corridas ou nenhuma. A gamificação como foi chamada pelos pesquisadores é a aplicação situações de *games* para a relação de trabalho através de metas, objetivos, prêmios, colocações, insígnias e outras ferramentas. Seu objetivo é gerar consentimento e adesão dos trabalhadores, mas na prática tem gerado intensificação e exploração (WOODCOCK, 2021)

Em 2016 os trabalhadores da *Deliveroo* em Londres fizeram uma greve que representou a primeira resistência bem sucedida e gerou uma onda de greves pela Europa. Estes movimentos que não pararam desde então mostraram que não existe trabalhadores que não possam se organizar, mesmo com todas as dificuldades inerentes a esse trabalho. As redes sociais e os grupos de *WhatsApp* serviram de ferramentas de coordenação entre os trabalhadores (WOODCOCK, 2020)

“A nossa profissão está virando um bico”, o desabafo de um motoboy em São Paulo retrata como a situação deles degrada em remuneração e condições de trabalho. Há uma entrada muito grande de desempregados e jovens que não pensavam em ser motoboys, mas que dado as condições de desemprego em massa, se veem sem opções. E os aplicativos conseguem se apropriar e gerenciar as desigualdades em seu favor (ABÍLIO, 2021). O grande desafio é a erosão do poder de negociação dos trabalhadores que estão sujeitos direta ou indiretamente às plataformas. o problema é que sempre vão haver pessoas

desesperadas e dispostas a receber valores ainda menores ou quase inexistentes, e por isso que os governos precisam entrar no circuito para regular essas relações (SCHMIDT, 2021)

Os desafios são muitos e aparentemente as forças do capital, hoje sobrepujam o poder de organização dos trabalhadores, mas é preciso conceber o trabalho em plataformas como uma arena de luta de classes que por um lado engendra novas formas de controle e gerenciamento por parte do capital, quanto por outro abre possibilidades de construção de alternativas por parte da classe-que-vive-do trabalho (GROHMANN, 2021).

## 3 Procedimentos metodológicos

### 3.1. Pressupostos epistemológicos e método de pesquisa

Esta pesquisa, que teve como objetivo entender como se configuram os dispositivos de controle do trabalho realizado pelos entregadores por aplicativos e como se dá a resistência a esses dispositivos, partiu de uma perspectiva epistemológica que buscou explorar significados que os indivíduos ou grupos atribuem ao fenômeno social estudado (CRESWELL, 2010). Essa perspectiva procura oferecer descrições ricas e detalhadas dos fenômenos, através dos depoimentos dos atores sociais envolvidos, seus discursos, significados e contextos (VIEIRA, 2005).

Por isso, a abordagem qualitativa foi considerada mais apropriada, pois se buscou compreender os significados e interpretações que os sujeitos constroem socialmente a partir de seus relatos e experiências, tendo em mente que as interpretações não expressam uma “verdade” absoluta e incontestável, pois as interpretações são sempre, provisórias, incertas e, os fatos, ambíguos (EZZY, 2002).

Neste sentido, optou-se pela realização de uma netnografia (KOZINETS, 2015), pois nela se usam fontes de dados online e dados sociais para chegar a entendimentos e representações das experiências sociais online e busca, de alguma forma, encontrar uma voz humana em meio à tecnologia (KOZINETS, 2015). Netnografia é o nome dado a um método específico de coleta e análise de dados, práticas éticas e relacionamentos, que se originam e se manifestam por meio de interações fluindo pela internet. Ela difere da etnografia clássica ao permitir o acesso online a uma grande quantidade de interações sociais e o acesso ao vivo a outros indivíduos via internet, além do fato dos pesquisadores netnográficos lidarem com palavras, imagens, desenhos, fotografias, vídeos, *emoticons* e outras formas que a tecnologia proporciona (KOZINETS, 2015).

O campo de estudo da netnografia é tão vasto, quanto as possibilidades de interação que as tecnologias da informação e comunicação (TIC) permitem. Vão desde comunidades online, blogs, sites diversos, redes sociais, grupos de *WhatsApp*, entrevistas online, vídeos no *Youtube*, grupos do *Facebook* e *Instagram*, mensagens no *Twitter*, fóruns sobre determinado tema. Mas o principal deste campo de estudo não é a tecnologia em si, mas, as trocas humanas, a sociabilidade online e o quanto conseguimos explorar, revelar e compreender sobre a realidade humana e social (KOZINETS, 2015).

As tecnologias da informação e comunicação, a internet e as redes sociais estão abrindo novas possibilidades de interação e aprendizado e cabe aproveitar as potencialidades positivas nos campos econômico, político, social e humano. Isso não significa fechar os olhos para os perigos e os problemas que essas possibilidades trazem, mas ter a mente aberta para perceber as mudanças qualitativas que este ambiente traz para as vidas social e cultural (LEVY, 1999). Para o autor Cibercultura é:

“O conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço”. (LEVY, 1999)

Observa-se, com o desenvolvimento dos espaços virtuais que a cibercultura é alimentada por uma dialética cultural e de negócios sem que haja um perdedor ou ganhador. O dinamismo econômico impulsiona por um lado e os projetos culturais e sociais que as interações on-line proporcionam (LEVY, p.227, 1999). As redes sociais apresentam essa dialética, pois fornecem ferramentas únicas para os aspectos sociais do ciberespaço, como a criação de capital social, as estruturas sociais, a emergência da cooperação e da competição entre os diferentes grupos e os impactos no indivíduo (RECUERO, 2009).

Quando se estuda o comportamento dos atores em uma rede social, é preciso fazê-lo através de valores que são percebidos ou não, e que representam o capital social presente no indivíduo ou no grupo. Questões como visibilidade, reputação, popularidade e autoridade caminham juntas

e formam o capital social e os processos de difusão de informações em uma rede (RECUERO, 2009).

Uma abordagem etnográfica requer um compromisso de longo prazo e um nível de envolvimento entre as pessoas. A etnografia online precisa de uma maturação semelhante para que o pesquisador possa entender as interações do grupo social pesquisado. Portanto uma etnografia on-line nunca será sobre tecnologia, mas sobre as pessoas, sua cultura, família, relacionamentos, identidade e etc (MILLER & SLATER, 2000).

O Facebook é uma rede social que está presente em todo o mundo e segundo dados de 2020, tem 3 bilhões de usuários ativos (*Facebook, Instagram e WhatsApp*) gerando um faturamento de 17,74 bilhões de dólares. Caso se considere apenas o Facebook ele conta com 2,6 Bilhões de usuários ativos (TECHNOBLOG, 2021). Para se conduzir um estudo no Facebook é preciso entender que ele não existe isoladamente, ele é uma das estruturas sociais que as pessoas escolhem pertencer sendo capaz de construir relacionamentos, como namoros, sentimentos de isolamento, tédio, fofoca, manutenção de relacionamentos à distância, compartilhamento de notícias e outras atividades (MILLER, 2011).

Para a construção do corpus de análise desta pesquisa esse pesquisador optou por realizar uma netnografia de análise de redes sociais em grupos do *Facebook* de *motoboys, motogirls, bikeboys e bikegirls*. Minha intenção era buscar nas postagens feitas nos grupos relatos espontâneos das pessoas sobre as dinâmicas do trabalho dos entregadores e, também, as interações feitas entre eles nos comentários. Além disso, criei um grupo no *Facebook* chamado “Conversas sobre o trabalho com aplicativos” (Anexo 1) onde foram feitas postagens com perguntas para gerar interações. Essas mesmas postagens foram colocadas também nos grupos pesquisados. Os relatos, experiências e forma como a pesquisa foi conduzida durante 13 meses, de dezembro de 2020 a dezembro de 2021, estão descritas na seção diário da pesquisa.

A criação deste grupo serviu para permitir minha interação com os sujeitos, para expor de forma mais clara as intenções da pesquisa, passar meus dados de contato e para eu fazer postagens buscando interações. Em dezembro de 2021 este grupo contava com 44 membros com

postagens feitas pelos sujeitos que interagem diretamente através de comentários. Posteriormente será informado neste grupo os resultados da pesquisa com vistas a dar um *feedback* para estes sujeitos e buscar saber se os resultados estão de acordo com as suas experiências.

### 3.2. Sujeitos da pesquisa

Os sujeitos desta pesquisa são os *motoboys*, *motogirls*, *bikeboys* e *bikegirls* que participam de grupos no *Facebook* e que trabalham com aplicativos de entrega de comida. Para facilitar a representatividade de todos eles na pesquisa, optou-se por chamá-los pela designação genérica de entregadores. A busca pelos grupos se deu a partir da ferramenta de buscas do *Facebook*. Após identificar os principais grupos, ingressar em alguns e começar a ver as postagens, o próprio *Facebook* começou a sugerir outros grupos. De um total de 49 grupos contatados, 46 grupos permitiram que eu fizesse postagens e 3 grupos se recusaram a participar da pesquisa. Foram selecionadas postagens nestes grupos que correspondiam ao interesse e foco da pesquisa. Após a seleção das postagens, que formam o corpus desta pesquisa, junto com comentários feitos nelas, cheguei a um total de 21 grupos (tabela 1) que tiveram postagens aprovadas pelos sujeitos. Os grupos que ficaram de fora ou não tiveram postagens relacionadas à pesquisa ou as postagens não foram aprovadas pelos sujeitos. Os grupos aprovados têm um total de 823 mil e 400 membros, mas não significa a mesma quantidade de pessoas, já que muitos participam de mais de um grupo, o que foi observado na prática ao se analisar as postagens e comentários.

Para a seleção dos grupos, não houve uma preocupação com a quantidade de membros, mas com a qualidade das postagens e adesão ao tema. Dentre os grupos selecionados há aqueles com designações regionais (RJ, SP, MG, RS) e com nomes remetendo a um âmbito nacional. A seleção dos grupos foi interrompida quando percebi que não existiam diferenças fundamentais nas postagens, comentários e interações entre os grupos, chegando ao ponto de se poder considerar todo esse conjunto como um grande grupo de entregadores. A tabela 1

sintetiza os dados desses grupos e os nomes dos grupos estão escritos exatamente como se encontram no *Facebook*.

<b>Número</b>	<b>Grupos</b>	<b>Quantidade de membros</b>
2	Motoboy e entregadores	174,3 mil membros
3	Motoboy´s e entregadores RJ	111,1 mil membros
4	MOTOBOYS DO BRASIL	88,2 mil membros
7	Motoboy profissão perigo	4,7 mil membros
9	Ifood para Entregadores	51,1 mil membros
20	Motoboy´s e entregadores Rj	48,3 mil membros
24	Motoboy´s e entregadores. MG	7,4 mil membros
25	Ifood, Rappi, Uber, Loggi, Lalamove e Apps Entregadores Rj	19,7 mil membros
27	Motoboys entregadores	64,2 mil membros
32	Rappi Rappintendero Entregadores	20,6 mil membros
33	Ifood entregadores brasil	24,1 mil membros
34	Uber eats Entregadores Brasil	11,1 mil membros
35	Entregadores Rappi, Ifood, Uber Eats	18,2 mil membros
36	Motoboys e Entregadores 016	9,6 mil membros
39	Motoboy Entregadores SP	43,3 mil membros
41	Motoboys de aplicativos	26 mil membros
43	“Motoboys e Entregadores, o Brasil fortalece”	38,5 mil membros
44	UberEats RJ	18,2 mil membros
46	Uber Eats, Rappi ifood Entregadores de São Paulo	6 mil membros
48	Motoboys e entregadores rj	27,3 mil membros
49	Entregadores de Bike, Daki, ifood, Uber, Rappi, James, Box, Dgo e AppJusto	11,5 mil membros
<b>TOTAL</b>	<b>21 GRUPOS</b>	<b>823.400</b>

Tabela 1. Grupos do Facebook. Elaborado pelo autor.

### 3.3. Seleção das postagens

Embora eu já estivesse nos grupos observando e aprendendo com as postagens e interações feitas pelos integrantes dos grupos desde dezembro de 2020, foi no período de março a dezembro de 2021 que elas foram salvas e armazenadas, totalizando assim, 293 postagens salvas. Foram feitos contatos com os autores através de *Messenger* (anexo 2) do *Facebook* e através do comentário na própria postagem (anexo 2). O critério usado para obter as autorizações para uso das postagens foi de três tentativas de contato, no período de setembro a dezembro de 2021. A primeira autorização foi dada no mesmo dia de setembro (06) e a última, no dia 04/01/2022. O corpus final de análise foi composto por 136 postagens autorizadas, além das 13 postagens criadas e postadas nos grupos que resultaram em 8 comentários autorizados (anexo 3).

Os comentários das postagens autorizadas foram analisados resultando em rico acervo de informações. Optei por não pedir autorização para os sujeitos que fizeram os comentários, primeiro por ser um número muito grande de pessoas, o que inviabilizaria a conclusão da pesquisa em tempo e, também, por acreditar que poucas pessoas se lembrariam do contexto em que fizeram aquele comentário específico na postagem. Optei, portanto, por relatar minhas impressões ao analisar os comentários no contexto da postagem, sem citar nomes diretamente.

### 3.4. Análise dos dados

A netnografia permite uma ampla gama de métodos e análises interpretativas ou mesmo a não utilização de métodos, ao se buscar uma forma mais naturalista de compreensão da pesquisa por meio da experiência com o uso de notas de campo, introspecção, onde o pesquisador completa e registra os significados encontrados. Mesmo que se opte pelo uso de softwares de análise deve-se buscar uma compreensão interna e humana. (KOZINETS, p. 355, 2015).

A netnografia busca o significado da sociabilidade online por meio de esforços para elaborar e manter o seu contexto, equilibrando este com

uma visão geral dos dados sempre respeitando dados humanos e construindo história humanas convincentes. Desta forma, foi feito um processo de colagem das postagens recolhendo os dados e organizando culturalmente em que as observações individuais foram construídas em etapas, ordenadas deliberadamente e pensadas como um resumo de representação da realidade, sempre tendo em mente que este processo é duplo, pois envolve duas realidades, uma recolhida do mundo empírico e outra interpretada pelo pesquisador. (KOZINETS, p. 358, 2015)

Neste sentido, para a análise dos dados, optei pela análise temática, método pouco demarcado e amplamente utilizado e que permite uma flexibilidade e utilidade ao pesquisador ao permitir uma análise dos dados rica e detalhada (BRAUN & CLARKE, 2006). Este método permite que os temas ou padrões de dados possam ser identificados por indução ou por dedução. Segundo Rosa & Mackedanz (2021), a análise temática possibilita uma descrição detalhada e diferenciada sobre um tema específico ou grupo de temas. Ela envolve a busca em um conjunto de dados, que podem ser entrevistas, textos, imagens e outros, a fim de encontrar padrões repetidos de significados e, desta forma, a análise é um processo que ocorre junto com a coleta de dados em um movimento para frente e para trás, fazendo com que a escrita seja uma parte integral da análise e não algo deixado para o final. A análise temática é usada para identificar, analisar e relatar padrões dentro de um conjunto de dados em temas. Esses temas podem ser escolhidos *a priori* ou emergir dos dados, o que dá uma liberdade ao pesquisador de escolher qual abordagem representa melhor sua pesquisa (BRAUN & CLARKE, 2006).

Para Braun & Clarke (2006) a análise temática é feita em seis fases: familiarizar-se com os dados; geração dos códigos iniciais; procura por temas; revisão dos temas; definição e nomeação dos temas; e a produção do relatório. Percebe-se o quanto é importante a construção e análise constante dos dados durante a sua coleta, para ir ajustando e construindo os temas.

A análise foi estruturada com temas escolhidos *a priori* relacionados com a literatura da LPT que aborda questões como o controle do processo de trabalho, a construção do consentimento e as formas de

resistência dos trabalhadores, junto com a recente literatura que estuda o trabalho plataformizado em suas diferentes nomenclaturas. Foram pensadas dessa forma as categorias “As faces do controle”, “Experiência da precarização” e “Possibilidades de resistência”.

### **3.5. Limitações do estudo**

Este estudo apresenta algumas limitações que devem ser ressaltadas. A escolha do *Facebook* deixou de fora outras redes sociais e ferramentas de contato dos entregadores, como *Instagram*, *Twitter*, *WhatsApp*, *Telegram* e outros. Outra questão que pode ser explorada é incluir entrevistas com os autores das postagens para uma melhor compreensão delas e obter mais informações. Outra limitação do estudo foi não ter incluído os comentários das postagens analisadas em função de não ter a autorização dos sujeitos, o que deixaria a pesquisa mais rica em detalhes.

O método escolhido se, por um lado, permite perceber como os sujeitos percebem o controle e as relações de trabalho, por outro lado, os resultados não podem ser generalizados a outras categorias de trabalhadores indiscriminadamente.

### **3.6. Diário da pesquisa**

Quando entrei no mestrado pensava em pesquisar carreira de jovens e estava encaminhando minhas leituras neste sentido. A pandemia estava fazendo com que todos, ou quase todos, ficassem em casa e o mestrado passou a transcorrer de forma remota. Foi quando em julho de 2020 me surpreendi com uma notícia que mexeu muito comigo e inspirou essa pesquisa. Os entregadores por aplicativos, os chamados motoboys, estavam fazendo uma greve denunciando a precariedade das condições de trabalho e a queda nos valores que estavam recebendo dos aplicativos, no movimento que ficou conhecido como Breque dos Apps (Jornal do comércio, 2020).

Este movimento me chamou a atenção por vários motivos, primeiro por achar que, em função da pandemia e do conseqüente aumento da

demanda de serviço, os entregadores estariam ganhando mais na pandemia e embora estivessem arriscando suas vidas enquanto a maioria de nós estava em casa, pelo menos sua maior remuneração compensaria o risco. Em segundo por refletir sobre estes trabalhadores que desempenhavam um trabalho até então relegado a uma importância secundária na sociedade e que, em função da pandemia, exerceram um papel fundamental para o controle da doença, ao fazerem suas entregas e permitir que as pessoas se isolassem em suas casas conforme as recomendações sanitárias. E, por fim, ao juntar estas reflexões com as leituras e a visão crítica que o mestrado me proporcionou, me senti no dever de fazer algo por eles e decidi mudar o tema da pesquisa focando no trabalho dos entregadores por aplicativos.

Após a decisão do tema de pesquisa, recebi a anuência e direcionamentos necessários de minha orientadora no sentido de explorar o tema a partir da *Labour Process Theory* estudando as dinâmicas do controle que os aplicativos exercem sobre os entregadores. Em dezembro de 2020 me ocorreu a ideia de começar a entrar em grupos do *Facebook* para conhecer mais sobre as condições de trabalho deles. Tal ideia se mostrou muito proveitosa, pois comecei a me familiarizar com diversas situações presentes nesse ambiente.

Uma das plataformas que operam no Brasil tem dois tipos de cadastros, o “nuvem” onde a pessoa trabalha na cidade cadastrada onde quiser, e o “operador logístico” onde o entregador fica vinculado a um terceirizado que tem um contrato com a plataforma e que fica responsável por uma determinada área de muito movimento. Os entregadores vinculados a este operador logístico só podem trabalhar naquela determinada região, têm que cumprir horários, fazer escalas de serviço e podem sofrer sanções como ficarem alguns dias sem trabalhar, serem suspensos por tempo determinado ou mesmo serem descredenciados da plataforma, caso o entregador desista de trabalhar com aquele operador logístico e resolva voltar a ser nuvem, ele tem que cumprir um período parado de 60 dias. Também é importante falar que a plataforma faz os pagamentos para o operador logístico, que distribui para os entregadores vinculados a ele os valores devidos a receber, e não é raro surgirem

reclamações de atrasos e retenções desses valores para aqueles que tentam sair do operador logístico.

Trata-se de uma relação de trabalho preconizada na consolidação das leis do trabalho em seu artigo 3º que diz “considera-se empregado toda e qualquer pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário”. Dessa forma os requisitos para a caracterização do vínculo empregatício são ser serviço prestado por pessoa física, a pessoalidade, a não-eventualidade, a subordinação e a onerosidade. Todas as características presentes nas relações entre os entregadores e os operadores logísticos.

Já outra plataforma tem forma diferente de operar, que é a classificação dos “parceiros entregadores”, como são chamados pela plataforma através de um programa de vantagens, em verde, ouro, platina ou diamante. A contagem reinicia mês a mês e cada entregador recebe 1 ponto por delivery concluído, 2 pontos se for no horário do almoço (das 12h às 14h) e 6 pontos no horário do jantar (das 17h às 21h). Os entregadores precisam manter alta a avaliação dos clientes e restaurantes para aproveitarem as vantagens de ter uma classificação superior. Estas vantagens são para incentivar os entregadores a ficarem mais tempo logados na plataforma e em determinados horários críticos que têm muitos pedidos.

Além desses pontos, também pude me familiarizar com o vocabulário usado por eles em expressões como: tramar (trabalhar), corre (ir para o trabalho), motoka (motoboy e motogirls), breca (parar), cachorro loko (alcunha para motoqueiro livre) e outras. Também se destaca como eles se identificam como “motokas” e se cumprimentam como irmão e mano e têm uma identificação muito grande com suas motos, fazendo postagens da moto ou em cima delas. Enfim, o aprendizado foi muito grande neste período em que estava apenas observando as postagens e os comentários nos grupos.

A partir de março de 2021, sob sugestão da professora Sandra Regina da Rocha Pinto, comecei a salvar as postagens considerando utilizá-las na pesquisa, entrei em mais grupos e intensifiquei os estudos sobre netnografia. Talvez seja importante contextualizar que até este

momento, e até um pouco além dele, minha intenção era fazer entrevistas com os entregadores e já estava até observando pontos onde eles se juntavam nas proximidades do bairro onde moro (Jacarepaguá). Uma preocupação óbvia era a pandemia que, neste momento, chegava ao seu ponto mais crítico com recordes de mortes e de casos em todo o Brasil. Foi assim que esta pesquisa acabou indo na direção de uma netnografia de análise de redes sociais.

Iniciando o relato da netnografia em si, a partir de maio, já tendo uma quantidade de postagens salvas, comecei a entrar em contato com os administradores e moderadores dos grupos para me identificar como pesquisador (anexo 2), e pedir autorização para fazer postagens nos grupos. Este primeiro momento foi bem frustrante, pois entrei em contato com uns dez administradores e não obtive resposta alguma, gerando bastante preocupação, pois as autorizações eram fundamentais para a pesquisa. Essa era, desde o começo, uma das preocupações, pois em função do trabalho deles ser na rua, da carga de trabalho diário ser alta, pensava que teriam pouco tempo para ficar lendo e respondendo pelo *Facebook* e, por isso, o tipo de abordagem era fundamental para ter retorno. Lembrava um relato de um pesquisador que usou a netnografia e que teve dificuldades logo no início da pesquisa em função da maneira escolhida para abordar os grupos, gerando desconfiança dos sujeitos com o pesquisador. Portanto, a abordagem deveria ser conforme as características do grupo pesquisado e uma dose de humildade seria adequada ao pedir permissão para entrar nos grupos (KOZINETS p. 189, 2015)

Devido à falta de retorno modifiquei a forma de contato. Primeiro criei um grupo no *Facebook* chamado “conversas sobre o trabalho por aplicativos”. Foram três as intenções principais que inspiraram a criação do grupo. Primeiro me daria a liberdade de me apresentar de forma mais detalhada e dar informações sobre as minhas intenções e sobre a pesquisa. Ficaria a critério dos interessados acessar a página para ver as informações, o que alguns fizeram. Em segundo lugar, me permitiria fazer as postagens que queria fazer e, quem sabe, estimular as pessoas que entraram na página a permanecer e interagir, o que realmente aconteceu

em um certo nível. E, por fim, permitiria dar um retorno para o campo das informações da pesquisa. Este retorno ainda ocupa meus pensamentos, pois pretendo, além de disponibilizar o link da pesquisa, fazer um relatório de algumas páginas com tópicos de fácil leitura e postar, no grupo criado, o resultado da pesquisa. a figura 2 e 3 apresentam a logo criada e o cabeçalho da página.



Figura 2. Logo do grupo Conversas sobre o Trabalho por Aplicativos. Criado pelo autor



Figura 3 – Cabeçalho do grupo do *Facebook*, conversas sobre o trabalho por aplicativos. Criado pelo autor

A partir da criação do grupo pude modificar a abordagem tornando-a mais sucinta e direta e colocando um link para eles terem acesso ao grupo e poderem ver as informações pormenorizadas. Se, por um lado começaram a surgir respostas autorizando, por outro o *Facebook* me suspendeu por alguns dias alegando que estava fazendo spam (em função do link no comentário). Por fim chegamos ao arranjo final (anexo 2) que consistiu em um comentário na postagem pedindo autorização e informando que estava mandando uma mensagem com mais detalhes. Esta mensagem via *Messenger* ia com o link para acessar o grupo. O que se observou é que algumas pessoas autorizavam pelo comentário e outras pelo *Messenger* sem existir uma preferência clara por um ou pelo outro.

As respostas dos administradores aumentaram, mas ainda continuaram baixas e, em junho de 2021, quando efetivamente foram criadas as minhas postagens (anexo 3), resolvi colocá-las em todos os grupos dos quais fazia parte, independente de autorização prévia. O pensamento foi de que, caso eles não desejassem, não permitiriam a postagem. Em grupos públicos a postagem vai para o *feed* de notícias direto, mas os moderadores e administradores podem bloquear ou excluir a postagem. Nos grupos privados a postagem fica em *stand by* e precisa

ser autorizada pelo moderador para ser efetivamente postada. Passei a considerar este movimento como sendo uma autorização informal dos moderadores a minha presença como pesquisador no grupo. A prática demonstrou que minha análise tinha sido correta, pois três dos grupos recusaram as postagens feitas, o que considerei como uma recusa a minha presença no grupo e saí destes grupos, mas a maioria dos grupos permitiu que as postagens fossem feitas. Essas postagens feitas por mim (anexo 3) não geraram muitas interações e comentários, mas foram importantes para chamar a atenção dos entregadores para a minha presença nos grupos e para aumentar as respostas aos pedidos de autorização de uso das postagens feitas pelos entregadores.

Outra situação que me motivou a agir desta forma estava no foco da pesquisa ser as postagens feitas pelos sujeitos nos grupos e, portanto, a autorização mais importante era daquele que fez a postagem. É claro que a presença no grupo também tinha relevância e gerou um conhecimento sobre os entregadores através de postagens que nem entraram nesta pesquisa e aquelas que não foram autorizadas.

Quando uma postagem era selecionada, ela era salva no *Facebook*, e posteriormente foram enviadas duas mensagens para cada uma das duzentas e noventa e três postagens escolhidas, uma pelo *Messenger* e outra pelo comentário da postagem (anexo 2). A partir do momento que as pessoas autorizavam, eu ia dando *Print Screenshot* na tela para poder ter a postagem salva no computador. O critério adotado para pedir autorização foi entrar em contato com cada pessoa três vezes e considerar não autorizada após o terceiro contato sem resposta. A pesquisa teve 136 postagens autorizadas e apenas 3 recusas e 154 postagens sem resposta. Um detalhe que não foi explicado ainda é como estes controles foram feitos e foi, graças às tabelas que criei, que pude acompanhar os dias que entrei em contato com os grupos, postagens e comentários, bem como os dias que fiz as postagens nos grupos. Uma dificuldade adicional foi percebida em novembro de 2021. Ao retornar a uma das postagens autorizadas, percebi que ela tinha sido excluída. Não se sabe se a exclusão foi feita pelo próprio autor da postagem ou pelo

grupo, mas a partir desta data comecei a dar *Print Screen* dos comentários e salvá-los no computador.

Uma destas recusas chamou a atenção pela forma como se desenrolou. A pessoa mandou áudios demonstrando receio de não saber quem eu era, para qual empresa trabalhava e desconfiado de que a plataforma estivesse querendo saber quem ele era. Após estas preocupações foram enviadas respostas completas com informações sobre a pesquisa, a forma como estava sendo desenvolvida, informações sobre a PUC-Rio e as intenções. Também foi esclarecido que os dados seriam preservados e o nome modificado para evitar a sua identificação. Mesmo após estas informações, o autor não autorizou o uso na pesquisa e deu para perceber que o receio ainda não tinha sido sanado. A forma como desenrolou a questão me fez refletir sobre as represálias que os aplicativos fazem aos entregadores e a pressão e medo que alguns deles desenvolvem nessa relação, reforçando meu interesse em pesquisar os controles aos quais esses entregadores estão sujeitos.

Com relação às pessoas que autorizaram e que contam com minha estima e gratidão, alguns fatos interessantes ocorreram. A grande maioria autorizou com um “sim” ou “pode, claro” e expressões do tipo. Entretanto, alguns se interessaram em saber mais sobre a pesquisa, demonstraram esperança dela contribuir para uma melhora nas condições de trabalho deles, outros se dispuseram a compartilhar o link da pesquisa em outras páginas e grupos. Alguns conversaram longamente perguntando e respondendo questões pelo Messenger ou pelos comentários e mesmo pelo *WhatsApp* e muitos se colocaram a disposição para dar mais informações e mesmo fazer uma entrevista gravada. E, um caso que chamou minha atenção, foi de uma *motogirl* que se declarou “honrada” em participar da pesquisa e, até certo ponto, se considerou “importante por ser procurada para contar sua história” através de sua postagem. De certa forma isto me lembrou da invisibilidade que certas profissões têm na sociedade e de como os entregadores se encaixam nesta descrição, ao trazerem relatos de descaso por parte de clientes, restaurantes e dos próprios aplicativos. Confesso que, após este relato passei a conversar,

oferecer água, perguntar como estavam, sempre que algum deles vem a minha porta trazer algo.

Para finalizar este diário de pesquisa, gostaria de trazer o relato da última autorização que foi dada em 04 de janeiro de 2022, quase um mês depois da última mensagem enviada, o que de certa forma evidencia que dentre as 154 pessoas que não responderam autorizando a postagem, existem aquelas que simplesmente não viram a mensagem. De minha parte, agradeço a imensa oportunidade em conhecer mais sobre a netnografia e a pesquisa em si e, principalmente, por tomar conhecimento sobre suas histórias através de seus relatos, suas brincadeiras e angústias, dificuldades e anseios, de poder enfim dar visibilidade e importância a eles.

## 4 Apresentação e discussão dos resultados

### Comportamento Geral

“Você merece, você merece  
 Tudo vai bem, tudo legal  
 Cerveja, samba, e amanhã, seu Zé  
 Se acabarem com o teu Carnaval?  
 Você merece, você merece  
 Tudo vai bem, tudo legal  
 E um Fuscão no Juízo final  
 Você merece, você merece  
 E diploma de bem-comportado  
 Você merece, você merece  
 Esqueça que está desempregado  
 Tudo vai bem, tudo legal”  
 (GONZAGUINHA, 1972)

Nesta seção constam os resultados do processo de categorização e análise das postagens e comentários dos grupos de Facebook. Foram criadas, nesse processo, três categorias principais, denominadas: 1) As faces do controle; 2) As experiências de precarização do trabalho; 3) Possibilidades de resistência ao trabalho nas plataformas. As categorias foram criadas *a priori* tendo como base categorias teóricas, relacionadas à literatura de controle e sobre LPT e à literatura sobre o trabalho plataformizado e estão relacionadas aos objetivos intermediários “Perceber como se organiza o trabalho dos entregadores”, “Compreender as relações deles com os aplicativos”, “Compreender as relações deles com os restaurantes e os clientes”, “Apreender quais são as estratégias de controle das empresas”, “Entender como os entregadores percebem esses controles” e “Desvelar como se manifesta a resistência dos trabalhadores aos controles”. A tabela 2 sintetiza as categorias e subcategorias decorrentes da análise.

<b>Tabela 2: Categorias e subcategorias da análise</b>	
<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>
1. As faces do controle	1.1. A falácia do discurso do empreendedorismo;
	1.2. Modalidades concorrentes de vinculação às plataformas;
	1.3. Ganhos variáveis;
	1.4. Gamificação da prestação de serviço;
	1.5. Bloqueio dos entregadores;
	1.6 Construção identitária como aprofundamento do controle; 1.6.1. Masculinidade estereotipada; 1.6.2. Profissão motoboy;
2. As experiências de precarização do trabalho	2.1. Gastos individuais;
	2.2. Acidentes de trabalho e violência;
	2.3. Relatos de um cotidiano precarizado;
	2.4. Precarização fora dos aplicativos;
3. Possibilidades de resistência ao trabalho nas plataformas	3.1. Formas de solidariedade;
	3.2. Manifestações em defesa de melhores condições de trabalho;
	3.3. Representação e luta da categoria;
	3.4. Humor como forma de resistência.

Tabela 2 – categorias e subcategorias de análise - Fonte: Elaborado pelo autor

As categorias foram elaboradas buscando ordenar os resultados de forma a: 1) trazer um retrato das dinâmicas de controle presentes no dia-a-dia do trabalho dos entregadores através de seus relacionamentos com as plataformas e da construção identitária deles como entregadores; 2) mostrar as experiências de precarização vivenciadas pelos entregadores;

3) apresentar as possibilidades de engajamento, mobilização e resistência que estes profissionais possuem. A seguir cada um dos temas que estruturam a análise são discutidos e ilustrados com postagens recolhidas no trabalho de campo.

#### **4.1. As faces do controle**

O controle exercido sobre os entregadores se manifesta de diversas formas, umas mais evidentes e outras mais sutis. A LPT tem sido indicada como uma ferramenta de análise para estudar as relações entre os trabalhadores e as plataformas digitais (GANDINI, 2019). Pesquisadores como, WU et al (2019) analisam as estratégias de controle das plataformas e identificam três formas de atrair, motivar e reter trabalhadores: o sistema de incentivo de pagamentos, o sistema de avaliação dos clientes e arranjos de trabalho flexíveis. O uso de algoritmos para a mensuração, vigilância e controle no trabalho de plataforma envolvem conjuntos de passos estruturados para processar dados visando resultados. São processos automatizados que reproduzem formas anteriores de fazer as coisas na tentativa de supervisionar, controlar, motivar e disciplinar os trabalhadores (WOODCOCK, 2020)

A LPT sempre teve o controle sobre os trabalhadores como uma questão central desde o seu início e ao longo de seus desenvolvimentos através dos anos (WRIGHT, 2011). Desdobramentos mais recentes da literatura LPT discutem a sofisticação das formas de controles sob o neoliberalismo que provocaram diversas transformações no processo de trabalho com o desenvolvimento e implementação das tecnologias digitais, regimes de acumulação flexível e novas configurações espaciais e geográfica das cadeias produtivas (SMITH, 2015).

Percebe-se, então, como o controle é um fenômeno complexo e que se apresenta de diversas formas nas relações de trabalho. Na figura 4 o trabalho dos entregadores de comida é representado a partir das relações que eles estabelecem com diferentes atores. As plataformas estão no centro dessas relações, pois todos os atores efetuam suas atividades por meio das plataformas, gerando dados e se qualificando com notas de

performance que terão impactos sobre a forma como a plataforma irá agir sobre eles. Os clientes terão acesso a descontos, os restaurantes serão melhores avaliações e terão mais pedidos. Os entregadores estão sujeitos a vários tipos de avaliações e sistemas de controle sobre a sua atividade diária. Os restaurantes avaliam os entregadores e podem até bloquear certos entregadores, ao limitar entregadores com 100% de avaliação, por exemplo, e os clientes dão nota para os entregadores o que impacta diretamente na avaliação deles.

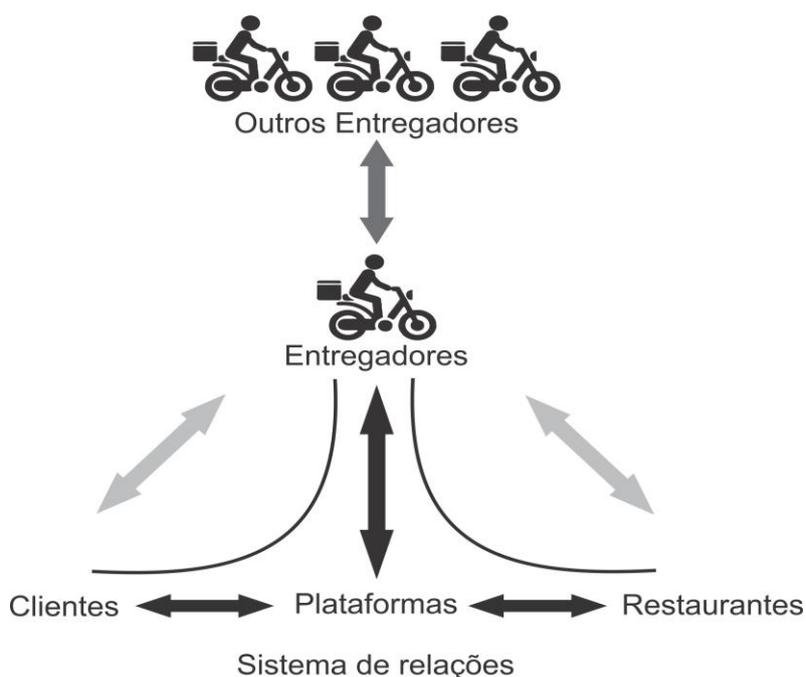


Figura 4 – Sistema de relações – Elaborado pelo autor

As plataformas recebem não só os dados das avaliações feitas pelos clientes e restaurantes, mas têm dados diretamente dos entregadores através do *login* no aplicativo, que fornece dados sobre o local em que eles estão, a todo o momento, sobre o tempo que demoram para se deslocar e sobre onde gostam de ficar esperando as chamadas e outras mais. O controle que essas plataformas têm sobre os entregadores nos faz pensar sobre qual seria a reação de Taylor, em seus estudos de tempos e movimentos, se ficaria assustado ou entusiasmado. Segundo Grohmann (2021), as plataformas facilitam a relação consumidor-trabalhador, mas dificultam a relação entre os trabalhadores. Mas, percebe-se que existem relações de solidariedade entre os trabalhadores,

seja quando se reúnem nos locais em que esperam os pedidos, seja utilizando a tecnologia através de redes sociais e grupos de *WhatsApp*.

O caminho feito nesta categoria passa por postagens de propagandas feitas pelas plataformas que contribuem e reforçam a falácia do discurso do empreendedorismo, como forma de mascarar uma relação de trabalho marcada pela precarização. Estudou-se como as modalidades concorrentes de vínculos com as plataformas são utilizadas para reforçar o clima de animosidade e dissensão entre os entregadores, as postagens que retratam os ganhos dos entregadores, o processo de gamificação da prestação de serviços de entrega de comida por aplicativos e o bloqueio dos entregadores.

Por fim, está presente nesta categoria a construção identitária como aprofundamento do controle, que foi uma das descobertas dessa dissertação. Essa categoria emergiu do campo, ao se observar várias postagens e comentários que contêm exaltações à figura do motoqueiro, fotos das motos e a condição de entregador. Também foi identificado um discurso de louvor a sua condição de autônomo, com muitas postagens contrárias a se trabalhar com carteira assinada, exaltando a “liberdade” de se trabalhar pelos aplicativos. Também foi identificada a figura do pai provedor da família e nas poucas postagens de mulheres, em um meio eminentemente masculino, demonstrações de afeto e situações de assédio. Argumentamos que todos esses fatores observados contribuem para a produção de consentimento ao trabalho de entregador e ao aprofundamento do controle sobre eles. A seguir, cada um desses aspectos é discutido e ilustrado por postagens recolhidas durante a pesquisa de campo.

#### **4.1.1 A falácia do discurso do empreendedorismo**

“Importante! Se tiver algo com que você não concorde em nossos Termos e condições, tudo bem, respeitamos sua decisão, mas então essa parceria ficará para uma próxima”. (Plataforma)

Grohmann (2021) considera que os meios de comunicação das plataformas são utilizados como veículos de circulação de sentidos entre os trabalhadores. Esses meios funcionam como mecanismos de justificação dos modos de ser do capital e termos como *freelancers*, empresários de si-mesmo, e autônomos são reproduzidos e disseminados pelos próprios trabalhadores. Antunes (2020) também percebe que a propaganda das plataformas, que se utilizam de termos como empreendedor, parceiros e outros, opera como recurso de controle, pois o trabalhador assimila esses termos e se sente “proprietário de si mesmo”, um “quase-burguês”.

Quando se observam as promessas feitas pelos sites institucionais das plataformas (IFOOD, 2021; UBER EATS, 2021), percebe-se o discurso do empreendedorismo em várias partes do site, que é construído para passar a impressão de que se trata de uma grande oportunidade ser um “parceiro” deles. Cores atraentes, pessoas sorrindo e felizes, além de frases de efeito como a presente na postagem 02 “já pensou em entregar de moto para o Ifood?”, e várias informações de como receber o dinheiro, como fazer entregas, como funciona e outros. Mas com um olhar atento percebe-se que esta relação não é exatamente democrática, pois todas as regras, procedimentos, remunerações e penalidades são determinadas pela plataforma.



## Primeiro de tudo:

leia e analise com atenção este documento. A gente fez com muito carinho.

Nós do iFood valorizamos a relação que construímos com nossos Entregadores e Entregadoras. Por isso, fazemos questão de que você leia esse documento, pois ele é fundamental para guiar a nossa relação daqui para a frente. Trouxemos o conteúdo de forma amigável para garantir que tenha o máximo de clareza do que significa essa parceria.

**Importante!**  
Se tiver algo com que você não concorde em nossos Termos e Condições, tudo bem, respeitamos sua decisão, mas então essa parceria ficará para uma próxima!

Figura 5 – Cadastro de novos entregadores em uma plataforma (IFOOD, 2021)

Cabe aos trabalhadores, apenas, aceitarem as regras ou não trabalhar com eles, conforme a figura 5 que traz uma informação constante na parte de cadastro de entregadores da plataforma. Antunes (2021) confirma essa imposição das plataformas, que estabelecem todas as regras, intensificando a exploração dos trabalhadores, extinguindo contratos unilateralmente sem possibilidade de defesa e sem maiores explicações e espoliando os trabalhadores que arcam com todos os custos, como motos, bicicletas, celulares, mochilas e despesas.

Rafael, na postagem 02, usa da ironia para mostrar uma propaganda de uma plataforma voltada para os entregadores que descreve uma série de vantagens como:

- “Descontos no Ifood, delivery de vantagens” (Ifood)
- “Liberdade para entregar onde e quando quiser.” (Ifood)
- “Seguro de acidentes pessoais gratuito” (Ifood)
- “Plano de benefícios em saúde iFood+AVUS” (Ifood)



Figura 6 – Postagem 02 com 99 haha, 30 curtidas, 1 força e 27 comentários.

Nos comentários feitos na postagem, há várias mensagens de pessoas que desconhecem seus direitos básicos, como seguro de acidentes, e outros que nunca viram descontos na plataforma ou plano de benefícios. Vários utilizam a ironia como forma de denúncia e questionam a liberdade com frases como “*o golpe está aí, cai quem quer*”, outros fazem alertas mais sérios sobre questões que afetam o trabalho deles, como ter que trabalhar 20 horas para “esquentar” a conta ou que estão esperando há um ano para serem aprovados no aplicativo. Cabe uma explicação sobre contas frias ou quentes que estão presentes em várias postagens e comentários durante a pesquisa. Os entregadores acreditam que é preciso ficar logado no aplicativo, por muitas horas diárias, e que isso faz com que a conta “esquente” e passem a ser direcionados mais pedidos para ela e, portanto, contas novas precisariam fazer este procedimento. Da mesma forma é uma crença dos entregadores que caso eles deixem o aplicativo desligado por muitos dias, caso viajem ou se acidentem, a conta irá “esfriar” e não serão direcionado pedidos para ela. Como a forma exata de operação dos aplicativos é mantido em segredo pelas plataformas, sob o argumento de sigilo comercial, não é possível saber se os entregadores estão certos ou não.

Estudos sobre controle normativo discutem como as organizações procuram gerar engajamento nos funcionários, influenciando nos seus valores e crenças, através da cultura organizacional (EZZY, 1997; DELBRIGDE & EZZAMEL, 2005). Esse processo não é facilmente transposto para o trabalho plataformizado, onde os trabalhadores exercem a profissão dispersos espacialmente, sem terem contato direto com a empresa, somente através da tela de um celular, mas a postagem 29 apresenta uma foto do Kit pedal que uma plataforma distribui para os entregadores de bicicleta. Pode-se analisar a iniciativa por duas visões: uma positiva que enxerga a iniciativa como uma forma dos trabalhadores terem acesso a itens de segurança indispensáveis, como capacete e outros que serão úteis ao seu trabalho, e outro, mais crítico, onde a iniciativa da plataforma é vista como uma forma de fazer os entregadores internalizarem os valores da empresa ao se vestirem com sua cor e sua logo, transformando o entregador em um outdoor ambulante que serve

para que os clientes se lembrem da marca e também como um item de desejo e disputa entre os trabalhadores, já que não há kits para todos e as regras para conseguir não estão claras e facilmente disponíveis. Esse processo dos aplicativos de tentarem construir uma imagem positiva junto aos entregadores é condizente com os estudos de Ezzy (1997), que discute esse movimento das empresas que buscam controlar a linguagem, o discurso, o poder, a identidade e a resistência entre os empregados, que são incentivados a internalizar os objetivos e valores da empresa e desenvolver uma ligação emocional com ela.



Figura 7 - Postagem 29 com 1 haha, 115 curtidas, 7 amei, 1 espanto e 126 comentários

As analisar os comentários da postagem 29, percebe-se que os entregadores não sabem como conseguir o kit e alguns não sabem nem da existência dele. Muitos pedem ajuda na comunidade para darem informações de como conseguir. Como as informações nem sempre estão disponíveis para os entregadores, eles tiram dúvidas e pedem ajuda através das redes sociais, sendo comuns postagens desse teor.

O discurso do empreendedorismo está presente nos comentários de diversas postagens dos entregadores. Laval (2021) discute esse processo como parte de uma racionalidade empreendedora que projeta o empreendedor em uma concepção de mundo como sendo fonte de todas as invenções, ideias e riquezas. É uma subjetivação neoliberal que faz circular termos, vocábulos e ideias do mundo da gestão para o cotidiano das pessoas. Uma pesquisa feita com trabalhadores *freelancers* no Canadá, discutiu a deterioração das condições de trabalho, cada vez mais precárias, e o que faz o trabalhador tolerar essa condição de exploração. A percepção de autonomia e flexibilidade associadas ao trabalho autônomo, relacionada com a alienação de sua condição, contribuíram para a construção de justificativas do trabalhador sobre a sua própria exploração (BERTUZZI, 2020). Também se percebe fenômeno semelhante nos entregadores, através de seus comentários, que defendem as plataformas e criticam outros que reclamam de abusos e casos de exploração vividos.

Na próxima seção, são analisadas como as diferentes modalidades concorrentes de vinculação às plataformas contribuem para o controle dos entregadores.

#### **4.1.2 Modalidades concorrentes de vinculação às plataformas**

Não aguentei 20 dias de OL... Muita humilhação mano, Sê loco... Nunca faça essa besteira que fiz... Eu era feliz (nuvem) e juro que não sabia (Luciano, um motoboy)

A leitura de várias postagens e comentários selecionados permitiu extrair informações sobre os vínculos das plataformas. Uma delas tem dois tipos de vínculos com os entregadores, denominados por eles como “nuvem” e “OL”. No primeiro tipo o entregador faz o cadastro na plataforma em uma cidade e aguarda os pedidos pelo aplicativo, podendo trabalhar e receber pedidos em toda a cidade, mas é claro que o GPS faz com que a plataforma saiba onde ele está e manda pedidos próximos a ele. Já o entregador “OL” fica vinculado a um terceirizado, o operador

logístico (OL) que é uma pessoa jurídica que faz um contrato com a plataforma e fica responsável por uma área de grande movimento, com muitos restaurantes. O operador logístico é que fica responsável por selecionar os entregadores, organizar escalas de serviço, estabelecer horários de trabalho e fazer os pagamentos aos entregadores. Ele também tem o poder de acelerar o cadastramento de entregadores na plataforma e dar punições como suspender, bloquear ou mesmo descredenciar da plataforma. Caso algum entregador queira mudar da modalidade “nuvem” para “OL”, precisa da aceitação de um operador logístico que o receba na sua equipe e caso ele queira sair de “OL” para “nuvem”, precisa ficar até 60 dias inativo na plataforma sem receber pedidos para ser processada a sua solicitação, mas, segundo algumas denúncias dos entregadores nos comentários, o operador logístico pode deixar o entregador em uma espécie de limbo, por um prazo indefinido.

A postagem 204 é uma daquelas que foi excluída depois de aprovada e por isso não foi possível analisar os comentários. Ela é uma postagem de uma espécie de operador logístico, mas de outra plataforma, fazendo propaganda para conseguir entregadores. Ele oferece vantagens como bônus pagos por entrega, bônus pagos por indicação e, principalmente aprovação facilitada no aplicativo. Nos comentários presentes em outras postagens vários entregadores relatam que precisam esperar de um a dois anos para serem aprovados nas plataformas e que esses operadores conseguem aprovar um entregador mais rápido. As bonificações são praticas regulares das plataformas e foram observadas também na China, com motoristas de carro, como forma de atrair, motivar e reter motoristas. As bonificações foram usadas pela plataforma como forma de estimular uma maior oferta de mão de obra e, também, para manipular ativamente o tempo on-line dos motoristas com vistas a atender flutuações de demanda em horários de pico ou em determinados dias (WU et al, 2019)

“Fala entregadores!! Deseja fazer entregas mas não foi aprovado? Se cadastre com meu link de convite pois a aprovação é mais rápida. Você pode escolher entregar a pé, de bike, de moto e até de carro! Indique um

amigo até dia 31/10 e se ele fizer 100 entregas em 90 dias você ganha R\$ 1.000,00 e seu indicado também ganha R\$ 500,00. E não para por aí! Veja no print como funciona!” (Fábio – P204)



Figura 8 – Postagem 204 com 6 curtidas e 1 comentário

A existência dessas duas modalidades de vínculos gera uma disputa entre entregadores “nuvem” e “OL”, retratadas em várias postagens de um grupo atacando o outro. Esse fato pode ser interpretado à luz das considerações de Antunes (2020), que discute como as plataformas utilizam estratégias para diminuir o poder de organização dos trabalhadores e, assim, impossibilitar sua mobilização. A competição criada por essas duas modalidades coloca trabalhador contra trabalhador que disputam recursos escassos, aumentando a animosidade entre eles. A postagem 56, feita por Gilberto, é uma destas postagens que criticam

os “OLs” e mostra uma montagem com cachorros simulando uma reunião de um operador logístico em que ele fala que 90% das corridas caem para os “OLs” e que não pode dar pausa faltando 20 minutos para acabar o turno.



Figura 9 – Postagem 56 com 70 haha, 14 curtidas, 1 amei, 1 espanto e 30 comentários

Vários comentários mostram a rivalidade entre “nuvens” e “OLs” através de ataques e usos de humor. Os “nuvens” com comentários relacionando aos “OLs” à escravidão e, esses, com postagens chamando os “nuvens” de invejosos. Em outros comentários, chegam pedidos para se tornar “OL” ou mesmo relatos de entregadores que não foram aprovados pela plataforma e pedem ajuda a algum operador logístico que possa agilizar a sua aprovação, o que evidencia a fragilidade desses trabalhadores, que dependem do favor de um colega, em situação laboral igualmente precária, para ter acesso a esse tipo de trabalho. Uma situação que chamou a atenção foi a de um entregador que relata que dá pausa todo dia às 23:30 hs e vai para casa. Imediatamente aparece um

operador logístico que ameaça escrevendo “*não tem essa de botar pausa de 20 minutos e ir embora. Vou começar a ver quem está fazendo isso e vou cortar*”. Esta situação mostra o quanto a situação dos entregadores frente aos operadores logísticos é precária, deixando os entregadores à mercê das arbitrariedades de outra pessoa, além da plataforma. Observa-se que a figura do operador logístico, que se posiciona entre as plataformas e os trabalhadores, se aproveita desta posição para impor aos entregadores situações muitas vezes vexatórias e humilhantes. Essa condição é propiciada em um contexto no qual existe uma imensa massa de força sobrando no mercado de trabalho, o que faz com que essa massa acabe tendo que se sujeitar a condições de trabalho cada vez mais precárias (ANTUNES, 2020). Luciano, na postagem 24, deixa clara essa posição vexatória e faz um desabafo sobre a humilhação sofrida e as dificuldades que foram impostas a ele ao trabalhar para um operador logístico.

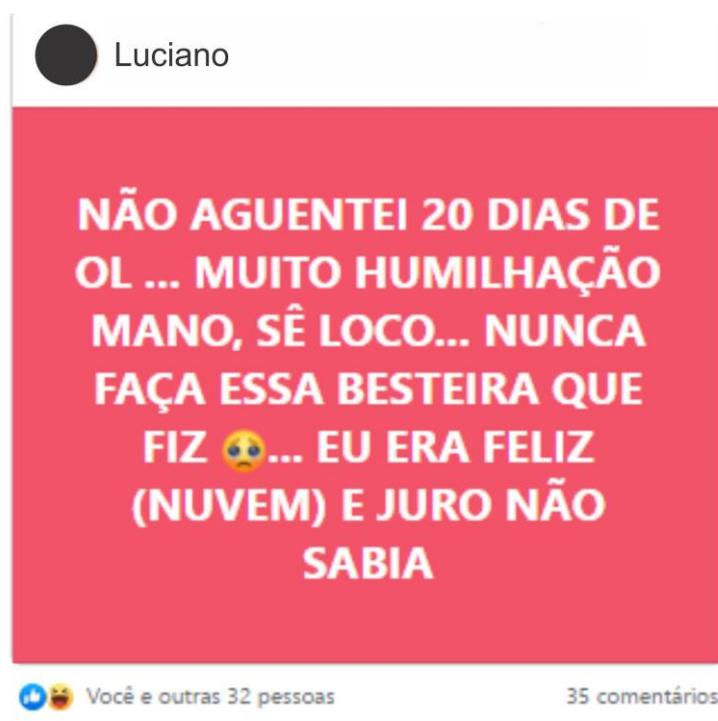


Figura 10 – Postagem 24 com 21 curtidas, 10 haha e 35 comentários; Postagem 31 com

Nos comentários alguns operadores logísticos são elogiados, pois pagam em dia e não colocam muita pressão sobre os entregadores, mas a maioria dos relatos são denúncias de situações de exploração evidente,

como humilhações, bloqueio de pagamentos e bloqueio de contas. Alguns relatam que não aceitam serem humilhados por ninguém e que se os “motokas” se unirem e pararem de usar a plataforma, as condições de trabalho vão melhorar para todos. Um entregador denuncia que um operador logístico bloqueou a sua conta e ele não consegue mais trabalhar e pede ajuda para a comunidade. A resposta que ele consegue é para procurar outro operador logístico que ele consegue desbloquear. Esta situação mostra o quanto eles estão submetidos aos operadores logísticos e precisam torcer para “dar sorte” de ser explorado e não super explorado.

“Humilhação para ficar online... Humilhação para tocar... Humilhação para receber...” (Luciano)



Figura 11 – Postagem 102 com 93 haha, 53 curtidas, 1 força, 2 grrr, 1 espanto, 81 comentários e 14 compartilhamentos.

São vários os abusos sofridos pelos entregadores, na postagem 102, Ricardo, faz uma denúncia de assédio moral causado por um cartaz de uma plataforma que mostra os entregadores sem comprometimento com as entregas. Vários comentários dos entregadores incentivam a entrar na justiça e pedir ressarcimento por danos morais, enquanto outros se conformam explicando que quando você baixa o app e assina os termos de uso, não tem mais direitos. Alguns chegam a concordar com a prática, alegando que os brasileiros estão acostumados com muitas regalias, ou que está certo expor a cara de quem não trabalha bem. Um comentário se destaca ao argumentar que ninguém sabe o que aconteceu e não pode julgar os “motokas”, e realça que a empresa não pode expor as pessoas dessa forma. Esse comentário ainda faz uma comparação com a inquisição quando enforcava os criminosos em praça pública para servir de exemplo. A prática de expor os “faltosos” pode ser lida a partir de Foucault (1987), em sua obra “Vigiar e punir” que estuda a punição ao longo da história e traz exatamente essa observação feita no comentário anterior. A punição serve não só para quem é punido, mas tem efeito disciplinador para que todos os que assistem à punição, passem a se comportar conforme as regras.

“Podia até estar errado, mas processava por uso indevido de imagem e outras coisas que qualquer advogado gostaria de acrescentar” (Ricardo)

Os ganhos que os entregadores auferem são um dos fatores que contribuem para a aceitação de sua condição de autônomo. Esse ponto é analisado na próxima seção.

#### **4.1.3 Ganhos variáveis**

“Comecei na segunda. Fiz 40 entregas. Eu paro muito no Nova América. Lá toca” (Guilherme, um motoboy)

Uma das postagens mais comuns nos diversos grupos de entregadores são aquelas em que eles postam imagens de seus ganhos. Percebe-se que fazem isso como forma de agradecer por dias bons. Um

dos aspectos descobertos nessa pesquisa foi que, a maioria deles, afirma não querer trabalhar com carteira assinada, ao ponto dessa possibilidade ser mencionada como comentário pejorativo do tipo “*se não está satisfeito, vai trabalhar de carteira assinada*”. Um dos pontos que reforçam essa postura são os ganhos que eles auferem no trabalho de entregadores. O cenário brasileiro, que combina um salário mínimo, vigente em 2021, de R\$ 1.212,00 a uma renda média, no terceiro trimestre de 2021, de R\$ 2.449,00 (IBGE, 2021), ajuda a explicar o desinteresse desses indivíduos pela “carteira assinada”. Soma-se a esse cenário, a grande massa de desempregados e subempregados que hoje assola o cenário pandêmico brasileiro (Figura 1). Ao se analisar essa conjuntura de baixos salários com alto desemprego, entende-se porque os ganhos dos entregadores têm a possibilidade de serem maiores, em média, do que os da maioria dos brasileiros. Existem comentários, dessas e de outras postagens, em que eles afirmam ganhar na ordem de R\$ 4.000,00 a R\$ 6.000,00 por mês, mas ao se olhar algumas postagens selecionadas, percebe-se que há ganhos diários de R\$ 309,00 (P180), semanais de R\$ 701,00 (P262), ou uma postagem de um ano e cinco meses que retrata ganhos de R\$ 37.974,00 (P166), o que não corrobora a descrição de ganhos mais altos, mencionados.

Postagens diárias não são um bom referencial para ganhos mensais, dado que o entregador pode ter tido um bom dia com ganhos bem acima da sua média, o que o incentivou a postar nos grupos. Ao se analisar a postagem 262, com um ganho semanal de R\$ 701,00, pode-se projetar um ganho mensal de R\$ 2.804,00, aproximadamente. Quando se observa a postagem 166 que traz o ganho de um ano e cinco meses, calcula-se a média mensal em R\$ 2.233,00. O que se pode perceber, pelos comentários dessas postagens, é que elas retratam uma realidade mais próxima da média dos entregadores, com ganhos de R\$ 2.000,00 a R\$ 3.000,00 mensais, embora não se possa generalizar.

Mas para se ter uma ideia de ganhos líquidos com a profissão é preciso abater dos ganhos, os investimentos e os gastos. A literatura, sobre o tema busca analisar os custos e os riscos de se trabalhar para os aplicativos, dado que são todos dos trabalhadores. É responsabilidade

dos entregadores os custos com compra da moto ou bicicleta, manutenção, seguro, além de gastos diários com combustível e alimentação (WOODCOCK, 2020; ANTUNES 2021; VEEN, BARRAT & GOODS, 2019; WU et al, 2019; HEILAND 2021).

Xavier

Procede clã? Se for... É só chicotada hahahha

### Cálculo do valor do Fundo combustível iFood

O valor que cada cada entregador receberá dependerá de dois fatores:



Forma de entrega  
(veículo usado nas entregas)



Quantidade de rotas  
finalizadas no mês

Dê uma olhada nas tabelas:

Número de rotas completas	Valor a ser recebido
Entre 1 e 25	R\$ 5
Entre 26 e 50	R\$ 10
Entre 51 e 100	R\$ 15
Entre 101 e 150	R\$ 30
Entre 151 e 200	R\$ 45
Entre 201 e 300	R\$ 60
Acima de 300	R\$ 80

Número de rotas completas	Valor a ser recebido
Entre 01 e 25	R\$ 10
Entre 26 e 50	R\$ 15
Entre 51 e 100	R\$ 25
Entre 101 e 150	R\$ 50
Entre 151 e 200	R\$ 65
Acima de 200	R\$ 150

E no caso dos entregadores que utilizam tanto carro quanto moto como forma de entrega, como é feito o cálculo?  
Neste caso, os números de rotas completas com carro e moto são somados e o valor a ser pago será referente à forma de entrega mais utilizada.

Você e outras 68 pessoas 83 comentários

Figura 12 – postagem 270 com 48 haha, 20 curtidas, 1 grrr e 84 comentários

O Brasil, em 2021, teve aumentos frequentes nos combustíveis, totalizando 43,2% nas refinarias para a gasolina, quatro vezes a inflação do ano (GLOBO, 2021). Esse aumento impactou diretamente nos custos dos entregadores que precisam abastecer para fazer as entregas. Em função desse aumento, uma plataforma lançou no fim de 2021 um vale combustível a ser dado para os entregadores para contribuir com o aumento dos custos. A postagem 270 traz a tabela desta plataforma referente ao vale combustível. Xavier na postagem escreve “*procede clã, se for é só chicotada. kkkk*” O argumento dele é acompanhado pela maioria dos outros entregadores, que nos comentários reclamam muito

dos valores. Alguns comentam “a gasolina a sete reais e eles colocam esse valor? Isso não é auxílio combustível, é esmola” e “precisam de vinte e cinco rotas concluídas para ganhar cinco reais?”. Também há relatos da dificuldade de conseguir o benefício, pois têm que baixar o aplicativo da Shell e ser nos postos escolhidos. Chamou a atenção uma discussão entre um entregador que exorta os entregadores a serem gratos e valorizar e, depois sentencia “está achando ruim? vai entregar currículo e passar raiva trabalhando para uma empresa”. Esse é um comentário muito comum em várias postagens que fazem comparação entre o que os entregadores ganham e o trabalho com carteira assinada, visto como algo negativo. A maioria deles alega não querer ter carteira assinada e relacionam a carteira a ganhar menos. Outro entregador rebate este comentário escrevendo que isso é pensamento de conformados que aceitam serem explorados por uma miséria.

É muito comum, nos grupos, postagens sobre os ganhos dos entregadores. A figura 13 tem uma coletânea de postagens dos entregadores com essa temática. No anexo 3 constam as outras postagens que não entraram no corpo do texto em função da grande quantidade de postagens com este conteúdo. Edson, na postagem 180, relata que fez R\$ 300,00 em um dia de trabalho que ele classifica como “abençoado”. Foram 22 entregas para chegar até esse valor, já Francisco na postagem 12 relata que fez R\$ 260,00 fazendo também 22 entregas. Vários comentários os parabenizam pelos valores e alguns perguntam o quanto eles se deslocaram de moto para fazer este valor e enquanto Edson responde que foram 209 km, Francisco relata que rodou a cidade inteira trabalhando por 9 horas. A partir daí, surgem questionamentos se o custo-benefício compensa em função dos gastos. Um dos comentários relaciona os ganhos com os custos, como o valor da moto que custa dez mil reais, óleo a trinta e cinco reais, pneu, embreagem, bateria, lona e outros itens e no fim ele alerta que se trabalha para enriquecer outros. Outros concordam e um deles rebate que “se você não fizer, outro irá fazer” (P180). Dois comentários trazem entregadores desalentados, “quem manda são os aplicativos e que não vai mudar nada” (P12) e “saúde da época que fazia isso. Vou para casa cansado” (P12). De

acordo com Filgueiras & Antunes (2020) as plataformas estabelecem unilateralmente os valores a serem pagos aos entregadores a cada pedido e, dessa forma, os pagamentos são manipulados para dirigir o comportamento dos entregadores.

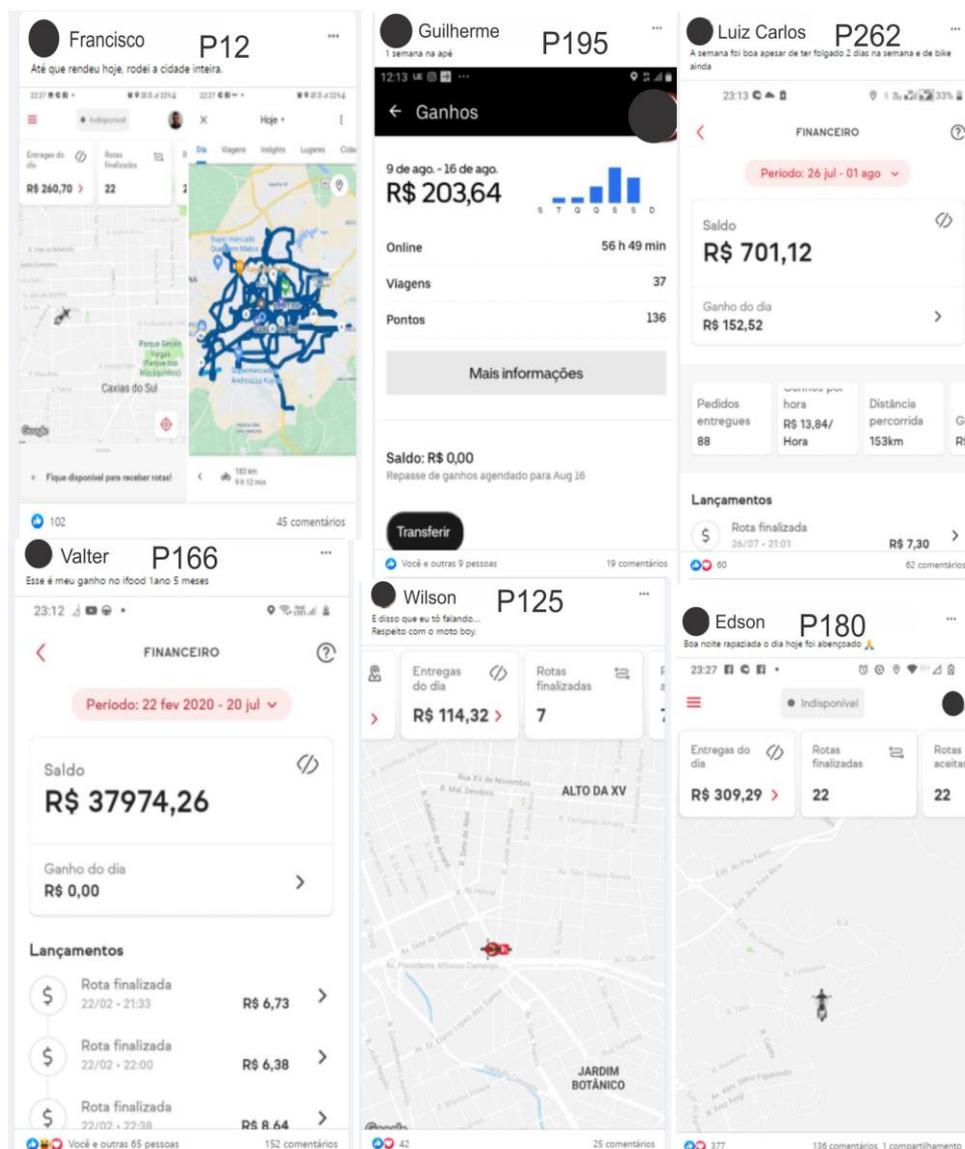


Figura 13 – Postagem 12 com 102 curtidas e 45 comentários; Postagem 125 com 3 amei, 37 curtidas, 2 espanto e 25 comentários; Postagem 166 com 7 haha, 5 amei, 49 curtidas, 5 espanto e 152 comentários; Postagem 180 com 72 amei, 299 curtidas, 3 força, 3 espanto, 136 comentários e 1 compartilhar; Postagem 195 com 10 curtidas e 19 comentários; Postagem 262 com 18 amei, 42 curtidas, 1 força e 63 comentários;

Já Luiz Carlos, da postagem 262, informa que atendeu 88 pedidos e se deslocou 153 km para fazer R\$ 700,00 (média de 7,90 por entrega). Ele também recebe parabéns pela dedicação e valores recebidos. Ele informa que trabalha como “OL” e se bater a meta recebe semanal. Um

dos comentários que chama a atenção é de uma pessoa que começou agora na plataforma e ainda está classificado com verde e pergunta “*é por isso que só fez 6 corridas na semana*” (P262). Outras pessoas explicam que é normal e que precisa ficar o máximo de horas com o aplicativo ligado para “esquentar” a conta e que depois de um mês ela estará “boa”. Este comentário também foi percebido em outras pesquisas que retratam que as plataformas retêm informações críticas dos entregadores, como por exemplo, os fatores que afetam a capacidade de receber pedidos, como proximidade do restaurante e classificações de desempenho. Essa assimetria de informações funciona como mais um mecanismo de controle das plataformas, ao deixarem no escuro os entregadores que não sabem como funciona a seleção de pedidos, impedindo assim, que eles possam escolher entregas mais lucrativas (VEEN, BARRAT & GOODS, 2019). Isso fica claro na postagem 195 do Guilherme, ele fez 37 entregas a pé e recebeu R\$ 209,00. Um outro entregador reclama que para ele só tocou três vezes na última semana. Guilherme retruca explicando que ficou parado próximo a um shopping de grande movimento no Rio e por isso tocou muito. Vários outros comentários dão a sua versão para o pedido ter tocado ou não, mas percebe-se que os entregadores não têm controle sobre seu processo de trabalho.

Na postagem 125, Wilson comenta que ganhou R\$ 114,00 com apenas sete entregas. Isso foi possível graças a taxa dinâmica (um bônus que o aplicativo dá para incentivar nos dias que tem pouco entregadores na rua). Vários comentários explicam que no Rio de Janeiro a dinâmica só vai até 1.2, enquanto entregadores de Uberlândia e Brasília informam que nas suas cidades nunca teve dinâmica. Esses relatos são congruentes com estudos que ligam a LPT ao trabalho por plataformas e retratam o quanto os bônus são utilizados como forma de incentivo dos entregadores e para gerar consentimento deles ao trabalho, sendo responsável por parte significativa de sua renda (WU et al, 2019; WOODCOCK, 2020; VEEN, BARRAT & GOODS, 2020).

“Comecei na segunda. Fiz 40 entregas. Eu paro muito no Nova América. Lá toca” (Guilherme – P195)

“Eu estava no platina, mas com o dislike foi para ouro” (Guilherme – P195)

“Dinâmica de 2.2 no sábado a noite” (Wilson – P125)

As plataformas manipulam as taxas conforme a necessidade de darem conta da demanda de pedidos esperada. Wu et al (2019), estudando motoristas plataformizados na China, perceberam que, em 2016, as diversas bonificações representavam cerca de 90% dos ganhos dos motoristas e que em 2019 já haviam caído para 30 a 50% da renda de um motorista. Os pesquisadores também perceberam que os valores pagos aos motoristas haviam decrescido no período, fenômeno análogo ao que acontece no Brasil. Diversos comentários nas postagens relatam que, no passado, os ganhos eram muito maiores e que as taxas estão diminuindo no dia-a-dia. Esse fato ficou claro no começo da pandemia no Brasil, quando, em abril de 2020, os entregadores fizeram uma greve justamente porque as taxas haviam diminuído na pandemia, naquele movimento que ficou conhecido como breque dos apps (2021). Outros tipos de postagens, muito comuns nos grupos de entregadores, são as que mostram ganho zero (P39) ou mesmo indicações de que o movimento vem diminuindo com o passar dos anos (P225 e P163).

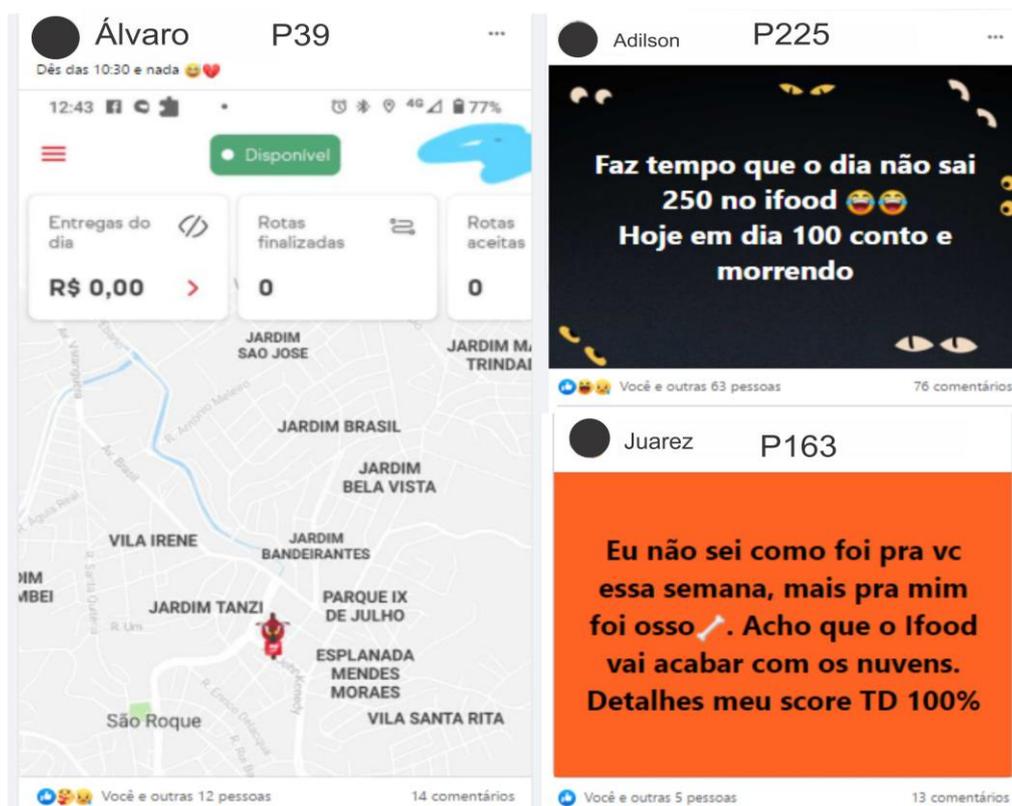


Figura 14 – Postagem 39 Postagem 163 com 6 curtidas e 13 comentários; Postagem 163 com 6 curtidas e 13 comentários; Postagem 225 com 10 haha, 46 curtidas, 4 triste, 1 força e 74 comentários.

Álvaro, na postagem 39, reclama que já estava há duas horas com o aplicativo ligado e não tocava (10:30 às 12:30) e é acompanhado de vários comentários que mostram não se tratar de algo isolado. “Desde às 11:00 e nada”, “ficou em coma das 10:30 até às 23:00”, enquanto outros anseiam que no fim de semana vá melhorar, “a partir de sexta vai melhorar...., assim espero”. Já na postagem 163, Juarez reclama que não está tendo pedido para nuvem e os comentários vão nesta direção. “Só consigo fazer 10 corridas das 7:30 às 16:00; eu fazia 30 todos os dias”. Nas brigas dos comentários entre “nuvens” e “OLs”, existem vários que apontam nessa direção de que o aplicativo privilegia os pedidos para os “OLs”, deixando o que sobra para os “nuvens”.

“Eu fazia 17 a 26 pedidos todos os dias. Ontem fiz 6 e hoje fiz 7” (Juarez – P163))

A postagem 225, continua no mesmo sentido e retrata uma triste realidade do Brasil. A situação econômica de desemprego sistêmico fez

aumentar a quantidade de entregadores e diminuiu as receitas de todos eles. Nos comentários, outros entregadores relembram ganhos passados e dão dicas. *“Para fazer isso tem que ficar logado das 11:00 às 23:00”*, ou então *“trabalhar 15 horas para tentar fazer R\$ 250,00”*. Um outro entregador escreve que a conta dele está fria e que precisa esquentar para vir mais pedidos. Já um outro relata que fez R\$ 65,00 e que estava ótimo para ele. Imediatamente criticam o comentário dele falando que os motoboys estão desvalorizados. Fez R\$ 65,00 em 5 horas de trabalho e achou bom, mas não considerou os gastos, como gasolina, pastilha de freio, óleo, fora alimentação e o risco.

Ainda sobre a temática dos ganhos variáveis, é comum postagens onde os entregadores reclamam das baixas taxas que os aplicativos apresentam. Na postagem 246, Bento faz um desabafo sobre uma taxa de R\$ 8,00 para rodar 10 km, *“tô passando fome, não”*. Vários outros entregadores fazem comentários e colocam a foto de telas com os mais variados pedidos com taxas baixas. As que chamam mais atenção são 6 km por R\$ 3,75 e 10 km por R\$ 5,50. Um deles relata que naquele dia era melhor ficar em casa em função das taxas. O que se percebe, analisando os relatos, é que resta aos entregadores somente a escolha de aceitarem ou não a taxa oferecida, mas ao recusarem uma corrida, eles não sabem se a próxima será melhor e ainda correm o risco de sua pontuação no aplicativo diminuir e isso impactar na recepção de pedidos futuros. Antunes (2020) confirma esse dilema dos entregadores, de somente terem essa escolha no trato com os aplicativos dada a condição de precariedade deles, e que essa é uma escolha cruel, já que sem trabalhar eles não recebem.

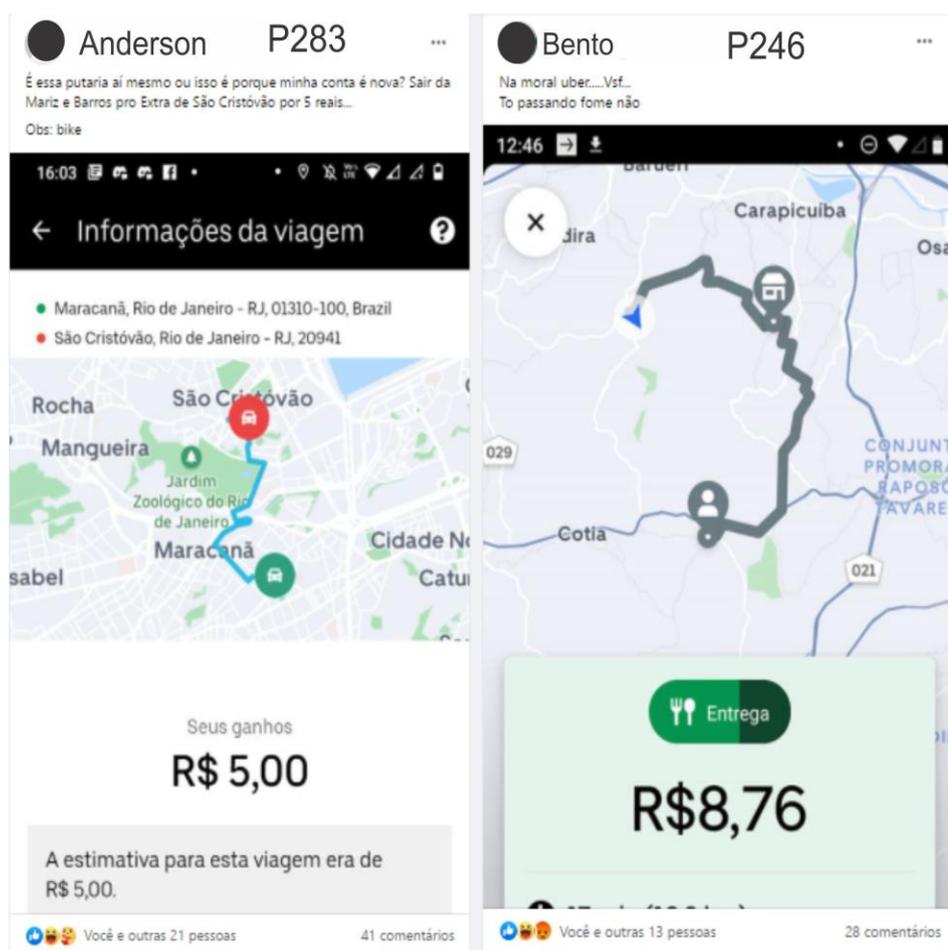


Figura 15 – Postagem 246 com 3 haha, 10 curtidas, 1 grrr e 28 comentários; postagem 283 com 9 haha, 8 curtidas, 2 triste, 3 força e 50 comentários

Essa condição de taxas baixas é confirmada na postagem 283, onde Anderson denuncia uma taxa de R\$ 5,00 para fazer um trajeto da Tijuca para São Cristóvão, bairros do Rio de Janeiro. Esses bairros, embora próximos, para entregar de bicicleta, já se tornam um trajeto longo e com uma taxa de retorno muito baixa. Vários comentários dão conta de que isso acontece em função de ser conta nova e normalizam a situação. Um outro entregador ironiza exclamando que ele ainda saiu no lucro e posta uma corrida no valor de R\$ 2,50. Outro entregador de bicicleta relata que a plataforma já mandou para ele uma corrida de 9km com taxa de R\$ 6,00 e explica que isso acontece porque a conta está fria e que precisa esquentá-la. Os diversos comentários só realçam a questão das taxas baixas e mostram que se trata de fato corriqueiro para os entregadores. Por fim Anderson faz um comentário sobre os poucos pedidos que têm recebido:

“Não tem entrega nessa desgraça. Eu pego 2 entregas por dia ficando das 14:00 às 20:00hs. Agora vou de manhã para ver se melhora” (Anderson)

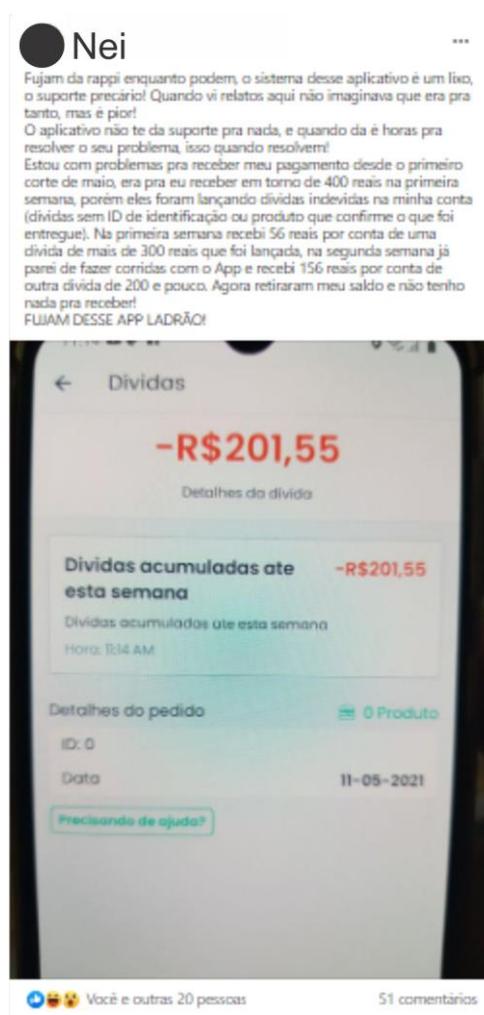


Figura 16 – Postagem 98 com 4 haha, 14 curtidas, 2 espanto e 51 comentários.

A postagem 98 traz uma denúncia do entregador Nei sobre uma plataforma sobre descontos irregulares sobre a conta do entregador, que acaba sem receber e fica até com saldo negativo, como na postagem. Nos comentários outros relatam que aconteceu o mesmo com eles, o que mostra que não é exceção, escrevem para fazer um boletim de ocorrência, contratar um advogado e entrar na justiça e também fazem um alerta sobre o chat da plataforma: *“Por que você acha que quando finaliza o atendimento eles excluem tudo, para não deixar provas”*.

“Fujam enquanto podem, o sistema desse aplicativo é um lixo, o suporte precário! Quando vi relatos aqui não imaginava que era pra tanto, mas é pior! O aplicativo não te dá suporte pra nada e quando dá é horas pra

resolver o seu problema, isso quando resolvem! Estou com problemas pra receber em torno de 400 reais na primeira semana, porém eles foram lançando dívidas indevidas na minha conta (dívidas sem ID de identificação ou produto que confirme o que foi entregue). Na primeira semana recebi 56 reais por conta de uma dívida de mais de 300 reais que foi lançada, na segunda semana já parei de fazer corridas com o APP e recebi 156 reais por conta de outra dívida de 200 e pouco. Agora retiraram meu saldo e não tenho nada pra receber! FUJAM DESSE APP LADRÃO!” (Nei)

“Tô querendo, não tem jeito, tô desde o início do mês arrastando conta pois estou com este saldo preso com eles” (Nei)

Os ganhos variáveis dos entregadores são uma das faces mais diretas do controle exercido pelos aplicativos sobre eles pois, ao regularem os ganhos dos entregadores, os obrigam a trabalhar mais para conseguirem auferir uma renda minimamente razoável e, ainda, conseguem incentivar os entregadores a trabalhar em dias e horários que sejam mais interessantes para os aplicativos. Na próxima seção, os “jogos” que os aplicativos fazem com os entregadores serão estudados.

#### **4.1.4 Gamificação da prestação de serviços**

“O aplicativo é cheio de variáveis e inconstâncias. Sofri acidente semana passada e estou parado faz 1 semana. Não sei como vai ser quando eu voltar” (Ulisses, um motoboy)

As plataformas se utilizam de várias formas de “jogos” para gerar consentimento e aumentar a aceitação dos trabalhadores através da competição e de metas a serem atingidas. Sempre há um novo nível a atingir. Por exemplo, uma plataforma se utiliza de classificações dos entregadores em verde, ouro, platina e diamante, conforme a quantidade de entregas que são feitas e as avaliações dos clientes. Para o entregador o nível diamante não é o limite, pois mensalmente é preciso repetir os parâmetros para não cair de nível, ou seja, o entregador está sempre sendo induzido a ter a performance que o aplicativo deseja. A literatura da LPT e sobre as plataformas, geralmente classificam esses

processos com o nome de *gamificação*. Abílio (2021) alerta que as plataformas transformam o trabalho em um jogo de cartas marcadas, pois para as plataformas não só as partidas, mas os resultados já estão predeterminados, mas para os entregadores nem as regras do jogo estão claras. Diversos outros autores também abordaram o tema (ANTUNES, 2021; GROHMAN, 2021; WU et al, 2019; WOODCOOK, 2020; VEEN, BARRAT & GOODS, 2020; WOOD et al, 2019). Na presente seção o processo da gamificação do trabalho por aplicativos está caracterizado em várias facetas deste processo: a dificuldade de conseguir entrar nas plataformas (P275); o tempo para chegar ao restaurante e aos clientes (P14); as bonificações sobre as taxas de entrega (P99 e P186); as missões e níveis que desbloqueiam vantagens (P210 e P268) e a avaliação dos clientes e uso do aplicativo (P193 e P243).

O jogo dos aplicativos começa na dificuldade de conseguir ser aprovado nas plataformas, fazendo com que seja algo disputado e valorizado. Dessa forma, é criada uma fila de entregadores esperando serem aprovados, o que permite que a plataforma descredencie quem ela desejar, pois sabe que irá repor imediatamente e, além disso, quem está dentro faz de tudo para continuar. A criação de um exército sobrando de mão de obra disponível no mercado de trabalho foi analisado por Braverman (1974-1998), que percebeu como a estrutura da acumulação de capital tem um efeito sobre a classe trabalhadora de produzir cada vez mais exércitos de reserva de trabalhadores, que sem ter empregos disponíveis acabam por aceitar colocações inferiores as que tinham antes. É o que acontece com os entregadores, que chegam a ser achar privilegiados, uma espécie de “elite” entre os precarizados, em função das opções ao redor, parecerem, menos atrativas que o trabalho de entregador de comida por aplicativos.

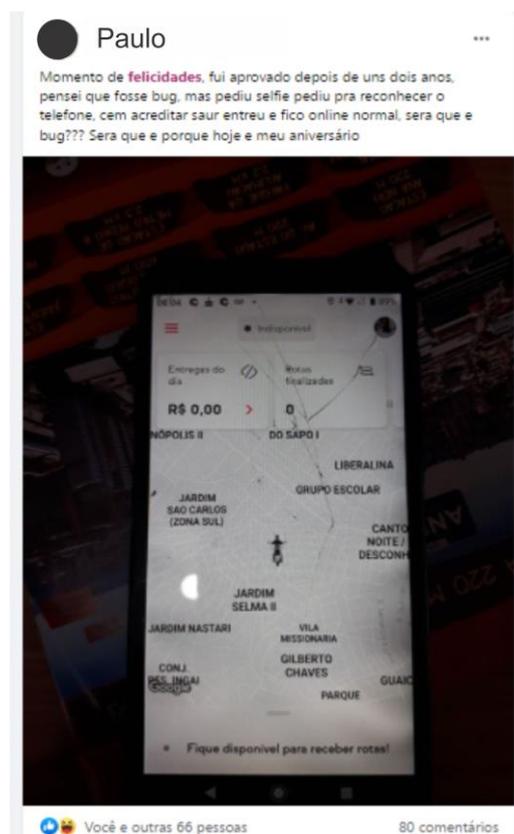


Figura 17 – Postagem 275 com 22 haha, 1 amei, 44 curtidas e 82 comentários

Na postagem 275, Paulo comemora ter sido aprovado depois de dois anos de espera. Ele chega a duvidar se realmente foi aprovado, achando que é “bug”. Nos comentários existem vários relatos sobre o tempo que demoraram para serem aprovados, em média 1 a 2 anos e até 3 anos. Alguns recomendam excluir o cadastro e tentar de novo e outro ironiza todo o trabalho para se aprovar como entregador. A Delivero, na Austrália, também se utiliza do artifício de restringir o acesso dos trabalhadores à plataforma por meio de uma seleção própria e de lista de espera para novos participantes, tudo feito internamente e sem que os trabalhadores tenham conhecimento do processo (VEEN, BARRAT & GOODS, 2020)

Outro aspecto da gamificação no trabalho dos entregadores é o controle sobre a rota e o tempo que os aplicativos exercem sobre eles. Isso fica claro na postagem 14, onde Flavio denuncia a pressão que o aplicativo exerce sobre os entregadores para que eles cheguem no restaurante para retirar o pedido, colocando em risco a saúde física dos entregadores e das outras pessoas, pois, para conseguirem cumprir os

prazos apertados, os entregadores têm que correr. Woodcock (2020) relembra que a mensuração sobre o trabalho sempre fez parte de uma longa história da gestão e que sempre envolveu tentativas de supervisionar, motivar, controlar e disciplinar os trabalhadores. O que diferencia, para o autor, o trabalho nas plataformas é que os processos feitos por ela são obscuros, verdadeiras “caixas-pretas” nas palavras do autor. O controle do espaço pelas plataformas segue a lógica da eficiência e do controle e ocorre de diversas formas. São criadas zonas que funcionam como corredores onde os entregadores podem se movimentar com autonomia controlada, o conhecimento espacial dos entregadores é usado e ao mesmo tempo os vincula a espaços específicos e a assimetria de informação faz com que as fronteiras das zonas não sejam comunicadas aos entregadores e estão sujeitas a alterações diversas conforme as necessidades das plataformas (HEILAND, 2021).



Figura 18 – Postagem 14 com 59 curtidas e 34 comentários

Flavio, na postagem 14, completa a postagem com uma notícia sobre acidentes com motoboys em São Paulo (25 acidentes por dia). Nos comentários ironizam o curso de trânsito para depois incentivar a acelerar e outros alertam que quem provoca os acidentes é a própria plataforma ao colocar tempos apertados. Muitos reclamam também que quando chegam no restaurante tem que esperar de 30 minutos até uma hora até que o pedido fique pronto. Há outros comentários colocando que sempre

foi assim e que as pessoas reclamam demais e para parar de “mimimi”, pois dá tempo de chegar ao local. O que permite um controle tão efetivo sobre o tempo de deslocamento dos trabalhadores é o gerenciamento algorítmico, que permite mapear e controlar completamente uma multidão de trabalhadores (ABILIO, 2021)

Uma outra forma de incentivar os entregadores a fazer o que o aplicativo deseja é mexendo nas taxas. As postagens 99 e 186 retratam situações opostas. Na postagem 186 a taxa esta baixa e sem bonificação, enquanto na postagem 99 o entregador agradece às altas taxas. Os aplicativos alteram as taxas e dão bonificações, tornando-as ainda mais atrativas em dias de pouco movimento, como domingo a noite ou em dias chuvosos. Essa é uma prática comum dos aplicativos que alteram as taxas para incentivar mais entregadores se logarem nos aplicativos em dias ou horários de muito movimento e podem fazer uma diferença muito grande na renda do trabalhador, representando de 30 a 50% da renda deles (WU et al, 2019).



Figura 19 - Postagem 99 com 39 haha, 42 curtidas, 2 espanto e 78 comentários; Postagem 186 com 6 haha, 20 curtidas, 1 espanto e 42 comentários

Nos comentários das postagens 99 e 186, vários explicam que aplicativo deve ser somente para “grana extra” e nada além. Fica evidente a regulação dos valores que os aplicativos fazem, pois quando precisam de mais entregadores, eles aumentam as taxas e colocam na dinâmica (bonificação). No dia da postagem 99 tinha chovido muito e, nos comentários, percebe-se que os entregadores já entenderam como os aplicativos estão operando. Um entregador relata que quando viu que a

dinâmica estava +2, sabia que estava faltando “motoka” na rua, enquanto outros relatam que os restaurantes estavam cheios de pedidos atrasados. Nessa, e em várias outras postagens, aparecem entregadores que tentam diminuir e deslegitimar as reclamações dos outros entregadores com comentários do tipo: *“Só não logar malandro. Menos mimimi”*, ou *“a solução para vocês é arrumar outro emprego e que prefere ficar na plataforma do que arrumar muitos empregos com carteira assinada”*. Sergio responde que:

“Eu, eu, eu. Continue pensando somente em você. Quem sabe quando o km estiver em 0,50 centavos você acorde?” (Sergio)

As postagens 210, 249 e 268 relatam a face mais evidente da gamificação do trabalho ao trazer as pontuações que os aplicativos atribuem aos entregadores e as missões que eles precisam desempenhar para acumular pontos e conseguir uma “boa colocação” junto a plataforma. A cada entrega completada o entregador ganha os pontos e se sente mais motivado a fazer mais pontos, a ficar mais tempo logado, a fazer mais entregas.



Figura 20 - Postagem 210 com 1 curtida e 6 comentários; Postagem 249 com 10 curtidas e 25 comentários; Postagem 268 com 2 curtidas e 9 comentários;

Nos comentários é alertado que a questão do nível em uma plataforma é aferida mensalmente e, que se o entregador não atingir a pontuação naquele mês, volta para o nível anterior. Alguns tentam responder à pergunta de Marinho (P249) com seus relatos e dizem que vai passar a tocar bem quando atingir pelo menos 90 pontos. Um relata que *“estou com 29 pontos e não tem tocado, apenas 1 a 2 corridas por dia”*. Outro desalentado responde *“pelo menos a sua toca, a minha não toca nada”*. Percebe-se a luta que os entregadores têm que fazer para tornar uma conta viável, para “esquentar” a conta. Relatos informam que os sistemas de classificação e reputação baseados na avaliação de clientes e restaurantes são muito eficazes, pois transferem para terceiros a responsabilidade sobre a avaliação dos trabalhadores. Manter uma classificação média alta e bons scores é muito importante para os trabalhadores que tendem a receber mais pedidos pelo aplicativo (WOOD et al, 2019). O problema é que as regras do jogo mudam a toda hora e os trabalhadores não conseguem acompanhar.

Continuando com a questão da classificação dos entregadores e as consequências para o recebimento de entregas, temos as postagens 193 e 243. Na postagem 243, Alfredo posta uma tela de avaliação onde constam 691 entregas feitas com 98% de satisfação e ele escreve *“Recebi duas curtidas negativas, tem como melhorar isso e vai atrapalhar alguma coisa, como cair menos entregas?”*, e na postagem 193, Ulisses se preocupa em ter desligado o aplicativo por engano e se isso irá impactar nas corridas que ele pode receber. Essas duas postagens evidenciam o quanto os entregadores não sabem exatamente as “regras do jogo” do trabalho por aplicativos. Eles ficam tentando adivinhar fatores que possam contribuir ou atrapalhar os pedidos e sua reputação. Abílio (2021), Filgueiras & Antunes (2020) e Woodcock (2020) perceberam essa assimetria de informações entre entregadores e plataformas.



Figura 21 - Postagem 193 com 6 curtidas e 24 comentários; Postagem 210 com 1 curtida e 6 comentários

Nos comentários existem vários relatos de alguns restaurantes que só aceitam entregadores com 100% de avaliação e, por isso não tocaria pedidos destes restaurantes para Alfredo. Outro escreve que se os clientes derem *likes* a conta recupera, mas se a porcentagem continuar a cair ele vai ter problemas. Por fim um comentário explica que a depender do nível da conta, a avaliação dos clientes pode atrapalhar. Se for diamante ou platina tem que se manter com 96/98% de aprovação e dá o conselho de pedir para os restaurantes e clientes avaliarem para melhorar. Os entregadores precisam manter altas taxas de satisfação para poderem continuar recebendo pedidos e até continuarem no aplicativo. Essa é uma situação crítica que se percebe, nos comentários, e que causa bastante apreensão nos entregadores. Nos comentários surgem várias hipóteses, mas percebe-se que os entregadores não sabem como o aplicativo realmente funciona, o que fica claro na postagem 193, quando Ulisses se mostra preocupado com o bloqueio do aplicativo. Tais práticas não deixam de fazer parte da gamificação do trabalho, pois os entregadores precisam ficar logados muitas horas por dia para poderem continuar recebendo pedidos. É uma pressão e

insegurança constante que faz com que estejam disponíveis para o aplicativo por várias horas, acabando com a lenda da “liberdade” de trabalhar quando se quer. Nos comentários vários relatam de apreensão com a conta parar de tocar.

“Estou dizendo se atrapalha para tocar. Fiquei off-line sem querer e não está mais tocando” (Ulisses)

“O aplicativo é cheio de variáveis e inconstâncias. Sofri acidente semana passada e estou parado faz 1 semana. Não sei como vai ser quando eu voltar” (Ulisses)

#### 4.1.5 Bloqueio dos entregadores

*“Eu dependo das entregas para sustentar minha família. Alguém pode me ajudar a recuperar a conta por tudo que há de mais sagrado?”  
(Eduardo, um motoboy)*

Uma das formas evidentes do poder que as plataformas têm sobre todo o processo de trabalho é o bloqueio e o descredenciamento dos entregadores. Pelos relatos existem dois tipos de bloqueio, o formal (postagens 157, 168 e 245) e o chamado “bloqueio branco” (P127) onde a plataforma não bloqueia diretamente o entregador, mas simplesmente para de mandar pedidos. Se no caso do bloqueio formal já é difícil reverter a situação em função das dificuldades materiais de se fazer ouvir e ter um feedback do porquê foi bloqueado, no bloqueio branco não tem o que fazer para reverter, fica totalmente a critério da plataforma voltar a mandar pedidos. Uma reclamação frequente dos entregadores é que as plataformas bloqueiam com mensagens genéricas, sem comprovação, sem explicação e o entregador geralmente é surpreendido com a notícia. Bruno (2021) alerta que dentro da racionalidade algorítmica, há uma dimensão performativa que não só está preocupada em descrever e representar processos, mas que cria efeitos e produz realidades. É isso que acontece quando se percebe o efeito da ameaça constante de bloqueio e descredenciamento sobre a forma como os entregadores reagem entre si e com relação à plataforma.

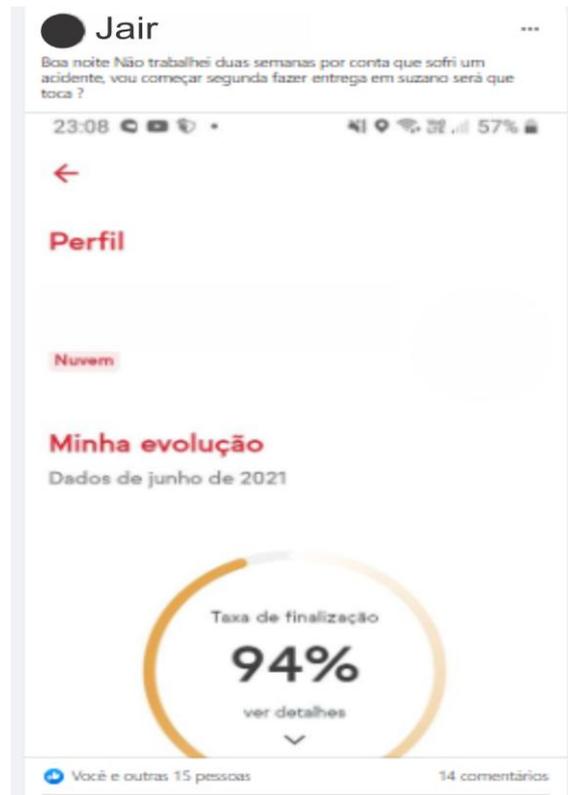


Figura 22. Postagem 153 com 16 curtidas e 14 comentários

Na primeira postagem (P153) desta seção, Jair relata outra situação comum entre os entregadores, a falta de informações. Os entregadores não sabem ao certo as razões que vão fazer o aplicativo tocar mais ou menos e criam teorias entre eles. Caso a conta tenha esfriado, é preciso ficar logado muitas horas por dia para “esquentar” a conta. Jair ficou duas semanas parado em função de um acidente e tem medo de que a conta tenha “esfriado” e ele sofrer o bloqueio branco do aplicativo. Um comentário que chama a atenção é de um entregador que escreve para *“ver as rotas aceitas, e finalizadas e ver a avaliação dos clientes para saber se vai tocar ou não”*, outro comenta que *“ficou parado por duas semanas e depois voltou a tocar normalmente”*. Esse medo de ser bloqueado/descredenciado também foi percebido por Antunes (2020) ao analisar o capitalismo de plataforma que faz os trabalhadores realizarem jornadas cada vez maiores, superiores a oito, dez, doze, ou quatorze horas por dia, recebendo remunerações baixas, arcando com os custos do trabalho e vivenciando demissões sem qualquer justificativa.

Quando chega o momento do bloqueio, o que se percebe, nas postagens, é que os aplicativos não avisam e nem dão oportunidade de

ampla defesa, simplesmente a conta é bloqueada sem um aviso prévio e o entregador se vê sem poder trabalhar. Após ser bloqueado é que ele tem que entrar em contato com o suporte para tentar reverter a situação, mas muitas vezes ele não é informado do motivo que motivou o bloqueio, o que dificulta a reversão. Na postagem 245, Adalberto informa que devolveu o lanche para o restaurante e avisou o suporte quando percebeu o valor do pedido na sua conta, mas, mesmo assim, no dia seguinte sua conta estava desativada. Ele reclama que não consegue falar com um atendente, só recebe mensagem automática e termina exclamando que sua conta era diamante e com 100% de avaliação. Vários outros entregadores também relatam situações semelhantes, mas um comentário que chama a atenção é de um deles que quando foi bloqueado, agendou com o suporte do aplicativo e foi informado que não fazia mais parte da parceria e não conseguiu reverter a situação, o que mostra a dificuldade que eles têm para conseguir se fazer ouvir e ter suas demandas atendidas.



Figura 23 - Postagem 157 com 29 curtidas, 16 triste, 7 força, 2 grrr e 79 comentários; Postagem 168 com 13 curtidas, 3 triste, 1 grrr e 26 comentários; Postagem 245 com 7 curtidas e 44 comentários

Na postagem 157 também se percebe que ter um bom histórico de pedidos, 3400 entregas feitas com 100% de avaliação, pouco importa para os aplicativos na hora de desativar uma conta, restando ao entregador somente o desespero retratado no comentário “*único trabalho que tenho, isso é a maior covardia. Sempre trabalhei correto*” (Jaime). Na postagem 168, Eduardo compartilha seu desespero e angústia ao exclamar “*eu dependo das entregas para sustentar minha família. Alguém*

*pode me ajudar a recuperar a conta por tudo que há de mais sagrado?”*. Nos comentários da postagem 168, vários outros entregadores se solidarizam com a situação e contam suas histórias de bloqueios, o que mostra que a situação vivenciada não é exceção. Um dos comentários explica que quando a plataforma bloqueia, não tem como reverter, e chama a atenção para golpes de pessoas que prometem desbloquear cobrando valores, um outro explica para arrumar um parente com CPF e fazer outra conta. Os estudos de Woodcock (2020), no Deliveroo, confirmam esses relatos e mostram a insegurança da condição dos entregadores que são desativados sem aviso prévio ou continuam cadastrados na plataforma, mas passam a não receber mais pedidos.

“Bom dia pessoal, tive minha conta desativada. Recebi uma informação dizendo que não era eu quem estava usando a conta e outra dizendo que eu dei entregue quando não conclui a entrega. As duas não são verdades pois eu dependo das entregas para sustentar minha família. Alguém pode me ajudar a recuperar a conta, por tudo o que há de mais sagrado?” (Eduardo – P168)

“hoje quando fui logar apareceu essa mensagem! Detalhe: era 11 da noite quando pintou uma entrega para uma comunidade, estava chovendo e eu conversei com o estabelecimento e decidi não entregar, devolvi o lanche a ele para que ele possa chamar o próximo motorista para fazer a entrega. Quando cheguei em casa eu vi que o valor da comida foi para minha conta, ai mandei mensagem para o suporte para explicar o que aconteceu e se isso implicaria na minha conta, eles mandam aquela mensagem padrão e fui dormir para trabalhar hoje. Não consigo falar com um atendente, só mensagem automática. Minha conta era diamante e taxa de 100%” (Adalberto – P245)

“Complicado saber que mesmo agindo de boa fé nós somos penalizados. Porque eu poderia ter retirado o pedido como área de risco e descartar, mas resolvi devolver o pedido.” (Adalberto – P245)

“Estava com 3400 entregas. Único trabalho que tenho. Isso é a maior covardia. Sempre trabalhei correto” (Jaime – P157)

**Orlando**

Pequeno desabafo:

Estou a 6 meses trabalhando com o aplicativo #iFood, e não é nada fácil, trabalhar cerca de 14 horas diárias, aguentar algumas humilhações sem falar o riscos, mas não devemos reclamar pois quem quer conseguir tirar um trocado tem que correr atrás mesmo. Enfim é uma luta diária atrás dos scores de boa avaliações pra conseguir se posicionar. Porém nós motoboys estamos no final da cadeia. Chegando em casa após um dia terrível e cansativo recebi a seguinte mensagem

"Atença: pedido nao entregue

Recebemos a informacao que um dos pedidos que voce retirou nao foi entregue. .

Evite problemas com a sua conta!"

Desde então a conta parou não chama mais, eu fiquei me questionando pois fiz todas as entregas certinhas nesse dia foram apenas 5 e não tem como ver quem foi o cliente que fez essa denúncia caluniosa, ai penso como uma pessoa pode ser tão mal caráter ao ponto de querer tirar vantagem encima de um lanche que custa menos de R\$20,00, pra ele é só uma mixaria, mas pra gente tem um impacto enorme, sou pai de família atualmente é minha única renda, e uma pessoa que não tem nem um pouco de respeito pelo trabalho do outro, é nem um pouco de empatia faz isso prejudicando alguém que nem conhece que nunca fez nada. O ifood tem o código de verificação mas não se aplica a todos os clientes, deixando uma falha para que esse tipo de fraude ocorra. Para as pessoas que estão fazendo isso se conscientize mais, não impacta só na sua vida mas de famílias inteira.

11 18 comentários 1 compartilhamento

Figura 24 – Postagem 127 com 12 curtidas, 22 comentários e 1 compartilhar.

Na postagem 127, Orlando relata uma clara situação de bloqueio branco, após receber uma notificação do aplicativo de que uma das

entregas feitas por ele não ocorreu, o que o Orlando nega, pois no dia fez apenas cinco entregas e todas elas foram finalizadas. Depois dessa notificação, ele parou de receber pedidos pelo aplicativo, sem ter sido suspenso ou desativado. Vários comentários confirmam a situação relatada e informam que aconteceu com eles também. Param de receber pedidos sem explicação, sem ter como abrir chamado, falar com atendente, solicitar mudança. A conta para e não retorna. Um comentário que chama a atenção é de um entregador que informa que só fez uma corrida em uma plataforma esta semana e que se não tivesse cadastro em outra plataforma estaria passando fome.

“Pequeno desabafo: estou há 6 meses trabalhando e não é nada fácil, trabalhar cerca de 14 horas diárias, aguentar algumas humilhações sem falar nos riscos, mas não devemos reclamar pois quem quer tirar um trocado tem que correr atrás mesmo. Enfim é uma luta diária atrás dos scores de boa avaliação para conseguir se posicionar. Porém nós motoboys estamos no final a cadeia. Chegando em casa após um dia terrível e cansativo recebi a seguinte mensagem.

“Atenção, pedido não entregue. Recebemos a informação que um dos pedidos que você retirou não foi entregue. Evite problemas com sua conta!”

Desde então a conta parou e não chama mais. Eu fiquei me questionando pois fiz todas as entregas certinhas. Nesse dia foram apenas 5 e não tem como ver quem foi o cliente que fez essa denúncia caluniosa.....”  
(Orlando)

Na próxima seção é discutida como a construção identitária dos entregadores também contribui para a geração do consentimento e aprofundamento do controle.

#### **4.1.6 Construção identitária como aprofundamento do controle**

E quantas vezes me peguei dentro de um capacete trocando ideias conversando comigo mesmo, fazendo piadas, cantando sozinho, conversando com Deus, fazendo planos... E as Lágrimas?... Quantas vezes você já chorou dentro dele? Quantas vezes você saiu de casa e botou ele na cabeça

preocupado se iria conseguir bater a sua meta para o seu sustento ou até mesmo voltar pra casa vivo? Só os motoboys entendem o que passamos dentro desse capacete em cima de nossas motos!!! Deus na frente e nós no vácuo! Nelson (um motoboy)

O final do século XX e começo do XXI acompanhou uma série de transformações no mundo do trabalho, com a diminuição da rigidez fordista e taylorista nas grandes fábricas da “era do automóvel” e o crescimento de empresas cada vez mais flexíveis e impulsionadas pela grande expansão informacional-digital. Os trabalhadores passaram a conviver, cada vez mais, com a informalidade, a flexibilidade e a terceirização (ANTUNES, 2020). Com essa nova condição do trabalho, será que o trabalho continua a ser central na vida das pessoas na contemporaneidade? Para Leidner (2006), apesar das transformações sociais que marcaram as últimas décadas, o trabalho ainda é uma arena para o autodesenvolvimento, um determinante do status, um criador de laços sociais e um formador de uma consciência. Percebe-se esse entendimento quando se observa os entregadores, pois o trabalho de entregador e motoqueiro faz parte da sua identidade social. Várias postagens e comentários exaltam a sua condição de motoqueiro e trabalhador e desmerecem trabalhos com carteira assinada, que são vistos como “escravidão”. É interessante notar que existe pouca identificação com as plataformas, mas existe uma ligação que os une e os faz se identificarem entre si e construir laços de solidariedade, o ser um “motoka”.

Postula-se que essa construção identitária está relacionada com o controle na medida em que contribui para o consentimento ao trabalho precário exercido. A identidade engloba uma gama de significados, muitas vezes paradoxais, como individualidade, história de vida e relações sociais que constituem a pessoa, além de um conjunto de significados relacionados a coletividade e padrões de identificação compartilhados (LEIDNER,2006). Dessa forma, o que se pode perceber é que eles não querem deixar de ser entregadores e motoqueiros e como o mercado está dominado pelas plataformas, eles acabam aceitando as condições

oferecidas e até brigam defendendo as empresas. Esta categoria está subdividida em dois aspectos que mais se destacaram e melhor retratam essa construção identitária. Foram analisadas postagens com conteúdos que ora exaltam uma masculinidade estereotipada, ora a identidade de pai provedor da família e postagens que exaltam a sua condição de entregador e motoqueiro.

#### **4.1.6.1. Masculinidade estereotipada**

Ao se explorar as relações de poder presentes nas dinâmicas de controle no trabalho, questões como classe, raça e gênero contribuem para a exploração e precarização dos trabalhadores ao reificar configurações sociais dentro das empresas. Leidner (2006) percebeu isso ao analisar que ocupações dominadas por homens que se utilizam da masculinidade como base para uma identidade de gênero. No caso dos motoboys, argumenta-se que sua construção identitária está fortemente ancorada em um estereótipo do masculino.

Uma das expressões dessa masculinidade estereotipada nas redes sociais são as postagens demonstrando suas motos e locais de trabalho. Em 2021, o inverno no Brasil foi bem severo com geadas e neve caindo em várias cidades, principalmente no sul do Brasil. Vários entregadores fizeram postagens na neve como a postagem 181 e 80. Em todas elas o contexto era de exaltar o “guerreiro”, o “brabo” e outros adjetivos que exaltam o homem que é capaz de vencer qualquer adversidade para trabalhar e na postagem 205 se exaltam os entregadores que trabalham no sol e na chuva.



Figura 25 – Postagem 80 com 11 haha, 39 curtidas, 2 espantos, 33 comentários e 2 compartilhamentos; Postagem 181 com 10 haha, 207 amei, 1400 curtidas, 11 força, 19 espantos, 96 comentários e 144 compartilhamentos; Postagem 205 com 2 amei, 136 curtidas, 2 força e 11 comentários

Nos comentários, vários entregadores colocam fotos na neve exaltando a força dos “motokas”. Um exclama que *“faça sol, faça frio, e sempre tem um motoboy na pista”*, um outro brinca que vai mandar currículo para o Papai Noel. Um entregador comenta que a foto prova o quanto os motoboys do Brasil estão preparados para encarar situações adversas e um outro vai na mesma linha de raciocínio e exclama que o verdadeiro profissional motoboy não mede sacrifícios para levar o pão para casa. Argumentamos que tais comportamentos acabam contribuindo para o consentimento dos trabalhadores aos regimes de trabalho impostos pelos aplicativos. Muitos trabalhadores de plataforma veem o trabalho como uma grande oportunidade e enquanto tudo corre bem e recebem seu dinheiro, não percebem que dependem somente de si mesmo, pois é esperado que assumam todo o risco (DOORN, 2021)

Também foram observados, em outros estudos sobre consentimento dos trabalhadores, o quanto existe uma ligação entre a motivação ao trabalho e o comportamento do trabalhador em resposta as práticas de controle das plataformas. Aqueles que dependiam unicamente da plataforma para gerar renda aceitavam melhor as práticas feitas e resistiam menos, enquanto outros que utilizavam a plataforma como um

bico ou renda extra tendiam a não aceitar as injunções das plataformas tão facilmente (WU et al, 2019). As expressões de homens exaltando qualidades “tipicamente” associadas ao masculino, como força, guerreiro e outras acabam sendo a expressão externa desse consentimento ao trabalho e defesa das plataformas.



Figura 26 – postagem 77 com 148 haha, 55 curtidas, 1 triste, 1 grrr, 1 força, 31 comentários e 84 compartilhamentos

Outra expressão de masculinidade presente nas postagens dos entregadores é a feita pelo Bruno, onde se exalta o homem que não precisa de ajuda para consertar sua moto. Ele é o homem que trabalha, que sustenta a família, que é mecânico etc. Nos comentários vários riem das postagens e reforçam o estereótipo com comentários de que “é *por isso que o Brasil não vai para frente*” e “*o brasileiro é despreparado e só sabe fazer uma função, prefere chamar um técnico a fazer*”. Outros se defendem argumentando que entregam comida não são mecânicos e outro confirma que “*nunca esticou corrente na vida, pois além de não saber fazer, não tem nem a chave*”.

As postagens 94 e 103 que exaltam a figura o homem provedor e pai de família. Elas indicam que é o homem quem tem o dever de manter a família e, de certa forma, contribuem para a condição de explorados que eles vivenciam. Na postagem 94, Jorge exalta a condição de pai e

relaciona essa condição a dar o real valor a cada entrega feita, o que os impulsiona a trabalhar mais é saber que tem que levar o pão para casa. Um outro exclama que vai colocar na bag que tem uma filha de 2 anos esperando em casa para que os carros não cheguem muito perto da moto dele. Os entregadores de comida da Austrália também tiveram essa introjeção dos valores das plataformas e passaram a se considerar como únicos responsáveis pelo seu sucesso e fracasso. Eles eram os patrões e qualidades como autonomia e flexibilidade eram exaltadas e valorizadas (VEEN, BARRAT & GOODS, 2020)

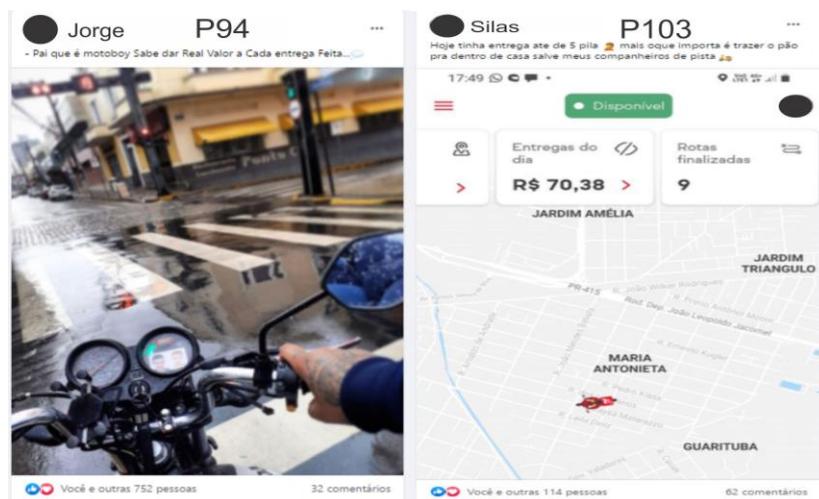


Figura 27 – postagem 94 com 94 amei, 2 força, 656 curtidas, 1 espanto e 32 comentários; Postagem 103 com 7 amei, 107 curtidas, 1 força e 62 comentários

Nas Filipinas, também se percebeu a construção de um imaginário por parte dos trabalhadores de plataforma que contribui para a geração do consentimento em três dimensões, a distinção, a transcendência e a flexibilidade (SORIANO, 2021). Na postagem 103, a conformidade face às condições de trabalho fica explícita com a escrita de Silas *“hoje tinha entrega até de 5 pila, mais o que importa é trazer o pão para dentro de casa”*. Nos comentários, vários concordam com ele e ainda reclamam daqueles que falam mal das plataformas. Um comenta que *“só no fim de semana que salva e que durante a semana fica todo mundo à toa, mas não pode sair para não perder a vaga”*. Alguns comentários são no sentido dos “motokas” se unirem e ficar pelo menos três dias com o aplicativo desligado para pressionar os aplicativos e reclamam de quem se contenta com R\$ 70,00 como na postagem. Um outro lembra que nas manifestações, só aparecem uns 5% dos “motokas” e que fica difícil

conseguirem mudar algo assim. Lembram também que o motoboy nunca passa fome, pois sempre tem uma pizzaria ou restaurante que paga pelo menos R\$ 70,00 e, portanto, eles não deveriam ter medo do aplicativo, enquanto outros rebatem que só quem tem família é que sabe que não pode deixar de ganhar dinheiro e que é fácil solteiro fazer greve.

A maioria dos entregadores são homens e, portanto, são raras as postagens de *motogirls*, mas quando elas postam, percebe-se que elas querem contar sua história e suas vivências como entregadoras. Elas demonstraram uma alegria e vontade ao autorizar que as postagens entrassem na pesquisa e houve até relatos de se sentirem valorizadas e honradas em poderem se expressar. Percebeu-se, nas postagens feitas pelas mulheres, alguns comentários dos colegas homens que demonstram situações claras de assédio. Tais práticas de assédio parecem estar relacionadas à masculinidade estereotipada identificada na construção identitária dos motoboys, podendo ser entendida como mais uma manifestação desse comportamento.

Nas postagens 15 e 130 as *motogirls* tiram fotos com roupas normais e com roupas de trabalho, Renata chega a escrever “*Quem vê close, não vê corre*” em uma clara alusão a se olhar a mulher pelo seu trabalho e pelo que ela deseja fazer, enquanto Adriana conclama as *motogirls* a se manifestarem nos comentários. Os comentários dessas postagens exaltam a beleza das mulheres com expressões como “gata” e “arrasou”. Para Adriana, algumas mulheres se manifestam informando onde trabalham, como no Maranhão, enquanto outras chegam a reclamar que Adriana pediu para as *motogirls* se manifestarem, mas a maioria dos comentários são masculinos. Um comentário machista chega a escrever “*Mais conhecidas como pererecas suicidas*”. A LPT estuda como combinações complexas de controle contribuem para variações de classe na experiência do trabalho e o quanto questões como xenofobia, racismo, preconceito de gênero e classe no local de trabalho contribuem para gerar hostilidade com relação à gerência e conflitos entre colegas de trabalho. (CROWLEY, 2014; QUILAN et al, 2020; HURTGEN, 2020; AKELLA, 2016).

O assédio no local de trabalho tem recebido atenção de pesquisadores por causa dos danos sobre os indivíduos e os custos organizacionais associados. Os alvos do assédio sofrem de doenças relacionadas ao estresse, de distúrbios do sono, ansiedade, depressão e até suicídio (QUINLAN et al, 2020). As entregadoras mulheres passam por dificuldades adicionais, como uma maior dificuldade de conseguir as melhores vagas destinadas aos motoboys fora dos aplicativos e acabam por terem menos oportunidade de trabalho e, dessa forma as únicas oportunidades de que dispõem acabam sendo os aplicativos. Na postagem 90, Denise chega a reclamar do preconceito que os entregadores sofrem no trânsito, principalmente as mulheres. Além dos comentários habituais de “linda” ou “guerreira”, outros comentários chamam a atenção pelas demonstrações de assédio, *“faz entrega da sua mudança aqui em casa”* e *“você pede um hambúrguer e vem um sonho”*. Uma outra *motogirl* faz um desabafo de que trabalha há 15 anos no ramo e confessa que o começo não foi fácil, mas que hoje ela é respeitada em sua cidade.

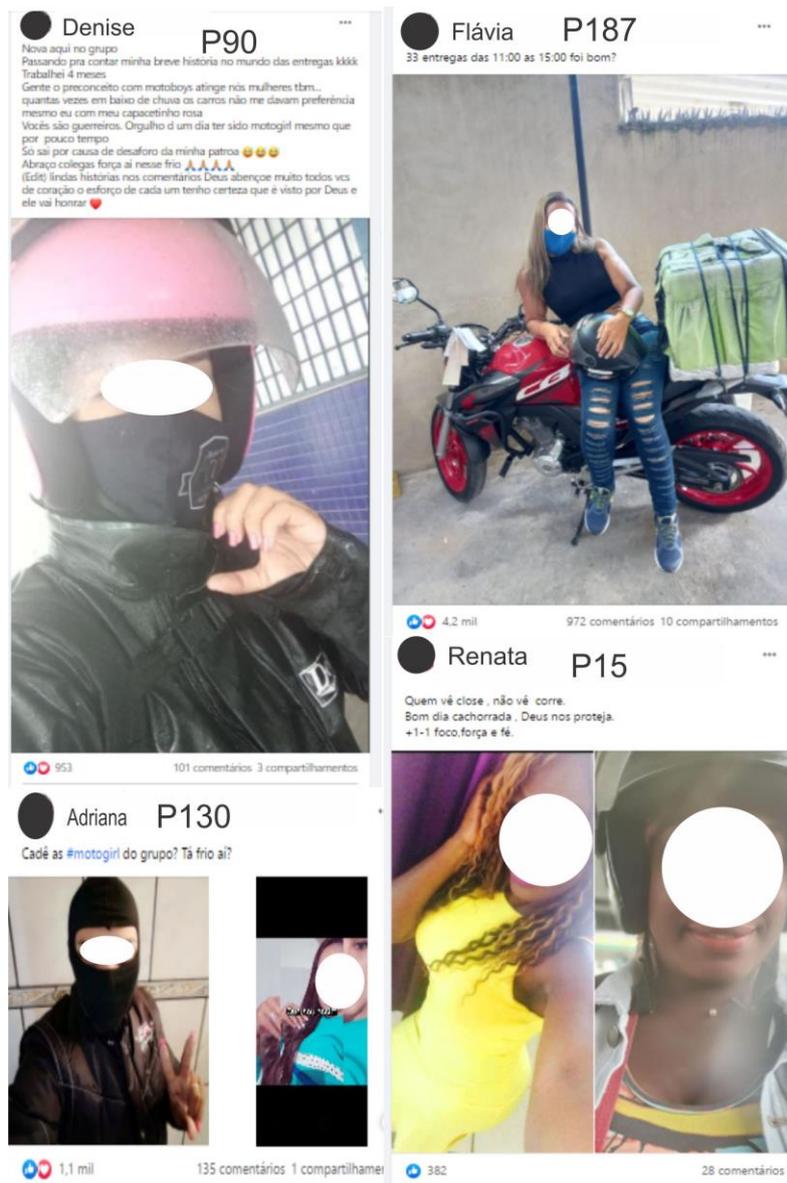


Figura 28 – Postagem 15 com 382 curtidas e 28 comentários; Postagem 90 com 191 amei, 5 força, 2 espanto, 753 curtidas 101 comentários e 3 compartilhamentos; Postagem 130 com 3 haha, 171 amei, 935 curtidas, 1 força, 5 espantos, 135 comentários e 1 compartilhar; Postagem 187 com 81 haha, 655 amei, 3400 curtidas, 1 triste, 5 força, 80 espantos, 972 comentários e 10 compartilhamentos

Já Flávia, na postagem 187 relata que fez “33 entregas das 11:00 às 15:00” e pergunta se foi bom? Vários homens desmerecem a mulher não acreditando na quantidade apresentada por ela com comentários do tipo: “Engana outro, teve cara que pediu 10 vezes seguidas”, “Eu sabia que mulher mentia, mas mulher motoboy, nem o mais mentiroso teria coragem de falar isso”. Várias mulheres se manifestam prestando solidariedade e uma delas chama a atenção ao colocar “Engraçado, porque o homem acha que mulher não faz 30 entregas, larga de ser machista, Eu faço

*umas 20 entregas por noite*”. Outros comentários tentam diminuir a conquista da mulher através do machismo. “*Não sei se as entregas foram boas, mas você é*” e “*Top, mas com você, eu pediria delivery todo dia*”.

“Minha cidade tem 30 mil habitantes. De dia tem 1 *motogirl* que entrega cosméticos. De noite só eu de mulher na rua trabalhando” (Denise)

#### 4.1.6.2. Profissão motoboy

Esta seção sintetiza a identificação dos *motoboys* e *motogirls* com a profissão de entregadores e com suas motos. A liberdade de dirigir pelas cidades do Brasil e ter ganhos maiores que a média no trabalhador periférico brasileiro anestesia as condições precárias de trabalho e o abandono por que passam em suas relações com os aplicativos. De certa forma, isso também foi observado em outras pesquisas sobre esses trabalhadores (WU et al, 2019; WOODCOCK, 2020; HEILAND, 2021; WOOD et al, 2019). Diversos fatores dificultam o aflorar de uma identidade comum e consciência de classe entre os trabalhadores de plataforma, como a competição entre eles, o fato de alguns trabalharem apenas para complementar renda, a existência de poucos locais físicos para encontro dos trabalhadores, o amadorismo, os vínculos com diversas empresas e plataformas diferentes e os recursos limitados para sobreviver a margem do sistema (GONSALES, 2020). A mudança tecnológica cria novos tipos de trabalho de arranjos laborais e desestabilizam a identidade através do trabalho, mas outras âncoras de identidade, como a comunidade se tornam importantes para essa construção (LEIDNER, 2009). Esse fato se torna mais evidente no caso dos entregadores, que dispersos espacialmente e sem um contato direto com a empresa que os controla, se voltam para a comunidade de outros entregadores para auxiliar na construção da identidade de “motoboy”, aqui expressa além de questões de gênero e de meio de transporte, já que abarca os entregadores de bicicleta. Como essa construção identitária ligada a tarefa e não a empresa se estabelece, merece outros estudos que vão além do escopo dessa pesquisa.

O humor é utilizado pelos entregadores em várias postagens e contribuem para a construção dessa identidade de forma leve e são utilizadas para expressar sentimentos e gerar reações nos outros entregadores e torna mais leve passar pelas dificuldades inerentes as condições de trabalho. A postagem 105 se destaca com 914 compartilhamentos. Na postagem 105, Eliseu pega uma foto que mostra quatro motoqueiros com roupas caracterizadas do Ifood (vermelha), Rappi (verde), um de roupa toda amarela e outro de roupa toda branca e faz uma brincadeira com o desenho dos Power Rangers, onde cada personagem tinha a sua cor. Além da clara ligação com os “guerreiros”, muito presente nos comentários de várias postagens, existe também a questão do herói que os Power Rangers personificam e que contribuem para a exaltação do motoboy herói. Nos comentários vários entregadores alguns brincam que “*não está fácil para ninguém*” e que “*vieram matar o monstro da fome*”.



Figura 29 – Postagem 105 com 1100 haha, 16 amei, 417 curtidas, 1 triste, 1 força, 3 espanto, 35 comentários e 914 compartilhamentos.

A postagem 72 valoriza a força dos motoboys e a capacidade de superar obstáculos e traz uma montagem com várias dificuldades, como cachorros, corona-vírus, blitz, assaltos e linha de pipa. Nos comentários os outros entregadores relacionam os obstáculos que eles acham pior, com destaque para os cachorros que correm atrás das motos e mordem os entregadores, buracos e óleo na pista que causam acidentes e linha de pipa que pode até provocar a morte. Na postagem 190 relata um dos obstáculos a profissão, que é o alto valor das motos e a dificuldade de se conseguir comprar ou financiar uma moto, sendo considerado uma grande vitória conseguir pagar as prestações e finalmente quitar a dívida. Nos comentários os entregadores discutem sobre as vantagens e desvantagens de comprar a prazo ou à vista. Enquanto muitos reclamam dos juros abusivos praticados no Brasil, outros argumentam que somente assim conseguem comprar uma moto e que com o trabalho conseguem pagar as prestações. Outro entregador escreve que com a demanda fraca de serviço, pagar as prestações é um desafio.



Figura 30 – Postagem 72 com 38 haha, 43 curtidas, 7 amei e 6 comentários; postagem 190 com 385 haha, 12 amei, 306 curtidas, 6 triste, 6 força, 1grrr, 1 espanto, 197 comentários e 51 compartilhamentos.

A postagem 35 e a 200 tratam de uma questão delicada dos entregadores, a solidão. Embora eles tenham trocas entre si nos pontos de maior movimento, enquanto esperam os pedidos ficarem prontos, na maior parte do tempo eles estão sozinhos, com seus pensamentos, se

deslocando pela cidade. A postagem 35, de forma mais humorística, e a postagem 200 retratam a mesma situação, o entregador imerso em seus pensamentos. As plataformas são desenhadas para incentivarem a competição e não a colaboração entre os trabalhadores e estarem sozinhos faz parte dessa estratégia. Eles são classificados como independentes e são impelidos a se sentirem como empreendedores relativamente atomizados e competindo entre si pelos pedidos (GRAHAM & ANWAR, 2020).

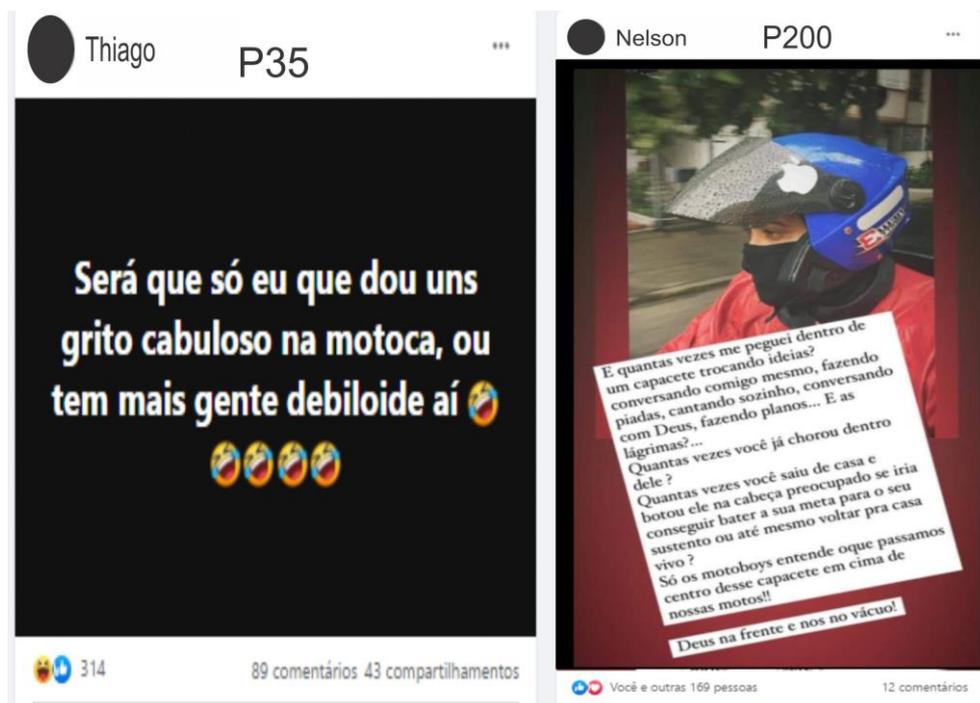


Figura 31 – Postagem 35 com 213 haha, 2 amei, 99 curtidas, 89 comentários e 43 compartilhamentos; Postagem 200 com 28 amei, 141 curtidas, 1 força e 12 comentários.

Nos comentários, vários entregadores se identificam e relatam suas experiências como *“fazer barulho de sirene para os carros saírem da frente”* e *“tem hora que eu brigo comigo mesmo, me mando calar a boca e aí falo que não vou calar”*. Muitos ficam felizes em saber que não estão sozinhos e que se achavam malucos ao fazer isso. Um outro exclama que *“já chorei muito sozinho dentro do capacete”*. Essa solidão experienciada pelas postagens foi percebida por outros pesquisadores ao estudarem trabalhadores de plataforma em Londres (WOODCOCK, 2020), entregadores de comida na Austrália (VEEN, BARRAT & GOODS, 2020), no Reino Unido e na Itália (TASSINARI & MACCARRONE, 2020),

motoristas do Uber e Didi Express na China (QI & LI, 2020; WU et al, 2019).

As postagens 21 e 211 foram algumas das mais criativas e retratam a vivência dos entregadores em forma de desenho. A postagem 21 mostra diversos desenhos com a pergunta “Qual motociclista é você?” Os três mais votados foram o esquecido, o valente e o pegador de multas, respectivamente e dizem muito sobre o trabalho dos entregadores. Outro que se destaca é o mecânico. Percebe-se elementos importantes para a vida deles, como dirigir na chuva, ter que consertar a própria moto e conviver com multas.

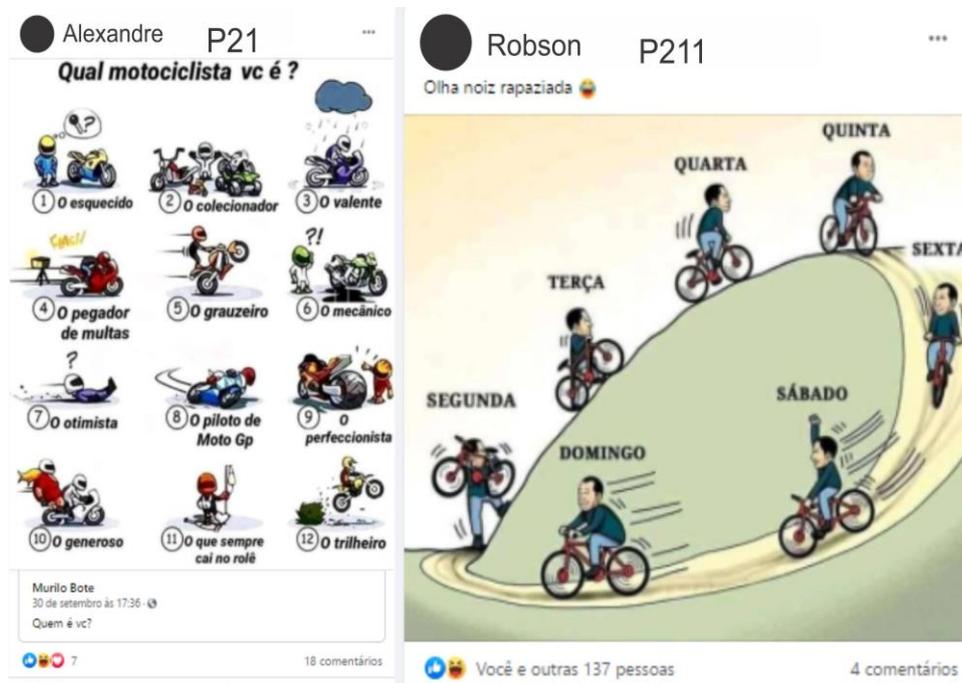


Figura 32 - Postagem 21 com 3 curtidas, 3 amei, 1 haha e 18 comentários;

Postagem 211 com 55 haha, 81 curtidas, 1 triste, 1 força e 6 comentários.

Já na postagem 211 a rotina dos entregadores é exposta ao retratar as dificuldades de se trabalhar durante a semana, onde os ganhos são menores e é preciso “subir a ladeira” para gerar renda, e nos fins de semana, a quantidade de pedidos aumenta e se consegue ganhar renda com mais facilidade, e é o momento de “descer a ladeira”. Um dos comentários que chama a atenção é de um entregador que enxerga a figura de uma outra forma, como eles têm que trabalhar mais nos fins de semana para gerar renda, eles têm que conviver com o abandono familiar e cobranças da esposa de que nunca está em casa. Essas relações que

são estabelecidas entre eles nas redes sociais criam vínculos de identidade entre eles, que contribuem para o consentimento ao controle, que não deve ser visto somente como algo entre a empresa e os trabalhadores, mas como uma rede de relações. O controle também deve ser visto como uma construção situacional do consentimento, no sentido de dar ênfase na natureza relacional do controle. As relações e laços sociais criados entre os trabalhadores contribuem tanto quanto as atividades laborais executadas (WOOD, 2018)

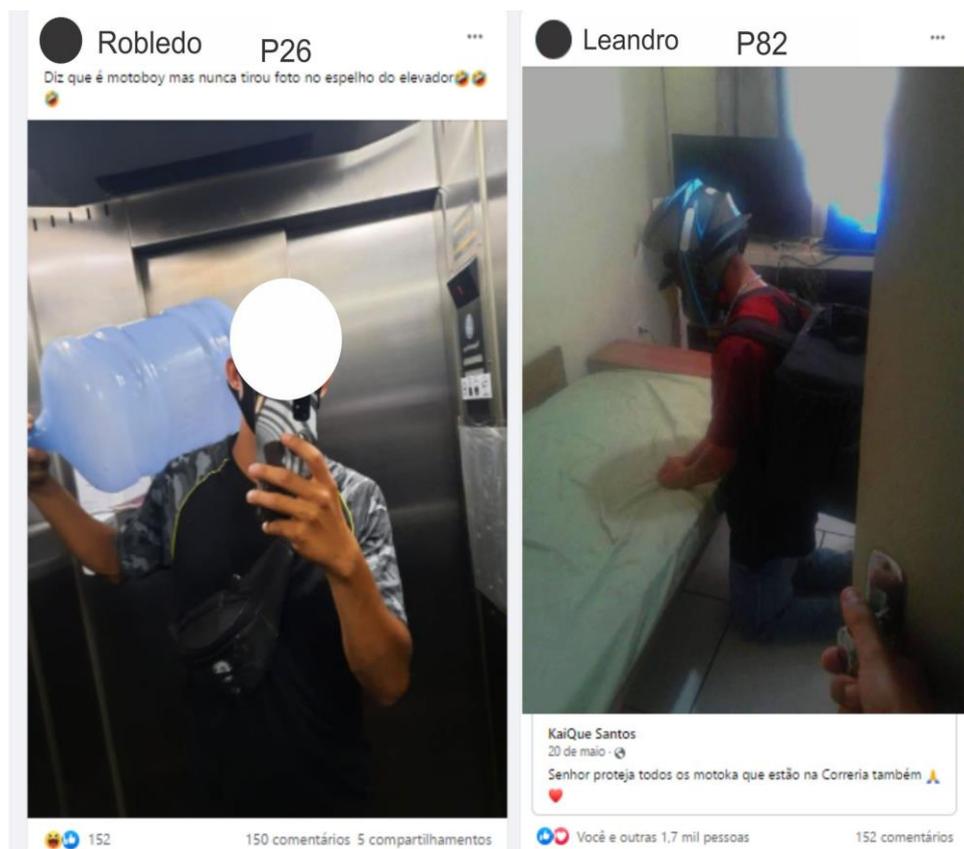


Figura 33 - Postagem 26 com 79 haha, 70 curtidas, 3 amei, 150 comentários e 5 compartilhamentos; Postagem 82 com 327 amei, 1 haha, 1300 curtidas, 17 força e 152 comentários.

As postagens 26 e 82 mostram fotos dos entregadores em situações distintas. Na postagem 26 mostra um entregador tirando foto no elevador ao fazer uma entrega e lança um desafio “*Diz que é motoboy e nunca tirou foto no espelho do elevador*”. Essa postagem gerou muitas respostas interessantes e vários outros entregadores colocaram nos comentários fotos deles no elevador, enquanto outros criticaram ter que subir com garrafão de 20 L, mas o comentário mais polêmico foi de uma pessoa que

diz que entregador de água não é motoboy, só de comida, gerando uma grande discussão com várias pessoas defendendo quem postou. A questão da religiosidade é tratada na postagem 82, mas ela permeia os comentários de várias outras postagens, remetendo a uma proteção divina e colocando améns e outros termos essencialmente de religiões católicas ou pentecostais. Leandro aparece ajoelhado rezando em seu quarto de capacete e bag de entrega. Nos comentários vários améns e congratulações e pedidos de proteção divina.

Diversas postagens nos grupos de entregadores evidenciam um debate entre a profissão de entregador de aplicativo ser um bico ou algo em tempo integral. As postagens 138, 202 e 239 evidenciam essa discussão através de pontos de vista diferentes. A postagem 239, pergunta se ter curso superior e entregar por aplicativo é vergonhoso, enquanto na postagem 138, Alan exclama que para ele ser motoboy não é um bico e sim uma profissão e Danilo na postagem 202 faz um desabafo e um desafio ao mesmo tempo ao exclamar para as pessoas que acham que ser motoboy é profissão de pobre. Eles ganham mais que a maioria dos brasileiros e que 90% deles tem orgulho e paixão pela profissão.



Figura 34 – postagem 138 com 31 amei, 232 curtidas e 24 comentários; Postagem 202 com 1 haha, 35 amei, 113 curtidas, 1 força, 55 comentários e 4 compartilhamentos; Postagem 239 com 10 haha, 42 curtidas, 1 espanto e 106 comentários.

Nos comentários a grande maioria dos entregadores exalta a profissão de entregador de aplicativo e de motoboy, com frases do tipo: “*vergonha é atrasar trabalhador*”, “*todo trabalho é digno*” e “*já trombei com vários formados nas entregas*”. Também vários trabalhadores que ficaram sem trabalho por causa da pandemia, confessam que viraram entregadores e pretendem voltar para suas profissões. Um entregador escreve que está pagando o segundo MBA com o dinheiro das entregas. Já outro exclama que trabalha há cinco anos como motoboy e não pretende sair além de ter muito orgulho do que faz. Dois relatos chamam a atenção, e um deles exclama que “*é um bico mesmo, pois a vida é perigosa, cansativa e ainda te tratam como um mendigo nos lugares que chega*” e outro exclama que “*pensam que motoboy é pobre coitado, sem estudo e passa fome*”, e afirma que ganha mais que muitos assalariados que se acham superiores a ele. Percebe-se nos comentários o quanto

eles sofrem com preconceitos e humilhações ao se relacionarem com outras pessoas, mas que se percebeu nos comentários dessas e de outras postagens o quanto a maioria deles têm orgulho de ser entregador e apesar das dificuldades não pensa em mudar de profissão.

Leidner (2009) explora a construção da identidade através da ocupação, ou tarefa, executada pelo trabalhador. Ele relaciona que quando o trabalho é visto como uma exaltação de qualidades pessoais, como a empatia para psicoterapeutas, racionalidade para engenheiros ou coragem para bombeiros, funciona para que o trabalho seja central para a identidade do indivíduo. O que se pode perceber, pelas postagens e relatos contidos nos comentários de diversas postagens dos entregadores, é justamente esta transferência que a ocupação exerce sobre eles. Qualidades como a coragem, o companheirismo, ser uma pessoa de família e livre para dirigir pela cidade são repetidos e exaltados e ajudam a construir este ideário. Argumentamos que essas expressões da construção identitária dos entregadores contribuem para o consentimento ao trabalho realizado, na medida em que superar as dificuldades calado passa a ser uma qualidade valorizada, e contestar a sua situação visando uma melhora social para todos os entregadores é visto e reforçado como um ato de fraqueza, de não querer trabalhar, de não suportar as condições impostas.

Na próxima seção, várias postagens trazem relatos da precarização do trabalho dos entregadores de comida por aplicativo.

#### **4.2. As experiências de precarização do trabalho**

A precarização é um fenômeno complexo que tem atraído a atenção de diversos teóricos ao longo do tempo e, portanto, cabe definirmos o conceito que iremos tratar neste estudo. A precarização será tratada como um fenômeno sociopolítico que se refere a arranjos salariais e condições de trabalho que se caracterizam por uma combinação de falta de proteção e poder, baixa renda, baixo nível de controle sobre as condições de trabalho, incerteza sobre o futuro e de carreira atreladas a uma vulnerabilidade social e econômica dos trabalhadores (ÖZKIZILTAN,

2020). O fenômeno da precarização do trabalho vai além do trabalho por plataformas e se estende a outras categorias, mas, quando se observa a literatura da LPT e do trabalho por aplicativos e plataformizado, percebe-se o quanto a tecnologia agravou esse problema, em alguns casos (ANTUNES, 2020; ANTUNES, 2021; GROHMANN, 2021; WU et al, 2019; WOODCOCK, 2020).

Esta seção foi estruturada para analisar alguns aspectos específicos da precarização ligados ao trabalho dos entregados por aplicativos. Primeiro foram analisados os gastos individuais inerentes ao trabalho, que estão todos a cargo do trabalhador, depois as questões dos acidentes muito presentes na vida deles e as vivências próprias de um trabalho precarizado.

#### 4.2.1 Gastos Individuais

Rapaziada, vamos combinar uma coisa, eu entendo a necessidade de cada um, mas fiz um cálculo, entre combustível e manutenção, salário, primeiramente, a gente não deveria receber R\$ 1.280, como muitas empresas estão pagando, vamos lá R\$ 1.560,00 fazendo assim você ter o adicional de periculosidade, R\$ 60 a diária. Com a alta da gasolina, o motoboy teria que receber ou 120 por semana de combustível, ou taxas serem a partir de 3 reais para perto até 2km, R\$ 5 até 6km, isso na realidade atual...mais uma coisa, motoboy não é tem só gasolina e manutenção. Paga aluguel como qualquer outra pessoa, paga luz, água, compra comida. Tô vendo muitos amigos rodarem só para manter moto e gasolina, e não obtendo muito lucro para si, então vamos mudar nossa realidade. Se hoje recebemos R\$ 2.500 no máximo livre para gente, teríamos que receber R\$ 3.500 a R\$ 4.000 todo mês. (Renato, um motoboy)

Para se ter uma visão geral sobre o trabalho dos entregadores não basta examinar somente o quanto eles ganham, é preciso também considerar os gastos que eles têm para conseguir esse ganho, principalmente em momentos de alta dos custos, como o que se vivencia em 2021 com inflação alta e aumentos sucessivos de combustível. Nas

postagens 04, 149 e 226, os entregadores analisam os custos e fazem perguntas para a comunidade.

Na postagem 04, Hugo faz uma análise detalhada destes custos e relaciona a gasolina, pneu, óleo, impostos, seguro e outros custos e reclama das diárias que os estabelecimentos querem pagar e das taxas que os clientes reclamam. Nos comentários muitos relatam dificuldades e alguns ganhos, como um que relata que ganhar R\$ 50,00 de diária mais R\$ 20,00 de gasolina trabalhando das 13:00 às 23:00. Outro escreve que no interior não tem taxa de entrega. Um comentário relata desamparo ao escrever que as vezes dá vontade de largar esta vida de motoboy. A questão dos gastos foi observada em outros estudos sobre trabalhadores de plataformas, além de terem que lidar com condições de trabalho precárias e jornadas extenuantes, precisam arcar com as despesas de compra (financiada) de veículos, celulares, manutenção e mochilas (ANTUNES, 2021; WOODCOCK, 2020; VEEN, BARRAT & GOODS, 2020)



Figura 35 – Postagem 04 com 70 curtidas, 9 amei, 16 comentários e 146 compartilhamentos; Postagem 149 com 1 haha, 1 amei, 27 curtidas, 6 triste, 33 comentários e 1 compartilhar; Postagem 208 com 3 haha, 4 amei, 26 curtidas, 42 comentários e 3 compartilhamentos; Postagem 226 com 4 curtidas e 29 comentários.

Na postagem 226, Douglas pergunta “*Quantos de gasolina gasta pra ganhar 4k (4.000,00) por mês?*”. Nos comentários alguns relatam seus custos. “*De 500 a 700 reais por mês, 140 de gasolina + 34 de óleo por semana (+-700 por mês)*”. Outros perguntam qual a melhor moto para “trampar” e várias respostas surgem, como, Biz 125cc, Fator 125cc, Pop 110 faz 50 km por litro um escreve, Honda 160cc com média de 40km por litro. Um comentário mais elaborado relata que “*se quer economia é melhor comprar moto com baixa cilindrada (Biz, Pop, Fan e outras), mas se quer conforto Bros 160, twist 250*”. A marca da moto é uma questão muito importante para eles e existem várias postagens deles com suas motos. Na postagem 149, William questiona o porquê de tudo aumentar e as taxas não aumentarem. Na postagem 208, Renato analisa os custos de ser entregador com os valores do salário mínimo, mais adicionais legais que eles têm direito como periculosidade e alerta para a necessidade de receber uma boa remuneração livre dos gastos (R\$ 3.500,00 a R\$ 4.000,00 mensais). Nos comentários, muitos reclamam que enquanto tiver gente se contentando com pouco essa realidade não vai mudar. Outro coloca a culpa nos entregadores que estão começando agora, “*arrumam uma moto e caem na pista*”. Um relata que “*estava ganhando R\$ 25,00 de diária mais R\$ 3,00 por entrega e teve que largar, pois estava voltando com menos de R\$ 50,00 no fim do dia*”. Um outro relata que a moto bateu o motor e o restaurante não ofereceu ajuda e ainda o mandou entregar de bicicleta. É muito difícil de se auferir o quanto os entregadores ganham em média, principalmente porque estas informações não serem fornecidas pelas plataformas, mas Filgueira & Antunes (2020), ao conversarem com alguns entregadores conseguiram relatos de entregadores que trabalharam sete dias seguidos, ficando online por 61 horas, no período e receberam apenas R\$ 212,00 em oito dias de trabalho. Eles chegaram a uma média de R\$ 936,00 para São Paulo e R\$ 1.100,00 para Salvador através de relatos de entregadores de bicicleta. Nessa mesma pesquisa, há relatos de entregadores que informaram diversas questões referentes ao trabalho, como que 77% deles têm jornadas diárias de seis a oito horas, 73% trabalhando de cinco



dizem que a polícia deveria ir atrás de bandido e não de trabalhador, que a polícia era para proteger e só serve para atrapalhar. Outros relatam que mesmo estando com tudo certo, evitam passar por “blitz” e pegam outro caminho se puderem. Outro concorda e escreve que eles procuram motivo para te multar mesmo estando tudo certo. Na postagem 174, Gerson mostra uma multa, que também é algo comum na rotina deles, em função de ficarem muitas horas por dia rodando pelas ruas das cidades. Vários entregadores relatam histórias semelhantes de multas que chegaram. Um relata que *“chegaram 3 multas para ele, uma de velocidade, outra por mexer no celular e outra por avançar o sinaleiro”* (sinal de trânsito), já outro relata que recebeu 12 multas.

#### 4.2.2 Acidentes de trabalho e violência

Galera, tome muito cuidado nas entregas. Infelizmente vacilei e bati a moto há 9 meses atrás. Estou louco para melhorar e voltar para as minhas Entregas naquele modelão. Hoje estou muito feliz em estar me recuperando. No meu acidente, eu quebrei 11 costelas, perfurei o pulmão, quebrei joelho esquerdo, quebrei fêmur esquerdo e fêmur direito em dois lugares, mas Deus colocou a mão em mim e me deu uma segunda chance de vida. Vitória está próxima em nome de Jesus. (Bira, um motoboy)

Os entregadores, ao trabalharem muitas horas por dia, estão sujeitos a acidentes de trânsito, quedas, alagamentos, doenças, violência urbana e outras. A situação é tão sensível entre eles que causa muita comoção nas postagens, gerando muitas interações. Veem-se postagens com centenas de comentários e reações e até 1100 compartilhamentos. Quando acontece um acidente é que os entregadores percebem quão precária é a situação em que se encontram, evidenciando a insegurança desses trabalhadores que se sentem desamparados (WOODCOCK, 2020). Eles sabem que não tem direito a nenhuma medida protetiva do trabalho, pois o trabalho por plataformas os transformou em prestadores de serviço sem direito a qualquer proteção legal (ANTUNES 2021)

Na postagem 61 Jeferson faz uma brincadeira com a situação escrevendo “4 meses de motoboy, 2 quedas, 2 multas kkkk, *continuem...*”, gerando uma onda de interações. Centenas de pessoas seguem as regras estabelecidas e retratam sua triste realidade utilizando o humor. “3 anos, 4 quedas, 2 multas”; “8 anos, já nem sei quantas quedas, multas vixi!!!”; “6 anos, 5 quedas, 19 multas”; “3 anos, 5 multas, 3 batidas, 2 quedas e motor feito 4 vezes”; “15 anos, 17 quedas, 4 UTI, 7 cirurgias, 4 fraturas expostas, 16 pinos e etc”; este último chama a atenção e vários interagem com ele o chamando de robocop e ele responde que o apelido dele é ciborgue. Um deles escreve que motoboy sem queda não é motoboy; embora seja uma postagem cujas interações recorrem ao humor, dá para perceber o quanto eles estão desprotegidos e expostos ao perigo.

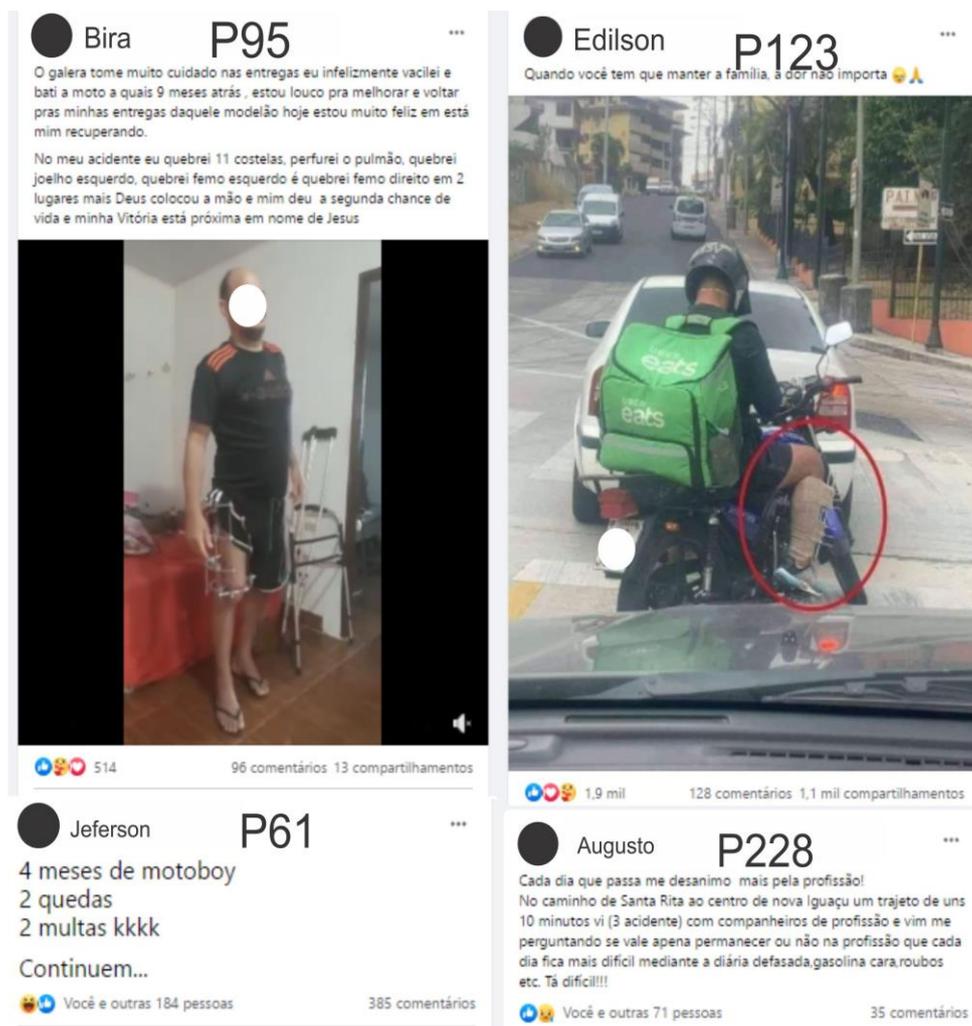


Figura 37 – Postagem 61 com 90 haha, 89 curtidas, 4 força, 2 espanto e 385 comentários; Postagem 95 com 2 haha, 69 amei, 318 curtidas, 7 triste, 115 força, 3

espanto e 96 comentários; Postagem 123 com 5 haha, 271 amei, 1300 curtidas, 68 triste, 205 força, 1 grrr, 13 espanto, 128 comentários e 1100 compartilhamentos; Postagem 228 com 58 curtidas, 14 triste e 35 comentários

Também é muito comum nos grupos postagens como a 95, onde o Bira, um motoboy acidentado, pede ajuda para a comunidade relatando dificuldades em função do afastamento do serviço.

“O galera tome muito cuidado nas entregas, eu infelizmente vacilei e bati a moto a quase 9 meses. Estou louco para melhorar e voltar para as minhas entregas daquele modelão. Hoje estou muito feliz em estar me recuperando. No meu acidente, eu quebrei 11 costelas, perfurei o pulmão, quebrei o joelho esquerdo, quebrei o fêmur esquerdo e o direito em dois lugares, mais deus colocou a mão em mim e deu uma segunda chance de vida e minha Vitória está próxima em nome de Jesus” (Bira)

Bira pede ajuda para a comunidade divulgando links do Tik Tok para fazer alguma renda. Vários entregadores se solidarizam com ele e prometem se inscrever e passar a frente o link dele e também contam sobre seus acidentes. Um dos grandes embates dentro das comunidades dos entregadores são sobre ter carteira assinada para ter direitos e proteções sociais ou não. No relato de Bira, percebe-se que mesmo quem paga o INSS por conta própria e, dessa forma, conta com alguma proteção social se vê desamparado pela burocracia estatal, pois mesmo nove meses após o acidente, ele ainda não conseguiu receber pelo INSS.

Augusto, na postagem 228, alerta sobre o quanto são comuns acidentes na profissão e o quanto isso o está desanimando. Nos comentários alguns relatam que também viram acidentes e vários afirmam que pensam em desistir da profissão. Uns comentam que a depressão é visível na classe porque o dinheiro mal dá para colocar comida na mesa. Eles argumentam que é a lei da oferta e da procura e mesmo sendo uma profissão arriscada têm muitos motoboys. Outro alerta que muitos trabalham só considerando o que ganham e esquecem os custos que estão todos caros. Por fim um comentário relata que todas as profissões estão de mal a pior.

“Meu INSS ia sair agora, mas foi cancelado. Vou ter que dar entrada de novo para receber. Não estou tendo renda e por isso estou divulgando TikTok. Quem puder ajudar eu agradeço” (Bira)

“Em breve estarei nas ruas de novo. Já estou há 9 meses acamado. Agora estou começando a me recuperar” (Bira)

“Em breve estarei andando, mas os ferros das pernas só daqui há 10 meses para tirar” (Bira)

A postagem 123 foi uma postagem que foi muito compartilhada (1100) e chamou a atenção dos entregadores, pois retrata um entregador pilotando sua moto ainda com ferros na perna fraturada. Ela foi respondida em vários grupos e dois nos deram autorizações. Nos comentários vários entregadores escrevem sobre seus acidentes e o que fizeram para sobreviver. Um deles relata que *“quebrou a tibia fazendo entregas e ainda estava com a placa na perna e a moto na oficina”*. Outra comenta sobre *“ter ficado em carne viva quando se acidentou e que só conseguiu ficar 1 semana parada e quando voltou a trabalhar e passava sobre paralelepípedos, tremia os braços e a dor era insuportável”*. *“Trabalhei com 15 pontos na perna, vi um cara trabalhando de gesso outro dia e ele me falou que não podia ficar sem trabalhar”*. Outro denuncia que *“está trabalhando até hoje com o antebraço fraturado”*. Outro escreve que já viu muitos entregadores trabalhando doentes. Chamam a atenção vários comentários exaltando a força do entregador, chamando-o de guerreiro, até que vem um comentário que traz: *“Está romantizando um bagulho destes? Tu acha legal um cara nestas condições trabalhando? Não tem nada de lindo nesta foto”*. O que se percebe nos comentários presentes nesta postagem é que dada a condição precária dos entregadores, eles não têm opção a não ser trabalhar mesmo sem condições físicas para isso. E, embora cause apreensão entre eles, o risco de acidentes parece normalizado na rotina dos entregadores e não é levado em conta quando se avalia a continuidade ou não na profissão.

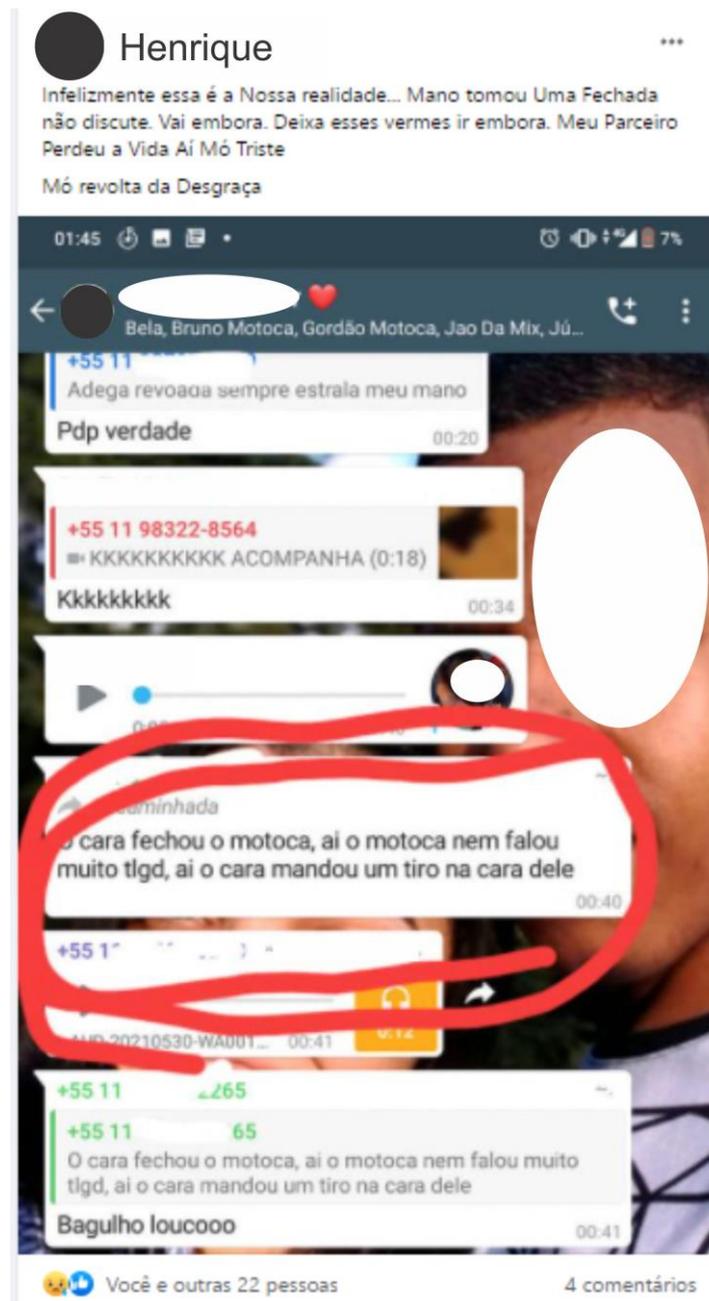


Figura 38 - Postagem 106 com 1 haha, 7 curtidas, 14 triste, 1 espanto e 4 comentários;

A questão da violência urbana é tratada na postagem 106, onde um entregador relata uma discussão no trânsito que acabou em morte do entregador. Nos comentários vários entregadores lamentam o ocorrido e narram já terem presenciado situações diversas de violência. Um entregador faz um comentário muito parecido com a postagem de ter presenciado uma discussão com um motorista em função de uma fechada no trânsito e quando retornou cinco minutos depois, o motoboy estava morto baleado. Woodcock (2021) também relata situações de violência

que entregadores da Deliveroo vivenciam em Londres, como roubo de motos e bicicletas, o que demonstra a situação de precariedade que esses trabalhadores se encontram, não só pela relação instável com a plataforma, mas em função dos riscos adicionais de pedalar e dirigir pela cidade.



Figura 39 - Postagem 43 com 5 haha, 432 curtidas, 63 amei, 4 força, 2 espanto, 2 grrr, 196 comentários e 23 compartilhamentos;

A postagem 43 traz Marçal sendo vacinado contra a COVID-19, ele agradece por ter tomado a primeira dose da vacina em um momento que a vacinação avançava lentamente no Brasil. Durante a crise pandêmica da COVID-19 várias cidades decretaram *lockdown* e fechamento de comércios e indústrias. Os entregadores foram uma das poucas profissões que não tiveram o privilégio de trabalhar em casa, pois era o trabalho deles que permitia que as pessoas ficassem em casa. Eles também observaram, em função do desemprego que cresceu, a concorrência aumentar e os lucros diminuírem, já que muitas pessoas se tornaram entregadores de moto e bicicleta. Nos comentários vários dão os parabéns e perguntam como ele conseguiu se vacinar. Ele explica que entrega medicamentos contra a COVID-19 e por isso pode se vacinar.

Muitos reclamam que nos seus estados a vacinação está lenta e outros escrevem que todos os motoboys deveriam ter prioridade na vacinação. Surgem várias postagens contra a vacinação e começam diversas discussões envolvendo religião e política.

“Estou na linha de frente. Entrego medicamentos para pessoas com COVID” (Marçal)

Na próxima seção são discutidas postagens que ilustram a condição de precariedade vivida pelos entregadores

#### **4.2.3 Relatos de um cotidiano precarizado**

Os entregadores por aplicativo passam por diversas vivências e situações que caracterizam a condição de precariedade em que se encontram. Baixos rendimentos, jornadas extenuantes de longas horas de trabalho, muitas vezes sem descanso semanal, sem férias, sem proteções sociais mínimas dadas a todos os trabalhadores e assumindo os custos e os riscos inerentes a profissão (ANTUNES, 2020;2021; WOODCOCK, 2021; WU et al, 2019; VENN, BARRAT & GOODS, 2020). As se analisar as postagens feitas pelos entregadores, muitas evidenciam essas situações que caracterizam a precariedade da sua condição de trabalho. Sejam os conflitos que surgem no relacionamento com restaurantes e clientes, nas jornadas extenuantes e na própria forma como o trabalho se organiza.

Conforme ressalta Woodcock (2020), há uma assimetria de informações muito grande entre os trabalhadores e as plataformas que controlam sua atividade. Quando o entregador recebe um pedido, sua escolha se limita a aceitar ou não o pedido e, tão logo o faça, ele é direcionado pelo GPS a ir ao restaurante por uma rota determinada e pelo tempo determinado pelo aplicativo. Quando chega, geralmente entra por um acesso separado e tem que esperar o pedido ficar pronto, retirar o pedido informando ao aplicativo e depois entregar ao cliente.

Na pesquisa foi observado que o relacionamento dos entregadores com os restaurantes é uma parte importante da rotina diária e gera alguns conflitos. Antes dos aplicativos, a relação entre eles era direta e vários entregadores trabalhavam, com contrato fixo, para um determinado restaurante. Hoje, mesmo com os aplicativos, vários entregadores alegam ter conseguido trabalhos fixos em restaurantes e utilizam os aplicativos nas horas vagas, o que, de certa forma, os ajuda a ter uma renda maior, já que os aplicativos são utilizados como renda extra.

Todavia, cabe destacar que com a nova relação de prestação de serviço autônomo que os aplicativos instauram, surgem conflitos referentes a responsabilização pelos dos erros cometidos. Na postagem 39, Everaldo questiona, em forma de pergunta: quando um pedido é entregue errado ou incompleto e o entregador precisa retornar ao cliente, quem arca com os custos da segunda entrega: o restaurante, o entregador ou o aplicativo? Esse fato foi percebido em outros estudos que retratam, em situações semelhantes, que os custos recaíram sobre os entregadores, que se veem sem poder de negociação para se negarem a arcar com esses custos (WOODCOCK, 2020; ANTUNES, 2020), o que revela a precariedade dessa forma de trabalho, na qual o ônus dessa natureza tem que ser integralmente assumidos pelo trabalhador.

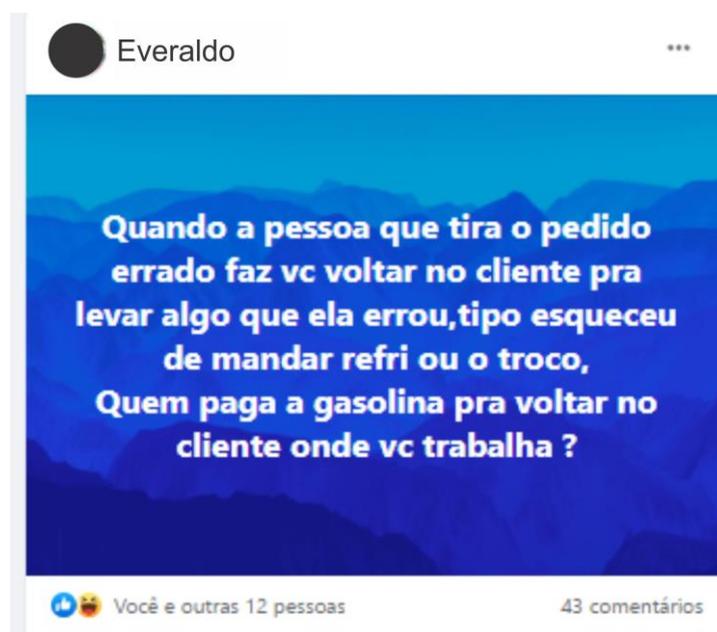


Figura 40 - Postagem 49 com 2 haha, 11 curtidas, 43 comentários

Nos comentários que acompanham a postagem, percebe-se que a prática é comum. Muitos argumentam que deveria ser paga a outra taxa de entrega e que este ônus recairia sobre o atendente que errou, já que quando é o entregador que erra, ele tem que retornar ao cliente para levar o que faltava sem receber nada, mas o que se observa pelos comentários é que esse custo extra de levar ao cliente recai sobre o entregador. Um comentário que chama a atenção é de um dono de restaurante, com ameaças, de retaliações aos entregadores falando que se pagasse a taxa extra, iria passar a cobrar tudo dos entregadores, como quando a pizza virasse, ou esquecesse a máquina, por exemplo.

Outro conflito com os restaurantes aparece na postagem 4, que trata do tempo de espera para que os pedidos fiquem prontos. Relatos como o de Angelo que esperou duas horas em um Mcdonalds para retirar o pedido são comuns. Quando o motoboy recebe o pedido pelo aplicativo ele precisa se dirigir para o restaurante via GPS do aplicativo, ao chegar informa ao aplicativo e aguarda o pedido ficar pronto, o que pode demorar muito ou pouco. O problema se agrava quando os restaurantes fazem grandes promoções, pois os pedidos demoram mais tempo para ficarem prontos, gerando um congestionamento de entregadores esperando do lado de fora. Quando o entregador chega ao restaurante, geralmente ele é orientado a entrar pela porta dos fundos e há uma troca de números de pedido, aspecto destacado pelos estudos de Heiland (2021) que destacam a gestão do espaço e do tempo como centrais para o entendimento do controle exercido pelos aplicativos, sobre os entregadores. As plataformas estabelecem contratos com restaurantes em pontos previamente definidos nas cidades e, também, determinam as áreas de entrega a partir dos quais esses restaurantes podem receber pedidos, por exemplo, 3 km em torno do restaurante, mas em dias de muito movimento, em que há um excesso de pedidos, ela automaticamente pode modificar o processo de trabalho alterando o espaço. Da mesma forma, a plataforma atua sobre os entregadores criando espaços específicos para eles atuarem (ver OL), ou mesmo alterando as remunerações em função do dia, das condições climáticas e da relação entre números de pedidos e de entregadores de uma

determinada região, tudo feito de forma automatizada pela gestão algorítmica do aplicativo, sem intervenção humana direta (HEILAND, 2021).

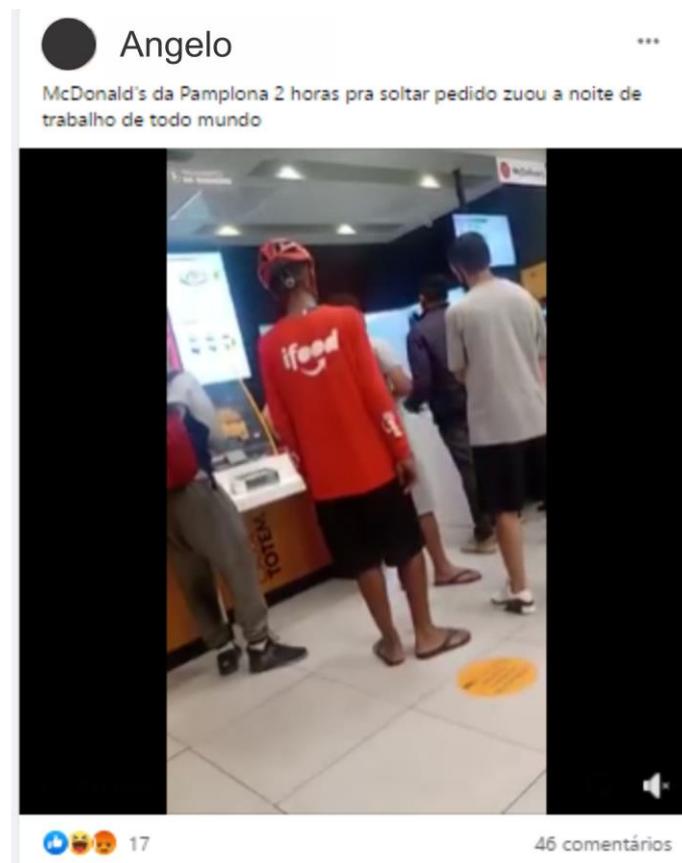


Figura 41 - Postagem 232 com 5 haha, 9 curtidas, 5 grrr e 46 comentários

Nos comentários da Postagem 232 são observados vários relatos que mostram ser esta uma prática comum na rotina deles. Existem relatos parecidos em Petrolina, Belo Horizonte, Rio Grande do Sul de esperas de uma hora, duas horas. Alguns relatam que restaurantes famosos como Mc Donalds e Burger King são um “sofrimento”. Um comentário chama a atenção sobre as promoções que os restaurantes fazem e não tem condições de atender à alta da demanda para preparar os pedidos e como isso impacta nas entregas e no tempo de espera dos entregadores gerando às vezes dezenas de entregadores esperando o pedido ficar pronto. Veen, Barrat & Goods (2019) também receberam situações semelhantes de entregadores de comida na Austrália que precisavam esperar 20, 30, 40 minutos para os pedidos ficarem prontos e ficavam

angustiados com a demora, pois os ganhos não eram proporcionais ao tempo gasto nos pedidos

Outro conflito presente no trabalho dos entregadores é na relação com os clientes. Essa relação foi estudada em várias pesquisas que apontam para a questão do trabalho emocional como forma de controle, através da instrumentalização das emoções dos trabalhadores (HOCHSCHILD, 1983; BROOK, 2013; BAILE & LÉNÉ, 2013; IKELER, 2016). Uma das formas de controle sobre os entregadores que as plataformas se utilizam é a avaliação feita pelo cliente que impacta na qualificação do entregador e na expectativa de receber pedidos futuros ou mesmo permanecer na plataforma, esta é uma relação que não deve ser desprezada e que também não é isenta de conflitos. A forma como esta relação é gerenciada pela plataforma é feita para que a interação seja mínima, limitada a entregar a comida, alguns cumprimentos e formalidades (WOODCOCK, 2020). Mas, mesmo com essa interação mínima, os entregadores ainda são avaliados e classificações conforme a avaliação dos clientes.

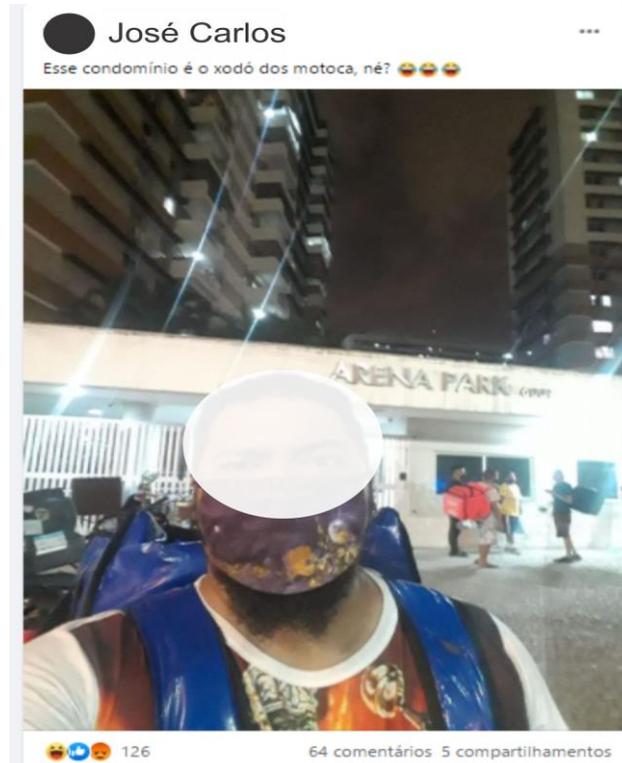


Figura 42 - Postagem 05 com 64 haha, 39 curtidas, 21 grrr, 1 força, 1 espanto, 64 comentários e 5 compartilhamentos

Pôde-se perceber, no campo, os problemas que os entregadores enfrentam no trato com os condomínios e clientes. Postagens sobre esse tema geraram muita interação com diversos comentários e curtidas como na postagem 5, onde Jose Carlos denuncia um condomínio que cria dificuldades para a entrega de mercadorias de forma irônica: “*Esse condomínio é o xódo dos motocas, né?*”. Além de várias interações feitas por outros entregadores, os comentários são de revolta e ódio contra este condomínio e outros semelhantes. Também existem relatos de espera de 30 minutos a 1 hora para ser liberada a entrada do entregador. Alguns comentários exortam os entregadores a recusarem entregas nestes condomínios. Essas dificuldades impactam o trabalho dos entregadores, pois o tempo de espera é tempo ocioso não pago pela plataforma e na avaliação do cliente, pois quanto maior a demora, maior o risco de receberem uma avaliação negativa; e no estresse causado pelos dois fatores anteriores. Os entregadores são remunerados em um sistema similar ao “por peça”, que no caso dos entregadores é por entrega feita e finalizada e, portanto, qualquer situação que o faz perder tempo é prejudicial para ele. Quando se observa que eles trabalham 8, 10, 12 ou até 14 horas por dia, deve-se atentar o quanto desse tempo é ocioso e o quanto é efetivamente remunerado (ANTUNES, 2020).

A postagem 118, retrata um conflito comum relacionado aos entregadores terem que subir nos prédios para completar as entregas. Gilson alerta que “*entregador não é garçom e por isso não é obrigado a subir nos prédios, a não ser que o cliente seja idoso, cadeirante ou esteja impossibilitado de descer*”. Este é um conflito que não costuma ser percebido pelo cliente.

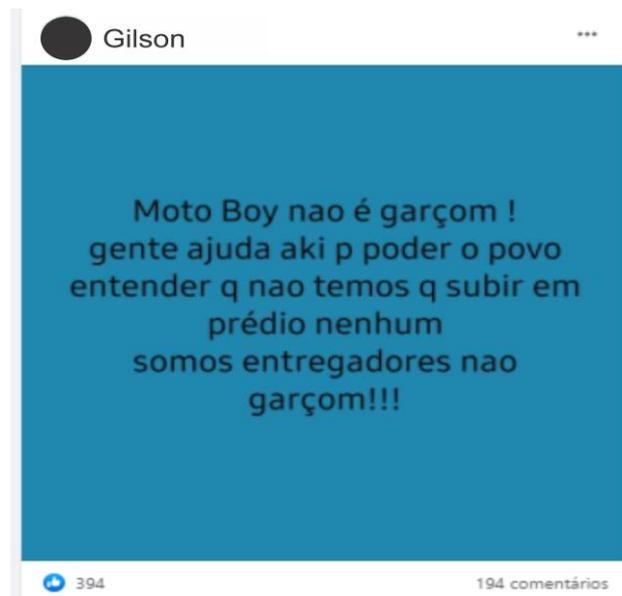


Figura 43 - Postagem 118 com 9 haha, 8 amei, 375 curtidas, 1 grrr, 2 espantos e 194 comentários.

Nos comentários relata-se que correios, contas e entregas não sobem, que tem lugares que não tem elevador e precisa subir com a bag que às vezes está pesada, com outros pedidos nela, que tem condomínios que moto deve ser estacionada na portaria e andar aproximadamente um quilômetro até o prédio e, principalmente, caso a moto esteja na rua e seja roubada, o prejuízo é somente do entregador. Mas a questão de subir ou não nos prédios não é consenso entre eles e vários relatos são de que não veem problema em subir nos prédios, talvez porque já tenham incorporado essa atividade como parte de seu trabalho de entregador. Woodcock (2020) também relata o medo do roubo das motos e bicicletas em trabalhadores do Deliveroo em Londres. Um relato que chama a atenção é o de um entregador que diz que sobe porque o cliente pode dar *dislike* e prejudicá-lo. Esse relato mostra o cerne dos estudos da LPT ao mostrar o controle sendo assimilado pelo trabalhador que passa a se comportar como a empresa deseja sem precisar de supervisor, em um panóptico algorítmico, com o medo de uma punição que não necessariamente virá. O risco da avaliação ruim ou do descredenciamento molda o comportamento dos entregadores e contribuem para o estresse emocional a que eles estão expostos (WOODCOCK, 2020).

A literatura da LPT, que iniciou seus estudos no contexto das grandes fábricas capitalistas, teve que alterar e incorporar novas conceituações quando foi transportado para o setor de serviços, onde a interação entre trabalhadores e clientes é direta. O conceito de trabalho emocional nasceu dessa necessidade e se junta à força de trabalho e a produção de valor no processo de produção capitalista e enfoca como diferentes emoções são apropriadas, valorizadas e controladas no processo de criação de valor (BROOK, 2013). Ao trazer esses conceitos para o cotidiano dos entregadores, percebe-se que é no trato com os clientes que ele se manifesta mais patentemente. Os entregadores buscam manter um bom relacionamento com os clientes para receberem boas notas pela plataforma.

Neste sentido, Maurício lança um post interessante (Postagem 65) ao exortar os motoboys a falarem sobre a relação com os clientes e, de certa forma, sintetiza os aspectos positivos e negativos dessa relação. Um dos destaques dessa postagem são os 235 comentários que mostram o quanto esse assunto é sensível aos entregadores.



Figura 44 – Postagem 65 com 49 haha, 104 curtidas, 2 amei, 2 triste, 1 grrr, 1 força, 233 comentários e 60 compartilhamentos.

Nos comentários percebe-se que os maiores conflitos são aqueles que geram “prejuízos” de tempo para o entregador. Há relatos de clientes que querem dividir no cartão com várias pessoas, pessoas que chegam no portão e voltam para pegar o cartão, que não atendem o interfone e que demoram para descer, outros que perguntam se é dinheiro ou cartão (sendo que na compra pelo aplicativo você já faz esta opção) e, depois, que vão procurar onde está o dinheiro ou o cartão e um relato também recorrente é que o motoboy buzina, liga várias vezes e o cliente não atende e aí quando atende ainda diz “*ah! É você*”. Outra queixa recorrente é com casas sem números ou ruas com números trocados (sem ser sequencial). Outro relato interessante é sobre cachorros, seja de cliente que não o prende, ou mesmo de rua que correm atrás das motos e bicicletas. Outras situações que acontecem, e que chamam a atenção nos comentários, são de clientes que não agradecem, nem dão boa noite, “*parece que somos invisíveis*” e outro é de clientes que tentam dar golpe nos entregadores pegando o lanche e posteriormente informando a plataforma que o lanche não chegou. Esse é um problema tão recorrente que conta com postagens próprias e muitos comentários a respeito. Por fim, de acordo com Wood et al (2019) uma das facetas do controle algorítmico exercido pelas plataformas são os sistemas de classificação e reputação que impactam na reputação dos trabalhadores. É uma modificação no controle exercido sobre os trabalhadores, que não contam com uma supervisão direta, mas que estão submetidos a uma lógica do cliente, pois são eles que ditam, através de suas avaliações, a reputação dos trabalhadores (WOOD et al, 2019).

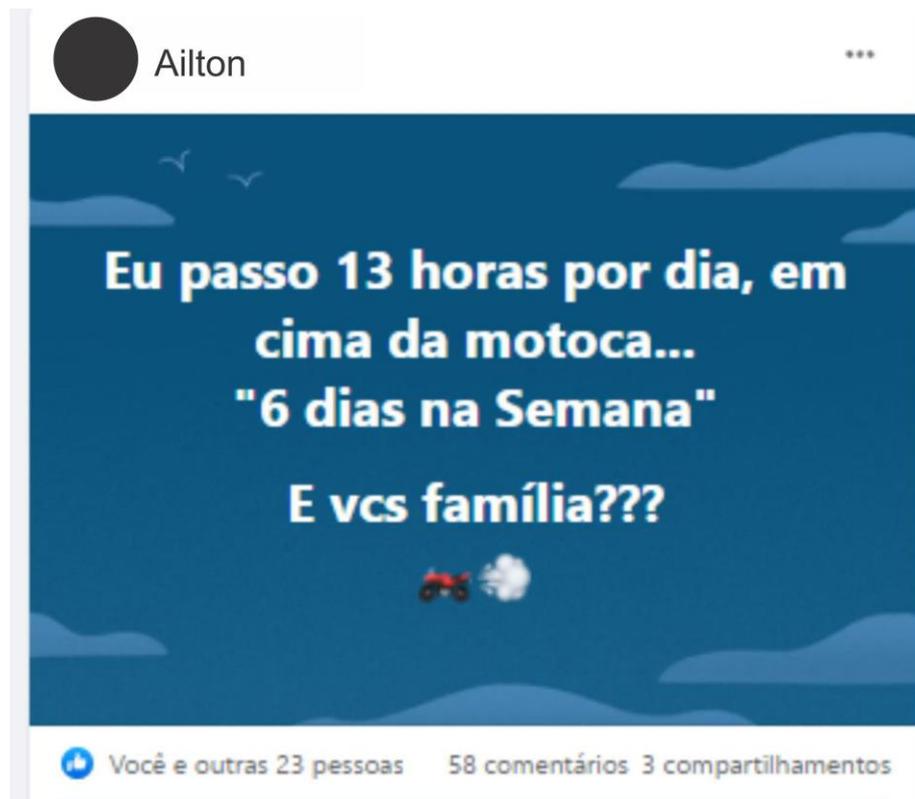


Figura 45 - Postagem 53 com 24 curtidas, 53 comentários e 3 compartilhamentos

Na postagem 53, Ailton faz uma postagem interessante ao trazer a sua rotina de trabalho. Os comentários retratam a situação de precariedade que os entregadores passam, com relatos de 13, 14 e 15 horas por dia e um entregador que relata já *“ter trabalhado 20 horas por dia e informa que tirava cochilo na rua, para não ter que voltar para casa”*, já um outro entregador diz que *“a maior jornada foi de 13 horas e 800 km em um dia”*. Os relatos de jornadas extenuantes de até 14 horas diárias de trabalho também foram percebidos em Londres (WOODCOCK, 2020), em São Paulo (FILGUERAS & ANTUNES, 2020) e na China (Wu et al, 2019).

A postagem 75 causa muita discussão entre os entregadores. Sandro posta a foto de um senhor de idade às 23:00 hs em São Paulo fazendo entregas de bicicleta e ainda complementa que se sentiu um lixo vendo isso em função da tragédia social que alcança o Brasil



Figura 46 - Postagem 75 com 637 curtidas, 303 triste, 31 força, 8 grrr, 5 amei, 1 espanto e 148 comentários

Além de várias pessoas revoltadas nos comentários, outras começam a naturalizar a situação com respostas do tipo: *“Vai ver que o cara é aposentado e gosta de trabalhar”, “tem idoso que não sabe descansar, fica até doente”, “eu conheço uns 5 aposentados que trabalham com entregas para complementar renda”, “agora o cara trabalhou a vida toda e não guardou dinheiro para se aposentar e a culpa é do governo?”* ou *“isso não tem nada a ver com o país. Temos um mundo a conquistar”*. A grande maioria responde prontamente a esses comentários, alguns ironizando *“vai lá então e conquista o mundo de bicicleta aos 70 anos”* e *“o problema é romantizar isso e achar lindo o senhor que devia estar descansando ou fazendo um hobby”*. O próprio Sandro responde:

“Não é isso irmão. O amigo que tirou a foto disse que o coroa esta desde cedo trabalhando. Eu não sei qual a sua situação, mas creio que não seja de estar ali por esporte e sim por necessidade” (Sandro)

As postagens 36 e 66 trazem críticas a situação dos entregadores ao trazer uma reportagem que fala dos baixos ganhos auferidos por eles na profissão e uma montagem que relaciona o entregador de comida com a escravidão.

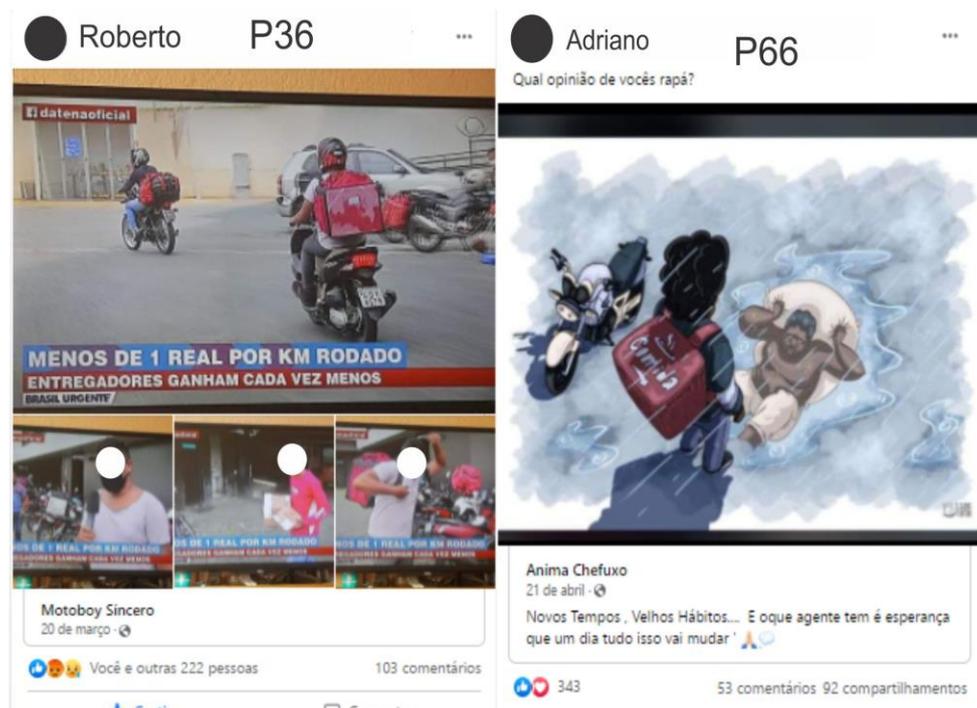


Figura 47 – Postagem 36 com 1 haha, 138 curtidas, 46 grrr, 36 triste, 1 força, 1 espanto e 103 comentários ; postagem 66 com 6 haha, 271 curtidas, 56 amei, 5 triste, 3 força, 2 grrr, 53 comentários e 92 compartilhamentos.

Como em outras postagens, com tons mais críticos, os comentários se transformam em discussões entre aqueles que defendem e os que criticam a profissão. Um entregador manda “*capinar um lote e complementa que se fosse ruim, não teria tanta gente querendo*”, outro reclama que “*é só desligar o app, pois ninguém colocou uma arma em sua cabeça*”. Outros comentam que tem orgulho da profissão e não a trocariam por outra, enquanto outros demonstram um desalento com a situação em que se encontram e comentam que estão esperando aparecer algo melhor para sair das entregas, que os ganhos estão muito baixos, outros afirmam que querem largar, mas em função de terem

família e dívidas, se veem presos às entregas. Um entregador faz uma denuncia *“já pediu lanche por aplicativo recentemente? Todos eles aumentaram as taxas e a mais de 2 anos não aumentam para os entregadores”*.

A postagem 141 traz o piso salarial de um entregador com carteira assinada com os benefícios legais inclusos, como periculosidade, refeição, cesta básica e podendo ter moto da empresa ou aluguel da moto caso seja do entregador

MOTOBOY MENSAL CLT LIQUIDO	
R\$ 1.373,42	Salario Base
R\$ 412,03	Periculosidade 30%
<b>R\$ 123,61</b>	<b>INSS 9% DESCONTO</b>
	<b>MOTO BOY</b>
	<b>MOTO DA EMPRESA</b>
	<b>REFEIÇÃO</b>
	<b>CESTA BASICA</b>
<b>R\$ 1.661,84</b>	<b>Valor LIQUIDO 220h</b>

Figura 48 - Postagem 141 com 6haha, 3amei, 38 curtidas, 1 triste, 5 grrr e 82 comentários.

A maioria dos comentários são no sentido de achar que não compensa e vem acompanhado de comentários do tipo, *“Eu ganho mais entregando marmita”*, *“Não me leve a mal, mas faço isso por semana, acho que não compensa”*. Outros já lembram que ter carteira assinada é acompanhado por benefícios como FGTS, INSS, férias, segurança em caso de acidente, mas são logo rebatidos com o comentário que o entregador pode pagar o INSS e fazer uma reserva no lugar do FGTS. Essa questão de muitos entregadores não quererem carteira assinada e

os direitos conquistados pelos trabalhadores ao longo de muitos anos de luta foi um achado da pesquisa inesperado e que mereceria pesquisas mais aprofundadas para saber as causas reais por trás dessa posição.

Na próxima seção são analisadas postagens que trazem opções ao trabalho por aplicativos, mas que demonstram também uma situação de precariedade no mercado de trabalho dos entregadores.

### **4.3 Possibilidades de resistência ao trabalho nas plataformas**

Categoria básica da LPT, a resistência ao controle e dominação do capital sobre os empregados faz parte dos estudos desde Braverman (1974-1998). Diversas estratégias foram sendo desenvolvidas nas empresas para a ampliação do controle e conseqüente diminuição da resistência. A separação entre a concepção e a execução do trabalho, o *deskilling*, era um dos principais fatores, junto com medidas coercitivas, punições, bonificações e desarticulação sindical (BRAVERMAN, 1974-1998). Hoje, questões como subjetividade, cultura e poder (EZZY, 1997), construção de identidades adequadas ao processo de trabalho (ALVESSON & WILLMOTT, 2002) e mecanismos relacionados a identidade, subjetividade e autoestima dos trabalhadores (LEMOS, SILVA & SERRA, 2020) são considerados dentro do processo de trabalho, do controle sobre a força produtiva, na geração do consentimento e na produção da resistência.

O que se percebe nos entregadores são as dificuldades práticas e ideológicas para conseguirem se organizar minimamente para poderem lutar por melhorias nas condições de trabalho e mesmo de se fazer representar junto às empresas de aplicativo. Há também uma descrença com os sindicatos que são vistos como exploradores dos trabalhadores. Essa descrença com a representação sindical formal foi percebida em outros trabalhadores precários, na contemporaneidade (TAYLOR & MOORE, 2015).

Mas esse cenário tem mudado e manifestações e lutas estão conseguindo ser organizadas e atingir resultados. As redes sociais têm sido um importante elemento que vem sendo utilizado para a organização

dos trabalhadores e para marcar manifestações. Além disso, surgem diversas iniciativas com o uso da tecnologia para ajudar na organização dos trabalhadores e até na construção de plataformas cooperativas sob controle dos trabalhadores (GROHMANN, 2021; SRNICEK, 2021;).

Esta seção foi organizada de forma a contemplar as postagens dos entregadores sobre quatro aspectos: a solidariedade, as manifestações, os sindicatos e o uso do humor como forma de resistência e denúncia das condições de trabalho.

#### 4.3.1 Formas de solidariedade

Aí rapaziada, principalmente essa galerinha nova emocionada que anda a mil por hora para agradar patrão. Não vale a pena botar a vida em risco por causa de patrão. Não tem 15 dias que sofri um acidente, voltei a trabalhar e hoje no final do expediente fui mandado embora, pois estava em último do ranking de entregas.... (Sidnei, um motoboy)

Uma questão central nos estudos da LPT, desde Braverman (1974-1998) foi o nascimento da solidariedade e a construção de uma consciência de classe nas fábricas e que isso era muito importante para a organização dos trabalhadores e para a composição da resistência ao controle imposto pelo capital. Apesar das dificuldades inerentes ao trabalho das plataformas que propositalmente são construídos para dificultar a comunicação entre os trabalhadores (GROHMANN, 2021), pode-se perceber, ao analisar as postagens, que existe um laço que une os entregadores em um grupo que se reconhece e se trata como iguais. São comuns a utilização de termos como “irmão” e “família” e a própria palavra motoboy de certa forma representa todos que trabalham fazendo entregas. Mas o traço que os une não é mais a empresa que trabalham e sim a atividade que desempenham.

Soriano (2021), ao estudar os trabalhadores digitais filipinos percebeu que os trabalhadores acabam por encontrar formas de estabelecer vínculos de solidariedade entre eles. O autor desenvolve o conceito de solidariedades empreendedoras que são construídas com as

interações e trocas sociais, em sua maioria on-line, mas que mostram que os trabalhadores digitais não aceitam tão passivamente as condições apresentadas a eles. Uma das expressões dessa solidariedade são as trocas de informações que os entregadores fazem por meio das redes sociais. Eles construíram canais de ajuda mútua e que são utilizados para auxílio financeiro, em casos de acidentes e descredenciamento e apoio emocional através de seus relatos e histórias. Como o contato com os aplicativos é complexo e cheio de dificuldades, eles também utilizam esses canais para trocar informações práticas sobre o funcionamento do trabalho, pontos onde saem mais pedidos e outros.

As postagens 08 e 120 refletem essa forma de solidariedade ao retratarem alertas feitos aos entregadores relacionados a não arriscar a vida correndo demasiado e a saber valorizar a sua profissão, pois restaurantes, clientes e aplicativos não se preocupam com a saúde física do entregador e estão mais preocupados em serem servidos por eles em suas demandas, e portanto cabe aos entregadores se ajudarem.

**Sidnei P08**

Alguns fatos sobre essa profissão...

1º Quando o pedido demora pra chegar, ninguém liga no restaurante pra perguntar se aconteceu alguma coisa com o motoboy.

2º Se o cliente fica bravo, a loja não liga pra saber se o motoboy tá bem.

3º Quando o motoboy sofre um acidente, cai ou é assaltado nem as seguradoras querem arcar com prejuízo.

4º Somos muitas das vezes discriminados.

5º Sempre que nos vêm correndo acham que é loucura, mas na verdade é a marmitta perdendo a temperatura...

(Citei apenas algumas coisas do nosso dia-a-dia.)

Aprendam a dar mais valor na VIDA do que nas coisas. E se por acaso o seu pedido não chegar o seu dinheiro continua contigo compra outro lanche, pede outra marmitta mas não humilha o irmão. Fica aqui a minha admiração e respeito por essa profissão que é mais do que essencial... É a cima de tudo especial. Fiquem com Deus.

**Me ajuda! Me atropelaram e fugiram...**



**E o pedido? Já entregou? Volta quando? Tem alguém pra ficar no seu lugar?**

**José Marcos P120**

Alguns fatos sobre essa profissão...

1º Quando o pedido demora pra chegar, ninguém liga no restaurante pra perguntar se aconteceu alguma coisa com o motoboy.

2º Se o cliente fica bravo, a loja não liga pra saber se o motoboy tá bem.

3º Quando o motoboy sofre um acidente, cai ou é assaltado nem as seguradoras querem arcar com prejuízo.

4º Somos muitas das vezes discriminados.

5º Sempre que nos vêm correndo acham que é loucura, mas na verdade é a marmitta perdendo a temperatura...

(Citei apenas algumas coisas do nosso dia-a-dia.)

Aprendam a dar mais valor na VIDA do que nas coisas. E se por acaso o seu pedido não chegar o seu dinheiro continua contigo compra outro lanche, pede outra marmitta mas não humilha o irmão. Fica aqui a minha admiração e respeito por essa profissão que é mais do que essencial... É a cima de tudo especial. Fiquem com Deus.

411 95 comentários 45 compartilhamentos

[Curtir](#) [Comentar](#) [Compartilhar](#)

844 50 comentários 1,1 mil compartilhamentos

Figura 49 – Postagem 08 com 333 curtidas, 54 triste, 95 comentários e 45 compartilhamentos Postagem 120 com 7 haha, 32 amei, 567 curtidas, 221 triste, 7 força, 9grrr, 2 espantos, 50 comentários e 110 compartilhamentos.

Sidnei, na postagem 08, faz um desabafo a outros entregadores que arriscam a sua vida, correndo para “agradar o patrão” e conta a sua história. Ele sofreu um acidente com a moto e além de ter que arcar com os prejuízos do conserto da moto e outras despesas pessoais, como aluguel e família, ele foi mandado embora do restaurante que trabalhava porque não estava produzindo como os outros entregadores, quando retornou ao trabalho. Ele completa com a frase “*não bote sua vida em risco por quem não se importa com você*”. José Marcos, na postagem 120, explica que cada um dos atores da relação de trabalho está preocupado em ter suas demandas atendidas, o restaurante e o aplicativo com a entrega e o cliente em comer. Nos comentários outros entregadores concordam escrevendo que eles são só números e que não se deve colocar a vida acima da profissão e relatam que passaram por

situações em que a entrega era mais importante que eles, outro concorda e escreve que *“quando me acidentei, a primeira pergunta que fizeram a ele era se a maquininha do cartão tinha quebrado”*. Outro relato se destaca de um motoboy que teve o pneu furado e ao ligar para a pizzaria, a primeira pergunta foi *“se o pedido tinha sido entregue, o entregador informou que não, mas que iria fazer a entrega a pé, já que era próximo”*. Ele continua o relato informando que o cliente entendeu, mas a pizzaria o mandou embora.

Outras postagens dão conta de perguntas sobre a profissão, como as 28 e 258. Na 258, Garcia faz uma pergunta relacionada à execução do trabalho sobre como recusar as entregas a dinheiro. Os entregadores não gostam dessas entregas, pois precisam se preocupar em dar troco, se tornam alvo de assaltos e ainda se enrolam com as contas, pois o valor do pedido é debitado de suas contas no aplicativo e se eles não controlarem os valores ficam com saldo negativo. Nos comentários vários confirmam não gostar dessas entregas e dão dicas de como recusá-las. Outro problema com as entregas em dinheiro é que são usadas para dar golpe, por exemplo quando o entregador tem que ir em área de risco e ficam com o pedido e não pagam ao entregador, que arca com o prejuízo. Um dos entregadores relata que *“já sofri oito golpes de entrega em dinheiro e se alguém souber como bloquear para ajudá-lo”*. Garcia informa que o problema de negar as corridas em dinheiro é o score que baixa e que isso pode gerar problemas e pode sofrer bloqueio branco da plataforma.

“O score baixa e quando o cara der conta, não recebe mais nenhuma corrida.” (Garcia)



Figura 50 – Postagem 28 com 15 curtidas, 31 comentários e 1 compartilhar; Postagem 258 com 8 curtidas e 33 comentários

Já a postagem 28 é utilizada para troca de informações referente ao trabalho com aplicativos. Uma melhora nas condições de trabalho dos entregadores passa não só pela união e organização dos trabalhadores, mas também por existirem opções para eles. Nos comentários alguns entregadores comentam que nunca trabalharam com aplicativos e trabalham diretamente com os restaurantes. Outros comentam que acham abusivas as taxas apresentadas pelos aplicativos e indicam que até já se cadastraram, mas depois desistiram.

As redes sociais são utilizadas para trocas de informações e para tirar dúvidas referentes aos aplicativos, como nas postagens 117 e 165. Na postagem 117 é sobre um entregador que faz vídeos explicando as regras formais e informais relacionadas a profissão e escreve sobre a importância do score para o entregador e o quanto reflete na quantidade de pedidos que recebe do aplicativo. Vários entregadores tiram dúvidas e perguntam sobre várias questões. Uns acham que a avaliação do cliente é que impacta na quantidade de pedidos, enquanto outros explicam que o que realmente importa é a quantidade de pedidos que o entregador rejeita. Apesar dos trabalhadores digitais estarem afastados geograficamente, eles utilizam ferramentas digitais, como as redes sociais, para colaborarem entre si, para trocar informações, arrumar trabalhos, tirar dúvidas e apoiarem uns aos outros (GRAHAM & ANWAR, 2020).

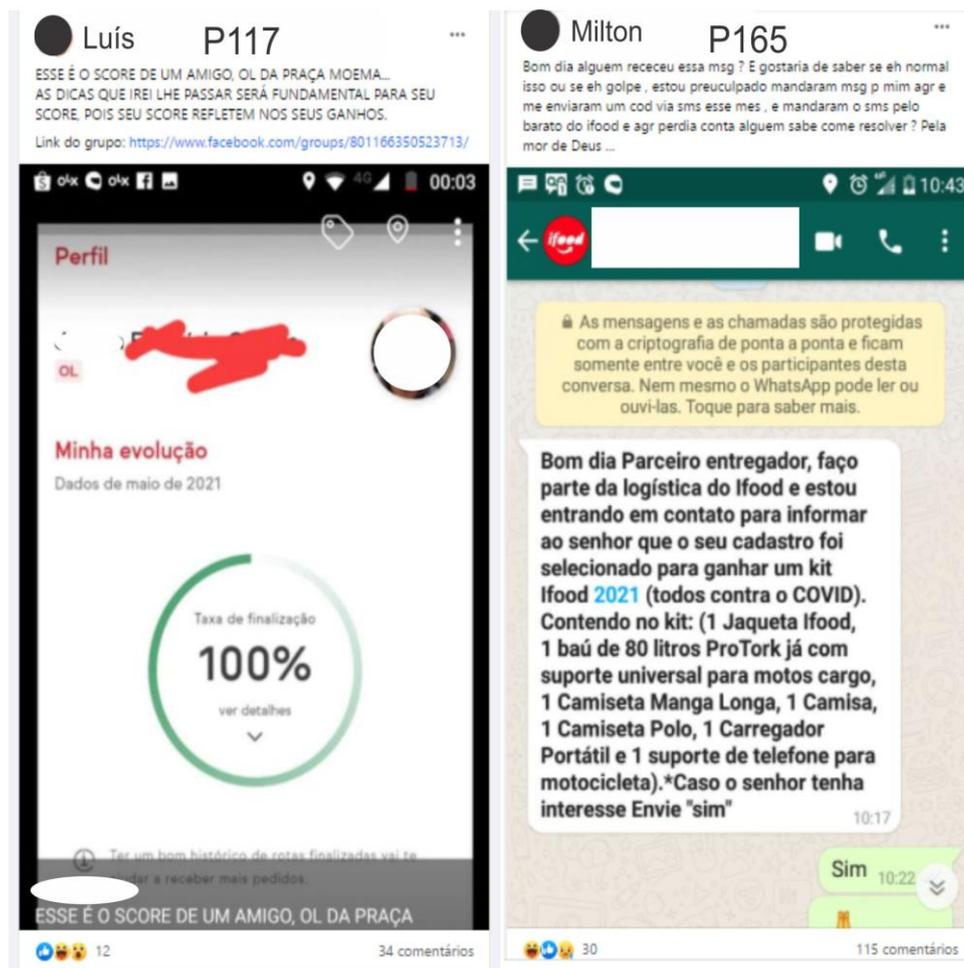


Figura 51 – Postagem 117 com 1 haha, 11 curtidas, 1 espanto e 34 comentários; Postagem 165 com 15 haha, 7 curtidas, 7 triste, 1 força e 115 comentários.

Já na postagem 165, Milton pergunta para a comunidade sobre uma mensagem que ele recebeu supostamente do aplicativo e desconfia de ser um golpe. São muito comuns postagens sobre golpes que eles recebem, roubo de contas e de valores. Também aparecem pessoas oferecendo desbloqueio de conta e prometendo agilizar a aceitação nos aplicativos. Nos comentários os entregadores confirmam a suspeita de Milton e alertam que as plataformas não informam que vão dar prêmios, outro ironiza com uma frase que está presente em várias outras postagens e comentários “o golpe está aí, cai quem quer” e ainda alerta que “As plataformas mal dão um vidro de álcool gel e umas máscaras xexelentas”. Chama a atenção, a quantidade de relatos de entregadores que sofreram diversos tipos de golpes.

Na postagem 255, Michele faz um desabafo sobre as mensagens tóxicas presentes nas redes sociais dos entregadores, onde alguns

criticam postagens de ganhos e desdenham de algumas postagens feitas por entregadores. Ela lembra que muitos estão começando nas entregas e precisam de incentivo e não críticas. Nos comentários, muitos concordam com as palavras dela e mandam mensagens de incentivo. Um comenta que é tão difícil encontrar entregadoras mulheres.

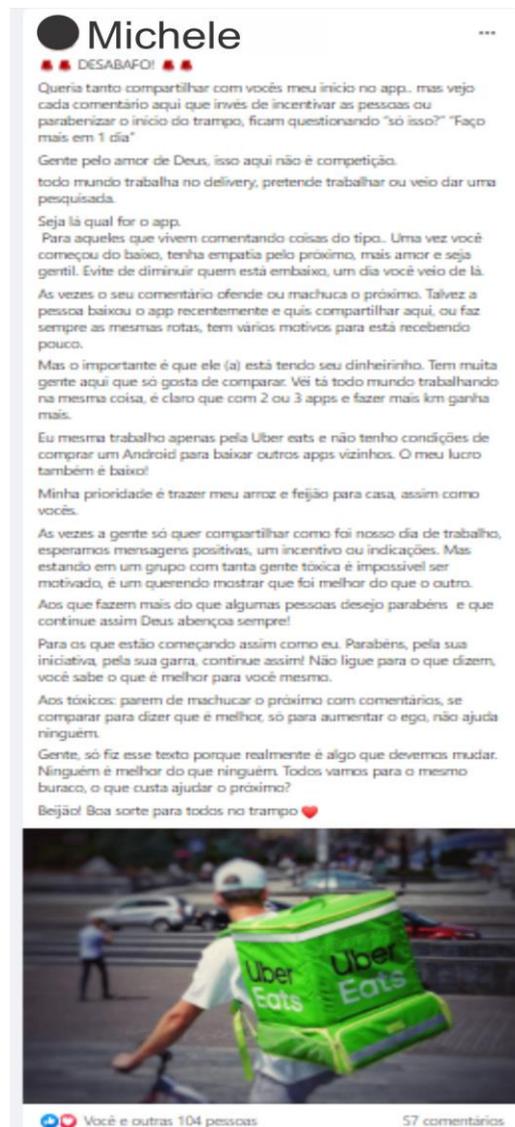


Figura 52 - Postagem 255 com 38 amei, 74 curtidas, 3 força e 57 comentários

De certa forma, a solidariedade entre os entregadores diminui o vácuo de informações que eles vivenciam junto as plataformas e contribui para a criação de laços entre eles. Esse fato diminui conflitos potenciais que poderiam existir entre trabalhadores e os aplicativos. Mas também pode servir para se conseguir organizar a resistência ao trabalho e convocar ações conjuntas (GRAHAM & ANWAR, 2020). Na próxima

seção discutiremos as postagens sobre as manifestações dos entregadores

#### **4.3.2 Manifestações em defesa de melhoras condições de trabalho**

“Aplicativos Delivery devem dar amparo ao entregador e pagar o valor justo por entregas, mais valor fixo garantido. Vamos a luta, se não for assim, não precisamos de Intermediários de aplicativos que só nos exploram. Podemos trabalhar diretamente com os estabelecimentos e ter o valor justo....” (Moisés, um motoboy)

O trabalho de entrega de comida por aplicativo carrega algumas particularidades inerentes a ele, e uma dessas é a falta de espaços que congreguem os entregadores. Cada entregador trabalha na rua com seu celular e espera os pedidos chegarem para se dirigir aos restaurantes e, posteriormente, aos clientes. Esse fato impõe algumas restrições à organização dos trabalhadores e à marcação de manifestações por parte dos entregadores. Não existe a porta da fábrica para se reunirem, os entregadores estão espalhados pelas cidades, com poucos pontos de encontro.

Estudos recentes sobre o tema têm apresentado algumas alternativas para a construção da organização dos trabalhadores plataformizados em todo o mundo. Novas formas de solidariedade e sociabilidade têm emergido entre os trabalhadores, ligadas ao uso das tecnologias disponíveis a eles (SORIANO, 2021). Grupos do *WhatsApp*, redes sociais, fóruns de ajuda, plataformas cooperativas e outros têm surgido com esse propósito. A postagem 108 traz um exemplo de organização dos entregadores via redes sociais para lutar contra a cobrança de pedágios para motos. Eles combinam de parar na cancela, descer da moto, tirar o capacete, tirar as luvas e pagar o pedágio com a nota mais alta que tiverem e depois, lentamente refazer os passos para poder sair com a moto. Independente de terem sucesso ou não na empreitada, a utilização das redes sociais como forma de conseguir

atender demandas e combinar arranjos no processo de trabalho parece ser um caminho importante para os entregadores construírem juntos um caminho de lutas sociais por melhores condições de trabalho.



Figura 53 - Postagem 108 com 5 haha, 36 amei, 820 curtidas, 4 força, 1 espanto, 50 comentários e 294 compartilhamentos.

As reações presentes nos comentários são ambíguas, pois enquanto muitos dão apoio a iniciativa, outros se posicionam contrários à manifestação com escritas de que não vão se estressar, querem paz e até aqueles que defendem a cobrança do pedágio, pois quando precisa o reboque está lá e que os veículos causam dano à estrada. Outro reclama que *“o problema dos motoboys é que querem tudo de graça”*. Um entregador se expressa surpreso de que *“vivi para ver motoboy defendendo cobranças sobre as motos e que o mundo está perdido por isso”*.

Na figura 55 tem um compêndio de postagens de manifestações dos entregadores. Eles utilizam as redes sociais e grupos do *WhatsApp* para combinar greves e manifestações e conseguir gerar o maior número de comparecimento e adesão ao movimento. Também aparecem postagens com fotos nas manifestações e pedindo que outros entregadores se juntem a eles nas ruas. Mas essas postagens estão longe de serem uniformes das repercussões. Os comentários geralmente são pautados por discussões diversas entre os entregadores contra e a favor das greves e das manifestações.

“O aplicativo não quer saber de ninguém, mas nós da AMA (associação de motofrentistas de aplicativo e autônomos) estamos fazendo um trabalho sério para que todos tenhamos melhores condições” (Moisés)

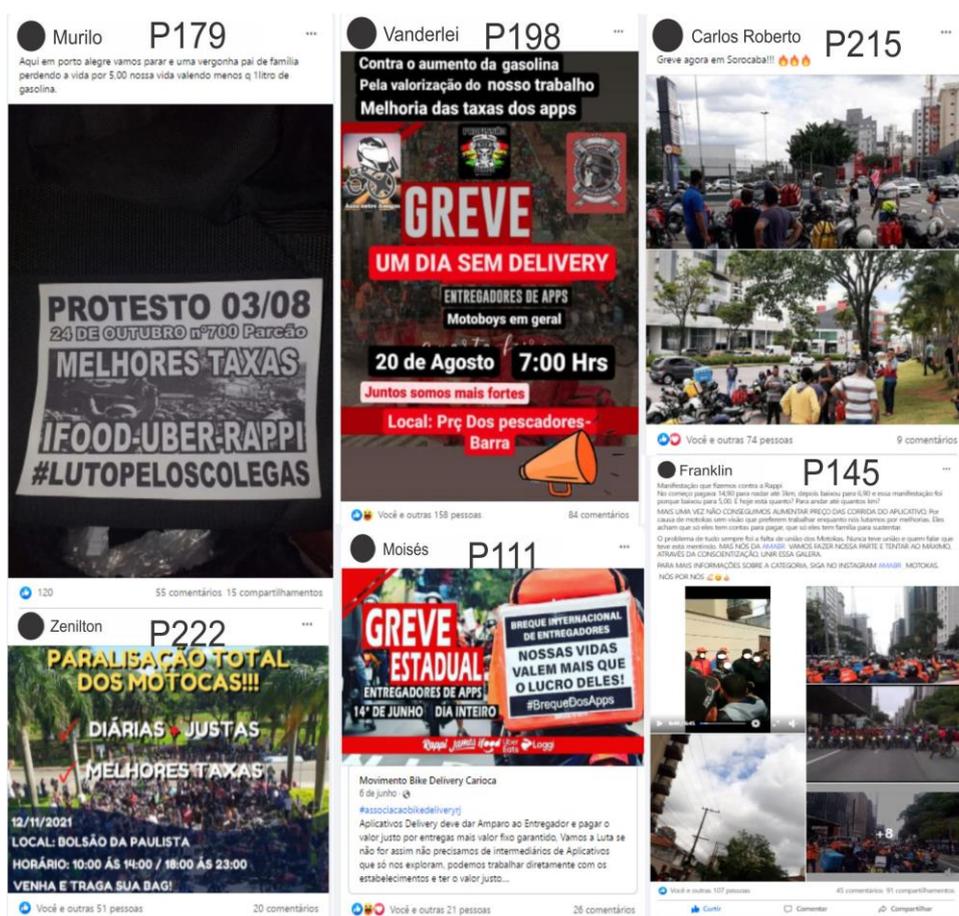


Figura 54 – Postagem 111 com 9 haha, 2 amei, 11 curtidas e 26 comentários; Postagem 145 com 105 curtidas, 3 trsite, 45 comentários e 97 compartilhamentos; Postagem 179 com 3 haha, 2 amei, 114 curtidas, 1 força, 55 comentários e 15 compartilhamentos; Postagem 198 com 17 haha, 3 amei, 137 curtidas, 1 espanto e 84

comentários; postagem 215 com 9 amei, 64 curtidas, 2 força e 9 comentários; Postagem 222 com 1 haha, 1 amei, 50 curtidas e 20 comentários.

Entre os comentários contrários se destacam aqueles que acham que nada vai mudar e, por isso, nem vale a pena lutar e aqueles que tentam desqualificar as lutas dos trabalhadores com comentários do tipo: *“Trabalha quem quer” “não está satisfeito, vai fazer outra coisa” e “para de mimimi e vai trabalhar”*. Outros defendem o trabalho autônomo exclamando que eles dependem dos aplicativos para obter serviços e que fica à disposição de cada um aceitar ou não. Também estão presentes vários comentários contrários a terem carteira assinada, que é tratada quase como um castigo para quem não quer trabalhar. Dado o momento político brasileiro de grande polarização entre “direita” e “esquerda” várias postagens fazem menção a um e outro lado como: *“Pessoal da direita, para de reclamar de aplicativo, capitalismo é isso, quem pode chora menos, manifestação por melhores condições é coisa de esquerdista”* e algumas postagens sobre greves se desviam das manifestações para servir de palanque de ofensas e xingamentos entre defensores de um lado e do outro.

Já os posicionamentos a favor das greves e manifestações buscam gerar adesão ao movimento, expondo depoimentos a favor da caracterização de vínculo empregatício, pois trabalham 10 a 12 horas por dia. Já outros preferem continuar sem vínculo, mas pleiteiam melhores taxas. Também exclamam que é preciso que todos parem nos dias marcados e que não adianta alguns pararem e outros se aproveitarem para trabalhar nestes dias com taxas melhores (os aplicativos colocam altas taxas e bônus nos dias de manifestações). Outros conclamam outras categorias a se juntarem a eles, como taxistas e caminhoneiros para poderem fazer greves que tenham mais repercussão nacional e gerem mais engajamento. Um comentário que chama a atenção é *“temos que continuar tentando. Uma hora todos vão se conscientizar para um futuro melhor” (Vanderlei- P198)*. Uma denúncia que fazem nos comentários é a de que as plataformas deliberadamente tentam acabar com as greves e manifestações, alterando as taxas nos dias marcados e colocando bônus (taxas dinâmicas) altos, para que os entregadores, ao invés de irem nas

manifestações, trabalhem normalmente. Na próxima categoria, serão analisadas postagens sobre a representação e luta da categoria.

### 4.3.3 Representação e luta da categoria

“Parabéns aos envolvidos, não tem uma luta mais legítima do que a massa mostrando sua força. Apoio qualquer luta que seja para o benefício da categoria. Enquanto uns reclamam, outros tentam.” Gabriel (um Motoboy)

Estudos no âmbito da LPT têm mostrado a crescente precariedade do trabalho e como isso alterou a construção da representação dos interesses dos trabalhadores. Os sindicatos, tradicionalmente, foram organizados nas fábricas e grandes conglomerados industriais e, posteriormente, foram se espalhando para diversos segmentos e atividades, mas a organização coletiva de trabalhadores informais desorganizados e precários impõem desafios novos aos sindicatos (RIZZO & AZENI, 2020). Foi observado, ao se analisar as postagens dos entregadores, um repúdio que a maioria deles têm com a representação sindical. Embora não seja algo generalizado, podemos afirmar que a maioria deles não se vê representada por sindicatos formais. Nas manifestações eles chegam e levar faixas a favor da manifestação e contrárias ao sindicato (P16 e P63). Já Mário (P92), ostenta, com orgulho, a carteira do sindicato, mas é rechaçado pelos colegas nos comentários.



Figura 55 - Postagem 16 com 162 curtidas, 20 amei, 4 haha e 37 comentários; postagem; Postagem 63 com 3 força, 1 espanto, 161 curtidas, 13 amei e 12 comentários; postagem 92 com 16 haha, 23 curtidas, 1 trsite, 1 espanto e 36 comentários

Nos comentários, vários entregadores são a favor das manifestações e contra os sindicatos. Alguns chegam a dizer que *“sindicato é atraso, a não ser que você goste de sustentar vagabundo”*, *“sindicato só come o nosso dinheiro”* e *“sindicato é uns caras que não trabalham arrancando dinheiro de quem trabalha”*. Poucos são aqueles que comentam em defesa dos sindicatos, mas um entregador relata que o sindicato já o salvou uma vez. Mais uma vez, nessas postagens, alguns comentários são a favor e contra as manifestações, CLT, brigas políticas e postagens que tentam desmerecer as lutas dos trabalhadores. Essa descrença com relação aos sindicatos está em linha com as análises de Castel (1998) e Boltanski & Chiapello (2009) que discutem o enfraquecimento da força e da representatividade dos sindicatos, o que tem contribuído para um aumento da precarização do trabalho. Os trabalhadores vêm perdendo a confiança na representatividade sindical e nos governos (TAYLOR & MOORE, 2015). Rizzo & Azeni (2020), ao estudarem formas de poder dos trabalhadores informais e precários para resistirem e se organizarem, concluem que os grupos de trabalhadores informais estudados foram capazes de se organizar coletivamente e melhorar sua renda e suas condições de trabalho negociando diretamente com os empregadores e o Estado, em um processo de formação de poder de baixo para cima e que contou com apoio sindical posteriormente. Nesse sentido, as iniciativas dos entregadores retratadas podem contribuir para a conquista de direitos, melhoria das condições laborais e aproximação com sindicatos estruturados.

Na última seção foram analisadas postagens que utilizam do humor com forma de resistência e melhoria das condições de trabalho.

#### **4.3.4 Humor como forma de resistência**

“Cadê os motocas para fazer um pacto de sangue, venha ser motoboy OL, tem que ser 3 horários de domingo a domingo, não pode rejeitar ou deslocar, senão toma multa e é descontado do repasse. Na chuva tem que ir, final de semana é obrigatório os 3 turnos, senão for de semana vc fica no banco de castigo, e se

desistir de ser OL tem que apagar sua conta e fazer tudo de novo....” Romeu (um motoboy)

O humor precisa de contexto para ser compreendido e é utilizado dentro do local de trabalho em contextos chaves, mas, o humor tem um caráter dialético, pois, ao mesmo tempo, que encena o processo de trabalho, ele carrega significados de resistência implícita e explícita. O humor é utilizado para descrever o processo de trabalho, as relações de controle e as relações com os pares (KORCZYNSKI, 2011). Observou-se que os entregadores utilizam o humor em suas postagens nas redes sociais como forma de resistência dos trabalhadores ao tratarem de temas delicados com o uso da ironia e da criatividade.

O humor serve para extravasar os estresses do dia-a-dia e também tornar mais leve um trabalho extenuante e precário. De comum entre as postagens 32, 85, e 97 é que o humor é utilizado para descrever situações vivenciadas pelos entregadores e que não são engraçadas, mas são utilizadas com contornos de humor que ganha ares de ironia.



Figura 56 – Postagem 32 com 66 haha, 55 curtidas, 11 triste, 2 espanto, 76 comentários e 19 compartilhamentos; Postagem 85 com 223 haha, 98 curtidas, 1 amei, 1 espanto, 61 comentários e 568 compartilhamentos; Postagem 97 com 215 haha, 93 curtidas, 1 triste, 2 força, 46 comentários e 333 compartilhamentos.

Na postagem 32, Vinícius relaciona ser motoboy com ter o celular quebrado. Nos comentários percebe-se que é uma situação muito comum entre os entregadores, em função de precisarem prender o celular na moto para acompanhar o GPS do aplicativo, para fazer as entregas e com a trepidação causada pelo trânsito o celular cai. Alguns comentam que já

perderam o celular diversas vezes, outro já relata que *“o celular caiu e ainda passei por cima dele”* e *“quando o celular caiu, eu caí junto com a moto”*. Um relato dá conta de que *“perco uns três celulares por ano”*. Esse é um custo que geralmente não é considerado, mas que tem um impacto considerável no custo anual dos entregadores. A postagem 85 mostra uma pessoa em uma prancha com a mochila de entrega nas costas, como se estivesse a fazer a entrega. A postagem tem centenas de curtidas e compartilhamentos e comentários de que *“não pode perder esta entrega”*, enquanto outros brincam sobre se essa moda pegar. Um entregador afirma que *“a entrega é de uma plataforma e ele está com medo de ficar com a dívida”*. A postagem 97 é um vídeo de um motoboy que chega no quarto e se joga na cama, levantando imediatamente e saindo do quarto e é acompanhado com a legenda *“Vida de motoboy nuvem, kkk”*. Os comentários continuam no tom de humor e escrevem que ele *“conseguiu ficar um tempão na cama”*, enquanto muitos se identificam e relatam que *“pior que é real”*. Essas postagens mostram o quanto o humor é uma ferramenta importante para a denúncia de situações corriqueiras, mas desagradáveis para os entregadores.

Nas postagens 01, 216 e 276, percebe-se o uso de desenhos para tratar de temas delicados e presentes na vida dos entregadores, como a falta de direitos e a escravidão moderna, onde o trabalhador tem a escolha de trabalhar ou morrer de fome. Essas postagens são muito compartilhadas nos grupos. Mais uma vez, as reações a essas postagens escancaram discussões que vão além do trabalho dos entregadores, mas que mostram o momento político e econômico brasileiro, com discussões sobre política, defesas e ataques a candidatos e políticos do passado e do presente e discussões sobre direitos trabalhistas, autonomia do trabalhador e precariedade do trabalho.



Figura 57 - Postagem 01 com 82 curtidas, 14 haha, 10 triste, 17 comentários e 14 compartilhamentos; Postagem 216 com 11 haha, 1 amei, 89 curtidas, 10 triste, 1 força, 1 espanto e 82 comentários; Postagem 276 com 127 haha, 1 amei, 76 curtidas, 1 triste e 95 comentários.

Os mesmos comentários contrários presentes em outras postagens que denunciam as condições precárias do trabalho se repetem aqui, de que “é só desligar o aplicativo, se não está satisfeito é só arrumar outra coisa”, “monta uma empresa e seja feliz”, “para de mimimi”, “vem aqui postar coisa de sindicato, massa de manobra, pão com mortadela, vaza”, e “vai pesquisar o que é escravidão, ninguém é obrigado a nada”, mas a maioria dos comentários reflete sobre as imagens, trazem relatos e alimentam as discussões. Uns reclamam dos preços praticados que diminuem a cada dia, outros lembram que precisam trabalhar para comer e pagar dívidas e então “a liberdade de poder fazer o que quiser é falsa”. Outro continua e exclama que “falam que é só não aceitar, mas só vem roubada e aí vai ficar parado sem ganhar nada? Fora o risco de bloqueio, já se rejeitou 6 no dia já toma gelo e aí não pode mais nem escolher, tocou tem que fazer a corrida”. Outro entregador reflete que o problema não é a existência do app e sim depender dele por não ter outra opção no mercado e nem empregos com carteira assinada.

“Eu acho que tanto o Ol e o nuvem estão na mesma situação, A plataforma escravizou a todos e fazem o que querem com os motokas. Se fosse tão bom ser OL, teria registro em carteira, férias e tudo o mais que tem direito um trabalhador” (Romeu – P276)



Figura 58 – Postagem 156 com 295 haha, 10 amei, 230 curtidas, 6 triste, 3 força, 1 espanto, 135 comentários e 134 compartilhamentos; Postagem 254 com 20 haha, 32 curtidas, 12 triste, 1 força e 4 comentários.

As postagens 156 e 254 trazem montagens que buscam a valorização dos entregadores frente aos aplicativos e aos restaurantes. Nos comentários reclamam que tudo aumenta, gasolina, peças, mão de obra, menos o valor do fixo e as taxas. Outro já comenta que *“motoboy é profissão de risco e que trabalha por R\$ 30,00 por dia é complicado”*. Já outros denunciam que tem restaurante que recebem as taxas dos clientes se não repassam a taxa integral aos entregadores. Enquanto outros relatam resignados que *“cada um sabe onde o calo dói e se precisa trabalhar, ele faz o que é preciso”*. *“eu dava graças a Deus quando conseguia 30/40 reais por dia, mas tem muito burguês”*. Já outros entregadores comentam que se todos se unissem e deixassem um dia sem entregador na rua, os aplicativos iriam sentir o golpe e melhorariam a situação para todos. Jailton se mostra pessimista:

“Isso não vai mudar. Muitos motocas não se valorizam. Não fazem contas de km x consumo, manutenção, valor do trabalho e etc. muitos andam todo apagado, pneu careca, corrente saindo. Enquanto tiver quem aceita essas taxas, os empresários vão deitar e rolar” (Jailton – P156)



Figura 59 – Postagem 172 com 498 haha, 1 amei, 129 curtidas, 1 força, 1 espanto, 34 comentários e 200 compartilhamentos; Postagem 271 com 67 haha, 2 amei, 16 curtidas, 1 espanto e 13 comentários

As postagens 172 e 271 abordam a questão do desgaste dos entregadores que precisam trabalhar muitas horas por dia sem descanso, além do stress de ter que fazer renda. Nas imagens mostram o reflexo desse desgaste em uma imagem de uma mulher que parece um “zumbi” com dinheiro na mão e uma imagem de um homem de certa idade que não se estressa com “quase” nada. Os comentários concordam com as postagens com frases como, “*bem assim, mano*” e “*tem nem vida*”, outros já comentam que quem se prejudica é quem se estressa. Outros já relatam situações de estresse, como “*os carros não dão seta e cada fechada vem um cabelo branco*” e que “*saiu da biqueira (ponto de venda de drogas) para as entregas, porque 24 horas puro ninguém aguenta*”.



Figura 60 – Postagem 06 com 87 haha, 19 curtidas, 3 força, 14 comentários e 21 compartilhamentos; Postagem 44 com 127 haha, 34 curtidas, 1 triste, 31 comentários e 41 compartilhamentos; Postagem 224 com 94 haha, 1 amei, 75 curtidas, 1 triste e 35 comentários

Nas últimas postagens selecionadas, os entregadores usam o humor para mostrar a condição de precariedade que eles passam. Uma delas (P06) faz uma paródia com o filme Matrix ao relacionar as “escolhas” que os entregadores têm e que eles acabam se igualando nos problemas. Já na postagem 224 fazem uma pergunta de uma suposta reunião dos entregadores para discutir se é melhor catar papel na rua ou ser entregador e, a postagem 44, traz como os entregadores são vistos pelas pessoas. Nos comentários vários entram na brincadeira e comentam que tem que ver o que compensa mais, enquanto outros afirmam que “*catar papelão ou vender água na rua dão mais dinheiro, com certeza*”. Outros trazem relatos mais sérios e afirmam que estão arrependidos de serem entregadores, que venderam a moto e desistiram da profissão. Já outros rebatem e comentam que motoboy ganha uns cinco mil por mês e só reclama quem não gosta de trabalhar. Um comentário escreve “*tinha um aqui na minha cidade que só trabalhava, até comia em cima da moto e fazia 1500 por semana, mas não tinha vida. Teve um dia que não aguentou mais e parou falando que aplicativo não vale a pena e que para ganhar dinheiro tem que virar escravo*”. Outras postagens brincam para continuarem a falar mal, que assim sobra mais pedidos para eles.

Essas postagens estão em linha com os achados de Korczynski (2011) ao discutir a relação entre controle e humor. A relação entre os pares é um elemento contextual fundamental para se entender o humor dentro do trabalho, pois o jogo do humor depende de entendimentos sociais compartilhados entre os participantes. Ele serve para criar uma comunidade e expressar sentimentos, mas também pode ser utilizado para expressar as relações de controle de forma cínica questionando a validade dos anseios gerenciais (KORCZYNSKI, 2011).

O humor também pode ter um caráter resistivo implícito ou explícito. Ele é utilizado para expor problemas, criticar abertamente arranjos gerenciais e estruturas alienantes e fazer denúncias sobre as condições de trabalho. Ele também é utilizado para apresentar uma realidade social alternativa e melhor e funciona como uma válvula de escape (KORCZYNSKI, 2011). O que se pode perceber, nas postagens dos entregadores, é o uso do humor como forma de resistir às injunções do trabalho precarizado que enfrentam, mas não se observou que ele contribua efetivamente para a construção de uma organização coletiva dos trabalhadores.

## 5 Considerações Finais

### Comportamento Geral

“Você merece, você merece  
 Tudo vai bem, tudo legal  
 Cerveja, samba, e amanhã, seu Zé  
 Se acabarem com o teu Carnaval?  
 Você merece, você merece  
 Tudo vai bem, tudo legal  
 E um Fuscão no Juízo final  
 Você merece, você merece  
 E diploma de bem comportado  
 Você merece, você merece  
 Esqueça que está desempregado  
 Tudo vai bem, tudo legal”  
 (GONZAGUINHA, 1972)

### 5.1 Reflexões finais

Essa pesquisa nasceu de uma inquietação causada pelo movimento Breque dos Apps que fez uma greve dos entregadores em várias cidades do Brasil, em plena pandemia, denunciando a queda nas receitas dos entregadores e buscando melhorias nas condições de trabalho. Diante da situação enfrentada por eles, me vi impelido a tentar fazer algo por eles, a quem homenageio com essa pesquisa.

Para entender as relações de controle entre as plataformas e os entregadores, privilegiou-se a lente teórica da *Labour Process Theory*. Assim, esta pesquisa teve como objetivo entender como se configuram os dispositivos de controle do trabalho realizado pelos entregadores por aplicativos e como se dá a resistência a esses dispositivos.

Para alcançar tal objetivo foi feita uma netnografia de análise de redes sociais de entregadores no *Facebook* e se chegou a um total de 21

grupos que foram estudados entre dezembro de 2020 e dezembro de 2021. Foram salvas 293 postagens junto com seus comentários e o corpus final de análise foi composto por 136 postagens autorizadas pelos autores, junto com os comentários presentes nessas postagens. Para a análise dos dados foi utilizada a análise temática (BRAUN & CLARKE, 2006), com as adaptações necessárias para se adequar a uma netnografia (KOZINETS, 2015).

Diante do grande número de postagens analisadas e do teor diverso delas ao tratar da percepção do controle dos entregadores e da resistência deles a esses controles, a pesquisa foi dividida em três categorias principais: “As faces do controle”, “As experiências de precarização do trabalho” e “Possibilidades de Resistência ao trabalho nas plataformas”. Essas categorias foram divididas em subcategorias diversas.

O trabalho dos entregadores de comida por aplicativos no Brasil é marcado por grandes empresas que controlam o mercado, mas percebeu-se que não existem diferenças fundamentais entre elas, na forma como elas se relacionam com os entregadores. O trabalho de entregador de comidas tem sinais claros de precarização e intensificação do trabalho, com jornadas, de 8, 10, 12 ou até 14 horas por dia, trabalhando de 6 a 7 dias por semana. Além disso, o trabalhador assume todos os riscos e custos relacionados com a profissão, como compra da moto ou bicicleta, manutenção, peças, combustível, alimentação, e fica sujeito a acidentes e morte, sem ter uma proteção mínima para si e para sua família, em linha com resultados de pesquisas anteriores sobre o tema (ANTUNES, 2020; FILGUEIRAS & ANTUNES, 2020; WOODCOCK, 2020; WU et al, 2019).

A pesquisa abordou como os dispositivos de controle são configurados dentro do trabalho dos entregadores de comida por aplicativos. Um deles, o discurso do empreendedorismo incorporado e reproduzido pelos entregadores, mostra o poder e a forma como os meios de comunicação são utilizados para a circulação de sentidos próprios entre os entregadores. Eles passam a reproduzir conceitos como *freelancers*, autônomos e a se considerarem privilegiados por terem a liberdade de poder trabalhar para os aplicativos e chegam ao ponto de

defenderem a própria condição precária, atacando aqueles que lutam por melhores condições de trabalho e questionam a exploração dos aplicativos. Nas postagens e comentários os discursos sobre empreendedorismo são usados com vistas a valorizar a condição de entregador, com postagens de ganhos diários, semanais ou mensais, e como forma de diminuir a resistência e gerar consentimento nos entregadores. A pesquisa reforça a descrição de Antunes (2021) acerca dos principais traços do capitalismo de plataforma como a individualização, a invisibilização e a prática de jornadas extenuantes, aspectos esses ilustrados nas postagens dos entregadores, mas a maioria deles parece aceitar estas questões como normais, por entender que fazem parte do trabalho e por aceitar o discurso de depender somente de si para gerar renda e de ser o responsável por seu destino, mesmo que precário, como uma virtude e não como algo negativo.

Os aplicativos foram estruturados para que os entregadores estejam sujeitos a vários tipos de controle sobre as suas atividades, tais como as qualificações e classificações feitas pelos aplicativos em função das notas e avaliações de restaurantes e clientes e as informações obtidas através do controle algorítmico, que recolhe informações em tempo real, espaciais e temporais, sobre o trabalho dos entregadores. Woodcock (2020) chamou de panóptico algorítmico essa forma de controle dos aplicativos, pois ela serve não só para recolher dados sobre o trabalho dos entregadores, mas para mantê-los propositalmente sem saber como funciona o sistema. Dessa forma eles passam a agir conforme o interesse dos aplicativos o tempo todo, sem nem se darem conta disso. A pesquisa confirmou esse entendimento e identificou o quanto os entregadores não sabem como realmente funcionam as regras do jogo, e isso cria um medo e ansiedade que faz com que eles se conformem em ficar mais tempo “logados” nos aplicativos, trabalhando mais horas e, disputando entre si pelos melhores pontos e oportunidades. A manipulação dos aplicativos fica clara quando eles estabelecem distinções entre os entregadores, identificados como “OL” e “nuvem”, e verde, ouro, platina e diamante, e o efeito que causa nos entregadores que ficam se atacando nas redes sociais, sem maiores efeitos práticos para eles.

Seriam necessárias maiores pesquisas sobre os ganhos dos entregadores, mas nas postagens analisadas, pode-se perceber ganhos que variavam de R\$ 2.000,00 a R\$ 3.000,00 ao mês, o que está acima da média nacional, mas em função dos gastos e riscos, está longe de ser um ganho que os coloque em melhor condição que o trabalhador médio brasileiro. A questão de ganhar muito mais, parece ser mais relacionado a casos isolados, daqueles entregadores que trabalham acima de 12 horas diárias. Apesar disso, essa pesquisa identificou que a maioria dos entregadores afirma não desejar mudar de profissão e nem de tipo de vínculo com as empresas, não aspirando a ter carteira assinada. Isso se deve a alguns fatores, como o cenário econômico brasileiro, marcado por desemprego sistêmico e estrutural que, com a pandemia da COVID-19, se intensificou. Este cenário faz com que os entregadores enxerguem a sua condição como melhor do que as alternativas que se colocam para eles: trabalhar em empregos também precários, mas com carteira assinada e ganhando menos do que eles alegam ganhar. Pode-se dizer que eles se consideram uma “elite” entre os precarizados ao considerarem que estão em melhores condições que a média dos trabalhadores precários brasileiros em termos financeiros e de “liberdade”. Eles chegam a identificar o trabalho com carteira assinada como uma espécie de castigo para quem não quer trabalhar como entregador ou como forma de desqualificar as reclamações e denúncias de abuso e precarização.

No que diz respeito aos dispositivos de controle, estratégias de gamificação dos aplicativos e de manipulação pelos “jogos” criados nos aplicativos foram identificadas (ABÍLIO, 2021; WOOD et AL., 2019 e VEEN, BARRAT & GOODS, 2020). A pesquisa identificou diversos processos de gamificação do trabalho dos entregadores, como filas de espera para entrar nos aplicativos, que podem chegar a ser de 1 a 2 anos, taxas e bonificações diferenciadas para atender a demanda prevista em dias de pouco movimento, como dias chuvosos e domingos, sistemas de pontos e recompensas que consolidam diversos parâmetros para dar uma posição ao entregador, tais como: ficar “logado” mais tempo, não recusar pedidos, entregar no tempo previsto pela plataforma e receber melhores notas de clientes e restaurantes.

Outro dispositivo de controle encontrado nas postagens foi o bloqueio feito pelos aplicativos. Os relatos demonstram que existem dois tipos de bloqueios: o bloqueio formal, onde o entregador é penalizado por alguns dias ou mesmo descredenciado pelo aplicativo e o bloqueio “branco”, onde o entregador não recebe nenhum aviso, mas simplesmente o aplicativo para de mandar pedidos. No primeiro caso existem muitas reclamações de arbitrariedades e erros cometidos pelos aplicativos que são difíceis de serem revertidos e, no segundo caso, não tem o que fazer, nem onde reclamar, pois a conta está “funcionando”.

Outra manifestação de controle, mais sutil, presente nas postagens é a construção identitária dos entregadores, na medida em que gera consentimento e diminui a resistência ao trabalho com os aplicativos. Eles também se consideram mais livres e que a condição deles é mais “garantida” que o trabalhador médio brasileiro, ao depender somente de si para gerar renda. Essa liberdade ressignificada e garantida, ao depender somente do esforço do indivíduo, acaba por mascarar os aspectos deletérios do trabalho e também acaba por contribuir para a construção identitária dos entregadores, que no passado se ligavam fortemente a uma empresa ou indústria (LEIDNER, 2009), mas que, no caso dos entregadores, está ligada à profissão de motoboy, às suas motos e à correria ligada ao trabalho. Também os discursos estão marcados por um reforço de estereótipos de masculinidade, expressos na ideia do provedor, responsável por levar o sustento da família para casa e na figura do motoqueiro corajoso que enfrenta todos os obstáculos e intempéries. Este é um aspecto importante, pois também contribui para a geração de consentimento ao trabalho e diminuição da resistência aos aplicativos, merecendo maiores estudos sobre como isso se manifesta.

A precarização do trabalho dos entregadores foi percebida em várias postagens, como aquelas em que eles colocam os gastos inerentes ao trabalho, como compra do celular e da moto, gasolina, manutenção, além de seguros e um bom plano de internet móvel. Eles também estão sujeitos a gastos mais inconstantes, como multas e quebra de equipamentos. Outra questão presente nos comentários foram os acidentes que mostram a fragilidade da profissão de entregador. Esses

relatos estão de acordo com outras pesquisas que estudaram entregadores de comida no Brasil (FILGUEIRAS & ANTUNES, 2020) e no Reino Unido (WOODCOCK, 2020). Diversos conflitos foram percebidos nas relações dos entregadores com os restaurantes, clientes e condomínios, relatos de jornadas de até 14 horas diárias e postagens que questionam a condição de precariedade dos entregadores.

Outra questão percebida nos comentários e postagens feitas pelos entregadores é a falta de uma organização coletiva entre eles e o repúdio a uma representação sindical formal. Rizzo & Azeni (2020) perceberam que a organização coletiva de trabalhadores precários e informais representa um desafio para os sindicatos, pois os trabalhadores precários acabam encontrando formas de organização fora dos sindicatos e, algumas vezes conseguem negociar melhorias coletivas, mas a força dos trabalhadores fica limitada sem uma representação mais organizada e experiente, como os sindicatos. Essa forma de organização, fora dos sindicatos formais da categoria, foi percebida nas postagens e comentários e um dado preocupante foi perceber que a maioria dos entregadores não gosta dos sindicatos e não se sente representada por eles, o que os enfraquece como grupo capaz de reivindicar melhores condições de trabalho frente aos aplicativos. Percebe-se esse enfraquecimento da representatividade dos entregadores ao se analisar a pouca adesão aos movimentos grevistas e às manifestações marcadas. À exceção do Breque dos Apps, geralmente a adesão é pequena nas manifestações. Novas pesquisas que procurem encontrar as razões para esse repúdio e formas de se contornar esta questão poderiam mostrar caminhos para a organização coletiva dos trabalhadores precários e informais.

Movimentos estão sendo feitos para se conseguir a adesão e ação conjunta dos entregadores, sendo as redes sociais, o principal fórum que congrega essas iniciativas. As redes sociais são utilizadas pelos entregadores para construir laços de solidariedade entre eles, através de trocas de informações, ajudas financeiras e emocionais e apoio geral e diversas postagens buscam reunir entregadores nas manifestações e conclamam a sua adesão para desligar os aplicativos e forçar um ponto

de ruptura junto aos aplicativos para que haja negociação. Alguns destes movimentos já estão dando frutos, como a recente decisão de uma plataforma (Jan 2022) que se comprometeu a informar o motivo do descredenciamento dos entregadores dando direito à ampla defesa já garantida pela Constituição brasileira no seu artigo 5º, mas que era propositalmente esquecida pelos aplicativos.

Korczynski (2011) estudou o humor dentro do trabalho como forma de questionar a autoridade formal, o processo de trabalho e as relações de controle. Mesmo não tendo um ambiente formal de trabalho, os entregadores se utilizam das redes sociais para fazerem circular postagens com o uso do humor como ferramenta de resistência e de questionamento das condições de trabalho precárias. As redes sociais contribuem para esse processo.

Chegamos ao final dessa pesquisa com a esperança de que ela possa contribuir para os debates acadêmicos sobre o trabalho precarizado, o trabalho por aplicativos, mas principalmente honrando e homenageando os *motoboys*, *motogirls*, *bikeboys* e *bikegirls* representados aqui. Esperamos que ela contribua, de alguma forma, para um mundo melhor para esses trabalhadores tão importantes para todos nós.

## 5.2 Limitações do estudo

Conforme mencionado, os sujeitos que participaram da pesquisa são entregadores de comida, através de motos e bicicletas, cadastrados nos grupos de entregadores presentes no Facebook. Essa pesquisa não tem a proposta de generalizar os resultados, mas compreender a percepção de um fenômeno por parte de um grupo de indivíduos. Neste sentido, mesmo que alguma homogeneidade seja obtida, suas vivências e postagens não devem ser consideradas para todos os entregadores de comida por aplicativos do Brasil e nem para todos os trabalhadores mediados por plataformas.

Essa pesquisa se limitou a analisar as postagens e comentários feitos pelos sujeitos nos grupos de entregadores no *Facebook* e, portanto, não analisou outras plataformas, como *Instagram* e *Twitter* e nem fez

entrevistas com os sujeitos. Também escolheu não fazer entrevistas com os sujeitos da pesquisa.

Embora considere relevante, essa pesquisa também não estudou outros trabalhadores mediados por aplicativos e nem se preocupou em comparar vivências dos entregadores de comida com outros entregadores e outros trabalhadores.

### 5.3 Pesquisas futuras

Essa pesquisa se limitou a estudar as postagens feitas pelos entregadores em grupos do *Facebook* e os comentários e discussões de correntes dessas postagens. Seria interessante explorar outras redes sociais como *Instagram*, *Twitter* e grupos de *WhatsApp* para comparar alterações ou novas formas de interação dos entregadores. Também poderiam ser feitas entrevistas com os entregadores para confrontar as postagens feitas e explorar outros relatos feitos por eles e as consequências das postagens e interações feitas nas redes sociais.

Pesquisas também poderiam ser feitas para entender como a construção identitária dos trabalhadores é construída em trabalhadores informais e precários, principalmente nos que trabalham para aplicativos e plataformas digitais e procurar entender como essa construção identitária contribui ou não para o consentimento ao trabalho e diminuição da resistência.

Pesquisas sobre como as redes sociais realmente podem ser organizadas para a construção da solidariedade entre trabalhadores dispersos e precários na construção de uma resistência ao controle algorítmico das plataformas eles se sentirem favorecidos frente as opções do mercado de trabalho e considerarem como negativos direitos consagrados historicamente e preferirem arranjos mais flexíveis, mesmo que precários.

Também poderiam ser feitos estudos para entender as causas do declínio da representação sindical no imaginário dos trabalhadores de entrega de comida por aplicativos e comparar com outros trabalhadores,

precários ou não, com vistas a contribuir para que se encontrem formas para a organização coletiva de trabalhadores informais e precários.

Finalmente sugere-se aprofundar estudos sobre o papel das redes sociais na construção da identidade dos trabalhadores e na construção da solidariedade e organização coletiva.

## 6 Referências Bibliográficas

- ABÍLIO, L. C. **Uberização: a era do trabalhador just in time?**. Estudos avançados, São Paulo, v. 34, n. 98, 2020a.
- \_\_\_\_\_, **Plataformas digitais e uberização: a globalização**. Contracampo, v.39 n. 1. 2020b
- \_\_\_\_\_, AMORIM, H., GROHMANN, R., **Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: Conceitos, processo e formas**, Sociologias, Porto Alegre, ano 23 nº 57. 2021
- \_\_\_\_\_, **Uberização como apropriação de um modo de vida periférico**. GROHMANN, R. (Org.). Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021
- ADLER, P. S., FORBES, L. C., & WILLMOTT, H. (2007). **Critical Management Studies**. *Academy of Management Review*, 1(1), 119–179.
- AKELLA, D. **Workplace Bullying: Not a Manager's Right?** SAGE Open, 6(1), 2016
- ALBERTI, G. **Mobility strategies, 'mobility differentials' and 'transnational exit': the experiences of precarious migrants in London's hospitality jobs**. *Work, Employment and Society*, 28(6), 865–881, 2014
- ALLSOP, D., & WRAY, D. **The Rise and Fall of Autonomous Group Working in the British Coal Mining Industry**. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 24(3), 219–232, 2012
- ALVESSON, M. & WILLMOTT, H. **Identity Regulation as Organizational Control: Producing the Appropriate Individual**. *Journal of Management Studies*, 39(5), 619–644. 2002
- ANTUNES, R. **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. BRAGA, R.. (Org.). São Paulo: Boitempo, 2009.
- \_\_\_\_\_, **O privilégio da Servidão: O novo proletariado de serviços na era digital**. 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2018.
- \_\_\_\_\_, **Uberização, Trabalho digital e indústria 4.0**. 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2020.
- \_\_\_\_\_, **Capitalismo de plataforma e desantropomorfização do**

**trabalho.** GROHMANN, R. (Org.). Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

BAILLY, F., & LÉNÉ, A. **The personification of the service labour process and the rise of soft skills: A French case study.** Employee Relations, 35(1), 79–97, 2013

BAINES, D., & VAN DEN BROEK, D. **Coercive care: Control and coercion in the restructured care workplace.** British Journal of Social Work, 47(1), 125–142, 2017

BARLETA, M.C.F.; NOGUEIRA, A.J.F.M. **Um Estudo Sobre os Sentidos do Trabalho na Uberização em São José dos Campos.** Anais do XLIV ENCONTRO DA ANPAD - EnANPAD 2020

BEALE, D. & HOEL, H. **Workplace bullying and the employment relationship: Exploring questions of prevention, control and context.** Work, Employment and Society, 25(1), 5–18, 2011

BÉLANGER, J. & EDWARDS, P. **The nature of front-line service work: Distinctive features and continuity in the employment relationship.** Work, Employment and Society, 27(3), 433–450, 2013

BENTHAM, JEREMY (et al). **O Panóptico** ; 1ª ed 1787. organização de Tomaz Tadeu ; traduções de Guacira Lopes Louro, M. D. Magno, Tomaz Tadeu. -- 2. ed.-- Belo Horizonte : Autêntica Editora, 2008.

BERTUZZI, R. **Value proposition: canadian freelance writers at the intersection of exploitation and alienation.** New Proposals-Journal of Marxism and Interdisciplinary Inquiry, 2020

BIL, D. A. **Proceso de trabajo y luchas obreras en los años '30: Los trabajadores gráficos.** Izquierdas, 30, 65–88, 2016

BOLTANSKI, L. & CHIAPELLO, È. **O novo espírito do capitalismo.** São Paulo: Martins Fontes, 2009.

BOLTON, S. C., & WIBBERLEY, G. **Domiciliary Care: The Formal and Informal Labour Process.** Sociology, 48(4), 682–697, 2014

BRACANTI, U.C., PESOLE, A., FERNÁNDEZ-MACÍAS, E. **New evidence on platform workers in Europe. Results from the second COLLEEM survey,** EUR 29958 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020.

BRAUN, V.; CLARKE, V. **Using thematic analysis in psychology.** Qualitative Research in Psychology, v.3 n.2. p. 77-101. 2006

- BRAVERMAN, H. **Labor and monopoly capital: the degradation of work in the twentieth century**. 1ª ed 1974. Monthly Review Press, New York, 25th anniversary edition, 1998.
- BRIKEN, K. **Welcome in the machine: Human-machine relations and knowledge capture**. *Capital and Class*, 44(2), 159–171, 2020
- BROCA, S. **As ambiguidades do comum no trabalho digital**. GROHMANN, R. (Org.). *Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas*. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021
- BROOK, P. **Emotional labour and the living personalizaty at work: Labour power**, materialista subjectivity ant the dialogical self. *Culture and Organization*, 19(4), 332-352, 2013
- BRUNO, F. **Racionalidade algorítmica e laboratório de plataforma**. GROHMANN, R.(Org.). *Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas*. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021
- BURAWOY, M. **Manufacturing Consent: Changes in the Labour Process under Capitalism**, Chicago: University of Chicago Press, 1979.
- CASILLI, A. **O trabalho digital além da uberização**. GROHMANN, R. (Org.) *Os laboratórios do Trabalho Digital*. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021
- CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. Petrópolis: Vozes, 1998.
- CHAI, S., SCULLY, M. A. **It's About Distributing Rather than Sharing: Using Labor Process Theory to Probe the "Sharing" Economy**. *Journal of Business Ethics*, 159(4), 943–960. 2019
- CHEN, K.W. & SONN, J.W. **Contigent proletarianization of creative labor: deskilling in the xianyou classical furniture cluster**. *Geoforum*, 99, 248-256, 2019
- CLARK, I., & THOMPSON, A. **Healthcare Assistants: Distributional losses as a consequence of NHS modernisation?** *New Technology, Work and Employment*, 30(3), 209–221, 2015
- COHEN, N. S. **From Pink Slips to Pink Slime: Transforming Media Labor in a Digital Age**. *Communication Review*, 18(2), 98–122, 2015
- COLLEY, L. K. **Applying labour process concepts to public sector executive reforms: Peeling and segmenting the mandarins?** *Journal of Management History*, 17(3), 332–346, 2011
- COLLINSON, D. L. **.Identities and Insecurities: Selves at Work**. *Organization*, 10(3). 2003

CRAAYENSTEIN, M. R., CARMICHAEL, T., & MUSSON-CRAAYENSTEIN, A. **Rolling with the Punches: Clinician Resistance in a Managerial NHS Hospital**. Grounded Theory Review, 2020

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativos, Quantitativos e Misto**. 3a ed. Porto Alegre: ARTMED, 2010. 296 p.

CROWLEY, M. **Control and Dignity in Professional, Manual and Service-Sector Employment**. Organization Studies, 2012

CUMMINGS, D. **The MMJ became a Mcjob: the McDonaldization of multimídia journalism**. Kome, 8(2), 23-42, 2020

CUNHA, E.P. **Braverman, subjetividade e função de direção na produção do valor**. Cadernos EBAPE.BR, 12(4), 741-755. 2014

DARDOT, P. & LAVAL, C.. **Comum: Ensaio sobre a revolução do no século XXI**, trad.Mariana Echalar, 1º ed. São Paulo, Boitempo, 2017

DELBRIGDE R. & EZZAMEL M. **A Força da Diferença: Concepções Contemporâneas de Controle**. Organização, 12 (5): 603-618. 2005

DELEUZE, G. **Post-Scriptum. Conversações**. 1o ed. São Paulo: Ed. 34, 1992. p.219–226.

DOORN, N. V. **Trabalho em plataformas é trabalho de minorias**. GROHMANN, R. (Org.) Os laboratórios do Trabalho Digital. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

DONNELLY, R., & JOHNS, J. **Recontextualising remote working and its HRM in the digital economy: An integrated framework for theory and practice**. The International Journal of Human Resource Management, 32(1), 84–105, 2021

DYER-WHITEFORD, N., **Inteligência artificial como condição geral de produção**. GROHMANN, RAFAEL (Org.). Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

EDWARDS, PAUL. **Contested Terrain**. New York: Basic Books. 1979

ELLIOTT, C. S. & LONG, G. **Manufacturing rate busters: Computer control and social relations in the labour process**. Work, Employment & Society, 30(1), 135–151, 2016

ELLWAY, B. P. W. **Making it Personal in a call centre: Electronic peer surveillance**. New Technology, Work and Employment, 2013

EZZY, D. **Subjetividade e o processo de trabalho: conceitualizando um "bom trabalho"**. Sociologia 1997; 31 (3): 427-44

\_\_\_\_\_. **Qualitative Analysis, Practice and innovation.** Routledge London e New York, 2002

FILGUEIRAS, V. & ANTUNES R. **Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo.** ANTUNES, R. (ORG). Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2020

FITZGERALD, S., MCGRATH-CHAMP, S., STACEY, M., WILSON, R., & GAVIN, M. **Intensification of teachers' work under devolution: A 'tsunami' of paperwork.** Journal of Industrial Relations, 2019

FLEMING, P. & STURDY, A. **"Just be yourself!": Towards neo-normative control in organisations?** Employee Relations, 31(6), 569–583. 2009

FOUCAULT, M., **Vigiar e Punir: Nascimento da prisão.** Petrópolis, Editora Vozes, 1987.

FRIEDMAN, A. L. **Industry and Labour.** The Macmillan Press Ltd. 1977

FUCKS, C., **Trabalho digital e plataformas alternativas.** GROHMANN, R. (Org.). Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

GANDINI, A., **Labour process theory and the gig economy.** Humans Relations, 2019

GEKARA, V.O. & FAIRBROTHER, P. **Managerial Technologies and power relations: A study of the australian waterfront.** New Technology Work and Employment, 28(1), 51-65, 2013

GLOBO, Gasolina e diesel ficam quase 45% mais caros em 2021; preço do etanol subiu 60%, disponível em: <https://autoesporte.globo.com/seu-bolso/noticia/2021/12/gasolina-e-diesel-ficam-quase-45percent-mais-caros-em-2021-preco-do-etanol-subiu-60percent.ghtml>, acesso em 21/02/2022, 2021

GLOBO, Fome, exaustão e bloqueios de Apps: dura vida de entregadores no Brasil chama atenção do mundo, disponível em: [https://oglobo.globo.com/brasil/fome-exaustao-bloqueios-de-apps-dura-vida-de-entregadores-no-brasil-chama-atencao-do-mundo-25450021?utm\\_source=aplicativoOGlobo&utm\\_medium=aplicativo&utm\\_campaign=compartilhar](https://oglobo.globo.com/brasil/fome-exaustao-bloqueios-de-apps-dura-vida-de-entregadores-no-brasil-chama-atencao-do-mundo-25450021?utm_source=aplicativoOGlobo&utm_medium=aplicativo&utm_campaign=compartilhar), acesso em 27/03/2022, 2022

GONSALES, M., **Indústria 4.0: empresas plataformas, consentimento e resistência.** ANTUNES, R. (ORG). Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2020

GRAHAM, M. & ANWAR, M. A., **Trabalho Digital**. ANTUNES, R. (ORG). Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2020

GRINT, K. **The Sociology of Work**. Polity Press, Malden, USA, 2012.

GROHMANN, R. **Trabalho em plataformas é laboratório da luta de classes**. GROHMANN, R. (Org.) Os laboratórios do Trabalho Digital. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

HUPPATZ, K. & ROSS-SMITH, A. **A discipline at the crossroads? Using a gender-inspired paradigm to reposition the sociology of work and employment**. *Journal of Sociology*, 53(4), 756–770, 2017

HÜRTGEN, S. **Labour-process-related Racism in Transnational European Production: Fragmenting Work meets Xenophobic Culturalisation among Workers**. *Global Labour Journal*, 2020

IBGE, **PNAD Contínua – Mercado de Trabalho**. 3º trimestre 2021. IBGE, 2021

IFOOD, Portal do entregador, disponível em : <https://entregador.ifood.com.br/>, acesso em 20/12/2021

ILO, 2021 **World Employment and Social Outlook, The role os digital labour plattaforms in transforming the word of work**. Internacional Labour Office, Geneva, 2021

IKELER, P. **Deskilling emotional labour: evidence from department store retail**. *Work Employment and Society*, 30(6), 966-983, 2016

JORNAL DO COMÉRCIO. Entregadores voltam a parar em segundo ato do breque dos Apps. Disponível em : [https://www.jornaldocomercio.com/\\_conteudo/galeria\\_de\\_imagens/2020/07/749630-entregadores-voltam-a-parar-em-segundo-ato-da-breque-dos-apps.html](https://www.jornaldocomercio.com/_conteudo/galeria_de_imagens/2020/07/749630-entregadores-voltam-a-parar-em-segundo-ato-da-breque-dos-apps.html), acesso em 11/01/2022

HALPIN, B. W., & SMITH, V. **Recruitment: an undertheorized mechanism for workplace control**. *Theory and Society*, 2019

KÄSSI O, LEHDONVIRTA V. & STEPHANY F. **How many online workers are there in the world? A data-driven assessment** [version 3; peer review: 4 approved]. Open Research Europe 2021,

HEILAND, HEINER; **Controlling space, controlling labour? Contested space in food delivery gig work**. *New techology, Work and Employment*, 2021,

KNIGHTS, D. **Subjectivity, Power and the Labour Process**. In D. Knights & H. Willmott (Eds.), *Labour process theory* (p. 331). London: The Macmillan Press LTD. 1990

KNIGHTS, D. & MCCABE, D. **“What Happens when the Phone goes Wild?”: Staff, Stress and Spaces for Escape in a BPR Telephone Banking Work Regime**. *Journal of Management Studies*, 1998

KNIGHTS, D. & WILMMOTT, H. **Labour Process Theory** (D. Knights & H. Willmott, eds.). 1990

HOSCHSCHILD, A.R. **The Managed Heart: Commercialization of human feeling**. University of California Press, 1983

IVANOVA, M., & VON SCHEVE, C. **Power through empowerment? The managerial discourse on employee empowerment**. *Organization*, 27(6), 777–796, 2020

KORCZYNSKI, M.; HODSON, R. & EDWARDS, P.K.; **Social theory at work**, Oxford University Press, 2006

\_\_\_\_\_ **The dialectical sense of humour: Routine joking in a Taylorized factory**. *Organization Studies*, 32(10), 1421–1439, 2011

KOUTSIMPOGIORGOS, N., SLAGEREN, J.V. HERRMANN, A.M.FRENKEN, K. **Conceptualizing the Gig Economy and Its Regulatory Problems**. *Policy&Internet*, May, 2020.

KOZINETS, R.V. **Netnography: Redefined**, Sage Publications Inc. 2<sup>o</sup> edition, 2015

KRZYWDZINSKI, M., LECHOWSKI, G., & MÄHLMAYER, V. **Lean Work and Gender Inequalities: Manufacturing Consent at a Multinational Car Plant in Provincial Russia**. *Global Labour Journal*, 10(2), 123–141, 2019

KUNDA, G. **Engineering Culture: Control and Commitment in a High-Tech Corporation**. *Organization Science*, 6(2), 819–821. 1995

KABWE, C. & TRIPATHI, S. My talent or yours? A labour process analysis of talent management in practice. *Competition & Change* 5(JUNE), 1–35, 2020

LAASER, K. **“If you are having a go at me, I am going to have a go at you”:** the changing nature of social relationships of bank work under performance management. *Work, Employment and Society*, 30(6), 1000–1016, 2016

LAVAL, C. **Uberização como extensão da racionalidade empreendedora**. GROHMANN, R. (Org.) *Os laboratórios do Trabalho Digital*. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

LEHDONVIRTA, V. **Flexibility in the gig economy: managing time on three online piecework platforms**, *New Technology Y Work And Employment*, 2018

LEMOS, A.H.C; SILVA, M.A.C.; SERRA, C.H.A. **Loving One's Job: a Matter Of Choice or Subjection?** *German Journal of Human Resource Management*, 2020.

LEIDNER, R.; **Identity and work**, in *Social theory at work*, Oxford University Press, 2009

LÉVY, PIERRE, **Cibercultura**; tradução de Carlos Irineu da Costa – São Paulo, Ed. 34, 1999

LITTLER, C. & SALAMAN, G. **Bravermania and beyond: recent theories of the labour process**. *Sociology*, 16(2), 251–269. 1982

LYNN, A. **MacIntyre, Managerialism, and Metatheory: Organizational Theory as an Ideology of Control**. *Journal of Critical Realism*, 16(2), 143–162, 2017

MANOLCHEV, C. **Sensemaking as 'Self'-defence: Investigating spaces of resistance in precarious work**. *Competition and Change*, 24(2), 154–177, 2020

MATHER, K., & SEIFERT, R. **The close supervision of further education lecturers: "You have been weighed, measured and found wanting."** *Work, Employment and Society*, 28(1), 95–111, 2014

MATHER, K., WORRALL, L., & MATHER, G. **Engineering compliance and worker resistance in UK further education: The creation of the Stepford lecturer**. *Employee Relations*, 34(5), 534–554, 2012

MARX, K. **O Capital – Livro 1: Crítica da economia política**, 1ª ed. 1867. (2nd ed.; R. Enderle, ed.). In (2nd ed.) Boitempo editora, 2011

\_\_\_\_\_ & ENGELS F. **Manifesto do partido comunista**. 1ª ed. 1848. Porto Alegre: Coleção L&PM Pocket, 2001.

MCBRIDE, J., & LUCIO, M. M. **Dimensions of collectivism: occupation, community and the increasing role of memory and personal dynamics in the debate**. *Work, Employment and Society*, 25(4), 794–805, 2011

MCCABE, D. **Individualization at work?: Subjectivity, teamworking and anti-unionism**. *Organization*, 14(2), 243–266. 2007

MENGAY, A. **Digitalization of work and heteronomy**. *Capital and Class*, 44(2), 273–285, 2020

MILLAND, KRISTY, **O trabalho para a inteligência artificial e a organização dos trabalhadores.** GROHMANN, R. (Org.). Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

MILLER, D. & SLATER, D., **The Internet An Ethnographic approach,** Oxford Internacional Publishers Ltd. 2000

MILLER, D., **Tales from Facebook,** Polity Press, 2011

MISRA, J., & WALTERS, K. **All Fun and Cool Clothes? Youth Workers' Consumer Identity in Clothing Retail.** *Work and Occupations*, 43(3), 294–325, 2016

MODA, F. B. **Trabalho por Aplicativo: As práticas gerenciais e as condições de trabalho dos motoristas da Uber.** Guarulhos, 2020  
Dissertação de (Mestrado em Ciências Sociais) - Universidade Federal de São Paulo.

MOORE, P.V. & ROBINSON, A. **The quantified self: What counts in the neoliberal workplace.** *New Media and Society*, 18(11), 2774–2792, 2016

\_\_\_\_\_ & JOYCE, S. **Black box or hidden abode? The expansion and exposure of platform work managerialism.** *Review of International Political Economy*, 27(4), 926–948. 2020

MORESCHI, B.; PEREIRA, G.; COZMAN, FABIO G. **The brazilian workers in Amazon Mechanical Turk: Dreams and realities of ghost workers.** *Contracampo – Brazilian Journal of Communication*, 2020

MULLINGS, D. V., GIWA, S., KARKI, K. K., SHAIKH, S., GOODEN, A., SPENCER, E. B., & ANDERSON, W. (2021). **The Settlement and Integration Experience of Temporary Foreign Workers Living in an Isolated Area of Newfoundland and Labrador,** Canada. *Journal of International Migration and Integration*, 22(3), 1085–1104, 2021

NEWSOME, K.; THOMPSON, P. & COMMANDER, J. **“Your monitor performance at every hour”: labour and the management of performance in the supermarket supply chain.** *New Technology Work and Employment*, 2013

O'DOHERTY, D. & WILLMOTT, H. **Debating Labour Process Theory.** *Sociology*, (35). 2001

ONLINE LABOUR INDEX (OLI), The iLabour Project. Oxford internet institute, disponível em: <https://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/>. Acesso em 13/10/2021

PETRE, C. **Engineering Consent**. Digital Journalism, 6(4), 509–527, 2018

PREVITALI, F.S. & FAGIANI, C.C. **Organização e controle do trabalho no capitalismo contemporâneo: a relevância do Braverman**. Cadernos EBAPE.BR, 12(4), 756-769, 2014

Qi, H., Li, Z. **Putting Precarity Back to Production: A Case Study of Didi Kuaiche Drivers in the City of Nanjing**, China. Review of Radical Political Economics, 52(3), 506–522. 2020

QUILAN, E., ROBERTSON, S., CARR, T. GERRARD, A. **Workplace Harassment interventions and labour process Theory: a critical realist synthesis of the literature**. Sociological Research Online, 2020

RECUERO, R., **Redes sociais na internet**, Editora Medirional, Porto Alegre, Sulina, (Coleção Cibercultura) 2009

REDDY, R., SHARMA, A. K. & JHA, M. **Gendered labour process: Exploration in an information technology services organization in India**. International Journal of Sociology and Social Policy, 2019

REIS, W.B.; LUNA, F.D.S. **Transformações do Trabalho no Brasil: Um Estudo do Caso iFood**. Anais do XLIV ENCONTRO DA ANPAD - EnANPAD 2020

REUTERS, Candidatos a entregador do Ifood mais que dobram após coronavírus, de Mello, Gabriela, de 01/04/2020, disponível em: <https://www.reuters.com/article/tech-apps-coronavirus-idBRKBN21J6N4-OBRIN>, acesso em 15/01/2021.

RHOADS, R. A., CAMACHO, M. S., TOVEN-LINDSEY, B., & LOZANO, J. B. **The Massive Open Online Course Movement, xMOOCs, and Faculty Labor**. The Review of Higher Education, 38(3), 397–424, 2015

RIZZO, M., & ATZENI, M. **Workers' Power in Resisting Precarity: Comparing Transport Workers in Buenos Aires and Dar es Salaam**. Work, Employment and Society, 34(6), 1114–1130, 2020

ROBERTS, S.T. **O trabalho dos moderadores de conteúdo das mídias sociais**. GROHMANN, R. (Org.). Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

ROSA, L.S.; MACKEDANZ, L.F. **A análise temática como metodologia de pesquisa qualitativa em educação em ciências**. Revista Atos de Pesquisa em Educação, Blumenau, v.16, e8574, 2021

RUSSELL, B. **Call centres: A decade of research**. International Journal of Management Reviews, 10(3), 195–219. 2008

SADOWSKI, J. **Plataformas biopolíticas, dados como capital e virtudes perversas do trabalho digital**. GROHMANN, R. (Org.). Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

SARTELI, E. & KABAT, M. **Where did Braverman go wrong? A marxista response to the politicist critiques**. Cadernos EBAPE, BR, 12(4), 829-850. 2014

SCHMIDT, F.A.; **Trabalho e inteligência artificial além da Mechanical Turk**. GROHMANN, R. (Org.). Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

SHULZHENKO, E., & HOLMGREN, J. **Gains from resistance: rejection of a new digital technology in a healthcare sector workplace**. New Technology, Work and Employment, 35(3), 276–296, 2020

SMITH, C. **Continuity and change in Labour Process analysis forty. Years after labor and monopoly capital**. Labor Studies Journal, 40(3), 222-242, 2015

SORIANO, C. **Imaginários, aspirações e solidariedade no trabalho digital nas Filipinas**. GROHMANN, R. (Org.). Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

SPIVACK, A. J., & MILOSEVIC, I. **Perceived Location Autonomy and Work Environment Choice: The Mediating Influence of Intrinsic Motivation**. Journal of Applied Behavioral Science, 54(3), 325–348, 2018

SRNICEK, NICK, **Construir plataformas pós-capitalistas**. GROHMANN, R. (Org.). Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas. Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

STEVENSON, H. **The “Datafication” of Teaching: Can Teachers Speak Back to the Numbers?** Peabody Journal of Education, 92(4), 537–557, 2017

STOTEN, D. W. **Education work and identity in an english sixth form college**. International Journal of Organizational Analysis, 23(2), 233–249, 2015

TASSINARI, A. & MACCARRONE, V. **Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers** in Italy and the UK. *Work, Employment and Society*, 34(1), 35–54. 2020

TAYLOR, F.W., **Princípios de Administração Científica**, 1ª ed 1911. Tradução Arlindo Vieira Ramos – 8 ed. São Paulo: Atlas, 1990

TAYLOR, P., D'CRUZ, P., NORONHA, E., & SCHOLARIOS, D. **The experience of work in India's domestic call centre industry.** *International Journal of Human Resource Management*, 2013

\_\_\_\_\_ & MOORE, S. **Cabin crew collectivism: labour process and the roots of mobilization.** *Work, Employment and Society*, 2015

TECNOBLOG, "Apps do Facebook chegam a 3 bilhões de usuários ativos", disponível em:  
<https://tecnoblog.net/noticias/2020/04/30/facebook-alcanca-3-bilhoes-usuarios-ativos-primeira-vez/>, Acesso em 26/12/2021

THOMPSON, P. **The Nature of Work.** Palgrave Macmillan UK. London, 1989.

\_\_\_\_\_ & BROEK, D. VON DEN. **Managerial control and workplace regimes: An introduction.** *Work, Employment and Society*, 24(3), 1–12. 2010

\_\_\_\_\_ & SMITH, C. **Labour power and labour process: Contesting the marginality of the sociology of work.** *Sociology*, 2009

\_\_\_\_\_, PARKER, R., & COX, S. (2016). **Interrogating Creative Theory and Creative Work: Inside the Games Studio.** *Sociology*, 1–33, 2016

TOWNSEND, K., LINGARD, H., BRADLEY, L., & BROWN, K. **Working time alterations within the Australian construction industry.** *Personnel Review*, 40(1), 70–86, 2011

UBER EATS, Site institucional para entregadores. Disponível em:  
<https://www.uber.com/br/pt-br/deliver/>, acesso em 20/12/2021

VEEN, A., BARRATT, T., & GOODS, C. **Platform-Capital's 'App-etite' for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia.** *Work, Employment and Society*, 34(3), 388–406. 2020

VENKATARAMAN, A., & JOSHI, C. S. **Who Am I? An Ethnographic Study Exploring the Construction of Organizational and Individual Self among Indian IT Employees.** *IIM Kozhikode Society & Management Review*, 9(1), 72–83, 2020

VINCENT, S. **The emotional labour process: Na essay on the economy of feelings.** *HUman Relations*, 64(10), 1369-1392, 2011

VIEIRA, M. M. F. **Por uma boa pesquisa (qualitativa) em Administração.** In: VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. (Orgs.). *Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática.* [s.l.]: FGV, 2005.

Walker, M. **Parallel narratives: resistance strategies of low-wage female hospitality workers and nineteenth-century black enslaved females.** *Labor History*, 58(3), 372–395, 2017

WEISKOPF, R. & MUNRO, I. **Management of human capital: Discipline, security and controlled circulation in HRM.** *Organization*, [s.l.], v. 19, no 6, p. 685–702, 2012.

WOOD, A. J. **Powerful Times: Flexible Discipline and Schedule Gifts at Work.** *Work, Employment and Society*, 32(6), 1061–1077, 2018

\_\_\_\_\_, GRAHAM, M., LEHDONVIRTA, V. & HJORTH, I. **Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Gig Economy.** *Work, Employment and Society*, 33(1), 56–75. 2019

WOODCOCK, J. **Digital labour in the university: Understanding the transformations of academic work in the UK.** *TripleC*, 16(1), 129–142, 2018

\_\_\_\_\_, **O panóptico algorítmico da Deliveroo: mensuração, precariedade e a ilusão do controle.** ANTUNES, RICARDO (ORG). *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0.* Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2020

\_\_\_\_\_; **Gamificação no mundo do trabalho e resistências dos trabalhadores.** GROHMANN, RAFAEL (Org.). *Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas.* Coleção mundo do trabalho. Editora Boitempo, 2021

WOODS, M; MACKLIN, R; DAWKINS, S; MARTIN, A. **Mental Illness, social suffering and structural antagonismo in the labour process.** *Journal of Thermoplastic Composite and Materials*, 2018

WRIGHT, C. **Historical interpretations of the labour process: Retrospect and future research directions.** *Labour History*, 2011

WU, Q., ZHANG, H., LI, Z., & LIU, K. **Labor control in the gig economy: Evidence from Uber in China.** *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 574–596. 2019

YANG, D., DUMAY, J., & TWEEDIE, D. **Accounting's role in resisting wage theft: a labour process theory analysis.** *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 34(1), 85–110, 2020

YUILL, C. **Social workers ans alienation: the compassionate self and the disappointed juggler.** *Critical and Radical Social Work*, 2018

ZUBOFF, S.; **The age of surveillance capitalismo: the fight for human future at the new frontier of power,** *PublicAffairs*, 2019

## Anexo 1

Neste anexo estão expostas a página criada no Facebook para interação com os entregadores chamada “Conversas sobre o trabalho por aplicativos”.



Figura 61 – página principal do grupo conversas sobre o trabalho por aplicativos

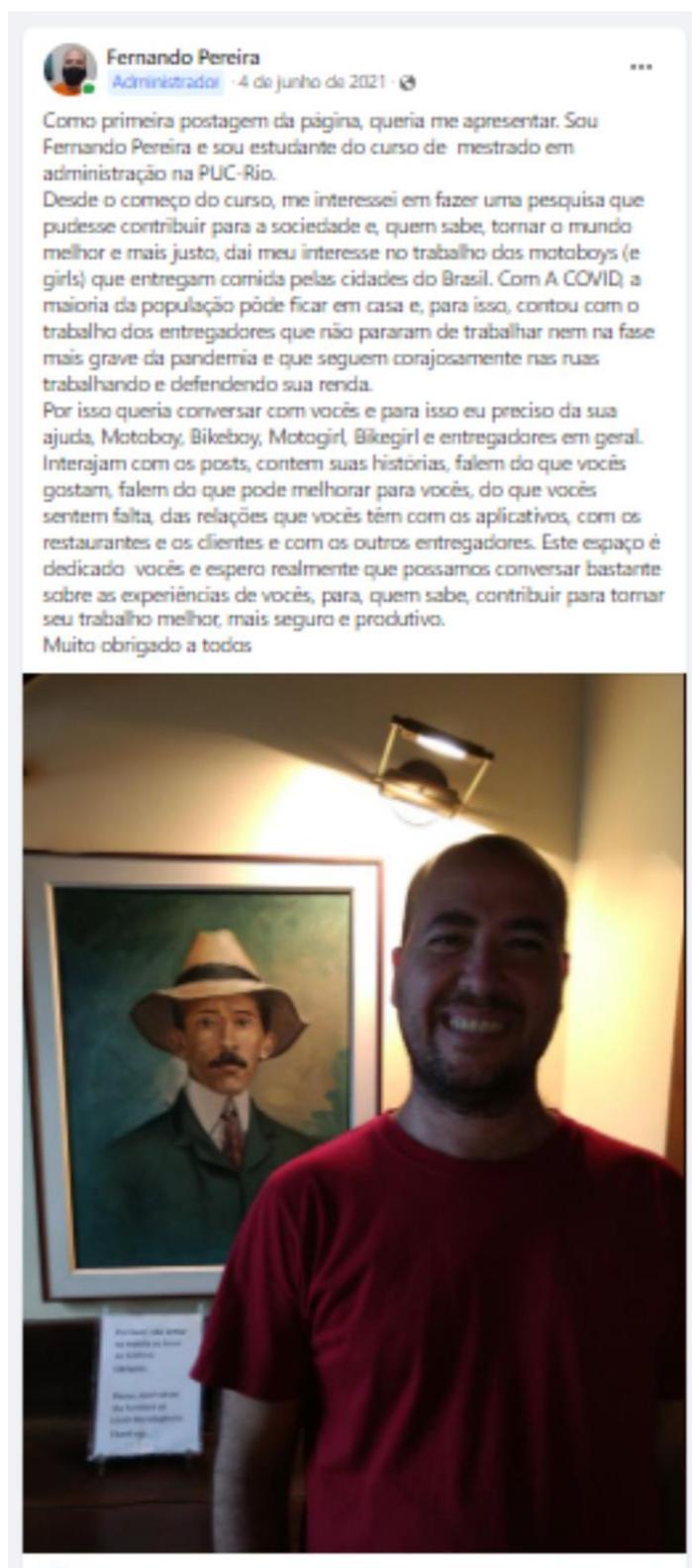


Figura 62 – Apresentação do pesquisador

A primeira postagem do grupo Conversas sobre o trabalho por aplicativos foi a minha apresentação como pesquisador. Em todas as interações feitas com os entregadores foi enviado o link para eles terem acesso a este grupo, caso quisessem saber mais informações sobre a pesquisa. a apresentação foi pensada para ser breve, mas que contivesse

as informações importantes para que fosse possível os entregadores terem interesse em ler:

“Como primeira postagem da página, queria me apresentar. Sou Fernando Pereira e sou estudante do curso de mestrado em administração na PUC-Rio.

Desde o começo do curso, me interessei em fazer uma pesquisa que pudesse contribuir para a sociedade e, quem sabe, tornar o mundo melhor e mais justo, daí meu interesse no trabalho dos motoboys (e girls) que entregam comida pelas cidades do Brasil. Com A COVID, a maioria da população pôde ficar em casa e, para isso, contou com o trabalho dos entregadores que não pararam de trabalhar nem na fase mais grave da pandemia e que seguem corajosamente nas ruas trabalhando e defendendo sua renda.

Por isso queria conversar com vocês e para isso eu preciso da sua ajuda, *Motoboy*, *Bikeboy*, *Motogirl*, *Bikegirl* e entregadores em geral. Interajam com os posts, contem suas histórias, falem do que vocês gostam, falem do que pode melhorar para vocês, do que vocês sentem falta, das relações que vocês têm com os aplicativos, com os restaurantes e os clientes e com os outros entregadores. Este espaço é dedicado vocês e espero realmente que possamos conversar bastante sobre as experiências de vocês, para, quem sabe, contribuir para tornar seu trabalho melhor, mais seguro e produtivo.

Muito obrigado a todos” (Fernando)

## Anexo 2

A seguir serão colocados as abordagens feitas durante a pesquisa. São contatos feitos para se conseguir aprovação dos entregadores para uso das postagens. O contato foi feito de duas formas: através de comentário feito na postagem e de uma mensagem enviada pelos *messenger* do *Facebook*.

Para me identificar como pesquisador para os administradores dos grupos:

“Olá tudo bem?. Sou um estudante de mestrado da PUC-Rio fazendo uma pesquisa sobre o trabalho dos motoboys e sua relação com os aplicativos. Gostaria de poder fazer algumas postagens me apresentando como pesquisador em sua página. Poderia fazer isso? Fico no aguardo de seu retorno e segue um grupo que criei onde explico melhor minhas intenções e te convido a dar uma olhada [.https://www.facebook.com/groups/153463723465657](https://www.facebook.com/groups/153463723465657). Um abraço”

Para conseguir aprovação das postagens:

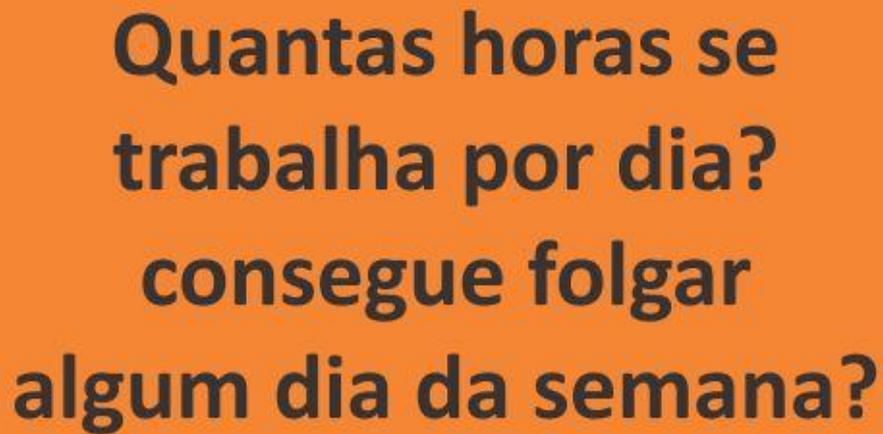
“Olá tudo bem? Sou um estudante de mestrado da PUC-Rio fazendo uma pesquisa sobre o trabalho dos motoboys e sua relação com os aplicativos. Vi a sua postagem abaixo no grupo motoboy entregadores sp feita dia 24/11/2021 e gostaria de utilizá-la em minha pesquisa. Poderia fazer isso?

Preciso de sua autorização e desde já informo que sua foto será coberta e seu nome será alterado para garantir a sua privacidade. Caso queira entender um pouco mais sobre o projeto, te convido a entrar no grupo que criei: [.https://www.facebook.com/groups/153463723465657](https://www.facebook.com/groups/153463723465657) ou pode me ligar ou mandar um zap para 21 98897-7370. Sua autorização é muito importante. Obrigado” (Messenger)

“Você me autoriza a usar sua postagem na minha pesquisa sobre o trabalho dos motoboys? (Alterando o seu nome para garantir o anonimato). Para saber mais sobre a pesquisa clique no link que te mandei por mensagem. Desde já agradeço.” (comentário na postagem)

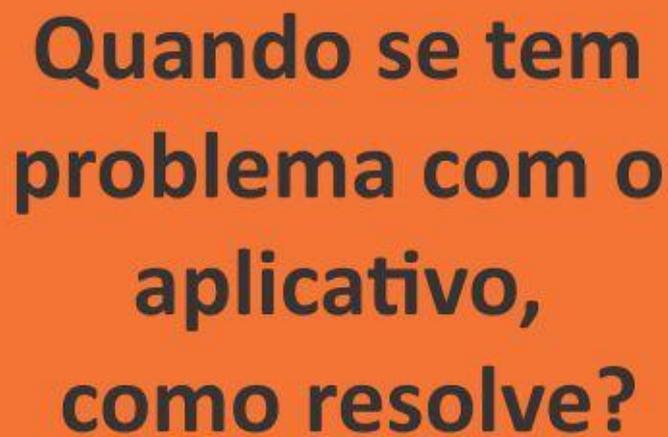
### Anexo 3

Aqui estão as postagens que fiz nos grupos e que estão dentro do grupo conversas sobre o trabalho por aplicativos. Elas tiveram poucas interações diretas, mas serviram para me apresentar nos grupos e mostrar a minha intenção de pesquisa e contribuiu para conseguir mais autorizações nas postagens



**Quantas horas se  
trabalha por dia?  
consegue folgar  
algum dia da semana?**

Figura 63 – Interação 1



**Quando se tem  
problema com o  
aplicativo,  
como resolve?**

Figura 64 – Interação 2

**Quais são as  
principais dificuldades  
na sua relação  
com os restaurantes?**

Figura 65 - Interação 3

**Quais são as  
principais dificuldades  
na sua relação  
com os clientes?**

Figura 66 – Interação 4

**Já ficaram muito  
tempo sem  
poder trabalhar?  
Como foi?**

Figura 67 – Interação 5

**Como é a  
relação com  
os aplicativos?  
Qual o melhor ?**

Figura 68 – interação 6

**Como se  
organizam para  
melhorar as  
condições de  
trabalho?**

Figura 69 – Interação 7

**Quer conversar  
sobre o seu  
trabalho?**

Figura 70 – Interação 8

**Quanto tempo  
demorou para o  
cadastro ser  
aprovado no  
aplicativo?**

Figura 71 – Interação 9

**como funcionam  
os sistemas de  
pontos de cada  
aplicativo que você usa?**

Figura 72 – Interação 10

**Já tiveram algum  
conflito com a  
família por causa do  
trabalho de motoboy?**

Figura 73 – Interação 11

**Como é ser uma  
Motogirl/Bikegirl?  
Pontos positivos  
e negativos**

Figura 74 – Interação 12

**Você trabalha com aplicativos em tempo integral ou parcial?**

Figura 75 – interação 13