

A PRECARIZAÇÃO DE PORTA A PORTA: O TRABALHO DE ENTREGADORES DE APLICATIVO

DOOR-TO-DOOR PRECARIZATION: DELIVERY-APP WORKER'S LABOR

PRECARIZACIÓN PUERTA A PUERTA: EL TRABAJO DE REPARTIDORES DE APLICACIONES

Guilherme de Oliveira Teixeira¹
Diego Costa Mendes²

Resumo

Este artigo busca identificar os principais fatores que evidenciam a precarização no trabalho de entregadores de aplicativo no segmento de alimentos, a partir de características do chamado trabalho uberizado. Trata-se de pesquisa qualitativa, realizada a partir de entrevistas com entregadores de aplicativo na cidade de Juiz de Fora – MG. Os dados foram examinados mediante análise de conteúdo, a partir das dimensões da precarização definidas por Franco, Druck e Seligmann-Silva, e evidenciaram: ínfimo suporte e auxílio das plataformas digitais; preconceito e discriminação por parte dos consumidores; transferências dos custos e dos riscos para a mão de obra; danos à saúde física e mental; e fragilização do reconhecimento social e individual dos trabalhadores.

Palavras-chave: Uberização. Precarização do trabalho. Plataformas digitais. Entregadores de aplicativo.

Abstract

This article aims to identify the main factors that evidence the precariousness of the work of app delivery workers in the food segment. It considers the dimensions of this phenomenon and the characteristics of “uberfied” labor. The research is qualitative, employing interviews with delivery-app workers from Juiz de Fora-MG. The workers’ quotes were examined with content analysis within the dimensions of precarization as defined by Franco, Druck and Silva. They showed that minimal platform support, neglect, consumer prejudice and discrimination, transfer of labor risks and costs, physically and mentally damaging elements, and entrepreneurial and self-management discourse elements contribute to the fragilization of social and individual worker recognition.

Keywords: Uber-like economy. Labor precarization. Delivery apps. Delivery workers.

Resumen

Este artículo busca identificar los principales factores que resaltan la precariedad del trabajo de los repartidores de aplicaciones en el segmento de alimentación, a partir de características del llamado trabajo uberizado. Se trata de una investigación cualitativa, realizada a partir de entrevistas a repartidores de aplicaciones en la ciudad de Juiz de Fora – MG. Los datos fueron examinados mediante análisis de contenido, con base en las dimensiones de la precariedad definidas por Franco, Druck e Seligmann-Silva, y mostraron: mínimo apoyo y asistencia de las plataformas digitales; prejuicios y discriminación por parte de los consumidores; transferencia de costos y riesgos a la fuerza laboral; daños a la salud física y mental; y debilitamiento del reconocimiento social e individual de los trabajadores.

Palabras clave: Uberización. Precariedad del trabajo. Plataformas digitales. Repartidores de aplicaciones.

¹E-mail: guilherme.o.teixeira@ufv.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9812-3011>.

²E-mail: diegocostape@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3193-7034>.

INTRODUÇÃO

A crise econômica, o avanço dos governos neoliberais e a aprovação de leis que encolheram a proteção social contribuíram para o progressivo aumento do número de desempregados no Brasil ao longo da segunda década dos anos 2000. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNADC (IBGE, 2020), o aumento da taxa de desemprego teve início no último trimestre de 2014, com percentual de 6,5% da população economicamente ativa, e atingiu patamar recorde de 14,7% da população em 2021, impulsionada pela então pandemia da COVID-19 (Alvarenga e Silveira, 2021).

Paralelo ao cenário de recessão e crescimento do número de desempregados, houve também a consolidação das chamadas plataformas digitais, exaltadas por serem capazes de “unir de modo eficiente a demanda e a oferta” (Moro, Paladini e Andrade, 2018, p. 2), uma vez que são responsáveis pela intermediação entre estabelecimentos comerciais, a mão de obra – representada pelos entregadores – e o consumidor final.

No Brasil, as plataformas tecnológicas ou aplicativos digitais se utilizam maciçamente de mão de obra em trabalho informal, concebido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) como realização de atividades em condições inadequadas, sem qualquer tipo de estabilidade e com remuneração incompatível, além de não oferecer ao trabalhador suporte quanto a seus direitos legais (IPEA, 2015).

Muitas das características do trabalho informal se associam à precariedade do trabalho, uma vez definida como a “condição de instabilidade, de insegurança, de adaptabilidade e de fragmentação dos coletivos de trabalhadores e da destituição do conteúdo social do trabalho” (Druck, 2011, p. 41).

A já mencionada pandemia da COVID-19 teve consequências diretas sobre o contexto da ocupação de entregas, pois vários trabalhadores buscaram meios alternativos como forma de complementar ou integralizar a renda para subsistência própria e de seus dependentes diante do cenário atípico e de aumento da taxa de desemprego. Nesse momento, as plataformas digitais de entrega de alimentos serviram como meio prático e acessível (Mello, 2020), uma vez que não há muitos empecilhos burocráticos quanto a entrada de novos indivíduos na ocupação.

Ante o contexto apresentado, o presente estudo tem como propósito identificar os principais fatores que evidenciam a precarização no trabalho de entregadores de aplicativo no segmento de alimentos. Além desta introdução, este texto está dividido em outras seções: a) fundamentação teórica sobre as dimensões da precarização do trabalho e os elementos da

uberização do trabalho; b) descrição da estratégia metodológica adotada; c) apresentação dos resultados e discussão dos dados coletados; e c) as conclusões.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Dimensões da precarização do trabalho

Na contemporaneidade, a precarização é um dos principais elementos adotados pelas políticas neoliberais como forma de dominação social, sobretudo na era da acumulação flexível, na qual as condições do trabalho de modo geral se baseiam em baixos salários, na baixa disponibilização de direitos e benefícios, e na exploração da mão de obra (Druck, 2007).

A precarização é responsável por alterar a dinâmica de vida do indivíduo dentro e fora do ambiente de trabalho, uma vez que corresponde aos “processos de dominação que mesclam insegurança, incerteza, sujeição, competição, proliferação da desconfiança e do individualismo, sequestro do tempo e da subjetividade”, processo este desenvolvido diante da implementação de leis e da legislação que flexibilizam as relações contratuais existentes entre empregado e empregador (Franco, Druck e Seligmann-Silva, 2010, p. 231).

Segundo Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010), os processos da precarização distinguem-se entre si de acordo com suas próprias dimensões. São elas: perda dos direitos, benefícios e salários; intensificação do ritmo de trabalho; precarização quanto à saúde psicofísica dos trabalhadores; fragilização do reconhecimento social; e o binômio terceirização/precarização.

A primeira dimensão abordada pelas autoras diz respeito à perda dos direitos, benefícios e salários por parte dos trabalhadores, originada com a crise do fordismo nos países centrais. Para Kremer e Faria (2005), o regime de acumulação flexível foi responsável por transformar os vínculos empregatícios, uma vez que promoveu mudanças significativas e radicais no mercado de trabalho, tais como aumento da competição, a redução do poder aquisitivo dos trabalhadores e o enfraquecimento do poder sindical. A base técnica das empresas passou a ter como principal característica a estrutura do “saber fazer”, tornando os trabalhadores facilmente cambiáveis em caso de baixa produtividade (Kremer e Faria, 2005). Nesse contexto, a classe trabalhadora se sujeita a péssimas condições laborais, aos escassos direitos trabalhistas, à elevada rotatividade, aos baixos salários e à quase inexistente oportunidade de ascensão (Takahashi et al., 2012).

Outra dimensão exposta por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) trata a precarização a partir da intensificação do ritmo de trabalho, motivado pela aceleração e instrumentalização dos mecanismos tecnológicos, fazendo com que os trabalhadores sejam submetidos a fortes pressões e controle de suas atividades, tendo como consequência o aumento do medo de demissão e do desemprego.

Hirata (2011) e Costa (2016) discutem que a intensificação do ritmo de trabalho pode ser dada a partir da acirrada competição entre os trabalhadores com baixa qualificação e o grande contingente de desempregados. Essa condição os torna altamente propensos a aceitar ofertas de trabalho até mesmo em condições árduas e penosas, tudo isso como forma de se inserirem no mercado ou manterem suas ocupações.

A terceira dimensão discutida por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) diz respeito à precarização quanto à saúde psicofísica dos trabalhadores. Essa discussão tem início a partir do momento em que muitas empresas expõem parte de seus funcionários a adoecimentos e à acidentes devido à falta de orientação, à escassez de medidas preventivas, ao alto fluxo de subcontratação e à exploração da mão de obra.

A quarta dimensão compreende a fragilização do reconhecimento social por parte dos indivíduos. Isso se dá a partir do momento em que o processo da precarização do trabalho influencia o comportamento individual, criando barreiras para a construção das identidades individuais e coletivas (Franco, Druck e Seligmann-Silva, 2010).

Para Antunes (2002), o fato de o trabalho ter ocupado centralidade e expressivo tempo na vida do indivíduo faz com que o trabalhador se torne alienado quanto à produção do capital. Dessa forma, a identificação e a construção do próprio ser se tornaram complexas, tendo a alienação assumindo sua forma de perda do “trabalho e lazer, meios e fins, vida pública e vida privada” (Antunes, 2002, p. 42).

Dejours (2004) complementa essa ideia quando discute que o trabalho não se limita somente ao tempo utilizado no ambiente de produção, colaborando também com a transformação de si mesmo e sendo capaz de mobilizar e transformar a personalidade individual. Diante desse cenário, Senett (1999) trata a descartabilidade, a insegurança e a competição assídua entre os trabalhadores como um fenômeno naturalizado, atenuado pela perda de direitos e pela pouca perspectiva de ascensão na carreira.

A quinta dimensão tratada por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) corresponde ao binômio terceirização/precarização, responsável por fragilizar as ações de agentes sociais e corroborar com o enfraquecimento das classes representativas do trabalho. Isso acarreta em

organizações coletivas e individuais vulneráveis, o que, por sua vez, aumenta a insegurança dos trabalhadores (Antunes, 2015).

As liberdades que são concedidas para as empresas elaborarem contratos flexíveis servem como forma de isentá-las de diversos direitos trabalhistas, sendo essa uma característica presente no regime de trabalho terceirizado (Druck, Dutra e Silva, 2019). Na contemporaneidade, uma modalidade capaz de exemplificar a informalidade e as dimensões da precarização do trabalho pode ser encontrada na uberização.

A uberização do trabalho

O termo uberização faz alusão à empresa Uber, uma das pioneiras na utilização de uma nova modalidade de trabalho que se utiliza dos meios tecnológicos como forma de mediar as relações entre empresas e seus clientes (Kramer, 2017).

Diversas empresas inseridas nesta modalidade de trabalho buscam alavancar seus modelos de negócio a níveis globais, sob a perspectiva da economia do compartilhamento. Para Slee (2019), o termo “economia do compartilhamento” passou a ser cada vez menos adequado por conta das formas como se dão as relações de trabalho nessas atividades. O autor sugere a substituição do termo para “economia de bicos”, capaz de sintetizar a precarização dos contratos e a insegurança daqueles inseridos em ocupações uberizadas.

Para Abílio (2019), a modalidade da uberização representa modificações no controle, no gerenciamento e na organização referentes ao trabalho, uma vez que – com o avanço da tecnologia – as plataformas possuem mais domínio sobre a mão de obra. Zuboff (2018) alerta que as empresas adeptas a esse modelo de negócio têm como objetivo dispersar o trabalhador, mas ainda assim manter controle sobre suas atividades. Nesse sentido, as empresas se utilizam do gerenciamento algorítmico para mediar a relação entre oferta e demanda. Na prática, essas empresas detêm o controle sobre a mão de obra, podendo isso ser evidenciado a partir de dois elementos: o valor repassado aos trabalhadores e a divisão do trabalho (Abílio, 2019).

O primeiro elemento diz respeito ao fato de que tanto os valores cobrados para os clientes quanto os valores repassados aos trabalhadores são definidos pelas plataformas digitais, não tendo o trabalhador o direito de estabelecer o preço de sua mão de obra. O segundo funda-se na ideia que a empresa detém a distribuição e a divisão do trabalho, podendo responsabilizar e penalizar os trabalhadores de acordo com seus padrões, normas e regras pré-estabelecidas (Abílio, 2019; Franco e Ferraz, 2019).

Abílio (2019, 2020) destaca que nesse cenário é estimulado o engajamento do trabalhador para a adesão via plataformas digitais e, apesar da inexistência do vínculo formal de trabalho, intensifica-se a relação de subordinação deste indivíduo perante tais empresas. Essa condição faz com que o trabalhador uberizado se encontre cada vez menos amparado por direitos trabalhistas, além de estarem submetidos a longas jornadas de trabalho, ao assalariamento disfarçado e à necessidade de arcar com os custos e os riscos do trabalho a que estão expostos no dia a dia (Raposos, 2020).

A uberização pode também ser compreendida como um fenômeno de autogestão subordinada, na qual as empresas se utilizam da expansão das ideias do empreendedorismo como canal para dialogar com os trabalhadores, dando a eles “autonomia” e “autogerência” sobre suas atividades (Raposos, 2020).

Abílio (2019, 2020) e Franco e Ferraz (2019) discorrem ainda sobre a citada autogerência a partir do termo *crowdsourcing*, com base em Howe (2006). O *crowdsourcing* trata-se de uma modalidade de trabalho desenvolvida de forma descentralizada, na qual as empresas buscam convocar o maior número de trabalhadores engajados para atender suas demandas (Howe, 2006). Para isso, o *crowdsourcing* conta com três pilares essenciais, sendo eles: as empresas e os consumidores, representados pelos demandantes do serviço; as plataformas tecnológicas, responsáveis por mediar as relações entre oferta e demanda; e os prestadores de serviço, caracterizados pelos entregadores (Franco e Ferraz, 2019).

Ocorre que o trabalho ditado a partir das características da uberização fez com que o processo de terceirização e informalização chegasse ao seu estágio máximo, uma vez que as empresas passaram a transferir todas as suas responsabilidades e os custos para os trabalhadores que se utilizam das plataformas digitais (Abílio, 2019, 2020).

Diante do apresentado, expõe-se uma relação direta entre o trabalho uberizado, a informalidade e a precarização, sobretudo a partir do momento em que as más condições laborais se tornam cada vez mais presentes no cotidiano dos trabalhadores uberizados e ao passo em que há a apropriação desse trabalho para que organizações aumentem sua margem de ganhos e reduzam seus custos.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi desenvolvida a partir de abordagem eminentemente qualitativa, alicerçada sobre relatos de trabalhadores que realizavam entregas de alimentos na cidade de Juiz de Fora – MG. A escolha do segmento de alimentos se deu a partir da maior visibilidade sobre os

desafios e dificuldades enfrentados por seus trabalhadores em decorrência da pandemia da COVID-19, decretada em março de 2020 pela OMS, e a coleta de dados se deu a partir de entrevistas de roteiro semiestruturado, ao longo do ano de 2021.

Durante a coleta de dados foi revelada a predominância de pessoas do gênero masculino, com um total de 13 dos 16 trabalhadores entrevistados. Além disso, a maioria desses profissionais apresentou o ensino médio completo como grau de escolaridade mais elevado, e a complementação da renda foi apresentada como principal justificativa para estarem na referida atividade laboral. A descrição do perfil dos entrevistados pode ser vista no quadro 01, a seguir.

Quadro 01: Perfil dos(as) participantes

Participante	Idade	Gênero	Escolaridade	Fonte de renda alternativa ao serviço de entregas	Dependentes
E1	31	Masculino	Ensino Superior Completo	Serviços autônomos de informática	Não possui
E2	29	Feminino	Ensino Médio Completo	Assistência automotiva	Não possui, mora com os pais
E3	43	Masculino	Ensino Médio Completo	Trabalho em Pet Shop	Esposa e dois filhos
E4	39	Masculino	Ensino Superior Completo	Servidor público na área da Educação	Mora sozinho, paga pensão a dois filhos
E5	34	Masculino	Ensino Médio Completo	Autônomo	Esposa e dois filhos
E6	37	Masculino	Ensino Superior Incompleto	Arrecadação de contribuições para ONG	Esposa e uma filha
E7	22	Masculino	Ensino Médio Completo	Serviços autônomos na manutenção de computadores	Não possui, mora com os pais
E8	20	Masculino	Ensino Médio Completo	Não possui	Não possui
E9	27	Masculino	Ensino Médio Completo	Vendedor	Não possui
E10	32	Masculino	Ensino Médio Completo	Trabalho terceirizado	Noiva
E11	23	Masculino	Ensino Médio Completo	Vendedor	Não possui
E12	33	Feminino	Ensino Médio Completo	Não possui	Não possui, mora com os pais
E13	35	Feminino	Técnico em Administração	Não possui	Dois filhos
E14	21	Masculino	Ensino Médio Completo	Serviços autônomos de designer gráfico	Não possui
E15	28	Masculino	Ensino Médio Completo	Não possui	Esposa, um filho e duas enteadas
E16	28	Masculino	Ensino Fundamental Completo	Trabalhador da construção civil	Esposa grávida

Fonte: elaborado pelos autores.

Os dados foram operacionalizados e analisados a partir da análise de conteúdo, segundo as fases apontadas por Bardin (2011): i) pré-análise das transcrições das entrevistas; ii) exploração e codificação do corpus, tomando como categorias de análise as dimensões apresentadas por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) – quais sejam: *perda salarial, dos direitos e benefícios, intensificação do ritmo de trabalho, fragilização social e individual, precarização da saúde psicofísica, e terceirização*; c) tratamento dos resultados e interpretação. Enquanto técnica, a análise de conteúdo sobre os dados triangulou a análise temática com a análise da enunciação, ambas descritas por Bardin (2011), relacionando as categorias citadas acima com:

- a) as condições sociais de produção dos enunciados, considerando a existência de uma relação entre o conteúdo explícito na fala do enunciador e os eventos implícitos que o leva a produzir determinados sentidos do que pretende dizer;
- b) os discursos presentes no texto, que representam o modo como o indivíduo se posiciona e tem por base as ideias presentes em seu inconsciente (Rocha e Deusdará, 2005; Caregnato e Mutti, 2006);
- c) os percursos semânticos, a partir de conjunto de regras sintáticas e da repetição de elementos subjacentes na estrutura dos enunciados;
- d) os vocábulos utilizados nos textos proferidos.

RESULTADOS E ANÁLISES

Após o primeiro trimestre de 2020, a visibilidade da ocupação de entregas e consequentemente dos trabalhadores nesse contexto tomou dimensões antes não vistas, uma vez que a pandemia da COVID-19 tornou o serviço *delivery* essencial para conter a disseminação da doença e para manter as atividades e a sobrevivência de inúmeros empreendimentos. Além disso, a atividade surgiu como alternativa laboral para milhares de pessoas que se encontravam dentro das estatísticas de desemprego no Brasil e/ou que tiveram a principal fonte de renda afetada em razão das medidas restritivas contra o avanço do coronavírus.

Todavia, a partir das entrevistas realizadas, foi possível identificar diversas circunstâncias que evidenciam más condições de trabalho a que os entregadores de aplicativo estão expostos, sendo possível presenciar características de uma atividade precária. Diante disso, as análises do corpus se centraram sobre as cinco dimensões da precarização apontadas por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010).

A perda salarial, dos direitos e de benefícios

O enfraquecimento dos vínculos e das relações de trabalho impactam diretamente os aspectos referentes às perdas salariais. Para Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010), essas perdas são resultado da escassez de acordos coletivos entre os trabalhadores de determinada categoria, não se reconhecendo os vínculos empregatícios, o que acaba por oferecer margem para empresas priorizarem interesses organizacionais em detrimento de demandas dos trabalhadores.

(1) Com o preço sendo elevado do combustível, a gente tá sofrendo um pouco sobre toda essa situação. Os aplicativos tão congelados naquilo que pagam né, e a gente tá perdendo uma parte desse ganho. [E3]

(2) O iFood mantém as mesmas taxas desde quando eu comecei. Há uma variação em uma promoção ou outra. Por exemplo, no domingo, o iFood te dá R\$4, R\$3, às vezes R\$2 a mais pra você fazer uma entrega. Tem dia que eles costumam fazer essas promoções, te dá um extra pelas entregas, mas as taxas são as mesmas. [E4]

(3) Antes eles te pagavam um valor de deslocamento mais o quilômetro. Agora não, eles te pagam um valor que eles definirem mesmo e fica por isso. [E9]

Os fragmentos (2) e (3) denotam como o retorno ofertado aos entregadores se baseia em critérios definidos exclusivamente pelas plataformas digitais, corroborando com o aludido por Kremer e Faria (2004). Além disso, os percursos retratam como as taxas de entrega não passam por constantes reajustes, permanecendo estagnadas ou até mesmo sofrendo quedas, seguindo um caminho inverso aos custos associados à ocupação e que são arcados pelos próprios prestadores do serviço – a exemplo da elevação do preço do combustível, citado no fragmento (1).

O fragmento (2) exemplifica ainda como as recompensas repassadas para os entregadores variam de acordo com as necessidades das plataformas digitais, que precisam aumentar a oferta de trabalho (entregas) em períodos em que há maior demanda de pedidos (final de semana).

Entretanto, mesmo insatisfeitos com as atuais taxas repassadas pelas plataformas, alguns entrevistados demonstraram compreensão sobre os variados motivos pelos quais as taxas permanecem estagnadas ou mesmo em declínio, eximindo de certa forma as responsabilidades e as obrigações das empresas com os entregadores.

(4) Não é um problema da plataforma, acho que é geral isso. Em relação a valores, no nosso país se dá muito valor ao produto e menos valor à mão de obra. [...] Então assim... como é que o iFood e a Uber vão me pagar uma mão de obra alta se eu e você como consumidores não queremos pagar isso? Como que ela vai fazer isso se ela não tem o retorno? [E3]

(5) Se tem gente trabalhando no valor que eles pagam, eles nunca vão aumentar. A partir do momento que tiver um desemprego menor, menos gente procurando esse tipo de

serviço, automaticamente eles serão obrigados a pagar mais porque se não ninguém vai fazer as entregas. [E6]

O fragmento (4) sugere que a desvalorização da mão de obra pode ser resultado de aspectos culturais reproduzidos pelos consumidores, uma vez que para o entrevistado a questão cultural se sobrepõe ao relacionamento existente entre as empresas e seus prestadores de serviços. Isso acaba por eximir as responsabilidades das plataformas digitais e os ganhos que estas adquirem da desvalorização da mão de obra, sendo esta reforçada pelo trecho “não é um problema da plataforma, acho que é geral isso” (4), no qual o entrevistado faz interdiscursivamente relação com o sistema capitalista e a mais valia que o sustenta.

No fragmento (5), o entrevistado demonstra conhecimento de como os altos índices de desemprego no país têm sido responsáveis por aumentar de forma significativa o número de trabalhadores imersos no segmento *delivery*. Intertextualmente, o percurso apresenta a relação teórica entre oferta e demanda e o modo como aquela pode causar impacto direto sobre os valores que são destinados aos entregadores de aplicativo.

A expectativa sobre a possibilidade de haver maior retorno, suporte e garantias à classe foi citada por alguns entrevistados e pode ser identificada no trecho a seguir:

(6) Eu vi que no Reino Unido a Corte Suprema criou uma lei fazendo com que os motoristas de aplicativo e entregadores... tipo Uber, Uber Eats ou iFood lá do Reino Unido, vão ter direito a receber férias, décimo terceiro salário. Não sei como seria se isso fosse no mundo inteiro, mas seria bom para as pessoas terem uma segurança, porque o lucro das empresas é muito grande [em comparação ao] lucro das pessoas que vão trabalhar pra elas e vão correr um risco enorme fazendo isso. [E5]

No fragmento (6), o entrevistado denota atualidade quanto aos acontecimentos do mundo que dizem respeito ao contexto do trabalho uberizado, e faz referência a exemplo de Estado que interveio no relacionamento entre as plataformas digitais e a mão de obra prestadora de serviço, demonstrando expectativa de possível melhora nas condições de trabalho caso essa mudança pudesse ocorrer em sua realidade laboral. Neste mesmo fragmento, o percurso “o lucro das empresas é muito grande [em comparação ao] lucro das pessoas que vão trabalhar pra elas” demonstra como os indivíduos imersos na ocupação uberizada passam a ser inseridos na lógica empresarial que busca o lucro, afastando-os da concepção do trabalho e dos trabalhadores que são. Este argumento pode ajudar a explicar uma outra lógica presente nestas ocupações uberizadas: a ideia de serem empreendedores de si, logo, responsáveis pelas condições que envolvem seu trabalho.

Outro aspecto que emergiu das entrevistas e que é destacado por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) na dimensão dos direitos trabalhistas diz respeito à diminuição, por vezes cerceamento, dos direitos e dos benefícios dos trabalhadores imersos em ocupações

uberizadas, marcadas pela insegurança e pela incerteza (Druck e Franco, 2007), as quais foram intensificadas no cenário pandêmico.

(7) A gente sempre tá recebendo do aplicativo que se a gente for infectado pela COVID que é pra mandar os laudos pra ser ressarcido financeiramente no momento que estiver em casa. Mas assim... eu não posso te falar com precisão [como ocorrem os ressarcimentos], porque eu não usei. [E3]

(8) Os aplicativos têm uma opção lá de acidente. Eu nunca usei, então eu não sei explicar direito como funciona. [E9]

(9) Eles tão dando todo mês um kit de máscara e álcool em gel. [E7]

(10) São 4 máscaras mais um álcool, só que ultimamente eles têm dado R\$30 pra gente fazer a compra. [E9]

Os fragmentos (7) e (8) levam a crer que as plataformas digitais incluem em seus discursos a garantia contra alguns dos riscos pelos quais os entregadores de aplicativo estão expostos, a exemplo da possibilidade iminente de sofrerem acidentes de trânsito e de contraírem determinadas doenças – como foi o caso da COVID-19. Contudo, não há certeza e nem garantia de que os trabalhadores serão auxiliados ou ressarcidos caso tais eventos adversos ocorram.

Com relação à disponibilização de kits e de dinheiro, enunciados (9) e (10), há uma movimentação que pode ser interpretada como preocupação por parte das empresas com o risco de contágio dos entregadores. Todavia, diante do contexto pandêmico, esses itens (ou mesmo a quantia limitada para adquiri-los) também se relacionam à preocupação com a prestação de serviço, já que os trabalhadores também poderiam ser vetores de transmissão e proliferação do vírus junto à clientela. A ausência de outros benefícios e estratégias voltadas ao bem-estar dos entregadores são alguns dos elementos que demonstram a precariedade no trabalho que desempenham.

A intensificação do ritmo de trabalho

A segunda dimensão discutida por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) se baseia na intensificação do ritmo de trabalho, que para Pinto (2007) pode ser atribuída aos moldes de trabalho que se modificam dia a dia, enquanto para Abílio (2020) corresponde a uma tendência compreendida como uberização. Os enunciados a seguir trazem para a discussão exemplos referentes ao elemento temporal e ao modo como ele colabora com a intensificação do ritmo de trabalho dos entregadores de aplicativo.

(11) Tem dia que eu pego 9h da manhã e paro às 10h da noite. E outros dias eu pego 11h e paro 00h, isso aí é certo! Geralmente fim de semana é 00h, eu já cheguei a parar 2h da manhã. [E2]

(12) Eu pego 10:30 e vou até às 14h e depois de 18h até a hora que toca alguma coisa né [...]. Antes eu tirava dois dias de folga, hoje eu não consigo mais, porque senão eu não consigo completar minha meta da semana [...], então pra você aumentar a meta [e

os ganhos a ela associados] você tem que aumentar sua carga horária, aumentar seu tempo disponível e os dias também de trabalho. [E12]

Os percursos semânticos (11) e (12) exemplificam como o trabalho uberizado acarreta maior dispêndio de tempo para a execução das atividades em prol do retorno financeiro, corroborando com a ideia apresentada por Abílio (2020). Os enunciados nos possibilitam observar que os entregadores não possuem qualquer garantia sobre qual será a carga de trabalho diária nem o valor da remuneração a ela atrelada, sendo ambas definidas simultaneamente à demanda dos consumidores pelos serviços de entrega.

Ainda de acordo com Abílio (2020), a intensificação do trabalho dos entregadores pode ser explicada diante da apropriação do discurso empresarial pelas plataformas digitais. O enunciado (12) ilustra ainda como as plataformas garantem uma pseudoautonomia para a mão de obra criar estratégias de trabalho, ao passo que a incorpora em seu processo produtivo. Ou seja, enquanto o trabalhador é induzido a se apropriar da ideia de ser gerente do próprio tempo e trabalho, segue subordinado às regras estabelecidas por essas empresas, sendo elas responsáveis pela tomada de decisões que vão além dos interesses da classe trabalhadora.

Em um contexto mais recente e específico, alguns dos entregadores citaram como a pandemia da COVID-19 tornou-se um elemento a mais para o impulsionamento da intensificação do ritmo de trabalho na ocupação estudada.

(13) O número de motoboy aumentou significativamente. Todo lugar que você encosta hoje uma moto tem um monte de motoboy parado. Isso fez com que os aplicativos diminuíssem as taxas, lei de oferta e procura, já que tem uma demanda grande de motoboy e uma demanda baixa de pedidos, eles pegam as taxas e jogam as taxas lá embaixo, justamente pra isso. [E9]

(14) Com a pandemia nosso trabalho desvalorizou mais ainda [...]. Hoje pra você conseguir R\$100 no dia você tem que fazer em média 12, 15 entregas. Antes você fazia com 6 entregas. [E12]

O percurso semântico “todo lugar que você encosta hoje uma moto tem um monte de motoboy parado” (13) sugere um aumento significativo do número de trabalhadores que migraram para as atividades *delivery*. Tal aumento pode ser atribuído ao fato de se tratar de uma modalidade prática, acessível e com poucos empecilhos burocráticos, conforme alerta Mello (2020). É possível perceber nos relatos uma relação direta entre a pandemia, o aumento do índice de desemprego e a busca por trabalho nos aplicativos de entregas, sobretudo a partir do momento em que tal índice apresentou aumento expressivo após março de 2020, mês em que foi decretada a pandemia da COVID-19 pela OMS (IBGE, 2020). A seleção lexical “lei de oferta e procura”, presente no fragmento (13), manifesta intertextualmente uma teoria econômica, o que demonstra conhecimento do entrevistado de que essa pode ser uma das causas responsáveis pela retração das taxas oferecidas aos trabalhadores.

O fragmento (14) denota intertextualmente como os retornos oferecidos aos entregadores seguiram um caminho inverso ao da intensidade do ritmo trabalho, se comparados ao contexto anterior à pandemia. Sendo assim, as principais consequências do maior número de entregas estão relacionadas à elevação da intensidade do trabalho e ao prolongamento da sua jornada, sendo essas duas das características definidas por Amaral e Carcanholo (2009) acerca da superexploração do trabalho.

Outro fator que contribui para a intensificação do ritmo do trabalho está associado à introdução e à expansão do gerenciamento algorítmico. Este representa o modo como as plataformas buscam obter o domínio, o controle e a disponibilidade de tempo sobre os entregadores a partir da utilização de mecanismos tecnológicos, conforme exposto por Abílio (2020), que refletem algumas das características da aceleração e da instrumentalização do trabalho mediante mecanismos tecnológicos – também discutidas por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010).

(15) A Rappi tem o modo turbo que é tipo de aceite automático. Hoje eu sei que se você tiver na Rappi é de aceite automático, se você não tiver no aceite automático eles nem te dão entrega. [E9]

(16) O aplicativo da Rappi tá bem fazendo a gente de escravo. Ele tem o botão de auto aceite dentro do aplicativo [...], com esse botão ligado, chega bastante pedido no meu celular. Agora a partir do momento que eu desativo essa opção, aí cai aí mais da metade. [E16]

Os enunciados (15) e (16) exemplificam mecanismos de controle adotados pelas plataformas e sugerem que elas induzem os trabalhadores a se manterem disponíveis, podendo gerar algum tipo de ônus em caso de desativação de certas funcionalidades dos aplicativos, uma vez que as empresas detêm para si a disponibilidade e a oferta das entregas (Abílio, 2020; Raposo, 2020). Nos fragmentos apresentados revela-se também a existência de uma relação hegemônica de dominância exercida pelas organizações frente à classe trabalhadora.

Os entrevistados citaram também que as plataformas criam meios de punir os entregadores em caso de rejeição a determinadas entregas, mesmo que essas os coloquem em situações de risco.

(17) Eu não posso rejeitar oferta [...]. Eu tenho um número mínimo de rejeito que eu posso ter se não eu não tenho o garantido, então eu não posso rejeitar. [E4]

(18) Teve situações que dependendo do lugar eu não pego entrega. [...] Aí se você ligar pro iFood e explicar a situação eles não aceitam, é bloqueio na certa. [E9]

O fragmento (18) aparenta insatisfação por parte do entrevistado com a empresa pela qual presta serviço, além de demonstrar como as políticas adotadas pelas plataformas se baseiam na exploração e na falta de compreensão frente aos entregadores. O trecho “dependendo do lugar eu não pego entrega” (18) exemplifica interdiscursivamente o medo e a

insegurança do trabalhador quanto à realização de determinadas entregas. Ao mesmo tempo, o percurso mostra haver por parte do entrevistado ciência de que os entregadores realizam suas atividades em ambientes que os expõem a situações inusitadas, que podem colocar a integridade física, a saúde, a segurança e as demais condições do trabalho em risco.

A fragilização social e individual dos entregadores de aplicativo

A partir da terceira dimensão abordada por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010), foi analisado o modo como os entrevistados expuseram o relacionamento com os clientes e consumidores das plataformas digitais.

(19) Teve um dia que a pessoa fez o pedido e me deixou meia hora esperando, meia hora no mesmo lugar. [...] meia hora num lugar que você não conhece, num bairro que você não conhece, carregando dinheiro, de bicicleta e a pessoa faz isso. [E2]

(20) O descaso com que você é tratado, olhar pra você e não ver você como um trabalhador essencial num serviço. Principalmente quando se fala em motoboy. Porque quando se fala em motoboy se fala em quê? É o cara cortando giro, é o cara que avança sinal, generaliza toda a classe. Então esse descaso e esse grande preconceito isso aí me marca. [E3]

(21) Nosso trabalho é muito desvalorizado, então tem dia que eu vou pra casa e me sinto um lixo [...]. Eu acho que o cliente tem noção do que a gente passa pra levar o pedido até ele. Então eu saio do restaurante, às vezes eu fico 40 minutos, uma hora esperando um pedido, aí chego na pessoa e às vezes tenho que subir 4, 5 lances de escada, porque as pessoas não descem. Eu tô há um ano trabalhando com o coronavírus, usando máscara, tendo cuidado e as pessoas nem o mínimo, nem atendem a porta usando máscara. Então a gente se sente um lixo mesmo, é como se fosse a escória da sociedade. E eu acho que isso é o que me desmotiva muito, a gente se sente muito desvalorizado. [E12]

Os léxicos “desvalorizado”, “descaso” e “preconceito” presentes nos fragmentos (20) e (21) denotam como o contexto de trabalho no qual os entregadores de aplicativo estão imersos pode causar impacto direto sobre os aspectos éticos e da dignidade humana, aspectos estes também evidenciados por Nardi (2006). Os percursos semânticos “teve um dia que a pessoa fez o pedido e me deixou meia hora esperando, meia hora no mesmo lugar” e “o descaso com que você é tratado [...] e esse grande preconceito” – fragmentos (19) e (20) – exemplificam situações corriqueiras vivenciadas na ocupação dos entregadores, demonstrando interdiscursivamente como o processo de coisificação das relações humanas corrobora com a fragilização do reconhecimento social e individual destes trabalhadores (Franco, Druck e Seligmann-Silva, 2010).

O percurso “olhar pra você e não ver você como um trabalhador essencial num serviço” (20) demonstra interdiscursivamente como o comportamento de parte dos consumidores é capaz de minimizar a dignidade presente no trabalho dos entregadores de aplicativo. Além disso, o percurso denota a inferiorização atribuída a essa classe trabalhadora, bem como

demonstra a existência de distintos níveis de relevância e prestígio sobre as ocupações de trabalho. Ainda no fragmento (20), o entrevistado sugere diante do léxico “motoboy” a existência de estereótipos depreciativos associados a essa ocupação, o que denota discriminação de parte dos consumidores àqueles que trabalham com entregas.

O fragmento (21) demonstra como a discriminação e a desvalorização sofrida pelos entregadores de aplicativo por parte dos consumidores contribuem com a corrosão do sistema de valores, da autoimagem e da inserção desses trabalhadores na sociedade (Nardi, 2006). Além disso, nota-se que a discriminação e a desvalorização também são responsáveis por minar a autoestima e a autoconfiança do trabalhador, acarretando na depreciação do próprio ser enquanto indivíduo e evidenciando a relação de exploração do trabalho. O enunciado revela ainda a ausência de solidariedade e de empatia por parte dos clientes das plataformas digitais frente aos desafios e dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores, bem como o descaso com sua saúde em pleno contexto pandêmico.

Ainda com base em Nardi (2006), é possível dizer que a ausência da solidariedade e o crescimento da discriminação entre os diferentes níveis dos trabalhadores tornaram-se algo naturalizado após o período da acumulação flexível, fazendo com que houvesse maior diferenciação social e econômica, dando margem à introdução de variadas formas de preconceito na sociedade, o que pode explicar o tratamento dispensado por parte dos consumidores aos trabalhadores *delivery*.

Outro aspecto abordado por parcela dos entrevistados demonstra como o trabalho passou a ocupar espaço e tempo significativos na vida dos indivíduos, tornando-os alienados quanto às atividades que são desempenhadas para as plataformas digitais.

(22) Ultimamente eu tenho tido menos tempo com minha esposa por conta disso. Eu tenho uma filha né [...] essa questão de tá estudando, trabalhando, correndo atrás de outras coisas dificulta muito meu relacionamento, inclusive até com minha filha. [E4]

(23) Pra quem no caso tem família... em casa sente a nossa presença, sente a nossa falta, eu sinto isso. A maioria das pessoas que eu conheço também [...]. Igual o rapaz que trabalha comigo, ele trabalha o dia inteiro, até fim de semana nisso. [E5]

Os fragmentos (22) e (23) também revelam como o maior dispêndio de tempo no trabalho tem impactado, por vezes impossibilitado, a consolidação dos relacionamentos e dos vínculos familiares e sociais, a partir do momento em que passou a assumir um espaço central na vida desses indivíduos, corroborando com o exposto por Antunes (2002) sobre a centralidade do trabalho.

A precarização da saúde psicofísica dos trabalhadores

As análises sobre a precarização da saúde psicofísica dos trabalhadores – referentes à quarta dimensão da precarização do trabalho discutida por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) – foram realizadas sob dois aspectos: a saúde física e a saúde mental dos trabalhadores. Os enunciados abaixo nos possibilitaram identificar alguns dos elementos responsáveis por impactar as condições daqueles indivíduos imersos na ocupação de entregas.

- (24) Exige da gente tá na moto carregando as coisas e tal. Tá subindo, descendo, tá andando, tá ficando em pé. É um trabalho que exige certo nível aí de cansaço. [E1]
- (25) Você fica sentado muitas horas numa moto fazendo entrega. Tem que descer da moto, sobe escada, desce escada [...]. Muita gente como eu vai com a *bag* nas costas, só que ela incomoda bastante. Então é bem desconfortável isso também. (E5)
- (26) Você pode carregar nas suas costas de 10 a 20% do peso do seu corpo. Mas na plataforma digital você carrega é muito mais do que isso, o peso é bem desumano ali. [E6]
- (27) Tem gente que fica o dia inteiro rodando e isso gera bastante desgaste físico. Porque nas plataformas eles te mandam pra fazer compras em mercado e normalmente essas compras são bastante pesadas. [E14]
- (28) Você tá ali muito tempo em mal posição na moto, carregando peso pra cima e pra baixo. Você tá exposto no meio de sol, chuva [...]. É um negócio meio complicado. [E15]

A começar pela saúde física, é possível perceber a relação desta com a exposição, a falta de orientação e a exploração por parte das empresas frente aos entregadores, corroborando com alguns dos elementos apontados por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) sobre a precarização. Os léxicos “sobe”, “desce”, “sentado”, “andando” presentes nos fragmentos (24) e (25) descrevem alguns dos movimentos executados rotineiramente em grande parte das entregas. Tais léxicos apresentam características que contribuem para o aumento dos índices relacionados às doenças ocupacionais e ergonômicas, ocasionadas pelos esforços repetitivos realizados durante longos períodos (Abramides e Cabral, 2003).

O percurso “você tá no meio de sol, chuva” (28) relata a exposição dos entregadores aos fenômenos naturais e o modo como estes podem gerar diferentes danos e prejuízos às condições físicas desses trabalhadores a médio e longo prazo. O percurso “é um negócio meio complicado” (28) denota intertextualmente aparente insatisfação do entrevistado quanto às situações vivenciadas na ocupação, já que podem impactar sua qualidade de vida na ocupação.

De acordo com os fragmentos (26) e (27), uma problemática que pode ser levantada sobre as atividades demandadas aos entregadores pelas plataformas diz respeito ao volume e peso dos produtos comprados pela clientela. Os percursos “o peso é desumano ali” e “normalmente essas compras são bastante pesadas” exemplificam situações nas quais o peso dos produtos transportados pelos entregadores é superior aos limites ergonomicamente indicados para sua estrutura corporal. Sendo assim, os trechos podem evidenciar ausência

(bem como a necessidade da implementação) de políticas preventivas por parte das empresas, voltadas a maior comodidade e segurança à integridade física dos trabalhadores.

Acerca da saúde mental dos entregadores de aplicativo, um número significativo de relatos abordou novamente questões relativas ao comportamento, às atitudes e à forma como esses trabalhadores são vistos e tratados por parte dos consumidores das plataformas digitais:

(29) Eu acho mais [que o impacto do trabalho] é mental, porque eu acho uma atividade muito repetitiva, você lida com vários tipos de pessoas, pessoas educadas, pessoas grosseiras né. [E4]

(30) [Mentalmente] é muito complicado, porque tem gente que te vê assim como um ser humano comum, que você tá entregando um lanche, tá trabalhando. E tem gente que já te desmerece, te trata como se ela fosse superior a você. [E5]

No percurso “você lida com vários tipos de pessoas” (29), o entrevistado demonstra conhecimento de que o fato dos entregadores terem contato com um número expressivo de clientes os tornam mais propensos a sofrerem algum tipo de preconceito ou serem discriminados por parte desse público. O fragmento (30) aparenta incômodo e aborrecimento por parte do enunciador com a ausência de respeito e reconhecimento à classe, como também destaca a desumanização do trabalhador de entregas, a desvalorização do trabalho braçal e a distinção classista entre os diferentes níveis de trabalho, podendo esses elementos contribuir com a fragilização da saúde mental daqueles que atuam nessa ocupação (Franco, Druck e Seligmann-Silva, 2010).

Além das experiências vivenciadas pelos entregadores frente aos consumidores, os entrevistados também demonstraram insatisfação a respeito da rotina de trabalho diária enfrentada por eles.

(31) O desgaste emocional é grande porque ficamos muito tempo no trânsito, é uma coisa que estressa muito. É difícil lidar. [...] A gente tá trabalhando, a gente tem horário pra cumprir, a gente tá sempre naquele ritmo mais rápido. [E12]

(32) O mental é bem cansativo. Você passa muito estresse na rua, você vê muita gente fazendo lenha no trânsito, é complicado demais, é um negócio cansativo e que estressa. Você ainda tem o estresse fora que é cliente, é suporte, é tudo. [E15]

Nos fragmentos (31) e (32), léxicos como “estresse” e “estressante” foram empregados pelos entrevistados como forma de caracterizar os aspectos referentes à precarização da saúde mental e do desgaste emocional que são provenientes do trabalho de entregas por aplicativos. Tais fragmentos também denotam descontentamento por parte dos entregadores com o cotidiano da ocupação, principalmente em virtude de o trabalho demandar várias horas e diversos deslocamentos para a efetivação dos pedidos. Diante dos relatos, pode-se também atrelar o estresse ao elemento temporal (já que permanecem longos períodos à disposição das plataformas), às condições de insegurança relativos à conjuntura laboral na qual esses

trabalhadores estão inseridos, uma vez que o trânsito é por si só um fator de risco dentro dessa modalidade.

Binômio terceirização/precarização

A última dimensão retrata que o enfraquecimento das classes representativas do trabalho é responsável por impactar diretamente as atividades desempenhadas por trabalhadores de diversos segmentos. Esta dimensão também pode ser evidenciada sobre os entregadores por aplicativo.

(33) Se você perguntar assim “o que você queria de melhor?” [...] eu queria taxas melhores, claro né!? Eu conseguiria trabalhar o mesmo tanto e ter um retorno melhor, maior, isso aí é o sonho de qualquer trabalhador. Só que [...] como eu te falei agora, não depende só de uma plataforma, depende de um povo, depende de um governo, depende de uma cultura. [E3]

(34) A gente não tem um sindicato bem organizado, não tem! Não existe um sindicato, não existe um governo que procura lutar pelos direitos nossos, né!? [E4]

(35) É uma questão cultural, né!? [...] Acho que é muito isso porque não existe união, sabe? É muito desunida a galera, cada um pensa de uma forma. Eu acho que em geral o brasileiro anda pensando muito independente, então é difícil você lutar sozinho, né!? E por isso eu acho que eu não tenho muita esperança. [E12]

De acordo com Antunes (2015), a menor representatividade é resultado do processo de terceirização, sendo esse processo um mecanismo utilizado por diversas empresas com a finalidade de aumentar suas receitas através da corrosão das condições de trabalho. Para Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010), a citada fragilização dos agentes sociais está relacionada a um enfraquecimento essencialmente político, sendo essa também uma característica do processo de terceirização, que contribui com o aumento da vulnerabilidade, tanto no aspecto social quanto individual do trabalhador, ocasionando diferentes desdobramentos em cada um destes.

Nos fragmentos discursivos (33), (34) e (35), é possível identificar que para uma parcela dos entregadores de aplicativo a obtenção de melhores condições de trabalho está atrelada à participação de variados atores e órgãos sociais. Os percursos semânticos “depende de um povo, depende de um governo, depende de uma cultura”, “não existe um sindicato, não existe um governo” remetem à ideia de inércia por parte desses agentes frente à realidade e o cotidiano da classe.

O enunciado (35) evidencia ainda que são poucas as mobilizações dentro da própria categoria dos entregadores, o que acaba por enfraquecer a luta pela melhoria de suas condições de trabalho, e indica sentimentos de desânimo e descrença por parte daqueles que almejam mudanças nas condições de trabalho da categoria. Também foi possível identificar em

alguns enunciados a deslegitimação da luta daqueles que buscam melhorias nas condições de trabalho esta categoria:

(36) Eu vejo muita gente reivindicando aí que aplicativo tem que assinar carteira. Eu não concordo com isso, porque se fosse um trabalho de carteira assinada eu nem poderia tá realizando. Eu já tenho o meu, então pra mim, que tiro renda mesmo, eu tô satisfeito do jeito que tá ali. Eu ligo a hora que eu quero, desligo a hora que eu quero. [E6]

(37) Acho que não tem muito o que reclamar porque é aquela questão de a gente trabalhar quando quiser né, não tem como ficar exigindo tanta coisa assim. Se fosse uma coisa que a gente tivesse que tá fixo, tivesse carteira assinada, aí sim, tinha várias coisas que poderiam melhorar, mas como é uma coisa que a gente trabalha quando quer, eu acho que não pode tentar exigir tanto também. [E7]

(38) Como eu só faço pra uma questão de renda extra, pra mim tá bom. Não fede e nem cheira! Eu vou lá, faço as minhas entregas e acabou. [E10]

Os trechos acima vão ao encontro do fragmento (35), no qual a entrevistada discorre sobre a falta de união da classe dos entregadores de aplicativo. Esses fragmentos corroboram com a narrativa abordada por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010), a partir do momento em que denotam uma crescente competição e diferenciação entre os trabalhadores da própria categoria, o que pode ser evidenciado pelo uso repetitivo dos léxicos “eu”, “meu”, “minha” e “mim”. Esse conjunto de pronomes utilizados de forma contínua pode caracterizar uma exacerbada preocupação quanto ao aspecto individual, fazendo com que tais entregadores desconsiderem melhorias das condições de trabalho em prol do coletivo, deixando de se enxergar enquanto classe trabalhadora. Além disso, o enunciado (35) chama atenção para a necessidade de se pensar formas de resistência e de enfrentamento dessa categoria por melhores condições de trabalho.

O fragmento (37) faz alusão ao trabalho com carteira assinada, além de valorizar o trabalho autônomo (por conta própria), apesar das críticas sobre as condições de trabalho apontadas anteriormente, o que sugere contradição por parte do entrevistado. Dessa forma, reduz-se a discussão sobre os direitos da categoria à realidade individual de cada trabalhador, tendo como consequência a camuflagem dos elementos que evidenciam a precarização do trabalho de entregadores de aplicativos.

É válido ressaltar que os fragmentos (36), (37) e (38) foram relatados por entregadores que se utilizam das plataformas digitais como fonte de renda extra, não tendo dependência financeira exclusiva nesta atividade. Nesse sentido, esses relatos podem ter sido mencionados a partir do distanciamento ou desconhecimento de outras realidades vivenciadas nesta ocupação.

A última dimensão da precarização do trabalho retrata também o modo como o trabalho terceirizado tem possibilitado às empresas a ampliação das possibilidades de contratos flexíveis, sendo eles responsáveis por isentar tais organizações de suas principais

responsabilidades, custos e riscos, repassando-os para a mão de obra (Druck, Dutra e Silva, 2019).

(39) Gasolina eu tenho que pagar, isso aí tá prejudicando bastante esse preço da gasolina atual. Manutenção a gente que paga, não é sempre manutenção né, mas ali uma troca de óleo, apertar uma corrente, essas coisas assim que tem que tá de olho. [E1]

(40) Eu vejo um lado mais perverso deles nesse sentido né!? Não quer dar assistência [...], não pode dar um material de suporte. Hoje é vendido no site, jaqueta, *bag*, tudo vendido no site né!? [E4]

(41) É um gasto completamente nosso. A manutenção com a moto, o gasto com a gasolina [...] choveu é a gente que tem que ter uma capa de chuva pra colocar, a gente não recebe auxílio nenhum. Por exemplo, nos aplicativos, as *bags*, que são as mochilas de entrega [...], nem as *bags* você ganha de graça. [E5]

Os fragmentos (39), (40) e (41) exemplificam as transferências dos custos, responsabilidades e riscos do trabalho aos entregadores pelas plataformas digitais. Além disso, demonstram como as empresas passaram a não somente explorar o trabalho em si, como também obter ganhos sobre outros elementos essenciais para a execução das suas atividades. No momento em que os entrevistados se utilizam de percursos semânticos como “manutenção a gente que paga” (39) e “é um gasto completamente nosso” (41), expressam suas insatisfações com as plataformas digitais por não destinarem qualquer auxílio ou suporte ao principal meio de transporte por eles utilizado para prestar o serviço, transferindo todo e qualquer tipo de manutenção para a classe trabalhadora.

Os percursos semânticos “não podem dar um material de suporte [...] tudo vendido no site” (40) e “nem as *bags* você ganha de graça” (41) denotam aparente desinteresse das plataformas digitais em melhorar as condições relativas às atividades executadas pelos entregadores, além de ressaltar o ganho financeiro que essas organizações obtêm a partir das ferramentas essenciais para o cumprimento dos serviços, comprometendo, por sua vez, a comodidade, a segurança e a rentabilidade da mão de obra.

Outro ponto a se destacar refere-se à insegurança e à incerteza que circundam à atividade *delivery*, tornando-se alguns dos principais reflexos das políticas de flexibilidade contratual adotadas pelo processo de terceirização (Hirata, 2011; Senett, 1999).

(42) Diversos amigos meus já foram bloqueados por cliente falar que não recebeu o pedido. E quando é assim [...] acabou, o iFood bloqueia a pessoa por dois dias mesmo sem ter certeza de que isso aconteceu, mesmo tendo gravações em prédio e tudo certo [...] O iFood bloqueia só porque o cliente fala que não recebeu. [E7]

(43) Eu já tive situação de bloqueio [por suposto] cliente que não recebeu. Isso pra gente é horrível, até porque três bloqueios durante o ano eles te bloqueiam permanente na plataforma. [E9]

(44) Uma coisa que acontece muito é a pessoa de má fé, ela informa a plataforma que ela não recebeu o pedido e o entregador ele não tem nem chance de réplica. Na maior parte das vezes, ele leva um bloqueio de dois dias e sem mesmo nem saber o que aconteceu. Então a gente não tem essa oportunidade de se defender né!? [E12]

Nota-se nos fragmentos (42), (43) e (44) que a insegurança e a incerteza fazem parte da rotina de trabalho dos entregadores de aplicativos. O léxico “bloqueio” – presente em um número significativo de relatos – refere-se à interrupção do trabalho dos entregadores como penalidade imposta pelas plataformas a quaisquer desvios às normas das empresas e/ou a insatisfações dos clientes que receberam o serviço de entrega, sem a devida apuração e/ou relação com a qualidade do trabalho prestado. Esses bloqueios representam um mecanismo de controle dos aplicativos sobre o trabalho e têm como consequência a parcial e/ou permanente perda da fonte de renda desses trabalhadores.

Os fragmentos (42) e (44) denotam ainda certa deslegitimação do trabalho por parte dessas empresas frente à mão de obra prestadora de seu serviço, sendo essa – conforme Druck, Dutra e Silva (2019) – uma característica marcante dos contratos originados na era de acumulação flexível, que se modificam até os dias atuais e acabam por contribuir com a exploração e a desvalorização do trabalhador.

CONCLUSÕES

Com base nas cinco dimensões da precarização do trabalho elencadas por Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) e nos relatos obtidos, é possível identificar um aparente distanciamento das empresas com os trabalhadores uberizados, além de baixa remuneração, ínfimo suporte fornecido pelas organizações, intensificação do ritmo de trabalho, impacto da atividade laboral na saúde física e mental dos trabalhadores, e transferência dos custos e das responsabilidades para a mão de obra.

Os resultados sugerem que os relacionamentos das plataformas digitais com os entregadores se pautam sob o discurso da autogerência e do empreendedorismo, quando na verdade o que se observa é a exploração da força de trabalho. Isso porque as taxas e as recompensas repassadas aos trabalhadores sofrem quedas consecutivas, fazendo um caminho inverso se comparadas aos custos presentes na ocupação, que são quase integralmente arcados pela mão de obra. Além disso, notou-se que os benefícios ofertados pelas organizações, em muitas ocasiões, não chegam ao conhecimento da classe trabalhadora, sendo raros e nem sempre acessíveis para todos.

Outro aspecto destacado diz respeito à suscetibilidade de entregadores de aplicativo a doenças físicas e mentais decorrentes da intensificação e do prolongamento das jornadas de trabalho, acrescidos do medo, da insegurança e da incerteza inerentes à ocupação. Nesse sentido, torna-se necessária a adoção de políticas e ações por parte das organizações que

sejam capazes de oferecer maior segurança para esses trabalhadores, o que pode colaborar com a qualidade dos serviços prestados, uma vez que eles estão diretamente relacionados às condições daqueles que realizam as atividades.

É possível perceber ainda recorrentes exposições dos trabalhadores a casos de preconceito, descaso e discriminação por parte dos consumidores dos aplicativos, corroborando com a fragilização do reconhecimento social e minando a confiança e a autoestima desses trabalhadores. Nesse sentido, é importante que as empresas possam interferir de forma mais efetiva no relacionamento existente entre os clientes e os intermediários que prestam o serviço de entrega, podendo isso ser feito com estratégias de comunicação que estimulem a empatia e a solidariedade dos clientes com a realidade cotidianamente enfrentada pelos entregadores.

Este estudo tem como intenção incitar a reflexão da sociedade, do Estado, dos consumidores, das plataformas digitais e das empresas que utilizam tais plataformas como intermediárias de suas vendas para os desafios e as dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores durante a realização das entregas por aplicativos. Iniciativas e políticas voltadas à garantia de direitos, à preservação do bem estar e integridade desses trabalhadores, ao suporte trabalho, além da garantia de efetivos retornos e condições laborais se tornam essenciais para os trabalhadores imersos na ocupação.

Sugere-se ainda que estudos futuros possam analisar a realidade de trabalhadores que estão imersos em outras ocupações uberizadas, como também daqueles que fazem parte da economia do compartilhamento, em especial motoristas de aplicativo, de modo a comparar quais os elementos da precarização se aproximam e se distanciam em cada uma dessas atividades.

REFERÊNCIAS

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, São Paulo, v. 18, n. 3, 2019.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: a era do trabalhador just-in-time? *Estudos Avançados*. São Paulo, v. 34, n. 98, 2020.

ABRAMIDES, Maria Beatriz Costa; CABRAL, Maria do Socorro Reis. Regime de acumulação flexível e saúde do trabalhador. *São Paulo em Perspectiva*, v. 1, n. 17, 2003.

ALVARENGA, Darlan; SILVEIRA, Daniel. Desemprego mantém recorde de 14,7% e atinge 14,8 milhões de brasileiros no trimestre encerrado em abril. *G1*, 30 jun. 2021. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/06/30/desemprego-fica-em-147percent-no-trimestre-terminado-em-abril-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 21 nov. 2023.

AMARAL, Marisa Silva; CARCANHOLO, Marcelo Dias. A superexploração do trabalho em economias periféricas dependentes. *Revista Katál*. Florianópolis, v. 12, n. 2, 2009.

ANTUNES, Ricardo. As novas formas de acumulação do capital e as formas contemporâneas de estranhamento (alienação). *Caderno CRH*, Salvador, v. 15, n. 37, 2002.

ANTUNES, Ricardo. A sociedade da terceirização total. *Revista da ABET*, Campinas, v. 14, n. 1, 2015.

CAREGNATO, Rita Catalina Aquino; MUTTI, Regina. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. *Texto Contexto Enfermagem*, Florianópolis, v.15, n. 4, 2006.

COSTA, Márcia da Silva. Terceirização no Brasil: velhos dilemas e a necessidade de uma ordem mais incluyente. *Cad. EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, 2016.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, v. 14, n. 3, 2004.

DRUCK, Graça. A flexibilização e a precarização do trabalho na França e no Brasil: alguns elementos de comparação. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 31, Caxambu, 2007.

DRUCK, Graça; DUTRA, Renata; SILVA, Selma Cristina. A contrarreforma neoliberal e a terceirização: a precarização como regra. *Caderno CRH*, Salvador, v. 32, n. 86, 2019.

DRUCK, Graça. Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios? *Caderno CRH*, Salvador, v. 24, n. spe 01, 2011.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 2010.

FRANCO, David Silva; FERRAZ, Deise Luíza da Silva. Uberização do trabalho e acumulação capitalista. *Cad. EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 17, Edição Especial, 2019.

HIRATA, Helena. Tendências recentes da precarização social e do trabalho: Brasil, França, Japão. *Caderno CRH*, Salvador, v. 24, n. spe 01, 2011.

HOWE, Jeff. The rise of crowdsourcing. *Wired Magazine*, n. 14, 2006.

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. *IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*, 2020. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=resultados>>. Acesso em: 4 nov. 2020.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Juventude e trabalho informal no Brasil. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/151228_juventude_trabalho_informal_brasil.pdf>. Acesso em: 5 nov. 2023.

KRAMER, Josiane Caldas. *A economia compartilhada e a uberização do trabalho: utopias do nosso tempo?* Dissertação de Mestrado. Curitiba, Universidade Federal do Paraná, 2017.

KREMER, Aantônio; FARIA, José Henrique de. Reestruturação produtiva e precarização do trabalho: o mundo do trabalho em transformação. *Revista de Administração - RAUSP*, São Paulo, v. 40, n. 3, 2005.

MELLO, Daniel. Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia. *Agência Brasil*, 28 jul. 2020. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>>. Acesso em: 14 nov. 2023.

MELLO, Gabriela. Candidatos a entregador do iFood mais que dobram após Coronavírus. *UOL*, 1 abr. 2020. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/reuters/2020/04/01/candidatos-a-entregador-do-ifood-mais-que-dobram-apos-coronavirus.htm>>. Acesso em: 14 nov. 2023.

MORO, Matheus Fernando; PALADINI, Edson Pacheco; ANDRADE, Dalton Francisco. Avaliação da qualidade de plataformas digitais de delivery de alimentos a partir da satisfação dos usuários. CONGRESSO SEPROSUL, XVIII. Córdoba, Argentina, 2018.

NARDI, Henrique Caetano. *Ética, trabalho e subjetividade: trajetórias de vida no contexto das transformações do capitalismo contemporâneo*. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2006.

OMS decreta pandemia do novo Coronavírus. *Veja*. 11 mar. 2020. Disponível em: <<https://saude.abril.com.br/medicina/oms-decreta-pandemia-do-novo-coronavirus-saiba-o-que-isso-significa/>>. Acesso em: 14 nov. 2023.

PINTO, Geraldo Augusto. *A organização do trabalho no século 20: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo*. São Paulo: Expressão Popular, 2007.

RAPOSO, Clarissa Tenório Maranhão. A Escravidão Digital e a superexploração do trabalho: consequências para a classe trabalhadora. *Revista Katál*, Florianópolis, v. 23, n. 3, 2020.

ROCHA, Décio; DEUSDARÁ, Bruno. Análise de Conteúdo e Análise do Discurso: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. *Alea*, v. 7, n. 2, 2005.

SLEE, Tom. *Uberização: A nova onda do trabalho precarizado*. São Paulo: Editora Elefante, 2019.

TAKAHASHI, Mara; SILVA, Reginalice; LACORTE, Luiz; CEVERNY, Gislaine; VILELA, Rodolfo. Precarização do Trabalho e Risco de Acidentes na construção civil: um estudo com base na Análise Coletiva do Trabalho (ACT). *Saúde Sociedade*, São Paulo, v. 21, n. 4, 2012.

ZUBOFF, Shoshana. Big other: Capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação. In: BRUNO, Fernanda. et al. (Org.) *Tecnopolíticas da vigilância: perspectivas da margem*. São Paulo: Boitempo, 2018.