



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO**

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS**

**BACHARELADO EM CIÊNCIAS SOCIAIS**

**MYLENA GALDINO DE PAULA NOIA**

**UMA NOVA SUBJETIVIDADE:  
PRINCÍPIOS NEOLIBERAIS NOS TRABALHADORES DE PLATAFORMAS  
DIGITAIS**

**RECIFE**

**2023**

MYLENA GALDINO DE PAULA NOIA

**UMA NOVA SUBJETIVIDADE:  
PRINCÍPIOS NEOLIBERAIS NOS TRABALHADORES DE PLATAFORMAS  
DIGITAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Ciências Sociais da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Sociais.

Orientador (a): Prof. Dr. Josias Vicente de Paula Júnior

RECIFE

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Sistema Integrado de Bibliotecas da UFRPE  
Biblioteca Central, Recife-PE, Brasil

N782n Noia, Mylena Galdino de Paula.  
Uma nova subjetividade : princípios neoliberais  
nos trabalhadores de plataformas digitais / Mylena Galdino de  
Paula Noia. - Recife, 2023.  
79 f. ; il.

Orientador(a): Josias Vicente de Paula Júnior.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências  
Sociais) – Universidade Federal Rural de Pernambuco,  
Departamento de Ciências Sociais, Recife, BR-PE, 2023.  
Inclui referências e apêndice(s).

1. Subjetividade. 2. Neoliberalismo. 3. Plataformas digitais.  
I. Paula Júnior, Josias Vicente de, orient. II. Título

CDD 300

MYLENA GALDINO DE PAULA NOIA

**UMA NOVA SUBJETIVIDADE:  
PRINCÍPIOS NEOLIBERAIS NOS TRABALHADORES DE PLATAFORMAS  
DIGITAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Ciências Sociais da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Sociais.

Aprovado em: \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Josias Vicente de Paula Júnior - UFRPE (orientador)

---

Prof. Dr. Fábio Bezerra de Andrade - UFRPE

---

Prof. Dr. Maurício Sardá de Faria – UFRPE

## AGRADECIMENTOS

Um dia, presa em um dos muitos engarrafamentos que essa cidade nos proporciona, me peguei pensando neste trabalho como a metáfora de plantar uma árvore. Inicialmente, eu tinha algumas sementinhas de inquietação sobre as angústias geradas em tempos de capitalismo neoliberal e, aí, Josias se interessou em regar essas sementes e, juntos, fomos regando, podando e cuidando para deixar crescer. O resultado é o que temos aqui.

Eu sou extremamente (e acho que essa palavra não traduz o quão realmente eu sou) grata ao meu orientador, Josias de Paula, por ter demonstrado genuíno interesse sobre o que escrevi uns semestres atrás, mas, além do interesse, eu também sou muito grata por ele acreditar (muito mais do que eu) na minha capacidade de produzir este trabalho e por ter me dado total liberdade e incentivo nesta construção. Se terminei esta pesquisa com uma visão menos distorcida sobre minha competência, inteligência e capacidade, isso se deve muito a ele e ao trabalho da minha terapeuta.

Agradeço aos meus pais, principalmente à minha mãe, por todo o apoio financeiro durante os anos que passei fazendo as duas graduações e, depois, nos quase intermináveis anos que passei para terminar esse curso.

Agradeço a Aramis pelo apoio incondicional em tudo o que me proponho a fazer, pelo amor e pelo carinho que tem por mim.

Sou imensamente grata às minhas amigas Constança, Marina e Roberta, que foram essenciais para que eu conseguisse fazer as entrevistas. Também sou grata por todos os vídeos e posts engraçados e fofos que elas e Viviane me mandavam nas redes sociais durante a construção deste trabalho, mesmo sabendo que eu demoraria bastante para respondê-los.

Também agradeço à escuta e o apoio de Aramis, Marina, Roberta e Pullyanne que, em diferentes momentos, desde que retomei à UFRPE, me ouviram e me acolheram nesses anos que me pareceram longos e estranhamente solitários, mesmo sendo eu a pessoa que ama estar só.

Agradeço a todos os professores do curso de Ciências Sociais da UFRPE, principalmente ao meu orientador e aos professores Maurício Sardá e Fábio Andrade. Eles fizeram com que esse meu caminho fosse menos solitário. Junto ao meu interesse pelo curso, continuei nessa graduação porque tive o apoio (ainda que eles não saibam) desses professores.

Em 2019, quando retomei à UFRPE, eram as aulas de Josias e de Maurício que me faziam continuar nessa graduação. As conversas sobre literatura com Maurício faziam com

que eu me sentisse menos deslocada. Durante a pandemia, se, mais uma vez, eu não desisti do curso, foi porque eu tinha disciplinas com Fábio. Nossas conversas sobre política antes da aula me faziam perceber que eu não deveria desistir.

Também agradeço à Júlia Benzaquen e a Tarcísio Augusto pelo acompanhamento nas disciplinas de TCC.

Se tenho este trabalho finalizado e, conseqüentemente, terei essa graduação finalizada, foi pelo incentivo, pelo apoio e pelas trocas que tive com essas pessoas (além das centenas de sessões de terapia que tive ao longo do processo), que me permitiram descobrir uma capacidade, uma força e uma resiliência que, na maioria das vezes, não aparecem de forma tão clara para mim.

Também agradeço profundamente aos trabalhadores e trabalhadoras que se disponibilizaram a participar da pesquisa, mesmo com todas as obrigações e correrias que possuem.

Agradeço à natureza, ao céu, ao canto dos pássaros e às árvores, que me fazem focar no momento presente e que me ensinam sobre vida, morte, tempos de mudanças, amadurecimento e sobre paciência.

Agradeço ao meu primo, Alê, criança serelepe que alegra os meus dias e me mostra que parar e brincar é necessário.

Por fim, sou grata às coisas que mantêm minha sanidade diariamente (que inclui O livro dos abraços, os poemas de Fernando Pessoa, meus remédios para enxaqueca e minhas bolsas de compressa, companheiras inseparáveis durante a construção desta pesquisa).

## RESUMO

Na sociedade contemporânea, marcada pelo capitalismo flexível e por políticas econômicas de cunho neoliberal, vive-se uma significativa queda do emprego e constantes reorganizações no mundo do trabalho, o que faz com que cresça, cada dia mais, o número de trabalhos precarizados e, conseqüentemente, o número de trabalhadores que são destituídos de qualquer direito trabalhista. Junto a essas mudanças políticas, há o rápido e constante avanço tecnológico que, a seu modo, modifica as formas de viver e de trabalhar, reorganizando também, a sociedade e o mundo laboral. Imbricada nas políticas econômicas e no avanço tecnológico, está a consolidação de princípios presentes na ideologia neoliberal, em que os indivíduos precisam ser flexíveis, ter iniciativa e estar constantemente preparados para correr riscos e competir uns com os outros. Com isso, uma nova subjetividade é moldada, mostrando que a ideologia que sustenta os direcionamentos econômicos está entrelaçada na construção da visão de mundo dos indivíduos. Deste modo, a presente pesquisa busca entender como os princípios, normas e conceitos neoliberais são vistos, entendidos e reproduzidos pelos trabalhadores de plataformas de delivery e trabalhadores de plataformas de mobilidade, tentando mapear quais conceitos da chamada “racionalidade neoliberal” norteiam a visão laboral desses trabalhadores e, por fim, buscando comparar as visões e experiências dos motoristas e motoboys entrevistados.

**Palavras-chave:** subjetividade. princípios neoliberais. plataformas digitais.

## ABSTRACT

In contemporary society, marked by capitalism and neoliberal economic policies, there is a significant drop in employment and constant reorganizations in the work's world, which causes the number of precarious jobs to grow every day and, consequently, the number of workers who are deprived of any labor rights. Together with these political changes, there is the rapid and constant technological advance that, in its own way, changes the ways of living and working, also reorganizing society and the work's world. Imbricated in economic policies and technological advances is the consolidation of principles present in neoliberal ideology, in which individuals need to be flexible, have initiative and be constantly prepared to take risks and compete with each other. With this, a new subjectivity is shaped, showing that the ideology that sustains the economic directions is intertwined in the construction of the individual's worldview. In this way, the present research seeks to understand how neoliberal principles, norms and concepts are seen, understood and reproduced by works on delivery platforms and workers on mobility platforms, trying to map which concepts of so-called "neoliberal rationality" guide the labor vision of these workers and, finally, seeking to compare the views and experiences of drivers and motoboys interviewed.

**Keywords:** subjectivity. neoliberal principles. digital platforms.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	9
<b>1. AS BASES PARA UMA NOVA SUBJETIVIDADE</b> .....	15
<b>2. A INOVAÇÃO DA PRECARIZAÇÃO</b> .....	21
2.1 IFOOD.....	23
2.2 ZÉ DELIVERY.....	25
2.3 99.....	27
2.4 UBER.....	30
2.5 INDRIVE.....	32
<b>3. MÉTODO E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	35
3.1 TRABALHADORES DE PLATAFORMAS DE DELIVERY.....	36
3.2 TRABALHADORES DE PLATAFORMAS DE MOBILIDADE.....	57
3.3 GRADAÇÕES DO PRECÁRIO.....	67
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	71
<b>5. REFERÊNCIAS</b> .....	73
<b>APÊNDICE A</b> .....	79

## INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho, categoria fundamental nas Ciências Sociais, sempre foi objeto de pesquisa para se entender e compreender as relações sociais e o mundo em que se vive. No modo de produção capitalista, desde o seu estabelecimento, o trabalho sofreu e sofre diversas alterações significativas na forma como ele é tido, visto e executado, tendo em vista que os avanços técnicos e tecnológicos permitem importantes mudanças no mundo do trabalho e na sociedade como um todo. São essas mudanças tecnológicas que prometem uma sociedade cada vez mais livre das atividades laborais, em que as pessoas, supostamente, teriam mais tempo para viver e fazer coisas prazerosas, sem o trabalho ocupar mais da metade do seu dia.

Historicamente, o avanço tecnológico tem revolucionado não só o mundo do trabalho, da produção, mas a vida como um todo, expandindo, para diversas outras esferas da vida, o conjunto de relações que regem as atividades laborais. Como afirmam Friedrich Engels e Karl Marx na obra *O Manifesto Comunista*, essas transformações fazem parte do sistema capitalista, uma vez que “a burguesia [e o capitalismo] não pode[m] existir sem revolucionar incessantemente os instrumentos de produção, e por conseguinte, as relações de produção e, com isso, todas as relações sociais” (2010, p. 43). Com isso, as diversas mudanças que ocorrem no campo do trabalho modificam, também, a forma de viver e de entender a vida.

Nesse início de século XXI, o que se tem visto são centenas de empregos e profissões que deixaram de existir e mais uma centena que estão ameaçados de extinção em um futuro próximo. Mas, apesar de uma imensa variedade de profissões esquecidas, há o surgimento de centenas de outras novas, de novos instrumentos de trabalho e a predominância de novos setores da economia, todos contendo uma semelhança entre si, que é o fato de estarem inseridos no modo de produção capitalista, que tem a busca pelo lucro como fim e a visão do planeta como um lugar que oferece recursos a serem explorados.

Nas diversas fases do capitalismo, as relações de produção e reprodução da sociedade variam de acordo com o avanço técnico e tecnológico, assim, as épocas do capitalismo comercial, do capitalismo industrial e, atualmente, do capitalismo financeiro são caracterizadas por um conjunto de normas que regem as visões de mundo, os tipos de trabalho e as construções simbólicas da sociedade, sendo este campo pertencente à ideologia. Assim, cada etapa do sistema capitalista tem suas bases teóricas para se manter em funcionamento, principalmente no nível de produção e reprodução do discurso e do modo de viver, que se caracteriza como a ideologia pertencente a cada fase. Desta maneira, essa ideologia precisa ser propagada e aderida em toda a sociedade, possuindo profundas capilaridades para que

possa entrar nos mais diversos povos, nas mais diversas classes sociais, de modo que as pessoas aceitem e entendam que essa é a única forma de viver e sobreviver, que não há saída fora do capitalismo.

Diferentemente do período histórico em que Marx e Engels produziram suas críticas ao capitalismo, o que se vive nessas primeiras décadas do século XXI, é o aprofundamento de um crescimento que vem desde o século passado, que é a predominância econômica de um novo setor que não é a indústria, mas sim o setor de serviços. Como afirma Manuel Castells, ao analisar os países do G-7 no período de 1970 a 1990, em seu livro *A sociedade em rede*, “o processo de reestruturação econômica e transformação tecnológica levou a uma redução do emprego industrial” (2011, p. 273). Essa mudança de direcionamento, que existe a cada nova crise do capitalismo e, nesse caso, com o avanço tecnológico e os processos de automação que dele decorrem, “destrói regularmente não só uma grande massa de produtos fabricados, mas também uma grande parte das próprias forças produtivas já criadas” (ENGELS, MARX, p. 45, 2010). Assim, a inovação tecnológica traz novas mudanças, mas sempre com resquícios de fases anteriores, que continuam existindo, ainda que não tenham a mesma importância econômica de antes.

Como demonstra Manuel Castells (2011), diversas análises afirmavam que na era da informação, os países considerados pós-industriais teriam o setor de serviços, “que abarca tudo que não é agricultura, mineração, construção, empresas de serviço público ou indústria” (CASTELLS, p. 269, 2011) como o maior empregador, mas, atualmente, em um cenário de significativo aumento da economia digital, o setor de serviços é predominante não só em países de primeiro mundo, mas também nos países em desenvolvimento, algo que vem adquirindo maior relevância desde o início da década passada e teve um aumento significativo no recente período de pandemia da covid-19, com o aumento exponencial dos trabalhos de plataformas digitais.

Apesar de ter tido um significativo aumento no período pandêmico, a guinada dos trabalhos de plataformas tem a ver com o desenvolvimento tecnológico, a globalização, crises econômicas, financeirização da economia, movimentações globais de precarização do trabalho e declínio do emprego. Em um cenário de aprofundamento de políticas neoliberais, decorrentes da crise financeira de 2008, em que medidas de austeridade foram postas em prática, além da propagação de discursos que defendem que o Estado não deve ser visto como garantidor de direitos, o trabalho vem assumindo novas características e os trabalhadores perdendo direitos que foram conseguidos a partir de muita luta. Porém, as políticas de diminuição do papel do Estado e de liberalização da economia vêm de antes da crise de 2008,

tendo crescido e se consolidado a partir dos anos 1970, 1980, com a crise das políticas keynesianas e o colapso do Estado de bem-estar social, nos países tidos como desenvolvidos.

Assim, nesse cenário de mudanças políticas, econômicas e sociais, além de um significativo avanço tecnológico, tem-se, a partir do final dos anos 2000, o surgimento, o crescimento e a consolidação de uma economia digital, que serve como um guarda chuva de inúmeros negócios ligados à tecnologia da informação, incluindo os aplicativos e plataformas digitais, que são tidas como, “infraestruturas digitais que possibilitam a interação entre dois ou mais grupos” (SRNICEK, 2016, p. 43 apud GROHMANN, 2019, p. 111), ou seja, buscam ligar serviços a consumidores.

Com isso, nesse início de década, uma realidade trazida pelo desenvolvimento tecnológico no mundo do trabalho é a da chamada Economia de Plataformas Digitais, que é uma economia que gira em torno dos serviços ofertados pelos aplicativos e plataformas. De acordo com Victo Silva e Flávia Consoni<sup>1</sup> (2021),

Há dois tipos principais de plataformas digitais: as transacionais e as inovativas. As transacionais se colocam como intermediários de transações on-line ou off-line. A Amazon intermedia vendedores e compradores, e se encarrega da logística de envio do material. A AirBnb intermedia hóspedes e anfitriões. Os aplicativos para deslocamentos tais como o Uber, 99 e Cabify, intermediam motoristas e usuário de transporte. As inovativas são plataformas digitais com uma base de softwares extensíveis. Isto significa que terceiras partes, como desenvolvedores independentes de aplicativos, criam um novo produto/serviço sobre a base tecnológica oferecida pela plataforma. Talvez o principal exemplo desta categoria sejam as lojas de aplicativos da Apple e da Google [...] (CONSONI, Flávia; SILVA, Victo, 2021).

A partir dessa classificação, percebe-se que as plataformas transacionais adquiriram uma significativa popularização nos últimos anos, sendo as plataformas de mobilidade as mais conhecidas, como a Uber, 99, inDrive e as plataformas de delivery, como a iFood, Rappi, a própria Uber, com a Uber Eats, e a 99, com a 99Food, entre outras. Ainda como plataformas transacionais, têm-se, no Brasil, o crescimento e a popularização de empresas como a Amazon e o Mercado Livre, que intermediam vendedores e compradores, além de terem parcerias com empresas que se encarregam da logística da entrega, as chamadas “transportadoras”, como a Loggi, Jadlog, Sequoia, Shippify, entre outras. No caso da empresa Mercado Livre, além da entrega pelos Correios, ela agora possui entregadora própria, a Mercado Envios.

---

<sup>1</sup> Disponível em:

<<https://www.unicamp.br/unicamp/noticias/2021/06/07/economia-das-plataformas-digitais-e-sustentabilidade>>.

Acesso em: 08 mar. 2023.

Assim, tem-se um crescimento de plataformas transacionais e, junto com elas, das empresas transportadoras. Apesar de algumas semelhanças e diferenças, o fato de essas empresas serem plataformas digitais é o que chama a atenção e traz diversos questionamentos sobre o envolvimento com questões trabalhistas, já que não há a figura de um chefe ou patrão, fato que é muito utilizado por todas elas, sempre destacando essa ausência e relacionando-a com a sensação do trabalhador possuir maior autonomia e liberdade nesses tipos de trabalho.

Convém destacar que o mundo do trabalho reflete a forma como a sociedade vive. Diferentemente da rigidez e da repetição características de labores do período industrial, a era da chamada economia digital tem realizado intensos rearranjos que, apesar de propagados com entusiasmo sobre as novas possibilidades de “autonomia”, “liberdade” e “flexibilidade” para os trabalhadores e trabalhadoras, escondem novas formas de controle e exploração, principalmente para os pertencentes à classes mais baixas, que possuem pouca qualificação.

Com isso, conceitos como os citados acima são os norteadores de um novo modo de ver e viver a vida, que vão para além da esfera laboral. Eles adentram a vida privada e constroem “novos modos de subjetivação”, como defendem autores como Christian Laval e Pierre Dardot, no livro *A nova razão do mundo* (2016). Para esses autores, as bases para a construção da atual forma de viver e ver a vida estão calcadas na construção teórica do neoliberalismo que, como afirmam no prefácio à edição brasileira do livro, não é apenas uma ideologia ou uma política econômica, mas sim “um sistema normativo que ampliou a sua influência ao mundo inteiro, estendendo a lógica do capital a todas as relações sociais e a todas as esferas da vida” (DARDOT, LAVAL, 2016, p.7).

Pensamento parecido está presente na obra *Psicopolítica*, do filósofo sul-coreano Byung-Chul Han, em que trata das novas técnicas de poder no neoliberalismo, afirmando que “a ideologia neoliberal representa uma nova forma de subjetivação” (2018, p. 46). Para ele, a disciplina neoliberal atua não com coerções físicas, mas com coerções psíquicas travestidas de “liberdade” e “livre iniciativa”, que têm o objetivo de moldar as ações das pessoas, a partir de diversos mecanismos que pregam e propagam a visão de empreendedor de si mesmo.

Com o mesmo objetivo de entender as mudanças da nova sociedade em que vivemos, o professor e pesquisador Vincent de Gaulejac, em seu livro *Gestão como doença social* (2007), afirma que “em nome do desempenho, da qualidade, da eficácia, da competição e da mobilidade, construímos um mundo novo” e esse “mundo gestor” tem “o gerenciamento como tecnologia de poder” e a “gestão como ideologia” (GAULEJAC, 2007, p. 31). Ele ainda afirma que

É a mesma ideologia que se propaga, segundo a qual a proteção social é um peso que é preciso diminuir ('é preciso reduzir os encargos'), o salário mínimo é uma causa do desemprego ('é preciso mais flexibilidade'), o direito do trabalho é uma exigência ('é preciso abrandar as regras'). A regulamentação do trabalho é, definitivamente, considerada como um obstáculo para a liberalização dos mercados. Para o gestor, os problemas econômicos e sociais são sempre considerados como decorrentes dos entraves à liberdade. Nessa perspectiva, a melhoria só pode vir por meio da desregulamentação, da liberalização das trocas, do abaixamento das despesas públicas e do não intervencionismo do Estado (GAULEJAC, 2007, p. 65).

Diante disso, é nesse cenário que o contínuo avanço tecnológico, o capitalismo globalizado e a ideologia neoliberal se apresentam entrelaçados em uma extensa teia, produzindo significativas alterações na sociedade e na construção subjetiva dos indivíduos. Com isso, faz-se necessário entender como essas interconexões modificam o estar no mundo e as relações econômicas e sociais. Portanto, a presente pesquisa se propõe a descobrir como os princípios, normas e conceitos característicos da "racionalidade neoliberal" ou do "mundo gestor" são vistos, entendidos e reproduzidos pelos trabalhadores inseridos no mercado de plataformas, especificamente os trabalhadores de aplicativos de mobilidade e os trabalhadores de aplicativos de entrega.

Deste modo, baseada no fato de que os trabalhadores de plataforma fazem parte de um imenso grupo de trabalhadores globais inseridos em atividades da economia digital, que estão destituídos de qualquer direito trabalhista e fazem parte do que se convencionou chamar, no Brasil, de "uberização do trabalho", que "é o processo em que o trabalhador informal se vê despojado de direitos, garantias e proteções associados ao trabalho e arca com os riscos e custos de sua atividade", como conceitua Ludmila Abílio (2020, p. 580), a presente pesquisa busca ampliar e trazer à tona a rotina e as percepções que esses trabalhadores têm em relação aos seus trabalhos, mostrando a importância de criar uma legislação que abarque as particularidades desses trabalhadores, entendendo e acolhendo as demandas trazidas por eles próprios.

Mas, mais do que isso, espera-se que a pesquisa, mesmo nos limites aqui existentes, contribua para que seja amplamente debatido e pesquisado como a sociedade neoliberal coloca sob os indivíduos as responsabilidades que deveriam vir da esfera pública, ou seja, do Estado e, ainda, que sejam pensadas formas de superação de tal modelo econômico e social, considerando que o capitalismo, em sua fase neoliberal, tem causado diversas tensões, angústias e adoecimentos psíquicos decorrentes de pressões por desempenho e pela construção de que o indivíduo deve considerar a si próprio como uma empresa.

Diante disso, a pesquisa, de caráter qualitativo, coletou dados a partir de entrevista

semi estruturada, com cerca de 25 perguntas, realizada de modo remoto e presencialmente, fato que dependeu da disponibilidade dos sujeitos da pesquisa. Para tanto, foram entrevistados três trabalhadores de plataformas de mobilidade e três trabalhadores de plataformas de entregas, que possuíam mais de 6 meses trabalhando nesses serviços. As perguntas da entrevista tiveram um caráter mais geral, para descobrir o que levou esses trabalhadores a esses novos tipos de trabalho, como eles enxergam suas atividades laborais, quais fatores eles veem como mais estressores em suas rotinas de trabalho, além de tentar mapear e descobrir, ainda que de forma superficial, como os trabalhadores veem e percebem os princípios neoliberais contidos nesses trabalhos, como os conceitos de “liberdade”, “flexibilidade” e “autonomia”.

Assim, com a hipótese de que os trabalhadores de aplicativos de mobilidade e os trabalhadores de aplicativos de entrega internalizam, reproduzem e são impactados de formas e profundidades diferentes pelos princípios norteadores desses trabalhos e que, por isso, possuem visões distintas em relação às atividades laborais que exercem, a pesquisa teve como objetivo geral a identificação da presença do discurso neoliberal entre os trabalhadores de aplicativos e, como objetivos específicos, a investigação de quais conceitos da chamada “racionalidade neoliberal” norteiam a visão laboral desses trabalhadores e, por fim, a comparação entre a visão dos trabalhadores de transporte e dos trabalhadores de entrega.

## 1. AS BASES PARA UMA NOVA SUBJETIVIDADE

A partir dos anos 1980, o neoliberalismo alçou um caminho que estava sendo criado pelos seus pais fundadores desde muito tempo. De acordo com Perry Anderson (1995, p. 9) “o neoliberalismo nasceu logo depois da II Guerra Mundial, na região da Europa e da América do Norte onde reinava o capitalismo. Foi uma reação teórica e política veemente contra o Estado intervencionista e de bem-estar”. Assim, foi em um contexto de crise das políticas keynesianas que os adeptos das políticas neoliberais encontraram um caminho para pôr em prática os ideais e as políticas econômicas que foram gestadas anos antes. Mas, além de um caminho para implementar tais políticas, eles também encontram governantes dispostos a colocar a teoria neoliberal em prática. Não à toa, durante uma entrevista, em 1988, a maior realizadora dos feitos neoliberais, Margaret Thatcher afirmou que “A economia é o método. O objetivo é mudar a alma”. (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 331).

Observando a realidade com olhos críticos, é possível perceber que o objetivo dos neoliberais foi alcançado, uma vez que os indivíduos da sociedade contemporânea possuem uma nova visão do mundo e de si mesmos, além de uma nova relação consigo mesmo, que é permeada pelo conceito de empresa. Com isso, nos tempos atuais, os indivíduos são instados a se verem como um negócio que precisa constantemente de aprimoramentos, conforme descrevem Pierre Dardot e Christian Laval no prefácio à edição inglesa do livro *A nova razão do mundo*

Trata-se, na verdade, de produzir uma relação do sujeito individual com ele mesmo que seja homóloga à relação do capital com ele mesmo ou, mais precisamente, uma relação do sujeito com ele mesmo, como ‘capital humano’ que deve crescer indefinidamente, isto é, um valor que deve valorizar-se cada vez mais” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 31).

Sendo assim, é com base na visão de “empreendedor de si mesmo” e ampliando a lógica do capital para todas as relações, que a razão neoliberal trabalha para desfazer laços de solidariedade e para construir e estabelecer uma individualidade e uma competição cada vez mais exacerbadas. Essas características fazem parte do que os autores chamam de “subjetivação contábil e financeira” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 31).

Seguindo pelo mesmo caminho de entender as mudanças existentes nas novas relações dos indivíduos consigo mesmo, a cientista política norte-americana Wendy Brown (2019, p. 50) afirma, em seu livro *Nas ruínas do neoliberalismo*, que toda essa modificação de pensamento para uma responsabilização pessoal ocorreu no final do século XX. “A ‘desmassificação’ foi substituída pela ‘empreendedorização’ neoliberal e pela ‘capitalização

humana’ do sujeitos, ao passo que reformas políticas visavam transferir quase tudo o que era proporcionado pelo Estado social para os indivíduos e famílias”.

Analisando a sociedade neoliberal em seu livro *Psicopolítica* (2018), o filósofo sul-coreano Byung-Chul Han, ao fazer um paralelo com a afirmação de Deleuze, que cita que o regime disciplinar se organizava como corpo, Han afirma que “o regime neoliberal se comporta como ‘alma’ e, por isso, a ‘psicopolítica’ é a sua forma de governo. De acordo com ele, “a motivação, o projeto, a competição, a otimização e a iniciativa são inerentes à técnica psicopolítica de dominação do regime neoliberal” (HAN, 2018, p. 31). Dessa forma, Byung-Chul Han defende que as técnicas neoliberais de poder e coação acontecem em um nível mais profundo, que é a subjetividade. Assim, o objetivo de criar uma nova forma de se relacionar com o mundo e consigo mesmo é uma importante parte da doutrina neoliberal.

Com isso, é possível afirmar que houve uma reordenação do papel do Estado para a consolidação do regime neoliberal. Apesar de os defensores do neoliberalismo pregarem que o Estado não pode intervir em nenhum aspecto da vida dos indivíduos, alguns pesquisadores afirmam que essa ideia é completamente falsa. De acordo com Vladimir Safatle,

A ideia de que o advento do neoliberalismo seria solidário de uma sociedade com menos intervenção do Estado, ideia tão presente nos dias de hoje, é simplesmente falsa. Em relação ao liberalismo clássico, o neoliberalismo representava muito mais intervenção do Estado. A verdadeira questão era: onde o Estado efetivamente intervia? De fato, não se tratava mais da intervenção na esfera da coordenação da atividade econômica. [...] Na verdade, o que o neoliberalismo pregava eram intervenções diretas na configuração dos conflitos sociais e na estrutura psíquica dos indivíduos. Mais do que um modelo econômico, o neoliberalismo era uma engenharia social (SAFATLE, 2021, p. 24-25).

Assim, colocando sob a responsabilidade dos indivíduos o papel de resolver problemas referentes a aspectos estruturais da sociedade capitalista, a doutrina neoliberal trabalha para modificar noções políticas e psíquicas, de modo que o indivíduo seja o único responsável pelo seu fracasso ou sucesso. A partir disso, “cada indivíduo é convidado a se tornar o empreendedor de sua própria vida. O humano se torna um capital que convém tornar produtivo” (GAULEJAC, 2008, p. 32). Ao também pesquisar sobre o tema do neoliberalismo, o geógrafo David Harvey defende que no regime neoliberal,

O sucesso e o fracasso individuais são interpretados em termos de virtudes empreendedoras ou de falhas pessoais (como não investir o suficiente em seu próprio capital humano por meio da educação), em vez de atribuídos a alguma propriedade sistêmica (como as exclusões de classe que se costumam atribuir ao capitalismo” (HARVEY, 2005, p. 76).

Deste modo, a ideologia neoliberal vai ganhando aderência em todas as camadas da sociedade e em todas as camadas do indivíduo, principalmente a psíquica, uma vez que o objetivo é criar uma nova visão de mundo e de si próprio. Para Vincent de Gaulejac (2008, p. 161), “a ideologia e cultura gerencialista têm como ambição propor uma nova moral social”. Essa moral é baseada, sobretudo, no pensamento de empresa, de gerir a si próprio da melhor maneira possível, de uma forma que gere mais lucro, mais rentabilidade. Nesse cenário, “cada um se mobiliza a serviço de objetivos decididos em função de lógicas financeiras”(GAULEJAC, 2008, p. 177).

Essa maneira de pensar e agir, visando sempre a competição e o lucro, mina sentidos de bem-comum, de coletividade e de solidariedade, gerando cada vez mais individualismo e uma vida baseada na necessidade de estar sempre atento para oportunidades de se arriscar, competir e vencer. Conforme afirmam Dardot e Laval,

O neoliberalismo político, tal como se desenvolveu, teve consequências importantes nas condutas efetivas dos indivíduos, incitando-os a ‘cuidar deles mesmos’, a não contar mais com a solidariedade coletiva e a calcular e maximizar seus interesses, perseguindo lógicas mais individuais num contexto de concorrência mais radical entre eles” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 243).

Baseados no conceito de “racionalidade política”, formulado por Michel Foucault, na obra *Nascimento da Biopolítica*, esses dois teóricos propõem que o que se tem no atual modelo político, social e econômico é uma “racionalidade neoliberal” e essa racionalidade produz um sujeito que é impelido a agir por si mesmo e sobre si mesmo para conseguir sobreviver na competição (DARDOT; LAVAL, 2016). O conjunto de técnicas de poder e de sujeição utilizados para construir essa nova subjetivação é o que Byung Chul-Han denomina de “psicopolítica”.

Em *Nascimento da Biopolítica*, Foucault afirma que no neoliberalismo, a teoria do “*homo oeconomicus*” se desloca do homem parceiro de troca para o homem que é empresário e um empresário de si mesmo. Para ele, esse novo “*homo oeconomicus*” é um “empresário de si mesmo, sendo ele próprio seu capital, sendo para si mesmo seu produtor, sendo para si mesmo a fonte de [sua] renda” (FOUCAULT, 2008, p. 311). Com isso, no sistema neoliberal, todas as esferas da vida passam a ser vistas sob a ótica econômica e o campo do trabalho não foge a isso. De acordo com o filósofo francês, a mudança no mundo do trabalho ocorre pela necessidade de transformar o trabalhador em um “sujeito econômico ativo”.

Em paralelo a todas as mudanças ocorridas na esfera psíquica e na esfera social como um todo, a “racionalidade neoliberal” se estabelece em um mundo de rápidas e constantes

transformações no campo material. O avanço tecnológico, a globalização, a flexibilização, as crises e mudanças do capitalismo têm como pano de fundo essa nova ordem social, portanto, o simbólico e o material caminham juntos, criando sentidos para as transformações ocorridas em toda a sociedade.

Assim, observa-se que as mudanças não ocorrem apenas na esfera psíquica, na construção de uma nova subjetividade alicerçada em novos princípios. Para além dessa mudança de direcionamento social, político e econômico, o desenvolvimento tecnológico permitiu avanços significativos em pouco tempo e isso também transformou a sociedade e a vida material como um todo. Nesse conjunto de alterações, o mundo do trabalho teve importantes e relevantes transformações, seja nos processos de automação, na criação de novas tecnologias ou no surgimento e no desaparecimento de profissões. Como afirma a socióloga Noêmia Lazzareschi,

A reestruturação produtiva resulta da introdução de novas tecnologias de base microeletrônica (tecnologias de informação), conjugada à introdução de novas técnicas gerenciais do processo de trabalho (toyotismo, just-in-time/kanban), cuja consequência imediata e mais importante é a desestruturação dos mercados de trabalho que se expressa no aumento crescente do desemprego e do mercado informal de trabalho, no desaparecimento de muitas ocupações e surgimento de outras para as quais se exigem novas competências profissionais, no estabelecimento de novas e precárias relações de trabalho (jornada parcial de trabalho, contrato temporário de trabalho, banco de horas, terceirização), enfim, num enorme sofrimento humano (LAZZARESCHI, 2009, p. 11).

A partir disso, entendendo os lados positivos e negativos do avanço tecnológico, o que vem ocorrendo no mundo do trabalho é uma queda do emprego formal, oriundo da reorganização do processo de trabalho nas empresas, e o aumento significativo do trabalho informal, caracterizado pelas atividades realizadas de forma não regulamentada, logo, destituídas de direitos trabalhistas.

Nesse contexto, os trabalhos surgidos na era da indústria 4.0, da inteligência artificial e da economia digital, apesar de propagandeados como trabalhos flexíveis, em que o trabalhador tem mais autonomia e liberdade, também trazem consigo desafios significativos para os trabalhadores, principalmente para os mais pobres.

De acordo com Antunes (2011, p. 416), “as ‘responsabilizações’ e as ‘individualizações’, os ‘parceiros’ ou ‘consultores’, os ‘envolvimentos’ dos ‘novos colaboradores’, as ‘metas’ e as ‘competências’ que povoam o universo discursivo do capital são, portanto, traços fenomênicos, encobridores de uma acentuada informalização e precarização do trabalho”.

Sendo assim, nessas primeiras décadas do século XXI, uma tendência que parece se

acentuar cada vez mais é o declínio do emprego e o aumento do trabalho informal, não só nos países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil e de outros países da América Latina, mas em todo o mundo. Desse modo, a informalidade e a falta de proteção social é uma realidade também nos países desenvolvidos, uma vez que na fase do capitalismo neoliberal, políticas sociais são vistas como empecilhos para a livre iniciativa e para o desenvolvimento da economia.

Para Ricardo Antunes, nas últimas décadas, dentre as várias modificações causadas pelo neoliberalismo e pela reestruturação produtiva da era da acumulação flexível, “há também, em escala mundial, uma ação destrutiva contra a força humana do trabalho, que se encontra hoje na condição de precarizada ou excluída” (ANTUNES, 2008, p. 166). Conseqüentemente, os impactos desses movimentos no mundo do trabalho são vistos e sentidos em uma escala global, restando para os trabalhadores, na maioria das vezes, o caminho da informalidade, para que seja possível atender as necessidades básicas da existência.

A informalidade abarca uma imensa variedade de atividades desempenhadas por “pessoas que trabalham por conta própria produzindo bens e/ou prestando serviços para a troca, não vinculadas a um emprego [...]”, conforme afirma Lazzareschi (2009, p. 10). Porém, um trabalho informal que tem crescido consideravelmente ao redor do mundo são os trabalhos de plataformas ou aplicativos. Nessas atividades, os trabalhadores precisam ter seu próprio (ou alugar um) veículo para poder desempenhar atividades de entrega de encomendas ou de atividades relacionadas à mobilidade urbana.

Esses serviços fazem parte da chamada Economia de Plataformas, inseridas no mundo da economia digital e caracterizadas por mediar transações, seja entre um motorista e um passageiro, como é o caso das plataformas de mobilidade, ou entre um estabelecimento, um entregador e o cliente, como é o caso dos aplicativos de entrega. Nos últimos anos, essas empresas/plataformas têm crescido bastante e muitos trabalhadores recorrem a elas para poder gerar renda e se manter, principalmente no contexto de aprofundamento global do desemprego. Mas, ao que parece, essas plataformas são caracterizadas por uma acentuada precarização de trabalho, configurando o que tem sido chamado de “uberização do trabalho”, que, conforme explica a socióloga Ludmila Abílio,

Se refere a uma série de transformações do trabalho, que em realidade estão em curso há décadas. [...] Trata-se da relação das reconfigurações do papel do Estado – seja na eliminação de direitos do trabalho, seja na eliminação das barreiras ao fluxo do capital, trata-se do desemprego e de uma perda de formas do trabalho, além de mudanças na subjetividade do trabalhador (ABÍLIO, 2017).

Com isso, é possível perceber como os processos de precarização do trabalho caminham lado a lado com a “racionalidade neoliberal”, colocando sob os indivíduos as responsabilidades que surgem tanto no campo laboral como no campo da vida, pois para haver adesão e aceitação dessas transformações e da realidade por elas impostas, é preciso moldar a subjetividade, reconfigurar o entendimento que se tinha em relação ao trabalho.

Nessa reconfiguração, muitos conceitos da teoria neoliberal aparecem como atrativos no trabalho de plataformas, mas que fazem parte do processo de “uberização do trabalho”, como a

Eliminação do vínculo empregatício. [Nesses serviços], o trabalhador é um nanoempreendedor, e a empresa não é uma empregadora, mas uma parceira, não há qualquer tipo de contrato de trabalho, nem mesmo de prestação de serviços. Este trabalhador passa a ser definido como um microempreendedor, que tem liberdade sobre seu próprio trabalho, que não tem patrão, que administra sua própria vida para sobreviver. Um trabalhador que arca ele próprio com os riscos, com uma série de custos, e não conta com os direitos que vinham associados à exploração de seu trabalho. (ABÍLIO, 2017).

Assim, é explorando esse território simbólico, que foi reconfigurado e moldado, que as empresas de plataformas digitais vendem “liberdade”, “autonomia”, “competição”, “flexibilidade” e diversos outros conceitos. Dessa forma, percebe-se como os ideais neoliberais estão presentes em todos os contextos da vida contemporânea e como a esfera laboral é uma importante propagadora desses ideais, transformando, através de uma nova razão, a visão dos indivíduos sobre si mesmo e sobre a sociedade como um todo.

## **2. A INOVAÇÃO DA PRECARIZAÇÃO**

O avanço técnico e científico do século XX e desse início do século XXI chega à atualidade como uma verdadeira revolução em todos os países do mundo. Foi esse avanço que permitiu o rápido desenvolvimento de instrumentos capazes de facilitar a vida em sociedade e modificar completamente as relações sociais. Com essa expansão, todas as esferas da vida foram e são constantemente modificadas e o mundo do trabalho é um importante campo dessas transformações, tendo em vista que as alterações nele ocorridas impactam diretamente a vida e a visão das pessoas sobre si e sobre o mundo.

No fim do século XX, as diversas transformações e possibilidades oferecidas pelo avanço tecnológico se apresentavam de formas bastante atrativas e promissoras tanto para a vida como para o mundo do trabalho, prometendo melhorar, cada vez mais, a vida das pessoas, seja facilitando atividades, seja melhorando a qualidade de vida de todos. Para Antunes,

A denominada “sociedade do trabalho digital”, *on line*, com seus *smartphones*, *ipads*, *iphones*, algoritmos, inteligência artificial, *big data*, internet das coisas, no bojo da indústria 4.0, tal como é concebida pelos seus proponentes, marcaria o fim da sociedade do automóvel, que caracterizou o longo século XX [e, com isso] sob o comando do capital financeiro e das corporações globais, estaríamos adentrando na era da “autonomia”, da “ausência de patrão”. Nela, uma miríade de prestadores de serviços, empreendedores, se converteriam nos novos beneficiários, em “proprietários dos meios de produção” (ANTUNES, 2020, p. 117-118).

Porém, no início dessa década, o que se tem visto no mundo do trabalho são complicadas relações trabalhistas, principalmente no contexto da economia digital, que aparenta ser bastante marcada pela ausência de patrão e pela suposta liberdade do trabalhador. É nesse cenário que as plataformas digitais estão inseridas. De acordo com um relatório publicado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), em 2019, “uma plataforma digital é um serviço que facilita a interação entre dois ou mais conjuntos de usuários distintos, mas interdependentes (sejam empresas ou pessoas) que interagem através do serviço via internet”<sup>2</sup> (2019, p. 21, tradução nossa).

Assim, conhecidas por serem “mediadoras” entre quem oferta um serviço e quem procura um serviço, as plataformas digitais tiveram um significativo avanço nos últimos anos. No caso do Brasil, elas começaram a ganhar espaço em um cenário de crise econômica e política do país, surgindo como uma via para a geração de renda, já que o desemprego atingia

<sup>2</sup> an online platform is a digital service that facilitates interactions between two or more distinct but interdependent sets of users (whether firms or individuals) who interact through the service via the internet”.

Disponível em:

<<https://www.oecd.org/innovation/an-introduction-to-online-platforms-and-their-role-in-the-digital-transformation-53e5f593-en.htm>>. Acesso em 18 mar. 2023.

milhares de trabalhadores.

Com a pandemia da covid-19, o trabalho em plataformas teve um aumento expressivo, visto que muitas pessoas foram demitidas e a crise econômica se intensificou, fazendo com que essas plataformas fossem tidas como grandes “empregadoras”. Em notícia publicada em abril de 2019, o jornal Estadão afirmou que quase 4 milhões de trabalhadores utilizavam as plataformas digitais como fonte de renda<sup>3</sup>. Em 2022, um estudo feito pela Universidade do Paraná (UFPR) mostrou o cenário dos trabalhos em plataformas digitais no Brasil.

A partir de amplo levantamento realizado por meio de ferramenta de análise de tráfego de dados da web foi possível estimar que o número de trabalhadores sob o controle das plataformas digitais no Brasil tem se mantido próximo a 1,5 milhão de indivíduos, tendo alcançado um total de 1.461.887 em agosto de 2021 (MANZANO, Marcelo; KREIN, André. 2022, p.116).

Esse contingente dá a dimensão da predominância das plataformas digitais no mercado de trabalho informal brasileiro, mas que também atinge os países em desenvolvimento, uma vez que a reorganização do trabalho em tempos de capitalismo flexível é um movimento global. Para Carelli et al. (2020, p. 2614), em paralelo com novos modos de acumulação que surgiram com o crescimento da internet, como a “economia digital” ou “capitalismo de plataforma”, medidas de austeridades estavam sendo colocadas em prática, como reformas trabalhistas e previdenciárias, para tentar superar a crise de 2008.

Deste modo, aspectos que à primeira vista parecem estar desconectados, trazem consigo um entrelaçamento de medidas políticas, econômicas e sociais capazes de reorganizar o modo de produção capitalista e, em consequência, a forma como as pessoas lidam com o mundo do trabalho, consigo e com outros, de maneira geral, gestando, assim, uma nova “racionalidade”, em que subjetividades são alteradas e princípios de competitividade, concorrência, liberdade, empreendedorismo e autonomia caracterizam um novo ser.

Esses conceitos estão no cerne dos trabalhos realizados com a mediação das plataformas digitais e são vendidos como positivos e inovadores, mas trazem consigo “um novo meio poderoso pelo qual as relações de trabalho vêm se reestruturando” (ABÍLIO, et al. 2021, p.28). Partindo da divisão existente entre as diversas plataformas digitais, e levando em consideração que a presente pesquisa focará nas chamadas plataformas transacionais, como as de delivery e as plataformas de mobilidade, faz-se necessário analisar os sites das plataformas

---

<sup>3</sup> Disponível em:

<<https://www.estadao.com.br/economia/aplicativos-como-uber-e-ifood-sao-fonte-de-renda-de-quase-4-milhoes-d-e-autonomos/>>. Acesso em 18 mar. 2023.

que serão mencionadas ao longo do trabalho, que são as empresas de delivery, iFood, Zé Delivery e 99; e as plataformas de mobilidade, como a Uber, a 99 e a empresa inDrive.

## 2.1 IFOOD

O iFood é uma empresa que funciona através de plataforma digital de delivery. Ela faz a “mediação” entre clientes, estabelecimentos e entregadores. Dentre os serviços disponíveis, estão a entrega de alimentos, compras de mercado, farmácia e *pet shop*. De acordo com o seu site institucional, “o iFood é uma empresa brasileira que aproxima clientes, restaurantes e entregadores de forma simples e prática” (IFOOD, 2023). Criada em 2011, a empresa operava fora do mundo digital. Ela atuava como “um guia (impresso!) de cardápios, com uma central telefônica para onde você ligava e fazia o seu pedido”.

Em 2012, foram lançados o site e o aplicativo, além de ter tido a troca do nome. A empresa, que antes se chamava “*Disk cook*”, passou a ser chamada de iFood. À medida que a empresa e o mercado de plataformas como um todo foram crescendo, novos serviços foram sendo incorporados.

Para atender às novas demandas que foram surgindo com o crescimento no número de clientes, criamos serviços além da entrega de comida. Atualmente, a plataforma oferece soluções de mercado, farmácia e pets para se conectar a gostos e necessidades cada vez mais plurais (IFOOD, 2023).

A expansão do ramo de delivery através de plataformas, junto a um forte investimento financeiro da empresa, fez com que ela se tornasse “referência em delivery on-line na América Latina”. Em agosto de 2022, a empresa brasileira investidora na área de tecnologia, Movable, que já era dona de 67% das ações do iFood, comprou os 33% de ações restantes, tornando-se, assim, a única dona do iFood<sup>4</sup> (IFOOD, 2023).

Ainda em seu site institucional<sup>5</sup> (IFOOD, 2023), é possível ver que em janeiro de 2023, a empresa possuía mais de 200 mil entregadores ativos na plataforma; mais de 300 mil restaurantes parceiros; atendia mais de 1700 cidades em todo o Brasil, entregava mais de 65 milhões de pedidos todo mês e possuía mais de 6 mil “colaboradores ou FoodLovers”. O site da empresa possui bastante conteúdo e diversas seções, cada uma com objetivos diversos. Mostrando-se uma empresa que se preocupa com o futuro do planeta, o site mostra que o iFood vai além da oferta de produtos e serviços, ele busca “medidas que impactam positivamente a vida das pessoas e do meio ambiente”. Uma das medidas relacionadas ao

<sup>4</sup> Disponível em: < <https://entregador.ifood.com.br/compromisso-ifood/o-ifood-foi-vendido-vem-entender/>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

<sup>5</sup> Disponível em: <<https://news.ifood.com.br/institucional/>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

meio ambiente é o fato de que “todo pedido feito no iFood já foi compensado para preservar o meio ambiente”<sup>6</sup>, pois a empresa comprou “créditos de carbono, ajudando na preservação da Amazônia”. Na área da educação, a empresa possui uma plataforma chamada “iFood Decola”<sup>7</sup>, que “é uma plataforma de cursos rápidos e gratuitos para os parceiros, visando o desenvolvimento de habilidades técnicas e humanas”.

Nesse espaço, os “parceiros” podem fazer “cursos de todos os tipos, desde como fazer entregas mais seguras, até dicas de como empreender e ganhar mais com um negócio, por exemplo” (IFOOD, 2023). Para os entregadores, existe curso “que ensina como fazer boas entregas, e com segurança, além de dar dicas práticas para usar o app do iFood da melhor maneira”. Na área da inclusão, a plataforma afirma que acredita na pluralidade e na colaboração, por isso, possui 50% de mulheres e 30% de pessoas negras na liderança, “35% de mulheres na alta liderança e 40% de pessoas negras no iFood em geral” (IFOOD, 2023).

Dentre as várias seções que o site possui, uma que merece destaque é a chamada “iFood News”<sup>8</sup>, portal de notícias da plataforma, que tem o objetivo de produzir conteúdos sobre a empresa e sobre o "ecossistema de inovação" no qual o iFood está inserido. Nessa seção, o visitante encontra “notícias, artigos, pesquisas, podcasts, e-books e infográficos sobre tecnologia e disrupção, empreendedorismo, food delivery, ESG, futuro do trabalho, nova economia e muito mais” (IFOOD, 2023). Na parte dedicada à “Nova Economia”, o site informa que é um espaço em que é possível “acessar conteúdos sobre regulação de trabalho em plataformas digitais, futuro do trabalho, negócios na nova economia, entre outros” (IFOOD, 2023).

Em uma das notícias publicadas no site em fevereiro de 2023, o leitor tem acesso a uma pesquisa realizada pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe), com dados de 2020, em que afirma que “a empresa movimentou R\$ 31,8 bilhões no país, uma quantia que corresponde a 0,43% do PIB (Produto Interno Bruto)”<sup>9</sup>. Ao falar de trabalho, os dados da pesquisa mostram que “o iFood gerou cerca de 730 mil postos de trabalho em 2020”. A notícia não traz nenhum dado relacionado aos entregadores que atuam na plataforma.

Dentre as diversas notícias publicadas na seção iFood News, alguns temas ganham destaque, como a regulação do trabalho de plataformas; jornada de trabalho; capitalismo consciente; economia criativa; economia do compartilhamento; *gig economy*; inovação, entre

---

<sup>6</sup> Disponível em: <<https://news.ifood.com.br/nossos-compromissos/>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

<sup>7</sup> Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/vantagens-2/vantagens-em-educacao/ifood-decola/#term-5>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

<sup>8</sup> Disponível em: <<https://news.ifood.com.br/sobre/>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

<sup>9</sup> Disponível em: <<https://news.ifood.com.br/o-tamanho-do-ifood-e-seu-impacto-na-economia-brasileira/>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

vários outros, inclusive as iniciativas da empresa para os entregadores.

No portal do entregador<sup>10</sup> (IFOOD, 2023), o visitante se depara com os benefícios de ser um entregador, pois “quem entrega com o iFood tem desconto em compras e serviços para facilitar as entregas e a vida, como assistência técnica 24h, troca de óleo, auto e motopeças e acessórios, smartphones, eletroeletrônicos, presentes e muito mais.”

Na aba “Quero ser parceiro de entrega”<sup>11</sup>, o usuário também se depara com as vantagens e “bons motivos” para ser entregador, como a “grana extra”; a cobertura pelo seguro de acidentes pessoais; a possibilidade de escolher seu próprio horário; os repasses semanais; as gorjetas repassadas diretamente para o entregador através do aplicativo iFood; ofertas e promoções exclusivas nas lojas parceiras do iFood; plano de benefícios em saúde “iFood + AVUS” e curso “iFood + SESI. Após a explanação dessas vantagens, o site traz um passo a passo para se tornar entregador, que consiste em três etapas: baixar o aplicativo “iFood para entregadores”, fazer o cadastro e aguardar a liberação na plataforma “para começar a rodar”.

Algo confuso enquanto se navega no site é o termo usado para os trabalhadores da empresa. Os termos “parceiro” e “colaborador”, na maioria das vezes, são usados para se referir aos trabalhadores da empresa, enquanto os termos “entregador” e “trabalhador” são para os motoboys, mas, por vezes, os entregadores também são chamados de “parceiros” ou “entregador parceiro”, mas sempre subentendido que eles não possuem vínculo algum com a plataforma.

## 2.2 ZÉ DELIVERY

O Zé Delivery é uma plataforma de entrega de bebidas, construída pela empresa brasileira de igual segmento, a Ambev. Apesar de pertencer a um dos maiores grupos cervejeiros do país, é possível encontrar bebidas de outras marcas na plataforma do Zé. De acordo com o site Mercado e Consumo (2021)<sup>12</sup>, “a *startup* foi criada dentro da gigante de bebidas em 2016 pela ZX, centro de inovação da companhia. Hoje, o serviço já opera em outros países como Argentina, Paraguai, Bolívia, Panamá e República Dominicana”. No Brasil, ele opera em mais de 200 cidades, espalhadas por todas as regiões do país.

Em seu site institucional, que é bem mais simples e possui bem menos conteúdo do

<sup>10</sup> Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

<sup>11</sup> Disponível em:

<<https://entregador.ifood.com.br/quero-fazer-parte/conheca-o-ifood/bons-motivos-pra-entregar-ifood-nao-faltam/>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

<sup>12</sup> Disponível em

<<https://mercadoeconsumo.com.br/28/08/2021/economia/ze-delivery-app-de-entrega-ambv-tem-recorde-de-ven-das/>>. Acesso em 21 mar. 2023.

que o do iFood, o Zé Delivery (2023) afirma que “é uma ótima alternativa para a compra de bebidas, com mais de 1.000.000 de pedidos entregues”<sup>13</sup>. A empresa conecta consumidores com estabelecimentos que possuem cadastro na plataforma. Após sair o pedido, entregadores cadastrados na plataforma do Zé são responsáveis pelas entregas, sem possuir nenhum vínculo com a empresa ou com o estabelecimento no qual retira os pedidos.

Na página inicial, aparece um espaço para o usuário colocar o seu endereço e ver os preços das bebidas. Além disso, há os produtos que é possível encontrar no site. Na aba “Quero ser parceiro”, o visitante encontra uma melhor definição sobre a empresa: “Somos um serviço que entrega bebidas geladas e petiscos em até 35 minutos. Conectamos sua loja a consumidores na região promovendo a venda dos seus produtos”<sup>14</sup>. De acordo com uma matéria escrita pelo coordenador do “portal brasileiro de tecnologia e negócios especializado nas plataformas de mobilidade e entregas”, 55 Content,

O Zé Delivery funciona em um tripé: a *startup*, os distribuidores e os entregadores. Os estabelecimentos podem se cadastrar para vender os produtos da Ambev dentro do site e do aplicativo da empresa. Quando uma venda é realizada, o entregador vai até o local para fazer a coleta e segue para a entrega da bebida”. (GUAHY, Vinicius. 2021).

Em seu site institucional e nas informações relacionadas à empresa, ela não aparece como um plataforma digital, apesar de operar na mesma lógica de “mediação” entre consumidores, estabelecimentos e entregadores. Com poucas informações, de uma maneira geral, quando o site fala em “parceiro”, está se referindo às pessoas que desejam cadastrar seus estabelecimentos no site. Ainda na aba “Quero ser parceiro”, o site traz os dizeres: “Quer aumentar suas vendas e ganhar uma renda extra? É só se cadastrar para dar o primeiro passo na nossa parceria!”<sup>15</sup>. E, logo em seguida, o botão para “cadastrar a loja”.

Na aba de “ajuda” da seção “Quero ser parceiro”, existe uma parte intitulada “APP “entregador”<sup>16</sup>. Aqui, algumas dúvidas são explicitadas, mas sempre direcionadas aos donos de estabelecimentos. Uma das perguntas frequentes é: Como meu entregador faz o cadastro?<sup>17</sup> O passo a passo é explicado, com o adendo de que o aplicativo “Zé entregador” só está disponível para celulares com sistema *android*, portanto, não funciona para *smartphones* cujo

<sup>13</sup> Disponível em <<https://faq-consumidor-zedelivery.sprinklr.com/articles/como-usar-o-z/o-que-o-z-delivery/621889ac3df9251d7ed0da11>>. Acesso em 21 mar. 2023.

<sup>14</sup> Disponível em: <<https://seu.ze.delivery/cadastro-parceiro#pre-requisitos>>. Acesso em 21 mar. 2023.

<sup>15</sup> Disponível em <<https://seu.ze.delivery/cadastro-parceiro>>. Acesso em 21 mar. 2023.

<sup>16</sup> Disponível em <<https://faq-parceiro-zedelivery.sprinklr.com/>>. Acesso em 21 mar. 2023.

<sup>17</sup> Disponível em <<https://faq-parceiro-zedelivery.sprinklr.com/articles/app-entregador/como-meu-entregador-faz-o-cadastro/6218f5ee3df9251d7ed0e5d7>>. Acesso em 21 mar. 2023.

sistema é *iOS*, como é o caso dos *iphones*.

Na plataforma, após um entregador se cadastrar, o aplicativo informa que “o cadastro do entregador já foi efetuado, se vocês já mandaram o CPF via formulário para nós o time interno irá aprovar, e seu entregador poderá efetuar as entregas com esse novo cadastro” (ZÉ DELIVERY, 2023). Esse trecho é um exemplo de como as instruções da plataforma são direcionadas aos estabelecimentos “parceiros”. Segundo Vinícius Guahy (2021), do portal “55 Content”,

Ao contrário do iFood, Uber e outras plataformas, os entregadores [do Zé Delivery] são aprovados diretamente pelos estabelecimentos que vendem pelo app. Assim, caso o entregador queira trabalhar com as entregas do Zé Delivery, ele deve entrar em contato diretamente com os estabelecimentos. [...] Outra diferença do Zé Delivery para outras plataformas é que não há um valor pré-estabelecido pela *startup*. Cada distribuidor tem liberdade para negociar diretamente o valor da entrega com os profissionais. Na hora de solicitar um entregador, a preferência é por aqueles que estão em um raio entre 4km e 9km. Então, ao receber uma entrega, o distribuidor informa o número do pedido para o entregador, que deve realizar o cadastro direto no app (GUAHY, Vinicius. 2021).

Em comparação com o iFood, o site da plataforma Zé Delivery é bem mais simples, mas bastante explícita em relação aos entregadores, uma vez que todo o conteúdo é direcionado para donos de estabelecimentos que desejam se cadastrar na plataforma. Além disso, a *startup* não menciona o fato de ela ser uma plataforma digital, mesmo sendo enquadrada como tal.

### 2.3 99

A 99 é uma empresa brasileira de plataforma digital, criada em 2012 por “três conhecidos geeks da internet brasileira, Ariel Lambrecht, Renato Freitas e Paulo Veras”<sup>18</sup> (99, 2023). Em 2018, a empresa chinesa de tecnologia “Didi Chuxing”, que é apresentada no site da 99 como “a maior plataforma de transporte por celular do mundo que atinge mais de 60% da população mundial e cobre mais de mil cidades com um serviço de mobilidade cada dia melhor” (99, 2023), comprou a 99.

Atualmente, a 99 oferece serviços de mobilidade através de aplicativos como o 99Pop; o 99Táxi; o 99Top, e, recentemente, criaram a categoria 99Moto, serviço que “o motociclista parceiro ou parceira pode levar passageiros e passageiras”. De acordo com o site, a “nova categoria da 99 é mais uma forma de fazer uma grana extra e, além disso, aproveitar para trabalhar com mais autonomia”<sup>19</sup> (99, 2023).

<sup>18</sup> Disponível em: <<https://99app.com/sobre-a-99/>>. Acesso em 23 de mar. 2023.

<sup>19</sup> Disponível em: <<https://99app.com/blog/99moto/99moto-como-funciona/>>. Acesso em 23 de mar. 2023.

A plataforma também oferecia serviço de delivery, através da 99Food que é definida como a “sua plataforma rápida e confiável de entrega de refeições” (99Food, 2023). Nesta seção, o site segue a conceituação básica de plataforma digital e afirma que a empresa conecta “consumidores, restaurantes e entregadores-parceiros” “a qualquer hora e em qualquer lugar, com apenas alguns toques.” Na aba “Seja um entregador parceiro” a página aparece como não encontrada. Provavelmente, isso se deve ao fato de que durante a construção desta pesquisa, a 99 encerrou o serviço do 99Food no Brasil.

Conforme a jornalista Daniela Braun (2023), do site Valor Econômico<sup>20</sup> (2023), noticiou no mês de março, a empresa 99 afirmou que vai encerrar a operação do 99Food a partir do dia 17 de abril de 2023. Ainda segundo o jornal, a plataforma decidiu concentrar os recursos nos serviços de duas rodas, como o 99Motos e o 99Entrega Moto em delivery. De acordo com o jornalista Glauce Cavalcanti (2023), do jornal O Globo<sup>21</sup>, “a empresa já vinha desmontando a operação desde o fim do ano passado, tendo já desmobilizado os entregadores envolvidos nas entregas do 99Food”.

Na página inicial do site, não é possível encontrar a categoria 99Moto, mas fazendo uma rápida busca na barra de pesquisa, o site mostra os diversos conteúdos relacionados a esse novo serviço. Para anunciar a nova categoria, o site informa que criou o 99Moto “como uma alternativa para quem foi impactado pela crise econômica e a alta constante no valor do combustível” (99, 2023). Além disso, “com o 99Moto, motociclistas podem reservar um momento do dia para realizar entregas e outro para levar passageiros.” (99, 2023). Assim, esse serviço é “uma oportunidade de aumentar ganhos e otimizar a rotina.” (99, 2023). Ainda no anúncio do novo serviço, a 99 (2023) afirma que além de motocicletas serem “econômicas” e possuírem “baixo custo de compra e manutenção”, elas permitem que “novas pessoas tenham a chance de ser motorista de aplicativo da 99 e aproveitar as vantagens de ser autônomo e ter horários flexíveis”.

Sendo assim, dentre as vantagens da nova modalidade estão: aumento de ganhos; agilidade na rotina; praticidade para aceitar corridas; poder correr quando quiser e taxas que cabem no bolso (99, 2023). A empresa afirma que “a nova categoria da 99 é mais uma forma de fazer uma grana extra e, além disso, aproveitar para trabalhar com mais autonomia” (99, 2023). Ainda no rol de vantagens, a 99 (2023) explica que com a chegada do 99Moto, os

---

<sup>20</sup> Disponível em:

<<https://valor.globo.com/empresas/noticia/2023/03/17/99food-encerra-operacoes-em-abril-e-delivery-de-comida-por-erde-mais-um-concorrente.ghtml>>. Acesso em 23 de mar. 2023.

<sup>21</sup> Disponível em:

<<https://oglobo.globo.com/economia/negocios/noticia/2023/03/apos-o-uber-eats-99food-vai-interromper-operacao-no-brasil-em-abril.ghtml>>. Acesso em 24 de mar. 2023.

motoristas podem adicionar mais um veículo na sua conta e escolher se quer fazer corrida com a moto ou com o carro. Fazem parte dos benefícios dessa multimodalidade: “mais flexibilidade na sua rotina; mais autonomia para escolher qual veículo usar e mais oportunidade de aumentar os ganhos.”

Na seção “motorista”<sup>22</sup>, destinada a usuários que querem se cadastrar na plataforma para trabalhar na modalidade 99Pop, é possível ver as “vantagens” de ser um motorista de aplicativo. Antes de anunciá-las, o site traz os dizeres “Tá precisando aumentar a sua renda? Saiba que se tornar motorista de aplicativo parceiro(a) 99 pode te trazer uma série de vantagens!”. Dentre as diversas vantagens expostas, o site informa que motoristas da 99 possuem “Mais certezas nos ganhos”, uma vez que “o valor que você vê na tela ao receber uma corrida agora é exatamente o que você vai receber ao final, sem variações.”; tem “Taxa Garantida semanal de, no máximo, 19,99%.

Para desbloquear, basta realizar 10 corridas semanais”; há a “Taxa de Congestionamento”, em que “durante os horários de pico, você receberá uma taxa se estiver parado por no mínimo 5 minutos consecutivos ou se locomovendo a uma velocidade inferior a 5km/h”. Esta última “vantagem” e alguns outros “benefícios” só funcionam em algumas cidades e Recife e Região Metropolitana não têm essas funcionalidades.

Além do segmento de mobilidade e delivery, a empresa agora possui uma carteira digital, a “99Pay”. Sem conceitos detalhados, a “99Pay” é anunciada como “a carteira digital que faz seu dinheiro valer a pena” (99, 2023). Dentre as várias funcionalidades, nessa carteira digital o usuário pode realizar transações financeiras, pagar viagens solicitadas pelo aplicativo, fazer investimentos, entre outros.

A empresa possui diversas “parcerias” que são mostradas como formas de ajudar os motoristas, como no caso de o trabalhador não possuir veículo próprio. Dentro do site, é possível alugar ou comprar um veículo para começar a rodar, também é possível comprar a instalação do kit gás<sup>23</sup>. Nesse caso, a 99 instala o kit gás em alguma loja parceira da empresa e o motorista precisa pagar um aluguel semanal, mas o site não informa qual o valor, apenas informa que “você economiza até R\$1.500 por mês em combustível e atingindo as metas de corridas, você ainda recebe descontos de até 100% no pagamento da semana. Depois de 3 anos o kit é totalmente seu, sem custos adicionais” (99, 2023).

Assim como no site do iFood, a 99 também possui uma seção de educação, a 99

---

<sup>22</sup> Disponível em: <<https://99app.com/motorista/>>. Acesso em 24 de mar. 2023.

<sup>23</sup> Disponível em: <<https://www.somos99.com.br/kitgas#modalidades>>. Acesso em 25 mar. 2023.

Educa<sup>24</sup>. Neste espaço, o motorista de aplicativo “tem acesso a cursos on-line com treinamentos rápidos e totalmente remotos, que contribuem para o seu dia a dia como motorista parceiro 99 e para a sua vida”. Os cursos são divididos em 5 trilhas educativas: “Universo 99”, onde é possível aprender mais sobre a empresa e seus valores; “Saúde e Bem Estar”; destinado a melhorar a qualidade de vida com pequenas mudanças na rotina; “Motorista 5 estrelas”, espaço onde o trabalhador de aplicativo aprimora habilidades de comunicação “para criar um ambiente de maior empatia com seus passageiros e multiplicar seus ganhos”; a trilha “Diversidade”, espaço em que é possível descobrir como se adaptar às mudanças do mundo e melhorar seu convívio em sociedade e por fim, a trilha “Desenvolvimento Pessoal”, desenvolvida para que o trabalhador “aprenda a estar no comando da sua vida!”. Ao clicar para se matricular nessas trilhas, o site redireciona para uma página que está suspensa ou desabilitada<sup>25</sup>.

O site ainda conta com a seção “Loja 99”, “o shopping virtual do motorista parceiro da 99” (99, 2023), um *blog* que possui conteúdos sobre partes mecânicas do veículo e finanças e uma *newsroom*<sup>26</sup>, com notícias informando sobre ações e novidades da empresa. Assim como o iFood, a empresa 99 possui uma diversidade de ferramentas em seu site, mas possui uma interface menos fácil de encontrar informações.

## 2.4 UBER

A Uber é uma empresa que atua como plataforma digital, especializada em oferecer serviços de mobilidade urbana através de aplicativo. De acordo com o seu site (2023), “a Uber é uma plataforma que conecta usuários a motoristas parceiros, uma opção de mobilidade a preços acessíveis que funciona em uma plataforma prática”<sup>27</sup>. Criada em 2009, no estado de São Francisco, nos Estados Unidos, a plataforma começou a funcionar no ano seguinte. Atualmente, a empresa “está presente em 65 países do mundo e em mais de 600 cidades” (UBER, 2018).

No Brasil, a empresa começou a funcionar em 2014 e sua chegada foi marcada por bastante conflito com os serviços de táxi do país, uma vez que a plataforma oferece serviços mais baratos e, a princípio, com mais segurança. Segundo dados do próprio site da empresa (2018), em 2018, a plataforma possuía “mais de 500 mil motoristas parceiros no território nacional”. A empresa atua com diversas categorias, como UberX, Uber Juntos, Uber Comfort,

---

<sup>24</sup> Disponível em: < <https://www.somos99.com.br/99educa#modal> >. Acesso em 25 mar. 2023.

<sup>25</sup> Disponível em: < <https://rebrand.ly/Somos99Educa> >. Acesso em 25 mar. 2023.

<sup>26</sup> Disponível em: < <https://99app.com/newsroom/> >. Acesso em 27 mar. 2023.

<sup>27</sup> Disponível em: < <https://www.uber.com/pt-BR/blog/o-que-e-uber/> >. Acesso em 27 mar. 2023.

Uber Black, Patinetes elétricos e Uber Wav. Todas essas são categorias de mobilidade urbana, sendo o serviço mais usado, o UberX, que “oferece viagens com preços acessíveis em carros compactos de quatro portas e ar-condicionado”<sup>28</sup> (UBER, 2018).

No serviço de delivery, a empresa possuía o UberEats, serviço que conectava consumidores, restaurantes e entregadores. Em março de 2022, a empresa encerrou seu serviço de delivery no Brasil. De acordo com o jornal Estadão (2022), “o encerramento das atividades seria parte de um processo de reestruturação da empresa, que tem sofrido no segmento de entrega de comida no mercado nacional diante do domínio do iFood”. Desde então, a empresa atua com delivery de supermercado, farmácia e conveniência, através da plataforma Cornershop. Também é possível fazer entregas de itens, documentos, entre outros, através das categorias Uber Flash e Uber Direct.

Na seção de cadastro para motoristas que buscam trabalhar para a empresa, a plataforma anuncia seu serviço através do aviso “Dirija quando quiser e ganhe de acordo com as suas necessidades”<sup>29</sup> (UBER, 2023). Rolando a tela, é possível encontrar os motivos para se tornar um motorista de aplicativo, que são: a possibilidade de fazer seu próprio horário, ganhar dinheiro rapidamente e obter suporte constante. A plataforma se anuncia como uma “alternativa aos empregos de motoristas tradicionais”. De acordo com a empresa (2023), “dirigir com o app da Uber oferece uma oportunidade flexível de ganhos. É uma ótima alternativa aos trabalhos de motorista em tempo integral ou meio período, ou a um bico temporário ou sazonal”.

O site ainda apresenta uma estimativa de ganhos, que varia de acordo com a localização do usuário. A empresa afirma que usa “os dados dos motoristas parceiros da cidade (Recife) onde dirigiram nas últimas quatro semanas para estimar os ganhos” (UBER, 2023). No caso da cidade do Recife, a estimativa é de R\$ 1,308 por semana, trabalhando “cerca de 50 horas”. Essa estimativa varia a cada semana, já chegando, durante a realização dessa pesquisa, em R\$ 1,367. Em letras menores, a empresa afirma que “a estimativa informada não inclui os custos de sua responsabilidade, como combustível e manutenção”(UBER, 2023).

Assim como as plataformas já analisadas, a Uber também trabalha com empresas “parceiras”. Deste modo, caso o motorista não possua veículo próprio, no site, é possível descobrir como alugar um carro através do Uber Match, “ferramenta que permite divulgar o

---

<sup>28</sup> Disponível em: <<https://www.uber.com/pt-BR/blog/categorias-da-uber/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

<sup>29</sup> Disponível em: <<https://www.uber.com/br/pt-br/drive/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

seu veículo para motoristas da sua cidade”<sup>30</sup> (UBER, 2022). Com isso, o motorista solicita um carro e passa a pagar um aluguel por semana, mas não é informada a estimativa do valor do aluguel. Dentre os “benefícios” de alugar um carro com as empresas parceiras estão o fato de os veículos atenderem os requisitos da Uber, de ter “tudo incluído” no valor do aluguel, como seguro, manutenção e outros gastos mensais e, por fim, o fato de ser “rápido e fácil” (UBER, 2023).

Em relação aos ganhos, a plataforma informa que eles dependem de quando, onde e com que frequência a pessoa dirige (UBER, 2023). Esses ganhos são determinados pelas viagens feitas, os horários em que são feitas e a participação do trabalhador nas “promoções semanais” (UBER, 2023). Essas promoções são baseadas “nos lugares onde o app de [sic] parceiro prevê picos de solicitações na [...] região” (UBER, 2023). Para aumentar os ganhos, a plataforma sugere que o motorista se planeje através do aplicativo, já que ele monitora tendências e informa sobre oportunidades na região; também sugere que o motorista alterne entregas e viagens “durante os horários de pico e na hora das refeições” (UBER, 2023) e, por último, que preste um excelente serviço, para que os passageiros possam dar um valor extra quando finalizar a corrida.

Apesar de possuir uma interface aparentemente simples, foi difícil encontrar informações relevantes para a pesquisa dentro do próprio site. Com isso, a maior parte das informações foram acessadas em pesquisas separadas, no *Google*.

## 2.5 INDRIVE

O inDrive, antigo inDriver, é uma plataforma digital de mobilidade urbana, que se diferencia das empresas já mencionadas pelo fato de que o passageiro pode sugerir quanto quer pagar em uma viagem e cabe ao motorista aceitar, recusar ou fazer uma contraproposta. Criada em 2012, na cidade de Yakutsk, na Sibéria, uma província russa, a empresa afirma que o “inDrive começou como um exercício de justiça”<sup>31</sup> (INDRIVE, 2023), porque quando as temperaturas na cidade baixavam, os taxistas cobravam preços exorbitantes dos passageiros.

De acordo com o site da empresa (2023), “através de nossa plataforma de transporte, passageiros e motoristas são livres para negociar os termos de suas viagens, que pode ser baseada no preço, rota ou outros fatores”. A empresa se anuncia como “uma empresa dirigida por pessoas, para pessoas e acreditamos que ainda não existe tecnologia no mundo que possa

---

<sup>30</sup> Disponível em:

<<https://www.uber.com/pt-BR/blog/crie-um-anuncio-para-oferecer-seu-veiculo-no-uber-match-%F0%9F%9A%97/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

<sup>31</sup> Disponível em: <<https://indrive.com/pt/our-story/about-us/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

substituir a empatia humana" (INDRIVE, 2023).

Além de serviços de mobilidade urbana, a empresa também oferece serviços de transporte intermunicipal, fretes, serviços de carga e outras variedades de entrega, além de variados serviços domésticos, de “manicures a serviços de obra”. Em outubro de 2022, a empresa passou por um reposicionamento de marca, mudando não só o nome para inDrive, mas atualizando também as cores utilizadas pela marca. Além disso, no mesmo ano, a empresa estava presente em 47 países, em 5 continentes e em 707 cidades, atuando tanto nas maiores áreas urbanas como em pequenos vilarejos, com populações de “sete ou oito mil habitantes” (INDRIVE, 2022)<sup>32</sup>.

De acordo com a plataforma, ela “proporciona liberdade de escolha a pessoas em todo o mundo” (INDRIVE, 2023). Na seção para se cadastrar e ser um motorista de aplicativo<sup>33</sup>, o site se apresenta para o motorista com os dizeres: “seja um motorista nas suas condições”. Dentre os motivos que fazem os trabalhadores de aplicativo escolherem a empresa, estão as “viagens lucrativas” e o fato de possuir um suporte que fica disponível 24 horas.

Com uma interface bastante simples e poucos conteúdos, o site é de fácil manuseio e não traz tantas seções como os sites de outras plataformas aqui analisadas. Algo que merece menção é a seção “*blog*”, que aparece no menu “Sobre nós” e traz conteúdos sobre as iniciativas e novidades da plataforma. Um dos textos, intitulado “O novo caminho para o trabalho freelancer”<sup>34</sup> (INDRIVE, 2021), traz que “as horas estipuladas, os salários limitados e os benefícios seletivos fazem parte dos muitos motivos pelos quais todos sonhamos com a independência financeira. Com o inDriver, esse sonho pode ser possível”. O texto é finalizado com o seguinte trecho: “continuaremos a trabalhar em novas maneiras de apoiá-lo e proteger sua flexibilidade. Somos um aplicativo amigável totalmente diferente, sem qualquer intermediário. Você decide seus ganhos, você decide o futuro de sua vida” (INDRIVE, 2021).

Em resumo, cada plataforma aqui analisada possui abordagens e nomenclaturas diferentes para tratar do mesmo tema, que é o trabalho no mundo das plataformas digitais. Com termos que parecem estar sendo ressignificados, como “vantagens” e “benefícios” trabalhistas, o que se vê é uma reelaboração dos conceitos relacionados ao mundo do trabalho e a predominância de conceitos-chaves na teoria neoliberal, como “flexibilidade”, “empreendedorismo”, “autonomia”, “responsabilidade” que, por vezes, se apresentam de forma mais humanizada e outras, de forma explícita.

---

<sup>32</sup> Disponível em: <<https://indrive.com/pt/blog/6tDXYWCfmVoIEqkNhXr8in/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

<sup>33</sup> Disponível em: <<https://indrive.com/pt/driver/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

<sup>34</sup> Disponível em: <<https://indrive.com/pt/blog/6RU8bO6sCSCslylcn3Xia/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

O que resta saber é como os trabalhadores veem e sentem o dia a dia trabalhando em plataformas digitais, seja em delivery ou como motoristas, e se esses conceitos se apresentam de forma positiva ou negativa em suas vidas laborais

### 3. MÉTODO E ANÁLISE DOS DADOS

A presente pesquisa possui caráter qualitativo, uma vez que busca identificar a presença dos princípios neoliberais na visão de mundo dos trabalhadores de aplicativos. Por permitir “compreender os valores, crenças, motivações e sentimentos humanos” (GOLDENBERG, 2004, p. 19) o método qualitativo se faz essencial neste estudo. Entendendo as pesquisas descritivas como aquelas que “têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população” (GIL, 2008, p. 28), esta pesquisa pode ser classificada como uma pesquisa descritiva.

Como técnica de coleta de dados, foi utilizada a entrevista semi estruturada, tendo em vista que ela “possibilita a obtenção de dados referentes aos mais diversos aspectos da vida social”, além de ser uma técnica que permite obter dados “em profundidade acerca do comportamento humano” (GIL, 2008, p. 110). A escolha da entrevista como técnica de coleta de dados se deu entendendo, também, suas limitações, como “a falta de motivação do entrevistado para responder as perguntas” e a “inadequada compreensão do significado das perguntas” (GIL, 2008, p. 110).

A entrevista foi estruturada com 25 perguntas<sup>35</sup>, número que oscilou para mais e para menos, em algumas situações. Os questionamentos feitos foram em relação a como eles enxergam seus trabalhos, a forma como são impactados por ele e como veem os discursos que são baseados nos princípios neoliberais. Os sujeitos da pesquisa foram três trabalhadores de plataformas de delivery e três trabalhadores de plataformas de mobilidade urbana, totalizando seis entrevistados. Nas duas categorias, foram entrevistados uma mulher e dois homens. Todos os sujeitos da pesquisa possuíam mais de seis meses de trabalho nessas plataformas.

As entrevistas aconteceram na última semana de janeiro e na primeira semana de fevereiro de 2023. Nas entrevistas com os trabalhadores de plataformas de delivery, duas foram realizadas na casa dos entrevistados e uma foi realizada de modo on-line, através da plataforma *Google Meet*. No caso dos trabalhadores de aplicativo de mobilidade, todas aconteceram através do aplicativo de mensagens instantâneas, o *WhatsApp*, uma vez que esses trabalhadores possuem uma extensa jornada de trabalho e, portanto, encontravam-se em dificuldades de conceder a entrevista presencialmente.

Com essas limitações em vista, entendendo que durante uma entrevista remota, muitos gestos, expressões e comportamentos não aparecem, acredita-se que através da fala, como é o caso dos áudios, é possível captar importantes reações que podem contribuir para a pesquisa.

---

<sup>35</sup> Ver apêndice A.

A busca pelos sujeitos da pesquisa se deu através de indicações de amigos e conhecidos. A abordagem direta se deu apenas com uma das entrevistadas, durante uma corrida utilizando aplicativo de mobilidade urbana, em que, encontrando abertura, foi possível perguntar se ela teria interesse em participar do presente estudo.

Assim, através da técnica da entrevista, foi possível adquirir material suficiente para a análise e comparação dos dados coletados.

A análise dos dados se dará a partir da técnica de Análise de Conteúdo, que tem como principal expoente Laurence Bardin, autora que afirma que

Enquanto esforço de interpretação, a análise de conteúdo oscila entre os dois polos do rigor da objetividade e da fecundidade da subjetividade. Absolve e cauciona o investigador por esta atração pelo escondido, o latente, o não aparente, o potencial de inédito (do não dito), retido por qualquer mensagem (LAURENCE, Bardin, 2011, p.15).

Deste modo, a análise se dará a partir da interpretação das falas dos entrevistados, separando por tema e buscando o significado de suas respostas, através do que é explícito e através do que é dito nas entrelinhas, no que pode aparecer em suspenso.

### **3.1 TRABALHADORES DE PLATAFORMAS DE DELIVERY**

Para a coleta de dados sobre os trabalhadores de plataformas especializadas em delivery, foram entrevistados 3 sujeitos. A entrevistada 1 é uma mulher negra de 33 anos, moradora de periferia, tem ensino médio completo, na época da entrevista, estava trabalhando de carteira assinada e usava as plataformas como uma fonte de renda extra; o entrevistado 2 é um homem preto de 24 anos, morador de periferia, também possui o ensino médio completo e toda a sua renda vem de trabalhos de delivery nas plataformas, principalmente do iFood. Na época da entrevista, ele estava retomando seu trabalho, após passar dois meses sem poder rodar, pois tinha sofrido um acidente e quebrado o pé. Por fim, o entrevistado 3 é um homem pardo de 23 anos, também morador de periferia, com ensino médio completo e toda a renda vem de trabalhos de motoboy. Na época da entrevista, estava banido da empresa iFood e recorreu a outras plataformas, como o Zé Delivery e o 99Motos para conseguir ter uma renda.

Em relação a como eles começaram/decidiram trabalhar como entregador(a) através das plataformas digitais de delivery, a entrevistada afirmou que

Foi um amigo meu que falou que dava para levantar uma grana boa, porque, na época, ele tava desempregado e ele começou primeiro do que eu, aí foi quando ele começou a conversar comigo a possibilidade, mas aí vinha o medo... do roubo, roubo de moto, disso e daquilo, né?! Ser assaltada... mas assim, eu não tenho [tinha] outra renda e eu preciso me manter. Eu disse: eu vou meter a cara. Aí foi quando eu comecei a rodar.

Já o entrevistado 2 informou que “por escolhas que eu fiz na vida... acabou que ser entregador foi o motivo dessas escolhas que eu fiz, né.”, mas acredita que ter começado a trabalhar como motoboy de plataformas foi por “necessidade” Sobre a mesma questão, o entrevistado 3 declarou que

Bom... é... foi algo que.... eu tava entregando currículo e nada de chamar, não tinha emprego, tá ligado? Não tava aparecendo nada e eu vi que eu tenho uma ferramenta [a moto] que, tipo, dava pra se utilizar e dava pra se.... é... pra ganhar bem, tá ligado? O negócio que o cara ganha bem, tá ligado? Mesmo que tenha suas dor [sic] de cabeça, mas dá pra ganhar bem, tá ligado? E foi aí que eu entrei pra rodar, tá ligado? Pra essa vida de motoboy [sic]...

Na fala da entrevistada e do entrevistado 3, é possível perceber que a temática do desemprego, a necessidade de precisar se manter financeiramente, foi o que os despertou para o trabalho de entregador(a) de aplicativo. Ainda na fala da entrevistada, a insegurança e o medo da violência urbana são emoções que se sobressaem quando ela fala sobre o trabalho de motoboy. Na fala do entrevistado 3, é possível notar que a desesperança em conseguir um emprego o fez buscar esse tipo de trabalho, mas do meio para o fim de sua fala, é notável uma visão mais otimista, uma vez que afirma que é possível ganhar bem trabalhando para aplicativos. Já na resposta do entrevistado 2, nota-se um certo desconforto ao abordar o tema, sensação que é percebida a partir da resposta curta e um tanto vaga.

Sobre o tempo de trabalho em plataformas digitais, a entrevistada afirmou possuir “uns 7 ou 8 anos”, enquanto o entrevistado 2 informou trabalhar “há dois anos” e o último, afirmou trabalhar “há mais ou menos dois anos”. Todos eles rodam de moto, mas o entrevistado 2 passou um ano rodando de bicicleta. De acordo com a sua fala, já faz um ano que ele roda de moto. Assim, na época das entrevistas, todos os três participantes da pesquisa possuíam moto própria. Ao ser perguntado sobre a experiência dele fazendo serviços de delivery de *bike* e quanto ele recebia, ele informou que

A demanda de *bike* tá muito alta, então tipo uma meta de 80 reais, num dia, 100 reais, tava massa, tá ligado? E tipo, claro que cansa muito mais que uma moto, né? É meio que complicado, apesar que [sic] a corrida do *bike* é muito menor, é... muito menos... como eu posso falar... tem muito menos distância que uma corrida de moto. No máximo, o *bike* pode chegar a 4km, tá ligado, já a moto, não. A moto é infinito [sic].

Ao procurar informações sobre a modalidade de delivery de bicicleta no site da empresa iFood, não foi encontrada informação a respeito da quilometragem que os trabalhadores de *bike* fazem, mas a empresa tem um texto sobre essa modalidade de delivery, que traz várias informações. Com o título “Entregas de bike: saiba tudo sobre a modalidade que promove um mundo mais sustentável”<sup>36</sup>, o usuário encontra informações sobre como funciona; quais as “vantagens” e “benefícios”; a quantidade de entregadores de *bike*, a forma de chamar trabalhadores, que pode ser “bike courier, ciclista entregador, bikeboy, ciclista mensageiro e ciclo entregador” (IFOOD, 2022); quanto ganham - nesse tópico, a resposta da empresa é bastante vaga -, apenas informa que “a média salarial de um entregador parceiro do iFood é de 2.154 reais, quase o dobro do salário mínimo oficial”, mas não deixa claro se essa é a média salarial do entregador da modalidade bike.

Nesse mesmo texto, ainda é possível conhecer um pouco sobre a iniciativa “iFood Pedal”<sup>37</sup>, que é um plano de aluguel de bicicletas mecânicas ou elétricas, em parceria com a empresa Tembici, para os entregadores dessa modalidade. A parceria entre o iFood e a Tembici oferece dois planos, que variam de valor de acordo com o estado do Brasil. No caso de Pernambuco, o plano “básico semanal” custa R\$7,90 e o plano “completo semanal” custa R\$25,00.

Em relação às plataformas que eles atuam, a entrevistada informou que quando decidiu trabalhar com delivery, ela fez o cadastro nas empresas iFood, 99 e UberEats; o entrevistado 2 afirmou que já trabalhou pelo Mercado Livre<sup>38</sup>, Rappi<sup>39</sup> e iFood, mas que atualmente, só atua no iFood, utilizando as outras duas como segunda opção. O entrevistado 3 rodava pelo 99Motos, pelo Zé Delivery e pelo iFood, mas, na época da entrevista, estava bloqueado por esta última e alternando entre as duas primeiras.

Em relação ao pagamento, foi unânime a informação de que a empresa iFood é a que melhor paga aos entregadores. A entrevistada afirmou que “entre os três [iFood, UberEats e 99Food] o que dá mais suporte, é mais rápido e paga melhor é o iFood”. Ao falar sobre rodar no Mercado Livre e na Rappi, o entrevistado 2 afirmou que, para ele, “de tulinho, o iFood” é

---

<sup>36</sup> Disponível em:

<<https://news.ifood.com.br/entregas-de-bike-saiba-tudo-sobre-a-modalidade-que-promove-um-mundo-mais-sustentavel/>>. Acesso em 29 de mar. 2023.

<sup>37</sup> Disponível em: <<https://ifood.tembici.com.br/>>. Acesso em 29 de mar. 2023.

<sup>38</sup> “Empresa de tecnologia que tem como objetivo democratizar o comércio eletrônico oferecendo a melhor plataforma e os serviços necessários para que pessoas e empresas possam comprar, pagar, vender, enviar, anunciar e gerir seus negócios na Internet”. Disponível em:

<<https://www.mercadolivre.com.br/institucional/nos-comunicamos/noticia/tudo-sobre-o-mercado-livre/>>. Acesso em 28 mar. 2023

<sup>39</sup> Plataforma de delivery criada na Colômbia, especializada em entregas de restaurantes, mercados, farmácias, shopping, entre outros.

o que melhor paga. Conforme o entrevistado 3, “as taxas no iFood, é... são as melhores. Não tem taxa melhor, não. São as melhores. Daqui pra [sic] ali é 16, 20... [reais] a taxa é boa”.

Durante a produção deste texto, o site da empresa iFood informava que a partir do dia 02 de abril de 2023, o valor da tarifa mínima e do quilômetro rodado iriam aumentar<sup>40</sup>. Com isso, a rota mínima passaria de R\$ 5,31 para R\$ 6,00, enquanto o valor mínimo por quilômetro rodado mudaria de R\$ 1,00 para R\$ 1,50. As outras plataformas não informam valores de corrida.

O entrevistado 3, que durante a realização da entrevista estava bloqueado pela empresa iFood “há mais ou menos 3 ou 4 meses”, estava rodando pela empresa Zé Delivery e informou que a plataforma da Ambev cobra “uma taxa fixa de R\$ 8 reais [e] vai até 7 km.” Em relação ao pagamento das plataformas, a entrevistada explicou que

Tava [sic] desempregada, e aí eu precisava de uma renda, aí foi quando eu fiz o iFood, fiz o 99 e fiz o Uber, na época. E aí, eu consegui com a Subway para que.... quando lançou, eles colocaram um iFood na própria Subway, aí como eu tinha contato com o dono da Subway, ele perguntou se eu queria rodar pela Subway, mas pelo iFood, aí a gente fez um acordo, não era carteira assinada, mas aí, toda... cada entrega que eu fazia, eu ganhava em cima do aplicativo do iFood. Um exemplo: se a entrega pelo aplicativo saia a R\$ 4,00, ele me pagava R\$6,00 por conta do custo da gasolina, que ele me pagava por fora, entendesse? Aí eu comecei com os dois, que era o iFood e a Subway, depois de... acho que uns quatro, cinco anos, [...] o dono da Subway conversou comigo e disse que não dava mais para manter os dois, que iria ser só o motoqueiro do aplicativo, aí foi quando eu saí e não teve como o aplicativo me manter. O que me mantinha os quatro anos passou a não manter, porque, querendo ou não, só passou a ser a renda do aplicativo.

Com esses exemplos, nota-se que cada plataforma possui uma forma específica de cobrar o valor das entregas, mas, além disso, o exemplo da entrevistada exibe uma das diversas formas de “contrato” de trabalho informal, que mescla plataformas com estabelecimentos físicos, de modo que seja vantajoso para ambas as partes. Na fala dela, é possível perceber que quando há apenas o dinheiro da plataforma, as condições financeiras do trabalhador mudam um pouco.

Ao perguntar sobre como esses trabalhadores viam e sentiam a flexibilidade nos trabalhos de plataformas, o entrevistado 3 informou achar um trabalho flexível, enquanto a mulher entrevistada e o entrevistado 2 informaram, de forma quase unânime, que esse conceito é um pouco controverso. De acordo com a entrevistada,

Então... no iFood tem. Não tem. Por que no iFood não tem? Porque no iFood existe um sistema chamado nuvem. E nesse sistema chamado nuvem, você consegue fazer

---

<sup>40</sup> Disponível em:

<<https://entregador.ifood.com.br/quero-fazer-parte/conheca-o-ifood/ifood-aumenta-a-tarifa-minima-e-o-quilometro-rodado/>>. Acesso em 29 mar. 2023.

o seu horário, mas para quem quer rodar e ganhar mais, aí fala com um dos meninos lá e ele passa a gente para o outro sistema, que, nesse sistema, a gente tem uma carga horária para cumprir. Um exemplo: eu posso rodar a manhã toda. Eu pego de 7h e rodo até 13h, e aí todos os pedidos que caem de 7h a 13h, eu sou obrigada a aceitar. Eu não posso recusar. Óbvio que o dinheiro... eu vou gerar dinheiro mais rápido. Se num dia, no meu... eu escolhendo o horário eu fazia 100 reais, se eu passar para esse outro lado do aplicativo, eu ganho, em média, pela manhã, R\$ 150. Aí, muita gente não gosta, muita gente não aceita ser nuvem, porque o nuvem, a gente tem o livre arbítrio de trabalhar o horário que a gente quer ir, fazer o horário que a gente quer, mas tem assim... Vamos dizer que a gente tem a possibilidade de um dia não levantar R\$ 100, já que na outra parte do iFood, com toda certeza, a gente vem para casa com 100 reais no dia, porque a gente tem a carga horária para cumprir, mas eu nunca rodei.

O entrevistado 3 também mencionou essas duas modalidades.

O iFood tem duas funções, né? A nuvem e a OL. A OL é como se fosse um trabalho fixo, mas ele não tem vínculo nenhum contigo. É um negócio que se você fizer errado... vou trabalhar como OL, beleza, o cara tem três turno: manhã, tarde e noite. É um negócio que toca mais, mas não tem vínculo nenhum contigo e tu tem que cumprir teu horário. Eles só liberam pra você rodar nesse horário que você combinou com ele. O nuvem, não. O nuvem você pode ligar qualquer horário [sic]. "Ah tô doente, não vou", "tô com preguiça, não vou", "quero rodar hoje". A hora que você quiser pode ligar também.

Na fala do entrevistado 2, ao também ser perguntado sobre a flexibilidade e sobre a autonomia, ele relata que não sente isso.

Não. e eu acho que nenhum entregador sente. Praticamente os aplicativos escravizam os motoboys, porque eles falam que a gente tem a possibilidade de escolher a hora que quer, sendo que a gente não tem a opção de escolher a hora que quer. Existe agendamentos para a gente poder frequentar, e se a gente não tá nesse horário agendado, não toca nenhuma corrida para gente, raramente toca.

Esses agendamentos dizem respeito às diferentes modalidades de delivery que existem dentro da própria plataforma, que são: nuvem, e Operador Logístico (OL). De acordo com artigo da própria plataforma,<sup>41</sup> que explica essas modalidades, 75% dos entregadores do iFood atuam na modalidade nuvem, que é onde “os entregadores trabalham de forma independente. Isso significa que eles têm autonomia para fazer as entregas quando quiserem, com flexibilidade para trabalhar nos horários e nos lugares que desejarem” (IFOOD, 2023). Já a outra modalidade,

O OL (ou Operador Logístico) é uma empresa com quem o iFood possui um contrato de intermediação das atividades de entregas dos pedidos realizados pelos consumidores finais. Diferentemente do modelo nuvem, o OL combina com os entregadores para que eles trabalhem em locais específicos (como shoppings) e em horários determinados (como os de alta demanda). Os entregadores que trabalham

---

<sup>41</sup> Disponível em: <<https://news.ifood.com.br/ol-e-nuvem-como-entregadores-trabalham-no-app-do-ifood/>>. Acesso em 29 mar. 2023.

na modalidade OL são administrados por essa empresa, que é responsável por definir a dinâmica de trabalho. Além disso, vai repassar todos os valores recebidos pela entrega, incluindo as gorjetas. Essas empresas e seus profissionais podem prestar serviços para outras empresas – não existe necessidade de exclusividade (IFOOD, 2023).

Ainda no texto, é informado que uma nova empresa franqueada, a “EntreGô “foi criada para aprimorar a gestão logística e padronizar as melhores práticas com os operadores logísticos para aumentar a eficiência e o potencial de ganhar escala desses negócios.” O que não fica explícito é que essa empresa franqueada pertence ao próprio iFood<sup>42</sup>. No mesmo texto, há a explicação que

Nesse novo modelo, ficarão mais claros para os entregadores os processos de trabalho, e eles contarão com apoio das bases, onde poderão utilizar banheiros, espaços para descanso e recarga de celulares. Quem não quiser atuar nesse modelo poderá optar por migrar para a modalidade de nuvem (IFOOD, 2023).

Apesar de “ficar mais claro os processos de trabalho”, a empresa segue afirmando que não tem vínculo trabalhista com os entregadores. De acordo com as experiências dos entrevistados, a realidade da modalidade OL é apenas mais uma forma de trabalho precarizado. O entrevistado 2 já fez parte da operação logística e relatou que saiu

Porque era pior que a nuvem, a gente era mais escravizado do que os nuvens, entendeu? Você não tem praticamente opção de poder folgar uma vez na semana, porque, tipo, são vários entregadores no grupo de WhatsApp, no tal do OL... se faltar um dos entregadores, eles acabam colocando você pra [sic] substituir ele, e se você não for, tá ligado, prejudica você e sua conta naquele momento, aí acaba que da próxima vez quando a gente for, não vai tocar corrida ou até a gente pode perder a conta do iFood.

Ao tentar aprofundar mais sobre essas modalidades, foi perguntado para o entrevistado 2 como um entregador consegue ser OL

Você tem que entrar em contato com o operador logístico, tá ligado? Que são empresas que operam você, sua conta, no aplicativo. E aí, você conseguindo entrar, lá tem vários horários. Tem horário da janta, quer dizer, café da manhã, almoço, lanche da tarde e janta, aí você vai falando lá, parece que se eu não me engano, a maioria dos OL's são de 7 horas da noite, que eles começa [sic] o agendamento, aí você tem que ir lá marcar primeiro que os outros, tá ligado? É por ordem de chegada e no outro dia, dependendo da praça que você tá, Boa viagem, Ouro Preto, eles vão e ligam sua conta naquele horário. Você tem que tá lá nesse horário, se você for

---

<sup>42</sup> Disponível em:

<<https://entregador.ifood.com.br/nossaentrega-informacao/conheca-a-entrego-nova-solucao-para-gestao-logistica-de-pedidos/>>. Acesso em 29 mar. 2023.

subpraça, você tem que tá lá naquele local, naquele horário. Se você for livre, não. Você pode tá em casa e tal, tudinho, aí “vou ligar”, aí você começa com as entregas.

Ao perguntar sobre a flexibilidade e a autonomia na modalidade OL, ele informou que não tinha, devido aos agendamentos.

Porque é como eu tava te falando, tem o problema do agendamento... Antes a gente tinha essa possibilidade, antes de começar a entrar mais pessoas e tal tudinho, do iFood começar a boicotar os entregadores, né? Aí colocaram o tal do agendamento e vieram piorando e dando prioridade para os OL's, que são os praças, que a pessoa trabalha de subpraça e tal, tudinho. Assim, tem agendamento de um dia, que aparece só um dia da semana, tem de dois dias até 6 dias, dependendo da frequência de entregas, tá ligado, que você faz aí vai aumentando seus dias de agendamento, então, quem tem seis agendamentos, ta ligado, vai conseguir agendar primeiro do que aquele que tem quatro e assim vai poder ter mais demandas de pedidos, no caso, eles dão para os primeiros que agendam.

Como a operação logística funciona como um emprego, foi perguntado se havia vínculo empregatício nessa modalidade. O entrevistado 2 relatou que

Não. Não tem nenhum vínculo empregatício, não. Ali, tudo o que acontecer com você, mesmo estando numa entrega, se você não correr atrás do seu direito, e se der muita sorte também, no caso aconteceu um acidente, como já aconteceu comigo, eu passei dois meses sem receber nada do iFood, com minha moto quebrada, tá ligado? e teve tudo que sair do meu bolso, não tem direito a nada ali.

Para entender melhor como funciona a troca dessas modalidades, foi questionado como foi o processo de saída do OL para voltar a ser nuvem. De acordo com o mesmo entrevistado, “a gente pede pra [sic] o suporte pra [sic] trocar do modal de OL pra [sic] nuvem e tem que passar três meses. No meu tempo, era [sic] 3 meses sem poder rodar no iFood, tá ligado? Sem fazer nenhuma entrega, para depois transferir pra [sic] nuvem. Eu não sei se agora tá [sic] 6 meses. Ao tentar aprofundar o assunto com a entrevistada, ela informou que nunca rodou na modalidade OL

Porque é uma opção nossa se quer passar para a outra parte do aplicativo ou não. Eu nunca fui, nunca aceitei, porque, para mim, a flexibilidade era melhor, porque eu posso dar uma corrida aqui, aceitar ou fazer em outro aplicativo, porque eu tenho três aplicativos, mas aí como sendo nuvem, eu consigo auxiliar um dos três aplicativos e escolher a corrida.

Ao perguntar sobre o vínculo empregatício na modalidade OL, a entrevistada relatou que não existe. E, de uma maneira geral, ela explicou a postura da plataforma iFood caso o trabalhador precise de algum tipo de suporte.

Não [existe vínculo trabalhista]. Eles dão um suporte para gente em tipos de acontecer um acidente e a gente tava com a mercadoria, a gente informa a eles que aconteceu o acidente e eles mandam uma ambulância, mas, assim, outro... fora outro vínculo, não. A gente não tem. Roubo, a gente não tem, lanche, a gente não tem.

A partir dos relatos das vivências dos entrevistados, é possível afirmar que todos eles sabem da existência das duas modalidades de entrega e também sabem que independentemente de ser nuvem ou OL, não existe qualquer vínculo ou direito trabalhista envolvido nas relações entre entregadores e plataformas.

Em uma investigação realizada pelo jornalista Cícero José, através da agência de jornalismo investigativo Agência Pública<sup>43</sup> (2022), ele teve “acesso a um contrato que prevê escala e turno de entregadores e até mesmo direitos trabalhistas que não estão sendo cumpridos”. Ainda de acordo com essa investigação, a Agência Pública descobriu que

Segundo um contrato assinado em 2017, obtido pela reportagem, a OL Sis Motos se responsabilizou pelo registro em carteira profissional de trabalho de todos os entregadores, a obedecer às normas e regimentos internos de segurança do iFood, a garantir que todos estejam uniformizados com capa de chuva, GPS, smartphone com pacote de dados e, dentre outras coisas, a se responsabilizar por todas as despesas referentes a combustíveis, manutenção, licenciamento das motocicletas e seguro (CÍCERO, JOSÉ, 2022).

Além da EntreGô, franquia criada em 2022, que pertence ao grupo iFood, outras empresas terceirizadas cuidam da operação logística, mas se eximem de pagar os direitos trabalhistas dos entregadores. Em dezembro de 2022, a empresa Sis Motos, que aparece na investigação realizada pela Agência Pública, declarou falência “sem apresentar uma solução sobre o pagamento de dezembro para os trabalhadores, que contavam com o recurso para pagamento de contas e para gastos com as festas de fim de ano”. (RIBEIRO, 2023)<sup>44</sup>. A empresa iFood se responsabilizou pelo pagamento dos trabalhadores que foram lesados pela Sis Motos. Em notícia no portal iFood News, em 29 dezembro de 2022<sup>45</sup>, a empresa informou que realizaria “as transferências dos valores em aberto para entregadores e entregadoras que atuavam com o operador logístico. Os pagamentos serão escalonados e seguem até o dia 06 de

<sup>43</sup> Disponível em:

<<https://apublica.org/2022/05/sem-que-entregadores-saibam-ifood-tem-contrato-que-preve-direitos-trabalhistas>> Acesso em 29 mar. 2023.

<sup>44</sup> Disponível em:

<<https://www.acesa.com/cidade/2023/01/121516-ifood-quita-pagamento-de-entregadores-lesados-por-falencia-de-operadora-logistica.html>>. Acesso em 29 mar. 2023.

<sup>45</sup> Disponível em:

<<https://news.ifood.com.br/comunicado-entregadores-impactados-pela-decisao-da-sis-express/>>. Acesso em 29 mar. 2023.

janeiro” (IFOOD, 2022).

De acordo com Pierre Dardot e Christian Laval (2018, p. 222), no neoliberalismo, a legislação social é modificada de modo a favorecer os empregadores, como “revisão dos salários para baixo, supressão da indexação da remuneração pelo custo de vida, maior precarização dos empregos”. Fazendo uma conexão entre a organização do trabalho nas plataformas digitais e a teoria neoliberal, é possível perceber como elas estão imbricadas e os princípios que orientam o neoliberalismo são postos em prática nesses trabalhos. Para esses teóricos, as normas de flexibilidade que são colocadas em prática pelas empresas fazem com que elas consigam atender suas necessidades de mão de obra reduzindo, ao máximo, o custo da força de trabalho (DARDOT; LAVAL, 2018).

Para o sociólogo Richard Sennett, “o flexitempo, embora parecendo prometer maior liberdade que a do trabalhador atrelado à rotina da fábrica [...] está, ao contrário, entretecido numa nova trama de controle” (SENNETT, 2022, p. 65), e esse controle exerce um poder mais direto sobre o trabalhador. Prova disso é que as plataformas digitais trabalham a partir do que se convencionou chamar de *gamificação* do trabalho, em que técnicas de jogos são aplicadas na rotina dos trabalhadores para que eles possam cumprir metas e trabalhar mais em prol da empresa. Para Ana Carolina Leme (2020), nos trabalhos de plataforma

A subjetividade do trabalhador é capturada, na medida em que este se vê inserido em um sistema algorítmico como se fizesse parte de um jogo de videogame, impulsionado, por imagens, sons, cores, frases, incentivos gráficos luminosos, brilhantes e coloridos, a continuar apertando o botão e aceitando as corridas, sem ter sequer o tempo de analisar o custo versus o benefício daquele trabalho (LEME, p. 143).

Pensamento semelhante é encontrado na obra do filósofo sul-coreano Byung Chul Han. Ao tratar da *gamificação*, Han afirma que

Para gerar mais produtividade, o capitalismo da emoção também se apropria do jogo, daquilo que seria, na verdade, o outro do trabalho. Ele gamifica o mundo do trabalho e da vida. O jogo emocionaliza e até dramatiza o trabalho, criando assim mais motivação. Através da rápida sensação de realização e do sistema de recompensas, o jogo gera mais desempenho e rendimento. O jogador com suas emoções está muito mais envolvido do que um trabalhador meramente funcional ou que atua apenas no nível racional (HAN, 2018, p. 69).

Além de serem impulsionados por diversas ferramentas, os trabalhadores também possuem um *score* ou nota de avaliação, que são determinantes para a manutenção da sua conta ativa nessas plataformas e para a quantidade de pedidos que recebem. Desse modo, as empresas de plataformas possuem um forte caráter punitivista com os trabalhadores. Ao

mencionar essas características para escutar as experiências dos sujeitos desta pesquisa, a entrevistada contou um pouco da experiência dela com os aplicativos,

[Eu fico com] os três ativados ao mesmo tempo e tipo, aí eu escolho a rota. Um exemplo: eu tô aqui, Macaxeira, né?! Aí toca um 99 que é pra [sic] ir para Dois Unidos e toca um iFood que é pra [sic] eu ir pro [sic] Alto do Mandu, eu prefiro ir para o Alto do Mandu. Aí, eu deixo lá o 99 tocando que, automaticamente, ele cancela e eu vou para outra corrida. Eu tenho a opção de escolher qual dos três é viável para mim, em termos de valor e quilometragem. [Mas] no 99, eu sou obrigada a fazer, no mês, 75%. Se eu não fizer, automaticamente, eles me bloqueiam. E aí, eu perco a conta. No Uber, não. O 99, bloqueou, bloqueou. Perdi meu 99 por conta disso. Eu não tenho mais. Eu não rodo mais pelo 99. O Uber não... O Uber, eu posso bloquear, posso cancelar quantas vezes for, eles não liga, [sic] e o iFood... eu também tenho uma certa porcentagem. Se eu bloquear três vezes no dia, se eu não aceitar uma corrida três vezes no dia, ele não manda mais corrida pra mim. É como se fosse um bloqueiozinho, aí, um exemplo: Se tem três corridas, mandou uma, eu bloqueei, fiz duas, mas, em seguida, mandou outra, eu não quis, cancelei, aí ele já começa a me.. Quer dizer, se era pra [sic] mandar três, ele já não manda. Manda uma só e lá longe, que é pra [sic] ver se eu recuso. Se eu recusar, naquele dia, eu não rodo mais. Automaticamente, ele não me manda mais. E, se mandar, é nesse sistema, de que [sic] mais longe.

O entrevistado 2 falou um pouco sobre esses banimentos, restrições e bloqueios, além de contar um pouco da situação em que se encontrava no momento da entrevista

Existe restrição de uma hora, de duas, de quatro, até uma semana tem, e por aí vai... dependendo da situação que ocorrer no momento. Só a plataforma que decide. Se caso houver um erro, entendeu, e você não conseguir explicar tudinho e eles aceitarem, já era... Não tem pra [sic] onde recorrer, não. Tem uma taxa de finalização para a gente no aplicativo, que a melhor taxa de finalização é 100%, sendo que para manter isso é muito difícil, porque se uma pessoa lá, na semana que tiver [sic] entregando, porque o aplicativo, ele trabalha por semana, a cada semana vai renovando o *score*. Se um cliente der um negativo, mesmo a gente tendo entregado certo, influencia no *score* e pode ser que de 100% caia pra [sic] 90%, e aí dificulta a gente, na hora das entregas.

Ele também contou que estava trabalhando à noite

É porque agora, no momento, como eu sofri um acidente faz dois meses, tá ligado, aí eu tô retornando agora ao iFood, aí a minha conta tá com o *score* baixo, aí eu tenho que melhorar ela e, tipo, meus agendamentos, no momento, tá meio complicado, tá ligado, porque tipo, eles dão vantagem pra [sic] outras pessoas que já estavam antes de mim, por causa depois [sic] que eu me acidentei, meu *score* baixou muito, porque eu não podia mais frequentar, tá ligado? Aí entram outras pessoas no meu lugar. De meia noite, eu consigo melhorar mais meu *score* porque, tipo, é menos entregador e tal, tudinho e não tem agendamento. Esperando que, no futuro, eles melhorem meu *score* e me deem de volta meus agendamentos.

O entrevistado 3, que no momento da entrevista tinha perdido sua conta no iFood, relatou que foi banido, porque deu “descarte” de produtos, que é quando o motoboy não realiza a entrega para o cliente.

É...Bom...é... o descarte... assim, sobre o descarte, ele tem um limite também de pedido. Ou é por mês, se não me engano. Você pode dar 5 descartes em um mês. Acho que é mais ou menos isso, mas... assim... vai depender muito de você e da sua conta, né?! Tipo, vai tocar um pedido. É... como o próprio iFood diz, né? Você tem que ver para onde é essa corrida e...e aonde você vai pegar e pra [sic] onde é o destino. Eu pego aqui em Apipucos pra [sic] levar pra [sic] Dois Unidos, Alto do Céu, Alto da Bondade... Se eu cancelar, eu vou estar ciente que eu não vou para aquele lugar né, mas pra [sic] o aplicativo tocar outra, demora bastante. Às vezes, é por isso que a gente acaba entrando em bastante bocada, né? Porque a gente não quer cancelar uma corrida e acaba indo, mas... chegando lá, tem seu risco né?! Aí, se eu, chegando lá, tiver é... uma área bastante escura, se eu não tô achando [sic] o cliente... Tem cliente que é bastante esperto já fica na porta de casa esperando, já entra em contato comigo no *chat*, falando com a gente. Esses clientes são os melhores, mas tem uns que pede[sic] o pedido e vão no banheiro, vão fazer outra coisa e acaba [sic] deixando a gente lá, pensando que a gente não tem vida, mas a gente depende das corridas, né?! Quanto mais rápido pra [sic] gente, melhor. E até pra [sic] eles também. É, mas se eu chegar num lugar que... como eu chegava no iFood, né? Que era bastante escuro, eu cancelava a corrida e explicava no iFood que era bastante perigoso lá, uma bocada, e saí de lá sem realizar a entrega, e dizer [sic] que eu não achei o cliente, aí, o aplicativo iFood, a plataforma vai te dar duas opção [sic] . Uma de ficar com o lanche, que é o descarte e outra devolver, que é devolver lá no estabelecimento que você buscou o pedido, aí vai de você, mas sabendo que se você devolver o pedido no estabelecimento, vai voltar a tocar corrida, se você ficar com pedido, ele vai lhe dar 30 minutos de bloqueio, no caso, meia hora ou... assim... dependendo também do aplicativo, né? Porque tem umas opções lá. É... tem de 8 horas bloqueado, que você só vai... é... vai voltar pra casa e só vai rodar no outro dia e tem esse de 30 minutos. Aí, dependendo da situação, o iFood vai analisar e vai dar o resultado a você. Se eu for bloqueado pelo descarte, tem o de 30 minutos e 8 horas, né?! Mas tem um limite de descarte, né? Creio que seja [sic] uns... eu acho que eu dei uns 18 descartes, por aí, ao todo, assim... meu descarte do tempo todinho que eu rodei no iFood, dos dois anos que rodei, foi [sic] 18 descartes. Então, quando... Foi até.. tu fizesse uma pergunta e eu não respondi ela. Quando eu tava [sic] fazendo entrega da cliente, quando ela me disse o código, quando eu coloquei, aí apareceu “sua conta está restrita”, bloqueada. Aí, eu pensei que tinha... que era só um tempo e tal pra [sic] desbloquear, mas não... Quando eu fui procurar saber mesmo, era permanente. Não tinha mais como desbloquear. Só realizando outra conta e daqui que eu faça outra conta, é mais três anos pra [sic] liberar. Depende, assim, né...

A partir dessas experiências, é possível notar que os entregadores não possuem tanta liberdade no trabalho de plataformas, uma vez que eles precisam cumprir porcentagem para se manterem ativos, além de seguirem algumas normas que parecem confusas, e que os trabalhadores só conseguem descobrir através das vivências cotidianas. No caso do entrevistado 3, nota-se um certo desconforto ou constrangimento em tratar do assunto, também aparece o receio de sofrer algum tipo de violência urbana, o que faz com que ele não arrisque entrar em qualquer lugar para realizar entregas. No fim da fala, percebe-se certa surpresa ao descobrir, durante a realização de uma entrega, que tinha perdido a conta devido a quantidade de descartes realizados por ele.

Sobre ser liberado pela plataforma novamente, ele fala do tempo de espera de mais de um ano, assunto que também foi relatado pelo entrevistado 2. Ambos passaram mais de um

ano para poderem ficar ativos na plataforma e começar a realizar entregas. O entrevistado 3 relatou que o iFood “passou uns 3 anos pra ativar minha conta. Eu fiz o cadastro, aí ele fica ‘no momento, como você está em Recife, tem muito motoqueiro, mas assim que reabrir vagas, a gente tem coloca’... Aí foi três anos pra [sic] me ativar”. No caso do entrevistado 2, ele contou que passou “dois anos para poder liberar minha conta de *bike*”. Ao perguntar se esses banimentos e restrições são fatores de estresse, o entrevistado 2 informou que

Por um lado, a gente se sente, sim. Acho que todos os entregadores se sente [sic], apesar que [sic] os entregadores não trabalham só com iFood, entendes? Todos têm um três a quatro aplicativos trabalhando ali, no momento, como a Rappi, entre outros, mas a gente se sente estressado, sim e ameaçado também pela empresa.

O entrevistado 3, que foi banido da plataforma iFood, relatou que não se sentiu estressado quando descobriu que estava banido: “eu voltei pra casa, né, porque não tinha mais o que fazer. Eu dei uma olhadinha lá e vi que era permanente e não tinha mais o que fazer”. Com um certo receio na fala, ele completou que não foi um motivo de estresse, porque ele

Já tava ciente do Zé Delivery, mas não queria, porque... é... ficar no Zé Delivery, porque eu já sabia que tinha essas voltas... que a pessoa volta sem pedido nenhum e as taxas do Zé Delivery é pouca [sic], mas era o que tinha e eu não tinha nem do que reclamar, né? Assim... realmente rolou até um estresse, mas não tinha nem o que fazer.

Nos relatos sobre banimentos, a frustração parece dar o tom dos relatos, o que mostra que os trabalhadores não acham essas medidas justas. Na fala do entrevistado 3, a queixa sobre o Zé Delivery é pelo fato de que o trabalhador fica fixo em um determinado estabelecimento e após finalizar a entrega, tem que ficar voltando para a loja sem ganhar nada por isso. Ao contar sua experiência com a plataforma da Ambev, o entrevistado 3 informou que

É... eu baixo a plataforma, no Samsung. Não pega no *iphone*, não. Samsung assim, né... Só *android*. Aí eu faço o cadastro, aí eu vou procurar uma parada que tenha Zé Delivery, nesse posto tem [ele se refere ao posto Solar, da Avenida Norte], tem bastante por aí. A pessoa pergunta: ó tem vaga pra [sic] rodar? Se tiver, "ó só tem tal horário, tem disponibilidade? Se tiver... deixa o número e ele chama a pessoa. Aí chega lá, é... vai sair um pedido, no computador deles, tal, aí você vai sair com um número. No Zé Delivery, vai aparecer uma parte pra [sic] você colocar essa numeração, aí, você bota e a corrida vai tá na sua tela... forma de pagamento, o que foi que ele pediu endereço, tudo certinho. Tem um caderno lá, [no estabelecimento] aí quem chegou primeiro bota nome, e assim vai, aí, se... minha vez, aí boto o meu nome lá, aí, toca pra [sic] mim, eu tenho que riscar meu nome. Muita gente se esquece de riscar e rola uma confusão, mas é o que dá pra [sic] levar...

O início da fala do entrevistado corrobora com o que foi informado no tópico 2.2, a respeito da plataforma Zé Delivery para entregadores só funcionar em celulares com sistema *android*. Esse contrato informal firmado entre entregadores e estabelecimentos que atuam na plataforma Zé Delivery também é marcado pela ausência de direitos trabalhistas. No site da própria empresa, as explicações são direcionadas para os donos de estabelecimentos, que leem frases como “o seu entregador precisa baixar o Aplicativo”<sup>46</sup> ou “Estamos disponibilizando um Manual para o seu entregador”<sup>47</sup>. O que demonstra que o trabalhador é responsável pela chegada dos funcionários e eles precisam sempre ir e voltar para a conveniência do posto, foi perguntado se o motoboy se sente preso ao estabelecimento

Querendo ou não, prende bastante, né? E... como aí, [Posto Solar da Av. Norte] é só R\$ 8,00 as taxa [sic], não tem mais vínculo nenhum, tipo, a gasolina... não tem mais nada... é só [sic] as taxas... é algo que também não vale nem muito a pena, né, porque você vai pra [sic] Várzea, Torre, Bongí, lá pro [sic] outro lado e, querendo ou não, você volta batendo, você não volta com nada, nenhum pedido... você só vai perder tempo, querendo ou não... voltando, né? E querendo ou não, vai gastar gasolina, vai gastar pneu, vai gastar bastante coisa, né? Até tempo você perde, porque algo que você poderia.. “ah” terminei pro [sic] lado de lá, já toca outra corrida e assim vai... Se fosse outro aplicativo, como 99, Uber, de mototáxi, né, e o iFood. O Zé Delivery, não, você tem que voltar pro [sic] mesmo lugar onde você tava pra buscar mais pedido [sic] e... se tu botar na ponta do lápis e fazer [sic] essas voltas que a pessoa dá, né... é... um negócio que pesa bastante.

#### Sobre banimentos e restrições do Zé Delivery, o entrevistado informou que

O Zé Delivery não bloqueia você, não. Assim... não sei se o dono mesmo do Zé consegue te bloquear, mas se o estabelecimento não quer que você trabalhe mais com eles, eles vão... eles não vão bloquear sua conta. Eles só não vão mais deixar você pegar pedido, aí você vai ter que procurar outro Zé... que saia os pedidos, né, pra [sic] colocar no seu celular.

No caso do Zé Delivery, os entregadores não possuem *score* diretamente, mas o estabelecimento é avaliado a partir de como as entregas são realizadas e como as bebidas e petiscos chegam ao cliente.

Ele tem um *score* assim... pra [sic] parte do estabelecimento, né? Não pra [sic] gente, mas a gente... a plataforma, ela é que nem o iFood, quando você chega no

<sup>46</sup> Disponível em:

<<https://faq-parceiro-zedelivery.sprinklr.com/articles/app-entregador/cadastro-e-aprovao-de-entregadores/6218f5ee3df9251d7ed0e5d6>>. Acesso 30 mar. 2023.

<sup>47</sup> Disponível em:

<<https://faq-parceiro-zedelivery.sprinklr.com/articles/app-entregador/manual-do-entregador/6218f5ee3df9251d7ed0e5de>>. Acesso 30 mar. 2023.

cliente, você tem que dar o "cheguei" é... se dar ruim na entrega, tem uma parte lá que "deu ruim" aí você digita o que é que deu e se der bom... aí você tem que finalizar no local. Eu venho de lá pra cá e tenho que finalizar aqui tudo certinho, aí acaba, a corrida sai da tela e eu volto pro [sic] lugar. Se caso eu me esquecer de finalizar a corrida, eu "Ah, te entreguei o pedido, tudo certinho" e volto sem finalizar a corrida, aí, chegando lá, eu finalizo a corrida... Isso tem uma taxa de aceitação pra [sic] plataforma do Zé Delivery, tipo, 100% se eu chego lá e boto finalizar lá no estabelecimento, ele vai baixar pra[sic] 97 [%], por aí... isso é... e como são 15 motoqueiros, influencia bastante. Se chegar no mês, 100% a plataforma... eles são... como é a... eles tem uma conexão massa com a Ambev, o Zé Delivery, né? Eles mandam, pro [sic] estabelecimento, uma grana massa... 4 mil, mas eles não dão pra [sic] gente... o certo era dividir, fazer uma parada tipo "Ah, quem fizer mais corridas vai ganhar 2 caixinhas de cerveja" pra [sic] pelo menos ganhar alguma coisa, porque eles ganham bastante em cima da gente... aqui, pelo menos, é 8 reais e pronto, mas tem Zé Delivery aí que paga... é 8 reais, mas depois de meia noite já aumenta pra [sic] 10 conto [sic] cada corrida, porque já é um pouco mais perigoso e se der errado, você ganha metade... se é 10 conto [sic], você vai ganhar 5 [reais]. Se for na parte de 8 reais, se você voltar, você ganha 4 [reais], pra... [sic] querendo ou não, é algo a mais, né? Aí é só 8 reais e pronto.

Foi perguntado se no estabelecimento há alguma cobrança em relação a qualidade da entrega. O entrevistado informou que há uma cobrança da “patroa” e do "supervisor". “Ela coloca bastante no grupo, fala com a gente lá. Não ela, né? Mas a gente tem um supervisor que fica no pé da gente”. Ao perguntar se essa cobrança gerava algum tipo de estresse, já que não existe vínculo trabalhista, o motoboy informou que achava que sim,

Porque assim, querendo ou não, você pode fazer certo o que for... Tem 10 corridas do Zé delivery lá... você pode fazer 8 certinha, finalizar no local, mas como é bastante entrega, de tipo, final de semana, você acaba esquecendo e finaliza no local... eles vão achar ruim, mas querendo ou não, foi a correria também, né? E tipo, isso gera bastante estresse, porque, tipo, um dia de chuva... na chuva, falta motoqueiro porque não querem trabalhar na chuva, aí você tá ali ainda, se lascando, querendo ou não, acaba se esquecendo de finalizar a corrida e acaba finalizando no estabelecimento e se fosse no iFood, com a função nuvem, não tinha ninguém pra [sic] reclamar, entendesse? E ali, não. Ali é como um trabalho fixo, só que não tem vínculo nenhum com você, né? Mas é um negócio que fica chato. Como eu digo pra [sic] os meninos, se todo mundo fosse reunido, já que não tem vínculo nenhum, era pra [sic] aumentar as taxas... botar uma taxa de gasolina também...

Sobre a jornada de trabalho do Zé Delivery, o entrevistado contou que

Não. Não é que eles vão reclamar, não. Mas a pessoa... como ele mesmo disse... quando ele foi me contratar, ele disse: eu não tenho vínculo nenhum contigo, não. E a hora que eu faltar, eu posso faltar, mas assim... eu sabendo que é um dia que vai dar muito movimento e tal, é bom pra [sic] mim. Bom pra eles e bom pra [sic] mim, na verdade.

Em relação às insatisfações de trabalhar com a plataforma Zé Delivery, o entrevistado 3 informou que no Zé

Você pega gelo, pega os pacote [sic] de Heineken, é um negócio mais pesado. Como é no meu baú, eu não sinto peso nenhum, né? Vai tudo no baú, mas também tem seu custo, né? Se você andar muito rápido, tudo que a moto sente, o baú sente, então, se for vidro, quebra e... você vai ter que pagar esse valor, da cerveja que quebrou. Você não ganha nada da corrida que você fez. Eu peguei duas corridas semana passada, pra dois unidos. Uma, eu fiz direito e foi lá na boca de tráfico, esqueci de te falar... os cara cheirando o L [loló], enfim... na outra, quando eu fui, era um rapaz de boa tal, mas quando tava chegando na casa dele, tinha uma lombada, escuro, eu não vi.. Quando eu passei, quebrou [sic] duas cervejas, aí eu paguei as duas cervejas pra ele. Então, as duas corridas que eu fiz, lá pra Dois Unidos, eu gastei combustível, ainda voltei a nada e ainda foi descontado do meu dinheiro. É algo que não valeu a pena [sic]. É o que eu digo: lugar fixo, tem uns que valem a pena, tem outros que não. Como eu trabalho aí, no posto Solar, na Avenida Norte, é... aqui é uma área que eles só pegam até 5km. Aqui vai até Passarinho, Dois Unidos, do lado da zona norte. Zona oeste vai até Torre, Madalena, Rua da Lama, Várzea e na entrada de Camaragibe. É... é um lugar que eu acho que é até de boa, tá ligado, não é muito ruim, não, mas eu preferia trabalhar na zona oeste, onde eu conheço mais, que é a área de lá da Torre, Bongi.. Aquela área é mais de boa, tipo, não tem morro, é uma área mais plana, né? E pro lado de cá é mais complicado, porque tem as ladeiras, tal bastante trânsito também tem... Apareceu até uma oportunidade para mim que é outro Zé, mas é lá em Dois Unidos, e se você for trabalhar lá em Dois Unidos, se ele tiver uma área também de cinco quilômetros, de um raio, né, de 5 km pra eles pegar os pedido [sic], você tem que se garantir, né? Porque vai pegar só as bombas de lá: Alto da Bondade, Passarinho, Alto do céu, Peixinho, Olinda e assim vai... só as bombas pro [sic] lado de lá.

Sobre os pacotes e pesos que são transportados, e se o cansaço que sentem é mais físico ou mental, a entrevistada informou que é maior o cansaço mental, já os entrevistado 2 e 3 relataram que

Ambos. os dois, até porque, o iFood não trabalha só com comida, a gente também entrega negócio do *pet shop*, tá ligado? Bompreço, então a gente acaba... já teve dia que eu peguei uma abóbora na minha bag e acho que foi pra [sic] três rotas diferentes com vários tipos de sacolas, então tinha mais de 70 kg numa *bag*, que no máximo é pra [sic] carregar 20kg, tá ligado? Se não, caixa de cerveja, saco de ração e etc [sic] (entrevistado 2)

Rapaz, eu acho que os dois, visse? É um negócio que dá pra [sic] levar, sabe? Dá pra [sic] o cara trabalhar nisso, mas tem que ter bastante... é... paciência, é... até com os clientes mesmo, né? Porque os clientes.. tipo... não quer [sic] descer, aí você já vai se estressar, é... eu quando comecei é... como motoboy, eu era bastante paciente e tal, mas tem coisas que vão, no dia a dia, te afetando bastante, aí, hoje em dia, eu já sou um motoqueiro mais... um pouco mais rígido, eu acho, é algo que foi me tornando assim (entrevistado 3).

Através desses relatos, é possível perceber que nesses trabalhos, os entregadores precisam arcar com diversos custos, ter seus próprios instrumentos de trabalhos, além de estar em constante risco de violência urbana, tema que aparece nas experiências dos três entrevistados.

Em relação à jornada de trabalho, as plataformas informam que cada pessoa faz seu próprio horário e que os trabalhadores podem ligar e desligar o aplicativo a qualquer hora,

mas, como já relatado pelos trabalhadores, existe um *score* a ser mantido ou melhorado e uma meta a ser batida, com isso, os entregadores têm uma longa jornada de trabalho. A mulher entrevistada informou que

Quando eu não tô fazendo nada, nada, nada, eu ligo o aplicativo umas 11 horas e deixo ele até 20h da noite, mas aí, eu dou uma pausa pra [sic] almoçar. Tipo, eu boto em pausa de meio-dia e fica até 14h, de boinha. De 14h, eu tiro da pausa e deixo rolando até 19/20h da noite. Geralmente, eu só faço isso quando realmente to [sic] precisando. Quando eu não tô [sic] precisando, eu ligo ele, rodo, levanto uma graninha e paro. Mas, quando eu realmente tô [sic] apertada e eu tô [sic] precisando, eu deixo ele ligado até 20/21h, de boinha.

O entrevistado 2 relatou trabalhar 12h por dia. O entrevistado 3 informou que

Hoje em dia, no Zé Delivery? É só a noite. Começa de [sic] 18h e fecha de [sic] 3 da manhã... Eu tenho que cumprir meu horário. É como se fosse a plataforma do iFood, pra [sic] OL. Você tem que cumprir seu horário, aí eu fico de 6h até 3h da manhã, só que sábado e domingo é liberado pra [sic] você ir de manhã, como é mais movimento. Aí, a pessoa vai de manhã e vai até cumprir o horário, 3h da manhã, 2h...

Sobre as metas a serem batidas e se elas são geradoras de estresse, os participantes informaram que cada entregador cria sua própria meta. Para a entrevistada,

A meta é uma coisa que a gente coloca. Uma coisa que eu coloco para mim. Um exemplo: se hoje eu tirei o dia pra [sic] rodar na moto, então, eu quero vir pra [sic] casa, numa baixa, com R\$50. Se dá... começar de manhã, se dá, se der quatro horas e eu ver que eu tô [sic] longe dos 50, eu já começo a ficar p da vida, porque eu quero vir para casa com meus R\$ 50. É uma meta que a gente, motoqueiro, coloca. Não que eles impõem pra [sic] gente, sabe?! É estressante? É, porque pra mim [sic] bater essa meta rápida, eu tenho que sair aceitando todo tipo de pedido e eu... se eu quiser levantar esse dinheiro, eu posso aceitar, mas como eu vou muito por localidade, aonde [sic] que é e o valor da rota, muitas vezes eu não consigo. Hoje, eu não consigo mais bater, mas por conta disso, porque o roubo tá constante, aí vem a rota... Quando eu vejo que a rota é uma rota complicada, que eu sei que eu nunca fui lá, então eu não vou aceitar. Cancela [sic]. A partir do momento que eu cancelo, já caio, entendesse? Se tinha mais outra para mandar, ele já não manda. Ele segura um pouquinho, passar [sic] meia hora, 40 minutos sem me mandar nada, aí depois é que ele vai mandar uma... lá longe que é pra ver se eu vou.

Ao perguntar se era estressante não bater a meta, ela relatou que

É, porque geralmente... Agora, não, porque eu tenho um trabalho de carteira assinada, mas, ainda assim, quando eu vou para o aplicativo é porque eu quero levantar uma grana ou porque eu quero sair no final de semana, porque eu tenho algo a mais para pagar. Então, quando eu não consigo bater, eu fico me.... não é que numa deprê, mas eu fico assim: poxa! tava [sic] o dia todo na rua, numa lua do caramba e não custava nada o aplicativo ter mandado mais pedidos para que eu conseguisse bater essa meta que eu tava [sic] precisando, entendesse?! Então, por uma parte, desmotiva, porque você fica meio que puts! Por outra, é o dia a dia, né?! Tem dia que é bom, tem dia que é ruim, faz parte.

O entrevistado 2 acredita que quando a meta não é batida, “a gente se sente frustrado, todos os entregadores”. E explica que

A maioria dos entregadores tem uma metazinha. Vamo [sic] supor, a maioria, o iFood é de 150 reais. Isso, a pessoa consegue fazer em 8 horas, 10 horas, dependendo do dia, né? Agora, se a gente não bater a meta, a gente acaba prolongando, estendendo... No caso, a gente pode passar de 12 a 15 horas, no caso de meio-dia até meia-noite. Depois de meia-noite já não funciona mais agendamento, aí tem restaurantes que fica [sic] até 3h, 4 horas da manhã e aí a gente acaba atendendo esse horário pra [sic] poder bater a meta. A gente fica cansado, né, vei. E outra, pode até ocorrer um acidente, porque mesmo a gente em cima de uma moto, tá ligado “ah não cansa, não” mas cansa, sim, principalmente 12 horas. Se a gente estender isso, pode acabar acontecendo acidente, porque a gente fica com sono, entendeu? E, no final do dia, a gente acaba ficando frustrado, né, porque a gente só não precisa botar gasolina, tem manutenção de moto e tem contas para pagar, tá ligado? E é necessário a gente bater aquela meta.

Já para o entrevistado 3, como estava atuando apenas no Zé Delivery, sua meta diária era de 13 corridas. “No caso, 13x8 dá quase uns 100 reais”. Ao perguntar se ele se sentia estressado quando não conseguia bater a meta, ele relatou que “Não, não. Dá pra... se eu faço 80 hoje, a minha meta no outro dia é fazer uns cento e pouco, pra [sic] no dia que eu não consegui fazer os 100 [reais], bater os 100 de ontem e de hoje, tá ligado?”

A gestão por meta tem a ver com processos de *gamificação* do trabalho, mas também é um mecanismo de autocontrole, de colocar na conta do indivíduo a responsabilidade de sua produção. Na fala da entrevistada, nota-se que ela percebe que não bate a meta por culpa do aplicativo, já que a plataforma não manda boas corridas para ela. Apesar disso, há uma normalização dessas metas pelos trabalhadores. Eles a entendem como algo inerente aos seus trabalhos. Para Dardot e Laval (2018, p. 229)

Esse controle da subjetividade somente é operado de maneira eficaz dentro de um contexto de mercado de trabalho flexível, em que a ameaça de desemprego está no horizonte de todo assalariado. Ele também é resultado de técnicas de gestão que tentaram objetivar as exigências de mercado e de rentabilidade financeira na forma de indicadores numéricos de metas e resultados e, mediante a individualização dos desempenhos medidos e discutidos em entrevistas pessoais, fazer com que os assalariados interiorizem a necessidade vital para eles de melhorar continuamente sua "empregabilidade" (2018, p. 229).

A situação fica mais complexa no caso dos entregadores de plataforma, pelo fato de que eles já estão na situação de desemprego, mas são movidos pelo medo de serem banidos/excluídos da única fonte de renda que possuem, ainda que ela seja precária.

Quando perguntados se consideravam as entregas um emprego, as respostas foram parecidas. A mulher entrevistada afirmou que “pra [sic] muitos, é um emprego. Pra [sic] muitos. Mas eu nunca tive essa... essa visão”. “Para mim é um quebra galho. Depois... mas

eu só passei a enxergar dessa forma depois que eu saí da Subway e fiquei só no iFood, porque é quando realmente você tem noção do quanto você gasta e do pouco que entra, entendesse?! A resposta do entrevistado 2 foi: “Eu acho que seja um bico, tá ligado? Algo que não seja fixo, porque não tem como... a qualquer momento, tá ligado, minha moto pode quebrar e eu ficar desempregado e ficar sem dinheiro nenhum. Por fim, foi perguntado ao entrevistado 3 se ele via as entregas como um emprego ou um trabalho e sem muitos detalhes, ele afirmou que “Rapaz... é mais um trabalho, visse”.

A visão dos trabalhadores de entrega de delivery entrevistados para esta pesquisa corrobora com o que estudiosos do mundo do trabalho chamam de *gig economy*, a economia dos bicos. Em um estudo realizado em 2021 pelo Centro de Ensino e Pesquisa em Inovação da FGV Direito SP, o termo *gig economy* aparece definido como o

Ambiente de negócios em que há intermediação de trabalho humano por meio de plataformas digitais, no qual prevalecem contratos flexíveis, de curta duração e o pagamento dos trabalhadores se dá por tarefas realizadas. Nessa relação, as plataformas digitais podem intermediar diferentes tipos de trabalho (CEPI, 2021, p. 4).

Com uma visão mais crítica em relação ao termo, a pesquisadora Ludmila Abílio defende que o termo

Vem sendo perigosamente utilizado para descrever a participação do trabalho subordinado por meio de plataformas na economia brasileira, sendo recorrentemente traduzido como a “economia dos bicos”. Entretanto, frente à estruturação de mercados de trabalho periféricos, a *gig economy* torna-se um recurso linguístico para descrever de forma problemática o que, em realidade, constitui historicamente modos de vida da classe trabalhadora periférica (ABÍLIO, 2021, p. 37).

Levando em consideração as falas dos sujeitos entrevistados para a realização dessa pesquisa, é possível afirmar que os trabalhadores têm noção de fazerem parte dessa *gig economy*, ainda que não exista um consenso entre os pesquisadores sobre a utilização e definição do termo. Nesse sentido, a visão deles sobre a regulamentação do trabalho em plataformas mostra a consciência que eles têm de não possuírem direitos trabalhistas atuando para as plataformas digitais.

Ao perguntar sobre a regulamentação dos trabalhos de plataformas, a entrevistada afirmou que “ia ser bom, porque muitos só tem o aplicativo como meio de vida. Então, algumas coisas iam melhorar pra eles, né. Como eu tenho a opção de carteira assinada, então, para mim, eu tô tranquila. Mas se for só pelo aplicativo, eu acho que seria bom sair [a regulamentação]”. O entrevistado 2, relatou que não se importaria com carteira assinada, “mas

sim uma regulamentação de todos os motoboys e que a gente tivesse todos os direitos trabalhistas que... praticamente não todos, mas tipo alguns que o CLT tem”. A fala dele também é permeada pelo fato de que sofreu um acidente de moto enquanto estava realizando entregas, quebrou o pé e ficou dois meses parados, mas afirmou que

Quando a gente cria uma conta, a gente tem a *meet life*, se eu não me engano, ainda tá a *meet life* como a seguradora do aplicativo, aí a gente, agora, tem a opção de você colocar que você sofreu danos e tal, tudinho, sua moto também sofreu e você tá impossibilitado de trabalhar, e aí eles vão lá, analisam tudinho e mandam para você, vamo supor, um dinheiro mensal até você melhorar e poder retornar ao aplicativo, mas é muito muito difícil.

No site da empresa (2023) há a informação de que “todos que entregam com iFood têm direito ao seguro. Para acionar você só precisa ter o cadastro ativo e estar realizando rotas no momento do acidente ou na volta para casa”.<sup>48</sup> Porém, o pagamento desse seguro parece ser algo incerto, tendo em vista que poucos trabalhadores o recebem. Um exemplo que corrobora com esse argumento é o triste caso de um entregador, Yuri de Souza, que morreu em 2022, durante uma entrega pela plataforma iFood e a empresa se recusou a pagar o seguro, conforme noticiado pelo jornalista Victor Silva, do The Intercept Brasil<sup>49</sup>. Sob o argumento de que o entregador “utilizava uma conta ‘com parte dos dados cadastrais atribuídos a terceiros’, isso infringia os termos de uso da plataforma, portanto, inviabilizava a cobertura do seguro. Após a repercussão do caso, o iFood decidiu pagar o seguro à família, conforme noticiado por Tatiana Dias, também do The Intercept Brasil<sup>50</sup>.

No tema da regulamentação dos trabalhadores de plataforma, o entrevistado 3 defendeu que queria a regulamentação

Aham. Bastante, queria, porque, querendo ou não, se eu trabalhasse, tipo, por conta própria e tivesse um vínculo com alguma empresa, tal... seria bastante melhor... Ter um salário fixo ali e também dependesse das entregas, né? Tipo, ter um salário fixo, 1.200 e cada taxa contaria também, somaria também nesse valor que seria pago por mês. Seria muito bom, né?!

A visão dos entrevistados em querer que exista uma regulamentação e a existência de direitos trabalhistas também está calcada no fato de que os entregadores precisam arcar com demasiados custos para poder trabalhar, como ter seu próprio veículo ou pagar o aluguel de

<sup>48</sup> Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/seguro/>>. Acesso em 31 mar. 2023.

<sup>49</sup> Disponível em:

<<https://www.intercept.com.br/2022/09/05/yuri-morreu-fazendo-entrega-para-o-ifood-11-dias-depois-sua-conta-foi-desativada-por-ma-conduta/>>. Acesso em 31 mar. 2023.

<sup>50</sup> Disponível em: <<https://www.intercept.com.br/2022/09/06/ifood-pagara-seguro-a-entregador-morto/>>. Acesso em 31 mar. 2023.

um; ter um bom celular; ter pacotes de internet; *bags*; capa de chuva, etc, além dos riscos de vida. Ao perguntar se esses custos fazem falta no fim do mês, o entrevistado 2 informou que

Faz, sim. Faz muita, porque o custo benefício, tá ligado, para ser motoboy hoje em dia tá muito caro, tanto para peça de moto, até para custo alimentício mesmo, gasolina, internet, tudo tá muito caro. Por mês deve dar uns 1.400 a 1.500 reais, só de custo com gasolina, manutenção de moto, internet. Se eles dessem um auxílio... Seria muito bom, vei, pro motoboy.

A entrevistada contou que quando não tinha o emprego atual e dependia dos aplicativos, o dinheiro não dava. Segundo ela, “não dá. Tanto que eu comecei a trabalhar de carteira assinada por conta disso, porque não dá”. Ao responder se o dinheiro faz falta, ela defendeu que

Se eu não levantar uma grana, faz. E muito. Só pelo aplicativo, faz. Às vezes o aplicativo em si nem compensa o valor que eu gasto. Não pela internet, mas sim pela... pela manutenção da moto e a gasolina. Agora, não, que agora tá mais barata, mas quando tava no pico do alto, não compensava, não. Tanto que eu nem rodava. Agora que eu tô voltando a rodar.

Ao perguntar sobre descanso, o entrevistado 3 contou que

Pronto... é... o descanso da gente é bem, bem, bem pouco mesmo. É.. tipo... como a gente tem bastante dívida, tipo, parcela da moto, seguro da moto, internet, os negócios da moto, né? Pneu, tração, gasolina, freio, é algo que a gente tem que colocar tudo na ponta do lápis, né? E é algo que, no final do mês, vai ser algo que vai faltar pra gente, e se a gente rodar bem pouco, não vai sobrar nada pra gente, vai ser só pra pagar as conta [sic] e tipo... Por mim, o dia de folga seria na segunda, sabe? Porque é um dia que é mais ou menos, não toca muito, não. Assim... no Zé Delivery, né? Não toca muito pedido, não. Agora de terça a domingo é mola, né? É bom o cara rodar o dia todinho.

A visão de descanso dos entrevistados apresenta algumas semelhanças. No caso do entrevistado 2

É muito de momento, vei. Tem vez que eu tô afim de fazer grana, tá ligado? Tem vez que eu tô querendo fazer grana para caramba, aí as vezes, tem vez que eu folgo duas vezes no mês, tá ligado? E passa o resto todinho trabalhando... Agora tem vez que, tipo, eu trabalho uma semana toda, folgo dois dias, aí na outra semana eu vou um dia sim e um dia não, aí sábado e domingo eu vou, tá ligado? Seguido e assim vai.. Agora, isso com a conta boa. Se você vacilar, tá ligado, seu *score* cai e, tipo como a demanda agora tá alta, de motoboy, eu acho que três dias, quatro dias, o iFood fica de olho, tá ligado, querendo abaixar [sic] seu agendamento. Isso pro [sic] nuvem, OL nem se fala, OL nunca pode fazer isso. Se OL fizer isso aí, ele acaba perdendo a conta ou é excluído do grupo de OL e acaba voltando pra [sic] nuvem.

Ao falar sobre o descanso, a entrevistada falou dos entregadores de uma forma geral, sem focar em sua experiência individual. Segundo seu relato, “geralmente, a maioria deles descansa na segunda, porque a maioria dos bares e restaurantes tá fechado. Então, a maioria, principalmente a galera que pega de manhã e vai até à noite, descansa mais na segunda”. A ausência da sua vivência pode ocorrer pelo fato de ela atualmente ver os trabalhos de plataforma como um lugar para fazer um dinheiro extra, portanto, as entregas não têm o mesmo peso que têm para os dois entrevistados que dependem das plataformas para terem uma renda.

A partir dos relatos, fica visível que a “flexibilidade”, “autonomia” e “liberdade”, conceitos tão comemorados pelas plataformas digitais, são ilusórios para quem trabalha no extremo, que são os entregadores, motoboys. Apesar de os entrevistados terem noção de que são trabalhadores informais e, por isso, precarizados, eles sentem que as plataformas dão mais liberdade, autonomia e flexibilidade do que um emprego formal, portanto, regulamentar os trabalhos das plataformas digitais passa por ouvir as demandas de um grupo tão numeroso e tão diverso, para que seja possível chegar a algum consenso.

Ao perguntar para o trabalhador 2 se ele se sentia livre trabalhando com entregas pelo iFood, ele afirmou que “por uma parte, sim, tá ligado, mas tem que tomar cuidado, véi. Se não, você pode acabar perdendo a conta ou senão perdendo o *score*, tá ligado, aí é complicado demais pra [sic] voltar, você acaba se sacrificando”. Ao mencionar o cuidado que ele parece ter com a sua conta na plataforma iFood, ele afirma que

Vamos supor que caia meu *score*, eu tenho conta pra [sic] pagar, tá ligado? Aí eu vou ter que voltar lá pra [sic] aquele restaurante mexicano, pra tá me lascando mais ainda, tá ligado? Pra ganhar uma merreca? Aí acaba que é bom você dar valor a sua conta do iFood e tal e aos pouquinhos você ir melhorando ela ou se ela já tiver boa, é só não dar mole e ficar nela, mas a gente, ainda assim, todos os motoboys ainda querem a regulamentação, que é direito nosso, que a gente merece isso e também que os clientes se conscientizem, né, vei.

Ainda sobre sua experiência, ele contou que

Por mais que a gente fale que o aplicativo e tal e tudinho [sic] é ruim, tá ligado? Não vou falar que é bom, não. É ruim mesmo o aplicativo, mas ele paga bem, tá ligado? De todos, é o que melhor paga. Então, tipo, essa grana que a gente ganha, tá ligado? Acaba que ajuda a gente, porque, tipo, eu já trabalhei em local físico, tá ligado, que a gente fala que é trabalhar em casa, tá ligado? Que é tipo trabalhar... eu trabalhei num restaurante mexicano, sendo que eu ganhava 80 reais, tá ligado? Isso pro [sic] motoboy é pouco, porque a gente acaba colocando 20 [reais] de gasolina, tá ligado? Aí sobrava só 60 reais, sendo que ainda tinha troca de óleo, a moto e tal tudinho, tá ligado? Por isso que eu falo desse jeito e tal do iFood, mas ele paga bem.

Para o entrevistado 2

Realmente dá pra ganhar, tá ligado? O dinheiro do cara e... realmente, ganha bastante, mas só ganha se se esforçar bastante. É... Como eu tenho bastante dívida, tem a parcela da moto, os negócios que eu já falei, né... é um negócio que, no mês, dá pra tirar, metendo mola, uns quatro, três a cinco, né. Três a cinco mil, dá para tirar, mas os custos que você tem também é [sic] bastante alto.

Na visão da entrevistada,

Se realmente tiver pagando bem, vale a pena, porque realmente você ganha dinheiro de verdade e ganha, mas ganha bem, mas também, trabalha pra caramba. É uma escolha que você tem que fazer. Ou só trabalha. Trabalhar e se divertir, não rola. É só trabalhar muito. É por isso que eu digo: trabalho de aplicativo é pra quando você tem um objetivo. Só o aplicativo é quando você tem um objetivo.

A sensação de possuir maior liberdade em um mundo governado sob os princípios neoliberais pode ser uma falsa liberdade, como defende o filósofo Byung - Chul Han. Para ele (2018, p. 10), “o sujeito do desempenho, que se julga livre, é na realidade um servo: é um servo absoluto, na medida em que, sem um senhor, explora voluntariamente a si mesmo”. No caso dos trabalhos de plataforma, a exploração de si mesmo ocorre a partir de mecanismos de *gamificação* do trabalho. Deste modo, o “senhor” passa a ser mais abstrato. Han ainda defende que na sociedade neoliberal, o projeto do “eu” se apresenta como uma “forma mais eficiente de subjetivação e sujeição” (HAN, 2018, p. 9). Com isso, a liberdade no mundo atual é ilusória, uma vez que os indivíduos agem a partir de “coerções internas”, através da internalização dos princípios neoliberais.

### **3.2 TRABALHADORES DE PLATAFORMAS DE MOBILIDADE**

Para entender a visão dos trabalhadores de plataformas de mobilidade, tendo a hipótese de que entregadores de delivery e motoristas de aplicativo possuem relações e visões diferentes em relação ao seus trabalhos, também foram entrevistados 3 trabalhadores. A entrevistada 1 é uma mulher branca, com ensino médio completo e possui nível técnico. Ela não quis informar a idade. O entrevistado 2 é um homem que “se acha branco”, tem 27 anos e possui ensino médio completo, além de ser técnico em eletrônica. Na data da entrevista, o participante tinha o Uber como última forma de conseguir renda. Ele estava como entregador de uma transportadora responsável pela logística de entregas da empresa Amazon. O entrevistado 3 se vê como um homem “pardo... moreno... pardo”, tem 43 anos, ensino médio completo e “técnico em raio-x”. Ele trabalha no Hospital Português e atua nas plataformas de mobilidade nas horas vagas, para complementar a renda.

Em relação a quanto tempo trabalham para plataformas de mobilidade e os motivos que o levaram a isso, a entrevistada afirmou que faz um ano que trabalha como motorista de aplicativo e decidiu rodar “por não ter oportunidade de trabalho”. O entrevistado 2 relatou que trabalhou um tempo para a Uber

Eu trabalhei uns 3 anos de Uber, só que aí, a Uber desvaloriza muito, né... o motorista. Você percebe pela decadência que... do Uber do início, pra hoje, né?! No início, os carro [sic] era tudo limpinho, tinha um confeitinho aqui, uma... tinha até água, entendeu? Porque eles pagavam um preço legalzinho pra gente manter a manutenção do carro e poder dar... dar mais conforto pro cliente, né?! E decidi ser entregador porque você ganha bem mais que o Uber, entendeu? E desgasta menos teu carro, porque praticamente eu, durante o dia, eu fazia 200km, entendeu? com... rodando de Uber e a cada um mês, fazia uma manutenção porque eu batia quase 10 mil km, então, de entregador, eu paro o carro e consigo fazer, praticamente, a metade das entregas, só andando, usando a bike do itaú, entendeu? e também é mais rentável. Bem mais rentável.

De acordo com o entrevistado 3, tem uns sete anos que ele trabalha como motorista de aplicativo. "Eu trabalho na Uber desde 2016, quando a Uber chegou aqui, em Pernambuco. Ela chegou aqui no início de 2016 e aí, eu comecei no meio, na metade do ano, acho que julho, agosto, por aí, nessa faixa”.

Sim... Eu decidi ser motorista de aplicativo foi... [...] é... eu tinha uma moto e aí, como eu, de vez em quando, pegava meu filho, né... pegava aí, ia de ônibus, às vezes não tinha dinheiro pro táxi... e como eu ia buscar ele longe, né?! Ia de metrô, depois pegava ônibus, aí... é... foi a época que... eu tinha moto, né?! Aí, foi a época que chegou a Uber [...] Eu já tava com medo também, de tá andando de moto, aí fiquei com o carro, né?! Até pra pegar meu filho, quando precisasse e ao mesmo tempo, eu comecei a rodar nas horas vagas, né?! Eu já trabalhava no hospital e aí, rodava no aplicativo.

Nas respostas dos entrevistados, as “escolhas” são diversas. No caso da entrevistada, o motivo foi o desemprego. Para o entrevistado 2, rodar pelo aplicativo é sua última opção, atualmente, tendo em vista que em sua fala, é possível perceber que para ele, os aplicativos já não são mais vantajosos. Na fala do entrevistado 3, há uma tentativa de organizar melhor os motivos que o fizeram virar motorista de aplicativo, mas essa atividade aparece para ele como uma renda a mais, já que ele tem um emprego. Sobre quantas horas trabalham por dia, a entrevistada afirmou que “varia muito, mas em média 10 horas por dia.” Ela também afirmou que trabalha essas horas por necessidade, e não por escolha própria. Baseado em sua experiência de quando rodava pelos aplicativos de mobilidade, O entrevistado 2 respondeu que

De Uber, se você for trabalhar de Uber, você tem que começar cedo, né? Pelo menos, pra [sic] fazer uma média. [...] Então, você tem que começar umas 6h da manhã. Horário de pique [sic], aí, tinha uma pausa pra [sic] almoço, entendeu? Que

era de meio dia... Nesse, é a gente que decide, né?! E eu mesmo, trazia marmita de casa. Trazia comida de casa... é.... e largava de noite, entendeu? [...]

Na experiência do entrevistado 3, ele relatou que não conta quantas horas trabalha, já que tem o emprego no hospital e os aplicativos nas horas vagas.

Eu não conto quantas horas eu trabalho, não. Eu fico o tempo que eu tiver disponível, né?! Enquanto o movimento tá bom também, porque, às vezes, eu tô disponível [sic], mas o movimento cai, aí eu dou uma parada, ou quando tô cansado, às vezes, largo do plantão, né?! Às vezes, tô com sono acumulado, que às vezes dou plantão à noite, de dia no trabalho, aí, depende muito disso, sabe? Eu não tenho... porque tem aqueles motoristas que ficam só... só tem isso, né?! Aí, tem aquelas metas de hora por dia, aí eu não tenho isso, não, sabe?!

Tentando mapear melhor as horas em que ele passa trabalhando, foi perguntado se ele achava que trabalhava mais de dez horas por dia, ele respondeu que

Não... No hospital, eu trabalho cada plantão de 12 horas, né?! Duas vezes, às vezes, 3 vezes por semana e na Uber... é.. dependendo.. às vezes, eu fico o dia todo, 9h, 8h [da noite] por aí, ou muitas vezes, começo a tarde, de tardezinha.. 15h, 16h, principalmente no final de semana, aí, vou até 1h, 2h [da manhã]

Ao falar sobre o descanso, ele informou que “o final de semana é os dias [sic] que em vez [sic] de descansar, são os dias que eu mais rodo, inclusive até madrugada e eu... geralmente, eu deixo a segunda-feira, que o movimento diminui um pouco. Aí, eu deixo a segunda-feira pra [sic] descansar o dia todo”. Apesar da imprecisão do tempo, através dessas duas últimas falas, é possível inferir que ele tem uma jornada de trabalho de mais de 10 horas por dia. No fim de semana, levando em consideração os horários que ele falou que passa rodando, essa jornada pode chegar a onze horas trabalhadas, apenas nos aplicativos. As respostas mostram que assim como os trabalhadores de delivery de plataformas, os motoristas de aplicativos também têm uma jornada de trabalho longa, tendo que trabalhar 10 horas ou mais para conseguir levantar um dinheiro que compense os gastos que eles têm.

Ao perguntar sobre flexibilidade, autonomia e liberdade, o entrevistado 2 contou que

Tanto a uber, tanto [sic] os aplicativos de entrega, você, querendo ou não, você tem seu horário flexível. Você trabalha o horário que você quer, entendeu? Sei que cada uma tem suas dificuldades, né? A Uber referente a valores, as entregas, até, agora, eu ainda não achei nenhum lado negativo, ainda, né? Mas você faz seu tempo, entendeu? Se eu pego minhas entregas hoje, em um certo horário, eu tenho até dez da noite pra [sic] realizar. Se eu tiver algum problema, eu informo pra eles, eles registram e eu posso até fazer a entrega no outro dia, entendeu? Então, eu acho super flexível, entendeu?! Pra quem já trabalhou na Contax... é.... pra quem já trabalhou na Contax, você se sente livre. Qualquer momento [sic], você pode tirar uns dias de

folga, férias, entendeu? E eu também não só trabalho com isso. Eu também faço recreação, então eu... eu nem me vejo, por enquanto, trabalhando de carteira assinada, entendesse [sic].

Na visão do entrevistado 3, ele acha que há liberdade e flexibilidade, mas com alguns poréns.

É um trabalho flexível, sim. É um trabalho flexível por você poder ligar e desligar o aplicativo a hora que quiser. Ele só tem essa questão, né?! Na taxa de aceitação... eles modificam isso daí, de acordo com o que você aceita ou não as corridas, né?! Enquanto você tá on-line, mas aí, tem essa flexibilidade, sim. É... Eles dão essa liberdade, né?! Pra [sic] trabalhar, mas, ao mesmo tempo, eles fazem pressão com taxa de aceitação, essas coisas, sabe?! Eles ficam baixando a taxa, eles fazem pressão desse jeito, porque aí, você... baixando muito a taxa, você já não pega os melhores passageiros, as melhores corridas, sabe?! Eles limitam dessa forma. Agora... antes, no início, eles até bloqueavam, por conta disso, agora não tá bloqueando tanto, mas tem essa questão aí.

Para a entrevistada, o trabalho é sim flexível e ela acha legal poder fazer seu próprio horário, apesar de afirmar que trabalha 10 horas por dia por necessidade. Sobre ter mais liberdade do que um emprego CLT, ela afirmou que “é muito bom, mas eles ainda tiraram [sic] uma porcentagem muito grande”.

Os relatos da entrevistada e do entrevistado 3 convergem sobre a liberdade e a autonomia que os trabalhos de plataformas afirmam oferecer, mas é notável que as plataformas atuam com punições, restrições e descontos exacerbados, limitando, portanto, a flexibilidade, a autonomia e a liberdade dos trabalhadores.

Ao perguntar se eles se veem como trabalhadores informais ou microempreendedores, todos responderam que são trabalhadores informais. O entrevistado 2 detalhou que

Por enquanto... eu penso que eu sou um trabalhador informal, né? Eu penso que... eu acho... Eu penso... eu me penso como microempreendedor, entendeu?! Porque quando eu vou tá abrindo [sic] meu próprio negócio e não vou tá dependendo [sic] de uma empresa, entendeu?. É muitas coisas pra se pensar. Eu só não me vejo muito mais agora, com carteira assinada, entendeu?!

A fala do entrevistado 3 foi: “eu acho que é trabalhador informal. Acho que não é microempreendedor, não. Se fosse microempreendedor, eu acho que era pra ganhar um pouco mais, né?!...” Para a entrevistada, ela é uma trabalhadora informal. Tentando compreender se os participantes da pesquisa veem os trabalhos de plataforma como um emprego ou um trabalho, a entrevistada afirmou que é um trabalho informal e nunca achou que têm um vínculo com a plataforma. Para o entrevistado 2,

Eu não considero que eu tenho um vínculo de trabalho com ele, entendeu?! Porque, a qualquer momento, como se diz, né? Posso parar, posso fazer o que eu quiser... Eu acho que quando a gente tem aquele vínculo, aí é aquela coisa do cotidiano, né? Tem que ser naquele horário X, tem que seguir as normas, não pode ter atraso, essas coisas., entendeu?! Então, eu penso... não é autônomo 100%, né? Querendo ou não. Eu acho que a pessoa que é autônoma, no caso, trabalha... o ideal seria trabalhar pra mim mesmo, né? Ter uma empresa e tal... é, mas, querendo ou não, eu tenho essa necessidade, no caso, eu preciso daquela empresa, porque se aquela empresa parar de fazer entrega, né? Não ter [sic] mais pacote pra [sic] gente, querendo ou não, eu fico um tempo desempregado, entendeu?! Mas.. é... pode-se dizer que uns 10%, entendeu... Eu acho que eu embolei nesse áudio, não sei se foi a pergunta... se a resposta foi boa. Eu penso que tanto o uber e as entregas seria mais trabalho, entende? Emprego, eu penso que é algo que você tá preso, né?! Com aquela empresa e tem que seguir as normas, né? As normas, o horário, cumprir a carga horária... é o que eu penso.

Na visão do entrevistado 3,

Sim. Eu considero, sim... Considero, porque já houve, né?! Esse desgaste... Hoje em dia, eu não deixo mais isso me abater, mas já houve desgaste, né... de trabalhar ali... muitas horas, né, e... gerando lucro pra [sic] empresa. Inclusive, com o nosso bem, né? O veículo. Que eles não chegam com nada, né?! Então, a gente tá usando ali e tá depreciando, né... o veículo e eles não ajudam com combustível, com manutenção, com nada, né?! Então, eu acho que teria que ter uma compensação em relação a isso aí. Eu acho injusto.

A partir das respostas, nota-se que a percepção dos trabalhadores entrevistados sobre ter vínculo com as plataformas é algo que varia. Diferentemente da certeza dada pela entrevistada, os entrevistados 2 e 3 parecem confusos sobre existir ou não um vínculo. Para o entrevistado 2, as noções de emprego e trabalho parecem confusas, mas, na sua fala, observa-se que ele vê o emprego formal como algo rígido, com muitas normas, que deixa o trabalhador “preso”, em comparação, ele traz que o ideal seria ser empreendedor, trabalhar para si mesmo. Essa visão faz parte dos rumos que o trabalho e o emprego têm tomado nos últimos anos, o que mostra que as modificações em torno do trabalho envolvem tanto os aspectos objetivos como os subjetivos.

Na fala do entrevistado 3, verifica-se o sentimento de injustiça e um pouco do desgaste que os trabalhadores de plataformas têm, uma vez que as empresas não arcam com custo algum. Sobre esses custos, o entrevistado 3 destacou que não calcula os gastos

Olha, eu não calculo, não, mas a gente gasta bastante, viu?! Gasta bastante, porque deprecia bastante o carro... você entra em cada lugar que... muitas vezes é uns quebra mola alto, bate no carro, é... é buraco, é... leva peso, é... muita coisa. Então, a gente gasta bastante, principalmente como manutenção, troca de óleo regularmente... tem que ter um pacote bom de internet, que a gente muda de lugar direto e a internet vive caindo... tudo isso... Com certeza! Faz muita falta no fim do mês, inclusive, você, muitas vezes, não pode fazer... as vezes, a manutenção do carro é uma coisa até maior, cara, que você não consegue pagar, pelas corridas serem baratas, né?! Não consegue levantar aquele dinheiro e o carro, muitas vezes, fica

parado.. até conseguir o dinheiro pra ajeitar, então... tem esse problema também. Acho que a plataforma devia dar suporte ou ela poderia pagar, feito as empresas aí paga, né... pelo... é...o ... até o tipo de aluguel... do carro, né?! Os trabalhadores... esses trabalhadores mesmo que... que trabalha com internet, esses cabeamento aí, de telefone, essas coisas, a empresa paga um X por mês do aluguel do carro da pessoa, às vezes, ela fornece o carro ou senão ela paga pelo seu carro e também, ainda paga o combustível, né?! e eles nem fazem isso, nem ajuda de custo... nada. Não entram com nada.

A perspectiva do entrevistado 2 é marcada pela sua experiência como Uber e como entregador de empresa de logística. Com isso, ele acredita que

Se a pessoa tiver um controle direitinho, dos gastos, você consegue ter tudo isso e ainda sobrar dinheiro pra viajar, pra investir [...] a pessoa consegue ter tudo, um celular bom, tudo bom, internet boa, entendeu? Guardar dinheiro pra você tirar as férias, entendesse? manutenção, você vai separando, combustível. Porque a renda de Uber, você se mata pra trabalhar o dia todo pra fazer 200, 300 reais... E a meta de entrega, você trabalha seis, cinco horas, sete horas. Às vezes, pode acontecer de ser o dia todo, dependendo de certos locais, mas você faz 400, entendeu?! Então, é o dobro e gasta menos o veículo. Com isso, diminui a manutenção. E o gasto, como eu disse no final, você faz o dobro do que você faz na uber, entendeu? Você trabalha mais na uber pra fazer esse dinheiro. Antigamente era melhor. Antigamente, acho que você fazia a mesma quantidade que você fazia nas entregas hoje.

Sobre essa questão, a resposta da entrevistada foi que acha “absurdamente caro” e afirmou que trabalha “só para pagar débitos e manutenção de carro”. Junto à questão dos custos, também responderam se acham que é um trabalho com boas condições para o trabalhador e a entrevistada afirmou que acha bom, mas não concorda “com os descontos absurdos que chegam a 50%, onde eles só entram com o cliente, enquanto tudo é conosco, manutenção de carro, combustível, pneus..... É um trabalho perigoso, que saímos, mas não sabemos se iremos voltar, não temos segurança nenhuma”. Para o entrevistado 3,

Não. Não oferece boas condições justamente pelo que eu falei em relação à... à... nenhuma ajuda financeira, né.. e em relação ao carro, né... internet, essas coisas que você precisa pra [sic] trabalhar e é... também, a questão de segurança também... Eles requer muito do motorista, documentação é... muitas vezes pede até o... agora parou mais, mas pedia até aquilo... o nada consta, né... criminal e do passageiro, nada. Do passageiro, qualquer um se inscreve, faz o que quer, aí, não tem segurança, não. [...] É defasado. As coisas aumenta [sic], combustível aumenta, tudo aumenta, né...manutenção do carro e o valor é sempre aquele ali, né...

Junto a esses gastos, ainda há as queixas em relação ao dinheiro que as plataformas descontam em cada corrida. Nas respostas da entrevistada, a menção aos descontos aparece diversas vezes, e ela relatou que tem descontos que chegam a 50%. Em outro momento, ela falou que queria que o “Uber descontasse menos, tivesse de alguma forma uma ajuda ou

incentivo para os motoristas, no caso, fui assaltada e não tive amparo nenhum da parte deles”. O entrevistado 2, contou que “a Uber é o que mais desconta. Ele é 25%... é... também é onde tem as viagens mais... um pouco mais baratas que a 99... é 25%. Às vezes, eles colocam uma taxa de segurança, taxa disso, taxa daquilo e chega a... tem corrida que chega até 40%. A 99 é 15% e o inDriver é 9,5%”. Não foram encontradas, no site das empresas citadas, as porcentagens de desconto de cada uma delas. Em uma notícia publicada em 2022 pelo portal 55Content<sup>51</sup>, a Uber cobra uma taxa que varia entre 1% e 40%; o inDrive “desconta 9,5%” e a 99 “varia entre 10% e 40%, mantendo uma média de 14%”.

Deste modo, a “desvalorização” e a “injustiça”, que aparecem nas falas dos entrevistados, estão relacionadas aos gastos que os motoristas precisam arcar, além dos descontos, que, para os trabalhadores, são injustos. No site da empresa Uber, há uma seção que ajuda a pensar sobre esses gastos. Com o título “Como gastar menos ao dirigir” (2023), o usuário se depara com a afirmação de que “ser seu próprio chefe oferece flexibilidade, mas também traz despesas. Pode ser possível deduzir dos impostos os custos com combustível, seguro e manutenção do veículo, e a Uber faz parcerias para te oferecer descontos”. Essas “parcerias” fazem parte do Uber Pro<sup>52</sup> “programa de vantagens que ajuda motoristas parceiros de excelência a atingirem seus objetivos pessoais”.

“Parceiros de excelência” são os profissionais que fazem muitas viagens e conseguem ter uma boa avaliação. De acordo com a empresa, “suas vantagens dependem de como você usa o app da Uber. Ganhe pontos e mantenha um certo padrão de avaliações para atingir os níveis Ouro, Platina e Diamante, e continuar a obter vantagens” (UBER, 2023). As vantagens apresentadas no site estão divididas em três blocos, o primeiro é “Mais oportunidade de ganhos e economia”, em que os trabalhadores que são Uber Pro têm “prioridade em viagens saindo do aeroporto e desconto fixo em combustível nos postos Ipiranga; o segundo bloco é o “Vantagens para você e sua família” em que os motoristas têm descontos em mais de 5.000 academias em todo Brasil e, por fim, o “Suporte para você e confiança para o passageiro”, em que o motorista recebe a duração estimada da próxima viagem e tem “atendimento preferencial no app”.

Como um padrão das plataformas digitais, as empresas de mobilidade também aplicam mecanismos de *gamificação*, para que os trabalhadores passem mais tempo

---

<sup>51</sup> Disponível em:

<<https://55content.com.br/machine-conecta/quanto-os-aplicativos-cobram-dos-motoristas/#:~:text=Segundo%20o%20Head%20de%20Rela%C3%A7%C3%B5es,realizar%20as%20corridas%20na%20plataforma>>. Acesso em 04 abr. 2023.

<sup>52</sup> Disponível em: <<https://www.uber.com/br/pt-br/drive/uber-pro/>>. Acesso em 04 abr. 2023.

trabalhando em troca de certas “vantagens” que, no limite desta pesquisa, não há como saber se impactam positivamente na vida dos trabalhadores, uma vez que essas “vantagens” aparecem como estímulos para que trabalhadores passem mais tempo logados nas plataformas.

Em relação às metas que os trabalhadores colocam para si, a entrevistada informou que sua meta diária é “cem reais, tirando o combustível, às vezes 150 reais, varia muito”. De acordo com o entrevistado 2, quando sua renda era toda dos aplicativos de mobilidade, a sua meta “era tentar fazer 150, 200 reais livre.” Já o entrevistado 3, relatou que não coloca meta para si.

Olha, eu não coloco meta, não. Eu não coloco meta, é... assim.. algumas vezes, quando eu tô [sic] precisando pagar alguma coisa e tá longe de receber o dinheiro, aí... eu vou e “não, eu tenho que levantar tanto dinheiro”, mas não é rotina, sabe?! Eu não faço disso rotina pra [sic] mim, porque é como eu lhe disse, né? Às vezes, eu tô cansado, tô com sono, aí, às vezes não chegou aquele valor, aí eu paro, sabe?! Eu não forço, não.

Com base nesses relatos, pode-se inferir que assim como os entregadores de plataforma de delivery, os trabalhadores de empresas de mobilidade possuem metas parecidas, que é acima de 100 reais por dia, entendendo que esse valor varia para mais ou para menos, a depender do dia da semana e das dinâmicas impostas pelas plataformas, seja em relação a qual trabalhador vai receber mais chamadas de entrega/corrída, seja em relação a promoções e locais que aparecem mais solicitações.

Tentando entender melhor se as metas que os trabalhadores colocam para si geram algum desgaste emocional, a entrevistada respondeu que quando é um dia ruim de corridas e ela não consegue bater a meta, ela se sente “péssima” e “desmotivada”, o entrevistado 2 afirmou que a meta só o afeta se ele tiver um gasto fora do comum. “Eu boto uma meta, porque quanto mais dinheiro, melhor, entendeu? Pra [sic] guardar, quitar dívida, antecipar”. A experiência do entrevistado 3 é que “um dia ruim, antigamente, eu me sentia frustrado, né... mas agora, eu não deixo isso me abater mais, não. Eu simplesmente desligo e vou pra [sic] casa”. Em outro momento, ele contou que não deixa “gerar desgaste emocional”, “porque... posso tá com a dívida que for... eu... é... comecei a cansar, tô com sono, eu paro. Eu paro, não tenho isso, não”.

Apesar de cada trabalhador colocar a sua própria meta nos trabalhos de plataformas digitais, fica difícil entender se essas metas são colocadas por escolha própria ou por necessidade, já que muitos fatores influenciam em conseguir batê-la ou não. Com isso, mesmo tendo mecanismos que podem atrapalhar a meta dos trabalhadores, a plataforma

coloca sob a responsabilidade do motorista o fato de conseguir ou não o objetivo que cada um colocou para si no dia.

Em relação ao tipo de cansaço que os trabalhadores de plataforma sentem, o entrevistado 3 informou que sente cansaço físico e mental. “Mental, principalmente. Dor de cabeça, dor na... na... coluna que você tem que ficar, né com aquela tensão, então, dá dores na coluna, nas costas, porque tem que ficar com a máxima atenção ali, né?!” A resposta do entrevistado 2 foi que

É... ambos geram um cansaço, entendeu? Ambos geram um cansaço. Uber, acho que o cansaço é muito mais mental. Acho que é mental, né?! Porque você tem que prestar atenção no trânsito, é cliente, conversa aqui, conversa ali... e você acaba tendo um cansaço mental e, se não cuidar da saúde, acaba ganhando uns quilinhos, como eu tinha ganhado na época, de [sic] Uber.

No que se refere à violência urbana, a entrevistada relatou que já foi assaltada enquanto trabalhava e a Uber não deu suporte em nada. Para ela, a violência é um causador de estresse e trabalha sempre alerta e com medo. Como forma de se proteger, ela informou que “Quando vejo que é um lugar perigoso, não me arrisco a ir.” Muitas vezes, o aplicativo não dá o endereço certo, então antes de ir, falo com o cliente e me certifico onde fica e se for algum lugar perigoso, cancelo a corrida e isso afeta o meu desempenho”. O entrevistado 3 também se preocupa com a violência e adota algumas estratégias.

A medida que eu adoto é, muitas vezes, antes de ir... de clicar logo no... pra navegar, que a gente clica no aplicativo “navegar”, aí ele já vai... redireciona pra o GPS, né? Aí, você é só ir seguindo o GPS, só que aí, eu clico, ele redireciona pro GPS, aí eu vou fazendo o caminho todinho pra ver onde é que vai dar, antes de sair com o carro, né?! E, pra isso, você tem que conhecer o local. Por isso que eu procuro bairros próximos de onde eu moro. Às vezes, dependendo do horário, do local também... aí, eu vou lá no aplicativo e desativo. Isso que eu adoto: desativo a função dinheiro. Deixo só cartão, aí ele já muda, né?! Já muda os passageiros, já muda o local... quando coloca no cartão. Já muda um pouco, sabe?! Já dá uma melhorada.

Acerca das avaliações e desempenho dos motoristas, uma vez que são fatores essenciais para os motoristas receberem boas corridas, foi perguntado se eles se sentem ansiosos em relação a isso. A entrevistada informou que não se incomoda com as avaliações, porque sabe que trata todas as pessoas bem. Mas, ao responder sobre a violência, ela destaca que recusar corridas afeta o seu desempenho. O entrevistado 3 respondeu que

Não me preocupo, não. Eu vejo muitos motoristas aí... o passageiro sai e fica pedindo pra colocar as estrelas e tal... Eu, sinceramente, não me preocupo com isso, não e minha nota são boa [sic], viu [...] porque eu só me preocupo em ser eu mesmo. Dar um bom atendimento e o resto vem com... vem naturalmente... as notas vêm naturalmente. Você perguntou se eu acho essa nota justa... muitas vezes,

não, porque... quando o passageiro vai colocando 5 estrelas, eu notei que pra sua nota subir, demora muito. Tem que ser muitos passageiros colocando e quando você ver um que dá uma estrela, por algum problema, alguma coisa que houve, até um desentendimento... a nota vai lá pra baixo, entendeu?! Então, eu não acho justo, não.

A partir dos relatos dos trabalhadores, pode-se concluir que apesar de responderem que não se importam com os mecanismos de controle das plataformas, em suas falas aparecem, quando não uma preocupação, uma certa injustiça nesses mecanismos. No caso da entrevistada, ela recusa algumas corridas por ser em bairros perigosos e aparece em sua fala que o desempenho dela cai por conta dessa recusa. Na fala do entrevistado 3, apesar de falar que não se preocupa com as avaliações, ele tem a percepção de injustiça, tendo em vista que ele nota a demora para chegar em um nível considerado excelente, mas uma única avaliação baixa também afeta todo o seu desempenho.

Para Byung-Chul Han, atualmente, vive-se na sociedade do desempenho, que substituiu a sociedade disciplinar, elaborada por Michel Foucault. Para Han (2017, p. 25), “o sujeito de desempenho é mais rápido e mais produtivo que o sujeito da obediência”, mas isso não significa o fim da disciplina. De acordo com ele (2017, p. 25-26), o sujeito de desempenho continua disciplinado. Essa disciplina, no entanto, acontece a partir do próprio indivíduo, que se julga livre quando está atuando a partir de coerções internas, subjetivas. No caso das plataformas digitais, essa disciplina ocorre através de “pressões” impostas pelas plataformas, mas exibidas como se fosse o trabalhador agindo de acordo com a sua vontade e sua liberdade.

No que se refere à regulamentação das plataformas de mobilidade, a entrevista defendeu que “tem os prós e os contras”. Regularizado é bom porque temos, lá na frente, aposentadoria, nossos direitos, um salário todo mês independente de dia ruim ou bom”. A resposta do entrevistado 2 foi baseada na sua experiência como entregador de empresa logística. Para ele,

Seria interessante se fosse regulamentado, agora, eu só apoiaria se o salário fosse próximo ao que a gente consegue fazer no mês, entendeu? Porque, no mês, a gente consegue tá tirando [sic], no... em torno, entre 6 mil e 8 mil reais, então, com isso, eu consigo pagar minhas coisinhas, o plano de saúde e tal. Porém, existe aquele caso, né? De... se ficar doente, tirar férias, a gente não vai tá recebendo o mês, vai tá parado. Então, o chato de ser autônomo é se você parar, né, e não tiver um controle, você acaba... é... pagando em alguma parte financeira, mas se regulamentasse e, vamos supor, que deixasse ou próximo, né?! 5 mil, 6 mil ao mês, eu concordaria, eu acharia legal, porque, querendo ou não, a gente teria direito às férias, o décimo, entendeu?! Porém, ia só perder a flexibilidade, mas eu acharia interessante.

Na visão do entrevistado 3, o assunto é complexo. Ele defende que

Por enquanto, não. Aqui, não daria certo, não. Porque eu acredito que eles... porque a carga... a carga tributária aqui do Brasil é muito grande, então, eles iam pagar muitos... é... muitos tributos e... ao mesmo tempo que o salário mínimo é lá embaixo... Eles iam querer pagar um salário mínimo, então, não daria certo, não.

Ao ser perguntado se ele tem receio de que a regulamentação faça com que as plataformas saiam do país ou que o prejudique financeiramente, ele respondeu que

Acredito que sim. Acredito que sim. Prejudicaria, né?! Porque isso é uma... é uma viração muito boa, né?! E tem gente que ainda é pior, que só tem isso, mas é que eu complemento muito a renda com isso, então... prejudicaria. Em relação à regulamentação, eu acho que isso significa acabar, porque... a Uber não acaba, não. A Uber simplesmente... ela é mundial, ela ia embora, né... do país. Agora... a Uber ia embora, o inDriver, essa Maxim<sup>53</sup>, a nova, que são russos, né?! O inDriver e a Maxim. Agora, a 99 acabaria, só ficava só nos táxis, né. Ela acabaria no negócio de aplicativo, porque ela é nacional e acredito que a maioria pensa como eu, que... como é que a pessoa vai botar um carro pra trabalhar, que... por exemplo, uma pessoa que aluga, é na faixa de quase 2 mil reais, o aluguel, né?! Não! Na faixa de 2 mil, não. É 2 mil. Às vezes passa um pouco de 2 mil por mês, porque você paga 500, 600, 650, dependendo do carro, até 700 por semana, no aluguel do carro. Então, elas iam colocar o quê? Ia fichar o trabalhador, ela coloca o que? Um salário mínimo, é o que eles iam colocar, porque iam pagar um monte de imposto, aí como é que você recebe um salário mínimo e paga mais de 2 mil reais num aluguel de um carro? Então, não é viável, não. Eu acho que acabaria, aqui.

Ao pensarem sobre a regulamentação, os direitos trabalhistas são temas que aparecem nitidamente nas falas da entrevistada e do entrevistado 2, mas com a preocupação na flexibilidade que pode ser perdida, caso as plataformas sejam regulamentadas. Na fala do entrevistado 3, há uma visão mais diferente em relação à regulamentação, mas é importante notar que ele tem as plataformas como fonte de complementação de renda, diferentemente da mulher entrevistada e do entrevistado 2, que apesar de ter outros trabalhos, recorre à Uber quando precisa levantar um dinheiro para situações específicas.

Assim como os trabalhadores de plataformas de delivery, as plataformas de mobilidade possuem uma imensa quantidade de trabalhadores com realidades diversas. Pensar na regulamentação desses trabalhos exige maiores estudos e recortes, uma vez que é preciso elaborar consensos e, o mais importante, ouvir os trabalhadores.

### 3.3 GRADAÇÕES DO PRECÁRIO

<sup>53</sup> A Maxim é uma empresa russa e atua como plataforma digital especializada nos serviços de mobilidade e de entrega de encomendas.

Analisar comparativamente os trabalhos de plataformas de delivery e os trabalhos de plataformas de mobilidade mostra que há uma infinidade de recortes a serem feitos, uma vez que trabalhadores de diferentes realidades estão inseridos nesse tipo de trabalho, desde o trabalhador que tem as plataformas como única fonte de renda até trabalhadores que as veem como um complemento de renda.

No contexto desta pesquisa, observa-se que os trabalhadores de entrega de delivery são pessoas jovens que possuem apenas o ensino médio e recorrem às plataformas por não conseguirem um emprego formal, além de serem mais vantajosas do que os bicos que aparecem para eles. Em suas respostas, nota-se que a regulamentação, um salário fixo, auxílio com os custos para o trabalho são praticamente uma necessidade para eles, apesar de as respostas se mostrarem permeadas pelo medo de as plataformas pararem de atuar no país. No segmento das plataformas de mobilidade, o tipo de trabalhador que aparece nessa pesquisa já difere um pouco dos trabalhadores de delivery. Nas empresas de mobilidade, os trabalhadores são mais velhos e, neste caso, possuem um curso técnico, apesar de apenas um trabalhar na área, como é o caso do entrevistado 3.

Ao tentar comparar, ainda que minimamente, - tendo em vista que o recorte apresentado nesta pesquisa não é passível de generalizações -, os perfis dos trabalhadores que participaram da presente pesquisa, principalmente dos trabalhadores de delivery, com os perfis que apareceram em uma recente pesquisa<sup>54</sup> realizada pelo Instituto de Pesquisa Científica e Aplicada (Cebrap), com o patrocínio da Associação Brasileira de Mobilidade e Tecnologia (Amobitec)<sup>55</sup>, que tem a Uber, a 99, o Zé Delivery, o iFood e a Amazon dentre as suas oito empresas associadas<sup>56</sup>, vê-se que, no Brasil, há aproximadamente 1.6 milhões de trabalhadores de plataformas, divididos em 1.274.281 motoristas e 385.742 entregadores. Destes, 97% dos entregadores e 95% dos motoristas são do sexo masculino, possuindo idade média de 33 e 39 anos, respectivamente. Ao fazer o recorte de classe e grau de escolaridade, nota-se que 68% dos entregadores e 62% dos motoristas se declaram negros ou pardos e 59% dos entregadores e 60% dos motoristas possuem ensino médio completo.

No que se apresentou neste estudo, os trabalhadores de plataformas de delivery e de mobilidade parecem ver mais sentido na estabilidade do que na vivência dos riscos, tantas

---

<sup>54</sup> Disponível em:

<[https://cebrap.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Pocket-Report-CEBRAP\\_AMOBITEC.pdf](https://cebrap.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Pocket-Report-CEBRAP_AMOBITEC.pdf)>. Acesso em 12. abr. 2023.

<sup>55</sup> Disponível em:

<[https://cebrap.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Pocket-Report-CEBRAP\\_AMOBITEC.pdf](https://cebrap.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Pocket-Report-CEBRAP_AMOBITEC.pdf)>. Acesso em 12. abr. 2023.

<sup>56</sup> Disponível em: <<https://amobitec.org/#associadas>>. Acesso em 12. abr. 2023.

vezes exaltada pela ideologia de mercado. Com isso, pensar em um trabalho estável, com condições mais dignas e com uma jornada de trabalho menor deve fazer parte dos caminhos a serem tomados para a regulamentação das plataformas, sem deixar de lado a questão da flexibilidade que, nos sujeitos entrevistados, aparece como fator positivo desses trabalhos.

Apesar do desejo dos trabalhadores em possuir alguma seguridade social, as grandes plataformas seguem pressionando contra a regulamentação. Recentemente, a Amobitec, esboçou uma proposta de contribuição patronal para financiar a seguridade social dos trabalhadores<sup>57</sup>, mas foi imediatamente descartada pelo Movimento de Inovação Digital (MID), o que os deixa sem saber se algum dia será possível ter algum direito trabalhista atuando no mercado de plataformas. Nesse contexto, a atual gestão do governo federal, junto ao ministro do Trabalho, Luiz Marinho, está trabalhando para tentar regulamentar as plataformas.

Em março de 2023, segundo Fernanda Trisotto, do jornal O Globo, o ministro “defendeu a discussão sobre formalização de trabalhadores de plataformas, como a Uber, para garantia de proteções mínimas e controle de jornada”<sup>58</sup>. Ainda em março do corrente ano, o jornalista Edoardo Ghirotto, do portal de notícia Metrôpoles, informou que “Reunião de entregadores com governo teve gritaria e microfone cortado”<sup>59</sup>, não tendo sido possível chegar a consensos durante o encontro. Na reportagem, também há a informação de que o governo está com dificuldade em encontrar lideranças que de fato representem os trabalhadores de plataformas.

Aproximando o assunto às situações laborais dos entrevistados nesta pesquisa, para os dois trabalhadores de plataformas de mobilidade, elas aparecem como fonte extra de renda, e suas principais atividades são trabalhos que oferecem mais estabilidade e maior renda, mas recortes precisam ser feitos, pois há uma visão um tanto turva ou indecisa sobre a regulamentação, no que se refere a quanto receberão e como ficará a flexibilidade. Para a mulher entrevistada, o trabalho aparenta ser mais difícil e isso pode ser pelo fato de que quem depende apenas das plataformas precisa se desdobrar bastante para conseguir uma renda que dê para arcar com os custos desse trabalho e os gastos para manter uma casa.

---

<sup>57</sup> Disponível em:

<[https://www.metropoles.com/colunas/guilherme-amado/o-que-ifood-uber-e-rappi-pensam-sobre-pagar-previdencia-a-entregador?utm\\_source=dlvr.it&utm\\_medium=twitter&s=08](https://www.metropoles.com/colunas/guilherme-amado/o-que-ifood-uber-e-rappi-pensam-sobre-pagar-previdencia-a-entregador?utm_source=dlvr.it&utm_medium=twitter&s=08)>. Acesso em 12 abr. 2023

<sup>58</sup> Disponível em:

<<https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2023/03/se-a-uber-nao-gostar-do-nosso-processo-de-formalizacao-s-into-muito-afirma-ministro-do-trabalho.ghtml>>. Acesso em 12 abr. 2023.

<sup>59</sup> Disponível em:

<<https://www.metropoles.com/colunas/guilherme-amado/reuniao-de-entregadores-com-governo-teve-gritaria-e-microfone-cortado>>. Acesso em 12 abr. 2023.

Baseando-se na visão dos dois grupos de trabalhadores que foram entrevistados, as más condições de trabalho, a insegurança urbana e a necessidade de um auxílio ou um valor para ser destinado aos custos com o veículo, alimentação, enfim, instrumentos de trabalho, aparecem de forma latente, independentemente de atuarem como motoboys ou motoristas. Deste modo, é preciso analisar que tipo de autonomia, flexibilidade e liberdade os trabalhadores de plataformas possuem, pois eles podem crer que estão conquistando poder e autonomia, mas estão se tornando servidores zelosos de empresas que podem bani-los a qualquer momento, como afirma Gaulejac (2007, p. 163). Além do mais, esses princípios aparentam trazer consigo diferentes variações e gradações de processos de controle, através da tecnologia e de gradações de processos de precarização do trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entendendo os limites impostos por uma pesquisa breve, pode-se afirmar que partindo do objetivo geral, que era identificar a presença dos princípios neoliberais na visão dos trabalhadores de plataformas de delivery e de mobilidade, é possível concluir que os conceitos de flexibilidade, autonomia e liberdade fazem parte da visão que eles têm como trabalhadores, sendo a flexibilidade a noção que aparece de forma positiva, contrastando com a organização de empregos formais, regulamentados, que possuem horários pré-determinados.

Apesar de a flexibilidade aparecer como forma positiva, a partir das respostas dos sujeitos pesquisados, nota-se que, na prática, a flexibilidade dos trabalhos de plataformas dizem respeito à possibilidade de os trabalhadores passarem mais de oito horas por dia trabalhando, como é o caso dos motoboys, que trabalham entre 10 e 12 horas diariamente, e também é o caso dos motorista de aplicativos que têm a jornada muito parecida com o do primeiro grupo pesquisado.

Além da flexibilidade, a autonomia e a liberdade aparecem sendo conduzidas por processos de *gamificação* do trabalho, que funcionam baseados em um sistema de recompensas, avaliações e pontuações que são determinantes na execução do trabalho, tendo em vista que esses mecanismos filtram trabalhadores, separando-os em excelentes ou não, em quem merece mais corrida ou não, fato que impacta não só a jornada de trabalho, como o “desempenho” dos trabalhadores, e reflete diretamente no valor que eles recebem ao fim de uma semana ou de um mês.

Ao comparar as experiências dos trabalhadores de plataformas de delivery e plataformas de mobilidade, os mecanismos de precarização se apresentam de formas semelhantes, mas afetam cada um de forma diferente, já que cada trabalhador possui uma realidade diferente. A partir das semelhanças, é notável a necessidade que eles possuem em ter algum auxílio e maior suporte com os gastos necessários para a realização do trabalho, além dos valores que são pagos pelas plataformas, vistos, algumas vezes, como injustos.

De forma geral, os trabalhadores comemoram alguns princípios da ideologia neoliberal, mas tendo a noção de que são trabalhadores sem vínculos e que estão ali sem nenhum suporte. Deste modo, o desafio passa por amenizar os graus de precarização em que os trabalhadores de plataformas estão inseridos, mas também passa por uma reelaboração de conceitos que atuem não só para um mundo do trabalho mais justo, mas para uma vida mais justa e menos desigual, em que pressões de desempenho, competição e concorrência não atuem de forma tão decisiva na vida dos indivíduos.

É preciso evitar que “cada um se [mobilize] a serviço de objetivos decididos em função de lógicas financeiras, elas próprias determinadas por ‘mercados financeiros’ que se tornam o grande organizador dos comportamentos e das subjetividades” (GAULEJAC, 2007, p. 177-178). Para isso, é preciso encontrar caminhos para a superação do neoliberalismo, algo que parece impossível, já que tais princípios estão no cerne do Estado, responsável direto pela implementação de políticas sociais e econômicas.

## REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização e juventude periférica: desigualdades, autogerenciamento e novas formas de controle do trabalho. **Revista Novos Estudos**, São Paulo, v.39, n.3, p. 579-597, set-dez. 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/nec/a/zwB63zdGw9nNzqPrS7wFsMN/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 11 mar. 2023.
- ABÍLIO, Ludmila Costhek; AMORIM, Henrique; GROHMANN, Rafael. Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. **Sociologias**, v. 23, p. 26-56, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/soc/a/XDh9FZw9Bcy5GkYGzngPxB/>>. Acesso em: 16 mar. 2023.
- ABÍLIO, Ludmila Costhek. **Uberização traz ao debate a relação entre precarização do trabalho e tecnologia**. [24 abr. 2017] Rio Grande do Sul: Revista do Instituto Humanitas Unisinos. Entrevista concedida a Ricardo Machado. Disponível em: <<https://www.ihuonline.unisinos.br/artigo/6826-uberizacao-traz-ao-debate-a-relacao-entre-precarizacao-do-trabalho-e-tecnologia>>. Acesso em 14 mar. 2023.
- ANDERSON, Perry. **Balço do neoliberalismo**. In: SADER, Emir; GENTILI, Pablo (Orgs.) Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995. p (9-23).
- ANTUNES, Ricardo LC. Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. In: **Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. 2008. p. 165-173.
- APLICATIVOS como Uber e iFood são fonte de renda de quase 4 milhões de autônomos. **Estadão**, São Paulo, 28 abr. 2019. Disponível em: <<https://www.estadao.com.br/economia/aplicativos-como-uber-e-ifood-sao-fonte-de-renda-de-quase-4-milhoes-de-autonomos/>>. Acesso em: 18 mar. 2023.
- ASSOCIADAS. **Amobitec**, Disponível em: <<https://amobitec.org/#associadas>>. Acesso em 12 abr. 2023.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro, São Paulo: Edições 70, 2011.
- BONS motivos pra entregar iFood não faltam... **Ifood**, 07, jan. 2021. Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/quero-fazer-parte/conheca-o-ifood/bons-motivos-para-entregar-ifood-nao-faltam/>>. Acesso em 20 mar. 2023.
- BRAUN, Daniela. 99Food encerra operações em abril e delivery de comida perde mais um concorrente. **Valor Econômico**, São Paulo, 17. mar. 2023. Disponível em: <<https://valor.globo.com/empresas/noticia/2023/03/17/99food-encerra-operacoes-em-abril-e-delivery-de-comida-perde-mais-um-concorrente.ghtml>>. Acesso em 23 mar. 2023.
- BROWN, Wendy. **Nas ruínas do neoliberalismo**. Tradução de Mario A. Marino, Eduardo Altheman C. Santos. São Paulo: Editora Filosófica Politeia, 2019.

CARELLI, R. L.; OLIVEIRA, M. C. S.; GRILLO, S.. Conceito e crítica das plataformas digitais de trabalho. **Revista Direito e Práxis**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 4, p. 2609-2634, 2020.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venancio Majer, 6. ed, São Paulo: Paz e Terra, 2011.

CAVALCANTI, Glauce. Após o Uber Eats, 99Food vai interromper operação no Brasil em abril. **O Globo**, Rio de Janeiro, 17 mar. 2023. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/negocios/noticia/2023/03/apos-o-uber-eats-99food-vai-interromper-operacao-no-brasil-em-abril.ghtml>>. Acesso em: 24 mar.2023.

CEBRAP e Amobitec lançam estudo inédito sobre mobilidade urbana e logística de entregas no Brasil. **Cebrap.org**, 12 abr. 2023. Disponível em: <<https://cebrap.org.br/cebrap-e-amobitec-lancam-estudo-sobre-mobilidade-urbana-e-logistica-de-entregas-no-brasil/>>. Acesso em 12 abr. 2023.

CEPI. Centro de Ensino e Pesquisa em Inovação da FGV Direito SP. **Gig economy e trabalho em plataformas no Brasil: do conceito às plataformas**. São Paulo: FGV Direito SP, 2021.

COMO a inDriver se tornou inDrive. **Indrive Blog**, 11 out. 2022. Disponível em: <<https://indrive.com/pt/blog/6tDXYWCfmVoIEqkNhXr8in/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

COMO meu entregador faz o cadastro? **Zé Delivery**, 2022. Disponível em: <<https://faq-parceiro-zedelivery.sprinklr.com/articles/app-entregador/como-meu-entregador-faz-o-cadastro/6218f5ee3df9251d7ed0e5d7>>. Acesso em 21 mar. 2023.

CONHEÇA a categoria 99Moto e saiba como funciona. **99**, 03 nov. 2022. Disponível em: <<https://99app.com/blog/99moto/99moto-como-funciona/>>. Acesso em 23 mar. 2023.

CRIE um anúncio para oferecer seu veículo no Uber Match. **Uber Blog**, 18 maio 2022. Disponível em: <<https://www.uber.com/pt-BR/blog/crie-um-anuncio-para-oferecer-seu-veiculo-no-uber-match-%F0%9F%9A%97/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal**. Tradução de Mariana Echalar, 1. ed, São Paulo: Boitempo, 2016.

DESCUBRA as categorias de Uber e como podem te ajudar no dia a dia. **Uber Blog**, 06 set. 2018. Disponível em: <<https://www.uber.com/pt-BR/blog/categorias-da-uber/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

DESCUBRA o que é o Uber e saiba como ele funciona. **Uber Blog**, 16 set. 2018. Disponível em: <<https://www.uber.com/pt-BR/blog/o-que-e-uber/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

DIAS, Tatiana. Depois de reportagem, ifood decide pagar seguro a entregador morto em acidente. **The Intercept Brasil**, 06 set. 2022. Disponível em: <<https://www.intercept.com.br/2022/09/06/ifood-pagara-seguro-a-entregador-morto/>>. Acesso em: 31 mar. 2023.

DIRIJA quando quiser e ganhe de acordo com suas necessidades. **Uber**. Disponível em: <<https://www.uber.com/br/pt-br/drive/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

ENGELS, Friederich; MARX, Karl. **O manifesto comunista**. Tradução de Álvaro Pina e Ivana Jinkings, 1 ed. revista, São Paulo: Boitempo, 2010.

FOUCAULT, Michel. Aula do dia 14 de março de 1979. **Nascimento da Biopolítica**. Curso dado no Collège de France (1978-1979). Tradução de Eduardo Brandão e revisão por Claudia Berliner. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

GAULEJAC, Vincent de. **Gestão como doença social**: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social. Tradução de Ivo Stornilo. Aparecida - SP: Ideias & Letras, 2007.

GHIROTTTO, Edoardo. O que iFood, Uber e Rappi pensam sobre pagar previdência a entregador. **Metrópoles**, 10 abr. 2023. Disponível em: <[https://www.metropoles.com/colunas/guilherme-amado/o-que-ifeed-uber-e-rappi-pensam-sobre-pagar-previdencia-a-entregador?utm\\_source=dlvr.it&utm\\_medium=twitter&s=08](https://www.metropoles.com/colunas/guilherme-amado/o-que-ifeed-uber-e-rappi-pensam-sobre-pagar-previdencia-a-entregador?utm_source=dlvr.it&utm_medium=twitter&s=08)>. Acesso em 11 abr. 2023.

GHIROTTTO, Edoardo. Reunião de entregadores com governo teve gritaria e microfone cortado. **Metrópoles**, 19 mar. 2023. Disponível em: <<https://www.metropoles.com/colunas/guilherme-amado/reuniao-de-entregadores-com-governo-teve-gritaria-e-microfone-cortado>>. Acesso em 12 abr. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 8. ed. Editora Record, 2008.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: entre a dataficação, a financeirização e a racionalidade neoliberal. **Revista Eptic**, Sergipe, v. 22, n.1, p.107-122, jan-abr. 2020. Disponível em: <<https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/12188>>. Acesso em: 08 mar. 2023.

GUAHY, Vinicius. O que é o Zé Delivery? **55Content**, Rio de Janeiro, 05 maio 2021. Disponível em: <<https://55content.com.br/tech/zedelivery/>>. Acesso em: 21 mar. 2023.

HARVEY, David. **O neoliberalismo**: história e implicações. São Paulo: Loyola, 2005.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do Cansaço**. Tradução de Enio Paulo Giachini, 2.ed, Petrópolis: Vozes, 2017.

HAN, Byung-Chul. **Psicopolítica**: o neoliberalismo e as novas técnicas de poder. 1 edição, Belo Horizonte: Âyiné, 2018.

HOME. **Portal do entregador**, Disponível em: <<https://entregador.ifeed.com.br/>>. Acesso em 20 mar. 2023.

HOME. **Zé delivery**, Disponível em: <<https://seu.ze.delivery/cadastro-parceiro>>. Acesso em 21 mar. 2023.

IFOOD Decola: Conheça a plataforma de cursos online e gratuitos. **Ifood**, Disponível em: <<https://entregador.ifeed.com.br/vantagens-2/vantagens-em-educacao/ifeed-decola/#term-5>>. Acesso em 20 mar. 2023.

ENTREGADORES impactados pela decisão da SIS Express. **Ifood**, 27 dez. 2022. Disponível em: <<https://news.ifeed.com.br/comunicado-entregadores-impactados-pela-decisao-da-sis-express/>>. Acesso em 29 mar. 2023.

JOSÉ, Cícero. Sem que entregadores saibam, iFood tem contrato que prevê direitos trabalhistas. **Agência Pública**, 16 maio. 2022. Disponível em: <<https://apublica.org/2022/05/sem-que-entregadores-saibam-ifeed-tem-contrato-que-preve-direitos-trabalhistas/>>. Acesso em 29 mar. 2023.

KIT Gás. **99**, Disponível em: <<https://www.somos99.com.br/kitgas>>. Acesso em 25 mar. 2023.

LAZZARESCHI, Noêmia. **Trabalho ou emprego?** In: LAZZARESCHI, Noêmia. Sociologia do Trabalho. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009. p. (7-14).

LEME, Ana Carolina Reis Paes. **Neuromarketing e sedução dos trabalhadores: o caso Uber.** In: Futuro do Trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade. Organização: Rodrigo de Lacerda Carelli, Tiago Muniz Cavalcanti, Vanessa Patriota da Fonseca. – Brasília: ESMPU, 2020. p. (139-155).

MANZANO, Marcelo; KREIN, André. **Dimensões do trabalho por plataformas digitais no Brasil.** In: MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan. (Orgs.) O trabalho controlado por plataformas digitais no Brasil: dimensões, perfis e direitos. UFPR - Clínica Direito do Trabalho: Curitiba, 2022.

ZÉ Delivery, app de entrega, tem recorde de vendas e ultrapassa resultado de 2020. **Mercado e Inovação**, 28 de ago. 2021. Disponível em: <[MOBILIDADE urbana e logística de entregas: um panorama sobre o trabalho de motoristas e entregadores com aplicativos. \*\*Cebrap.org\*\*, Disponível em: <\[https://cebrap.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Pocket-Report-CEBRAP\\\_AMOBITEC.pdf\]\(https://cebrap.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Pocket-Report-CEBRAP\_AMOBITEC.pdf\)>. Acesso em 12 abr. 2023.](https://mercadoeconsumo.com.br/28/08/2021/economia/ze-delivery-app-de-entrega-ambev-t-em-recorde-de-vendas/#:~:text=O%20aplicativo%20est%C3%A1%20presente%20em,startups%20que%20s%C3%A3o%20consideradas%20unic%C3%B3rnios.></a> Acesso em: 21 de mar. 2023.</p>
</div>
<div data-bbox=)

NOSSOS compromissos. **Ifood News**, Disponível em: <<https://news.ifeed.com.br/nossos-compromissos/>>. Acesso em 20 mar. 2023.

NOSSOS valores. **Indrive**, Disponível em: <<https://indrive.com/pt/our-story/about-us/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

OECD. **An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation.** Paris, 2019. Disponível em: <<https://www.oecd.org/innovation/an-introduction-to-online-platforms-and-their-role-in-the-digital-transformation-53e5f593-en.htm>>. Acesso em: 18 mar. 2023.

O iFood foi vendido? Vem entender! **Ifood**, 22 ago. 2022. Disponível em: <<https://entregador.ifeed.com.br/compromisso-ifeed/o-ifeed-foi-vendido-vem-entender/>>. Acesso em: 08 mar. 2023.

O novo caminho para o trabalho freelancer. **Indrive Blog**, 26 ago. 2021. Disponível em: <<https://indrive.com/pt/blog/6RUs8bO6sCSCsIyIcn3Xia/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

O que é o Zé delivery? **Zé delivery**, 2021. Disponível em: <<https://faq-consumidor-zedelivery.sprinklr.com/articles/como-usar-o-z/o-que-o-z-delivery/621889ac3df9251d7ed0da11>>. Acesso em 21 mar. 2023.

O tamanho do iFood e seu impacto na economia brasileira. **iFood News**, 09 fev. 2023.

Disponível em:

<<https://news.ifood.com.br/o-tamanho-do-ifood-e-seu-impacto-na-economia-brasileira/>>.

Acesso em 20 mar. 2023.

PORTAL do Parceiro. **Zé delivery**, Disponível em:

<<https://faq-parceiro-zedelivery.sprinklr.com/>>. Acesso em 21 mar. 2023.

QUANTO os aplicativos cobram dos motoristas? **55Content**, Rio de Janeiro, 01 ago. 2022.

Disponível em:

<<https://55content.com.br/machine-conecta/quanto-os-aplicativos-cobram-dos-motoristas/#:~:text=Segundo%20o%20Head%20de%20Rela%C3%A7%C3%B5es,realizar%20as%20corridas%20na%20plataforma>>. Acesso em: 04 abr. 2023.

RIBEIRO, Renan. Ifood quita pagamento de entregadores lesados por falência de Operadora Logística. **Acessa.com**, Rio de Janeiro, 10 jan. 2023. Disponível em:

<<https://www.acessa.com/cidade/2023/01/121516-ifood-quita-pagamento-de-entregadores-lesados-por-falencia-de-operadora-logistica.html>>. Acesso em: 29 mar. 2023.

SAFATLE, Vladimir. **A economia é a continuação da psicologia por outros meios: sofrimento psíquico e o neoliberalismo como economia moral**. In: SAFATLE, Vladimir; JUNIOR, Nelson da Silva; DUNKER, Christian. (Orgs.) Neoliberalismo como gestão do sofrimento psíquico. 1 ed.; reimp. Belo Horizonte: Autêntica, 2021. p. (17-46).

SEGURO. **Ifood**, Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/seguro/>>. Acesso em 31 mar. 2023.

SEJA motorista de aplicativo parceiro e aumente a sua renda. **99**, Disponível em:

<<https://99app.com/motorista/>>. Acesso em 23 mar. 2023.

SEJA um motorista nas suas condições. **Indrive**, Disponível em:

<<https://indrive.com/pt/driver/>>. Acesso em 27 mar. 2023.

SILVA, VICTO; CONSONI, Flavia. A Economia das Plataformas Digitais e a Sustentabilidade. **Unicamp**, São Paulo. Jun 2021. Disponível em:

<<https://www.unicamp.br/unicamp/noticias/2021/06/07/economia-das-plataformas-digitais-e-sustentabilidade>>. Acesso em: 08 mar. 2023.

SILVA, VICTOR, 'Tudo bem por aí?' **The Intercept Brasil**, 05 set. 2022. Disponível em:

<<https://www.intercept.com.br/2022/09/05/yuri-morreu-fazendo-entrega-para-o-ifood-11-dias-depois-sua-conta-foi-desativada-por-ma-conduta/>>. Acesso em: 31 mar. 2023.

SOBRE a 99. **99**, Disponível em: <<https://99app.com/sobre-a-99/>>. Acesso em 23 mar. 2023.

SOBRE o iFood. **iFood News**, Disponível em: <<https://news.ifood.com.br/institucional/>>.

Acesso em: 20 mar. 2023.

SOBRE nós. **iFood News**, Disponível em: <<https://news.ifood.com.br/sobre/>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

TRISOTTO, Fernanda. 'Se a Uber não gostar do nosso processo de formalização, sinto muito', afirma ministro do Trabalho. **O Globo**, Brasília, 07 mar. 2023. Disponível em:

<<https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2023/03/se-a-uber-nao-gostar-do-nosso-processo-de-formalizacao-sinto-muito-afirma-ministro-do-trabalho.ghtml>>. Acesso em 12 abr. 2023.

Uber pro. **Uber**, Disponível em: <<https://www.uber.com/br/pt-br/drive/uber-pro/>>. Acesso em 04 abr. 2023.

99 Educa. **99**, Disponível em: <<https://www.somos99.com.br/99educa>>. Acesso em: 25 mar. 2023.

99 Moto. **99**, Disponível em: <<https://motoristas.99app.com/99-moto-educacao/>>. Acesso em 25 mar. 2023.

## APÊNDICE A

### PERGUNTAS DA ENTREVISTA

1. Qual a sua idade, escolaridade e se vê como preto, pardo ou branco?
2. Quanto tempo você trabalha para plataformas digitais?
3. Os aplicativos de plataformas se vendem como um trabalho em que o trabalhador tem flexibilidade e autonomia para trabalhar quando e quanto quiser, no caso, oferecendo maior autonomia aos trabalhadores. Você sente essa autonomia? O que acha dela?
5. Você acha que é um trabalho flexível?
6. Você trabalha em mais algum aplicativo/plataforma?
7. Você conta quantas horas trabalha por dia? Por escolha própria ou por necessidade?
8. Coloca meta de valor a ser feito no dia e como se sente em relação a essas metas?
9. Quando é um dia ruim de entregas, como você se sente em relação a meta que colocou para si mesmo?
10. Você considera que tem um vínculo empregatício com a plataforma?
11. Você se considera tendo um emprego ou um trabalho?
12. Você se vê como microempreendedor ou como um trabalhador informal?
13. Você queria que o trabalho fosse regulamentado?
14. Se você tivesse a oportunidade de escolher entre um emprego de carteira assinada ou continuar nas entregas, qual você escolheria?
15. A gente escuta muito hoje em dia que a gente precisa se esforçar e focar na gente pra ter estabilidade financeira, o que você acha sobre esse tipo de discurso de esforço individual?
16. Sobre os gastos que você tem para trabalhar, tendo em vista que você precisa ter um bom celular, um bom plano de internet, manutenção do veículo e, no caso de moto, combustível, como você lida/vê esses gastos. Sente falta no fim do mês?
17. Sobre o descanso, em um emprego formal, a gente tem o fim de semana pra descansar, mas no caso de entregas/corridas, o fim de semana é quando tem mais pedidos. Como você faz no fim de semana? Você tira algum dia pra descansar, se sim, qual dia? Como se sente quando aparece convites para sair no fim de semana, mas precisa trabalhar?

18. Eu sei que a plataforma trabalha com punições e banimentos e tem um *score*. Você poderia falar um pouco sobre como funcionam essas questões e como você se sente, tendo em vista que quando você é punido ou tem o score baixo, diminui a quantidade de entrega/corrida que aparece pra você? Isso é gerador de estresse e tensão?
19. Na rotina de trabalho, vocês precisam estar atentos ao trânsito, ao celular, às diversas demandas, e o trânsito de Recife é considerado um dos piores do país, como você lida com esse foco necessário e as multitarefas que você tem que realizar ao mesmo tempo. Isso gera um cansaço físico e mental? No fim do dia, o que pesa mais?
20. Outro fator que precisa de muita atenção é a violência urbana e os entregadores/motoristas precisam ir nos mais diversos locais. Como você lida com isso?
21. O seu ambiente de trabalho é a rua. Você acha que esse trabalho é solitário? Quando a gente passa nas avenidas, a gente sempre vê vários entregadores juntos, em pontos específicos, você participa desses locais? Se sim, como se deu essa organização?
22. Você acha que consegue criar relações de amizade e parceria com outros entregadores? Sente algum impacto positivo ou negativo em poder interagir com outros entregadores também?
23. As redes sociais são um local importante nesse tipo de trabalho? Como você vê as redes sociais e como você lida com as tecnologias, porque seu trabalho é em plataforma digital.
24. Algo que me chama atenção também é que você lida com clientes. Como é essa relação com os clientes, tendo em vista que eles precisam te avaliar e a avaliação é algo muito importante no seu trabalho?
25. Já passou por situações de discriminação, humilhação violência durante as entregas? Como isso afeta você e adota medidas para se proteger, ainda que emocionalmente?