

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

Agnes Martha da Silva

**TRABALHADORES A SERVIÇO DO CONSUMO**  
**As particularidades do processo de flexibilização do**  
**trabalho e seus reflexos na configuração dos trabalhos por**  
**aplicativo.**

Porto Alegre

2022

Agnes Martha da Silva

**TRABALHADORES A SERVIÇO DO CONSUMO**  
**As particularidades do processo de flexibilização do**  
**trabalho e seus reflexos na configuração dos trabalhos por**  
**aplicativo.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra em Sociologia.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Gustavo Mocelin

Porto Alegre

2022

### CIP - Catalogação na Publicação

Martha da Silva, Agnes  
TRABALHADORES A SERVIÇO DO CONSUMO As  
particularidades do processo de flexibilização do  
trabalho e seus reflexos na configuração dos trabalhos  
por aplicativo. / Agnes Martha da Silva. -- 2022.  
114 f.  
Orientador: Daniel Gustavo Mocelin.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal  
do Rio Grande do Sul, Instituto de Filosofia e  
Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em  
Sociologia, Porto Alegre, BR-RS, 2022.

1. sociologia do trabalho. 2. trabalho por  
plataforma. 3. entregadores de Porto Alegre. 4.  
flexibilidade. I. Mocelin, Daniel Gustavo, orient.  
II. Título.



## ATA PARA ASSINATURA Nº \_\_\_\_\_

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
Instituto de Filosofia e Ciências Humanas

Programa de Pós-Graduação em Sociologia  
SOCIOLOGIA - Mestrado Acadêmico  
Ata de defesa de Dissertação

Aluno: Agnes Martha da Silva, com ingresso em 01/03/2019

Título: **TRABALHADORES A SERVIÇO DO CONSUMO: As particularidades do processo de flexibilização do trabalho e seus reflexos na configuração dos trabalhos por aplicativo.**

Orientador: Prof. Dr. Daniel Gustavo Mocelin

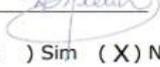
Data: 27/09/2022

Horário: ~~00:00~~ 14:00

Local: Plataforma institucional MConf: <https://mconf.ufrgs.br/webconf/gpset>

Banca Examinadora	Origem
Cinara Lerrer Rosenfield	UFRGS
Sandro Ruduit Garcia	UFRGS
Luis Fernando <del>Des</del> Santos Corrêa da Silva	UFFS

Porto Alegre, 27 de setembro de 2022

Membros	Assinatura	Avaliação
Cinara Lerrer Rosenfield	por videoconferência 	Aprovada
Sandro Ruduit Garcia	por videoconferência 	Aprovada
Luis Fernando <del>Des</del> Santos Corrêa da Silva	por videoconferência 	Aprovada

Conceito Geral da Banca: ( A ) Correções solicitadas: ( ) Sim ( X ) Não

**Observação:** Esta Ata não pode ser considerada como instrumento final do processo de concessão de título ao aluno.

A aprovação ou reprovação deve ser expressa por cada avaliador com os conceitos "Aprovado" ou "Não Aprovado". No caso de aprovação condicionada à realização de mudanças, indicar se haverá a necessidade de nova banca.

  
Aluno por videoconferência

 DANIEL GUSTAVO MOCELIN  
Documento assinado digitalmente  
Data: 28/09/2022 02:53:10-0300  
Verifique em <https://verificador.iti.br>  
Orientador

Programa de Pós-Graduação em Sociologia  
Av. Bento Gonçalves, 9500 Prédio 43322 - 205D - Bairro Agronomia - Telefone 33088220  
Porto Alegre - RS

Observação: Na versão final para depósito no acervo de dissertações da Universidade, a banca sugere que seja realizada uma revisão minuciosa de algumas passagens e informações presentes no texto, bem como do formato de parágrafos. A banca realizada por videoconferência foi gravada.

A Helena, minha amada filha, que foi a  
musa inspiradora para este estudo.

### **APOIO DE FINANCIAMENTO CNPQ**

O presente trabalho foi realizado com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.

*Porque tempo é dinheiro na tele.*

Motoboy de Porto Alegre

## RESUMO

Este estudo tem por finalidade identificar as particularidades do processo de flexibilização do trabalho, utilizando como referência as atividades dos entregadores de aplicativo na cidade de Porto Alegre, refletidos na configuração do trabalho moderno. Por meio de pesquisa qualitativa buscou -se caracterizar o trabalho de entrega de mercadorias e alimentos disponibilizado em plataformas virtuais e com isso refletir o processo de flexibilização do trabalho na organização bem como formatação laboral dessas atividades. Os resultados encontrados verificaram que a flexibilidade é o elemento fundador dessa forma de trabalho e que orienta todos os processos do trabalho norteado para atender a demanda de serviços. Com isso o trabalho por aplicativo pode ser visto como oriundo do processo de reestruturação produtiva e do desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação sendo um recurso utilizado pela população desempregada frente ao período de crise econômica enfrentado com a pandemia da COVID-19.

**Palavras Chaves:** Configuração do trabalho; Flexibilidade; Plataformas; Entregadores de Porto Alegre.

## **ABSTRACT**

This study aims to identify the particularities of the work flexibility process, using as a reference the activities of application delivery people in the city of Porto Alegre, reflected in the configuration of modern work. Through qualitative research, we sought to characterize the work of delivering goods and food made available on virtual platforms and, with this, reflect the process of flexibilization of work in the organization as well as the work formatting of these activities. The results found that flexibility is the founding element of this form of work and that it guides all work processes oriented to meet the demand for services. With this, application work can be seen as coming from the productive restructuring process and the development of information and communication technologies, being a resource used by the unemployed population in the face of the period of economic crisis faced with the COVID-19 pandemic.

**Keywords:** Work configuration; Flexibility; Platforms; Porto Alegre couriers.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Fluxograma da dinâmica de pedidos de alimento e mercadoria.....	58
Figura 2. Print da operadora logística informando os rendimentos do entregador com descontos.....	68
Figura 3. Preço dinâmico do aplicativo <i>UberDrive</i> indicando alta demanda.....	70
Figura 4. Foto tirada da tela do computador da operadora logística informando a localização do entregador no sistema <i>iFood</i> .....	76
Figura 5. Foto tirada da tela do computador da operadora logística informando os cancelamentos realizados pelo entregador no sistema <i>iFood</i> .....	77
Figura 6. Print de tela do celular de um cliente do <i>iFood</i> .....	79
Figura 7. Print de tela do aplicativo <i>iFood Entregadores</i> .....	85
Figura 8. Mapa do aplicativo <i>UberDrive</i> indicando alta demanda e preços dinâmicos.....	91
Figura 9. Mapa com os pontos de concentração de entregadores. Porto Alegre. 2021.....	92
Figura 10. Mapa com a trajetória do entregador durante dez horas de trabalho. Porto Alegre. 2021.....	93

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Taxa de desocupação, na semana de referência, das pessoas de 14 anos ou mais de idade (%), Brasil, 2019, 2020, 2021.....	56
Gráfico 2. Preço médio de motocicleta Honda CG 150 CARGO ESD FLEX ano 2015.....	95
Gráfico 3. Preço médio de revenda de combustível de dezembro de 2019 á dezembro de 2021.....	96

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Articulação entre conceito de flexibilidade e análise empírica.....	45
Quadro 2. Articulação entre conceito de plataformização do trabalho e análise empírica.....	49
Quadro 3. Perfil dos Entrevistados.....	59
Quadro 4. Organização do Rendimento dos Entregadores.....	68
Quadro 5. Síntese das características de controle e gerenciamento encontrados no trabalho dos entregadores e nas plataformas.....	80

## LISTA DE TABELA

Tabela 1. Distribuição de entregadores por região geográfica – Brasil, setembro de 2020.....	57
Tabela 2. Custos com a execução da atividade de entrega por aplicativo. Porto Alegre. 2022.....	97

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>2 OS EFEITOS DAS TECNOLOGIAS NOS PROCESSOS DE FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO E DO CAPITAL.....</b>	<b>19</b>
2.2 O surgimento da Internet e das empresas pontocom .....	25
2.3 <i>Gig Economy</i> e as plataformas digitais .....	29
2.4 Abordagens sobre os processos de transformação do trabalho .....	32
2.4.1. A tese do trabalho imaterial .....	33
2.4.2. O processo de precarização do trabalho .....	36
<b>3 METODOLOGIA E DESENHO DA PESQUISA.....</b>	<b>39</b>
3.1 Operacionalização conceitual .....	40
3.1.1 Flexibilidade .....	40
3.1.2 Plataformização do Trabalho .....	44
<b>4 A PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO EM PORTO ALEGRE .....</b>	<b>48</b>
4.1 Mudanças governamentais e legislativas.....	49
4.2 Os efeitos da pandemia do COVID-19 no mercado de trabalho .....	52
4.3 Os entregadores de entrega de comida e mercadoria .....	55
4.3.1 As modalidades de trabalho .....	57
4.4 O cotidiano do trabalho de entrega .....	58
4.5 Gestão dos rendimentos, repasses e benefícios .....	62
4.5.1 Alta demanda e sistema de bonificação por produtividade.....	67
4.6 Sistemas de supervisão e de controle .....	69
<b>5 ASPECTOS DA FLEXIBILIDADE NOS ENTREGADORES POR APLICATIVO ..</b>	<b>78</b>
5.1 O tempo a serviço da demanda de pedidos.....	80
5.1.1 Turnos e escalas de trabalho.....	81
5.1.2 Folgas e férias .....	83
5.2 Alta demanda na cidade: Os espaços de concentração de solicitação de pedidos de serviço .....	85
5.3 Transferência de custos e riscos.....	90
5.4 O dilema da informalidade .....	95
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>102</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>106</b>
<b>APÊNDICE A – INSTRUMENTO QUANTITATIVO DE COLETA DE DADOS .....</b>	<b>111</b>
<b>APÊNDICE B - INSTRUMENTO QUALITATIVO DE COLETA DE DADOS .....</b>	<b>114</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este estudo aborda a relação entre a tecnologia e o desenvolvimento do capitalismo contemporâneo, com o foco nas transformações da organização social do trabalho. Dessa forma compreende-se que o capitalismo passou por profundas transformações, principalmente nos modos de produção e organização ao longo da história. Assim o modelo de produção fordista entra em decadência na década de 1970 e começa um período de reestruturação produtiva. A organização do trabalho se modifica profundamente em que são inseridos novos métodos de administração da produtividade e manuseio da força de trabalho e, em particular, mais recentemente, as tecnologias digitais da informação e da comunicação que se encontram fortemente enraizadas nas relações de trabalho.

Além disso, as transformações tecnológicas que ocorreram no ramo das comunicações fizeram com que novos arranjos produtivos fossem desenvolvidos para atender as demandas de consumo. Um desses arranjos foi a empresa.com que inseriu a dimensão virtual para os mercados, a exemplo das empresas de e-commerce como a *amazon* e mercado livre. Na chegada da *internet* móvel e dos *smartphones*, estar *online* tornou-se um elemento ativamente participante da vida cotidiana, notadamente na realidade do consumo, e, por consequência, na do trabalho. Os aplicativos foram ferramentas que colaboraram com a organização da vida social através da oferta das mais variadas formas de realizar transações financeiras, modos de se localizar nas grandes cidades e a socialização por meio das redes sociais. O trabalho não ficou distante disso se inserindo nesse contexto através do acesso a espaços de oferta e demanda além de sua mediação no setor de serviços. Nesse ínterim histórico e conjuntural, emergiram com força as ocupações derivadas de plataformas digitais.

A *Gig Economy* ou economia de bico como também pode ser denominada, é a concentração dessas demandas de serviço em plataformas digitais. É onde estão localizados os trabalhos temporários e informais, em geral, com tendência a poderem ser caracterizadas pela Sociologia do trabalho como formas eminentes e

tipicamente precarizadas de trabalho. Esse tipo de trabalho vem sendo também uma das principais possibilidades de inserção no mercado de trabalho, que ajudou muitos brasileiros a proverem do seu sustento, particularmente no período pandêmico. Essa crise conjuntural econômica provocou um forte desemprego no cenário brasileiro em que os cidadãos tiveram que buscar formas alternativas de renda, constituindo-se as plataformas digitais como uma quase que única opção de trabalho para muitos brasileiros.

O tipo de plataforma que ganhou maior destaque neste contexto foram as plataformas enxutas (SRNICEK, 2017) sendo a mais famosa delas os aplicativos de transporte de passageiros e entrega de alimentos. Os entregadores de serviços de entrega de mercadorias e alimentos foram os atores sociais com maior visibilidade no período da pandemia do novo coronavírus por serem um dos profissionais a estarem atuando nas ruas, em meio ao distanciamento social, necessário para a contenção da propagação do vírus e por este motivo imposto pelo governo brasileiro.

Com todas essas transformações que a modernidade está passando, este estudo está refletindo sobre como o processo de flexibilização das relações do trabalho, que teve início na reestruturação produtiva da década de 1970 e se relaciona com as transformações tecnológicas ocorridas nos anos seguintes. O pensamento, dentro dessa questão, buscou compreender como o labor contemporâneo tem ganhado outros moldes conforme as tecnologias da informação ganham espaço na vida social. Dessa forma é observado que cada vez mais novas formas de trabalho vem surgindo conforme as transformações da sociedade se intensificam. Assim se problematiza: Quais as características do processo de flexibilização das relações do trabalho se observam na composição do labor contemporâneo? Para responder a este questionamento, esta pesquisa buscou se debruçar no trabalho dos entregadores de alimentos e mercadorias cadastrados em plataformas digitais e localizados e distribuídos na região metropolitana da grande Porto Alegre.

A hipótese levantada neste estudo foi que a flexibilidade é um elemento estruturante na organização e configuração do trabalho por aplicativo. Assim quanto maior for a flexibilidade em relação a construção e formato do trabalho dentro das

plataformas virtuais mais difusa e irregular será a organização do trabalho com os aplicativos. Com isso maiores serão também as dificuldades de estabelecer formas de regulação que acompanhem a rapidez com que esses tipos de emprego surgem e que possam estabelecer garantias mínimas de trabalho.

Portanto o objetivo geral desta pesquisa foi identificar as *particularidades do processo de flexibilização do trabalho*, utilizando como referência o trabalho dos entregadores motorizados que atuam por aplicativo na cidade de Porto Alegre, *refletidos na configuração do seu trabalho*. Para percorrer este objetivo são estabelecidas as seguintes especificidades:

- Identificar as características do trabalho dos entregadores nas plataformas de entrega de alimento e mercadoria que torna esse tipo de trabalho distinto de outras formas de labor;
- Caracteriza aspectos flexíveis encontrados na dinâmica do trabalho. Para isso buscou se analisar tudo aquilo que torna o trabalho maleável, adaptável e temporário;

O recorte da pesquisa buscou orientar o olhar numa região com densidade populacional e qualidade de acesso a *internet* pois são esses os elementos facilitadores para o espraiamento das tecnologias da informação e os trabalhos por aplicativo. O trabalho dos entregadores da região sul do país pode ser equiparado aos entregadores de outras regiões, entretanto características específicas da metrópole faz com que esse trabalho se dissemine com mais facilidade em zonas metropolitanas. Cabe salientar que o recorte desta pesquisa também se debruçou especificamente nos entregadores que usam motocicletas para realizar a entrega. O tipo de veículo, neste estudo, é considerado como um fator que determina as particularidades desse tipo de arranjo laboral em contraste com os entregadores que fazem seus percursos a pé, de automóvel ou de bicicleta.

A pesquisa empírica desta dissertação foi realizada durante a pandemia da Covid-19. Mesmo assim, não se adotou entrevistas virtuais, mas no local de trabalho dos entregadores, com uso de máscara. Os entregadores foram receptivos ao estudo, porém muitas vezes interromperam a entrevista quando recebiam chamados do aplicativo. Obter os dados da pesquisa foi um grande desafio, mas gerou satisfação com os resultados, uma vez que foi possível conhecer um pouco mais

sobre a realidade do trabalho dos entregadores por aplicativo e a forma como essa categoria profissional emergente se relaciona com a sua ocupação e percebe suas condições de trabalho. Para realizar o levantamento de dados, primeiramente se identificou os pontos de maior concentração de entregadores. Em seguida as entrevistas foram realizadas nos horários que antecedem os turnos das suas jornadas de trabalho para que pudessem ocorrer a diminuição de interrupções durante a coleta de dados. É preciso frisar que o trabalho de entrega exige rapidez e agilidade o que faz com que o tempo destes trabalhadores seja muito breve.

Outra forma de estudar o campo foi acompanhar o dia a dia de um dos entrevistados durante o seu período de trabalho. Dessa maneira foi possível verificar o funcionamento do trabalho além de estabelecer uma relação mais próxima de confiança. Isso ocorreu porque foi observado um forte sentimento de desconfiança em relação a aspectos do roteiro da entrevista aberta ligados às questões trabalhistas. Algumas perguntas não eram respondidas ou respondidas de forma muito vaga, não sendo possível aprofundar determinados questionamentos essenciais para a compreensão do fenômeno. Assim, estabelecer uma relação de proximidade e confiança foram fundamentais para conseguir dados mais profundos sobre a dinâmica do trabalho das plataformas. Ao total foram 21 entrevistas, mas por problemas em relação a qualidade do áudio e a interrupção abrupta do andamento da coleta foram utilizadas 13 entrevistas.

Esta investigação justifica-se sobre a importância da análise de novas formas de organização do emprego e trabalho. Ademais colabora com a compreensão do impacto do setor das tecnologias da informação nas relações trabalhistas bem como ajuda a visualizar as transformações existentes na formação do capitalismo brasileiro. As pesquisas levantadas sobre o tema mostram que ainda existem diversas lacunas a serem preenchidas, principalmente no debate sobre regulamentação do trabalho e flexibilização. Por outro lado, a investigação percebeu que carecem análises empíricas sobre a situação das trabalho por aplicativo, uma nova dimensão da realidade do trabalho e que tende a ser objeto privilegiado de estudos da sociologia e da economia do trabalho nos próximos anos, tendo em vista o avanço exponencial dessa forma de atividade ocupacional intrinsecamente caracterizada pela tecnologia e pela flexibilidade laboral.

## **2 OS EFEITOS DAS TECNOLOGIAS NOS PROCESSOS DE FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO E DO CAPITAL**

Este capítulo objetiva apresentar a revisão sobre a temática da plataformização do trabalho como fenômeno associado à flexibilização das relações de trabalho e emprego, tendo em vista subsidiar a proposta metodológica abordada nesta investigação. Em um primeiro momento busca-se situar o leitor nas principais transformações políticas, econômicas, tecnológicas e sociais que impactaram nas transformações do mundo do trabalho no que se refere aos processos de flexibilização do trabalho e do capital. Esta revisão serviu para a construção da problemática da pesquisa bem como o enfoque na análise da interferência da tecnologia nos arranjos laborais.

Após realizada esta leitura, buscou-se resgatar as principais contribuições da sociologia do trabalho contemporâneo em relação ao debate sobre a influência da flexibilidade na organização do capital e do trabalho focando nas divergências entre a perspectiva sobre a tese do trabalho imaterial e a precariedade do trabalho. Nesta etapa o objetivo era a partir das reflexões teóricas construir o olhar sociológico em relação à leitura dos dados empíricos. Assim, por meio da síntese do referencial teórico se construiu o modelo de análise desta investigação.

### **2.1 Reestruturação produtiva e flexibilização do capital e do trabalho**

O ano de 1973 foi um marco para a transição do capitalismo industrial para o capitalismo informacional (CASTELLS, 1999). O evento histórico mais importante deste período foi a Guerra de *Yom Kippur* que fez com que a OPEP (Organização dos Países Exportadores do Petróleo) decidisse de "[...] aumentar os preços do petróleo e da decisão árabe de embargar as exportações de petróleo para o Ocidente [...]" (HARVEY, 2008, p. 135). Esta instituição, criada em 1960, tinha um poder relevante na exploração do petróleo e teve como fundadores os países árabes. Conforme argumenta Marinho (2010) o Oriente Médio tinha metade das reservas mundiais de petróleo os inserindo numa posição de poder de barganha nas trocas comerciais. Isso fazia com que os países árabes possuíssem influência decisiva nesta crise. Em suma, a guerra ocorrida na década de 70 desencadeou uma crise econômica que influenciou diretamente no processo de reestruturação produtiva do sistema capitalista.

Foi neste contexto que o modelo toyotista influenciou a produção capitalista a se reorganizar. A Toyota Motor Corporation foi o cenário precursor para este novo modelo produtivo. O grupo surgiu em 1892 como uma fábrica de tear e por influência norte-americana migrou para a produção de automóveis. Assim, inaugurou em 1937 a Toyota Motors Company. No Brasil, a companhia chegou em 1958, em São Paulo. Dessa maneira a fábrica foi responsável por introduzir novas formas de organização capitalista bem como interferir nas relações de trabalho.

Foi por meio do modelo implementado pela Toyota que a reestruturação produtiva conseguiu diminuir os custos de produção gerados pela produção em massa. As principais características da organização da produção toyotista é a implementação do sistema *kanban* baseado no uso de cartões coloridos num esquema de cor que indicava cada etapa do processo produtivo. Já o sistema *just in time* foi desenvolvido para que o estoque fosse o mínimo possível a fim de evitar desperdício. Com isso a produção de bens teve por objetivo serem cada vez mais diferenciados em oposição à homogeneidade da produção em massa fordista. Conforme advoga Harvey (2008) a lucratividade capitalista foi intensificada pela redução do “tempo de giro”. Isso foi proporcionado com a automação da produção e o uso da robótica. Assim o sistema *just in time* pode ser sincronizado já que a produção atende diretamente a chegada da demanda. Nesse sentido uma rede de fornecedores, colaboradores e trabalhadores é coordenada por meio das tecnologias da informação e comunicação reduzindo também os custos com gerenciamento.

Contudo, por mais que o fordismo tivesse chegado a sua queda, na década de 1970, nos países latino americanos houve uma tentativa de importação dos seus métodos de produção industrial. Desse modo, diferentes formas de organização do capital e do trabalho coexistiram com o modelo de produção enxuta. Uma espécie de fordismo periférico utilizado nos países do terceiro mundo (CASTELLS, 1999; LIPIETZ 1989) foi uma proposta que surgiu a partir da tentativa de industrialização dos países latino americanos. Esses países orientam esse processo por meio da política de substituição de importações.

Tratava-se de proceder à acumulação das receitas das exportações primárias na indústria de bens de consumo, pela aquisição de bens de capital no centro e pela proteção a essas indústrias nascentes mediante fortes barreiras alfandegárias. (LIPIETZ, 1989, p. 309).

Nesse sentido, o Brasil realizou um processo de industrialização deficiente pois não modificou a sua estrutura produtiva e ainda ocasionou uma queda de produtividade (RIOS; VEIGA, 2018). Além disso, os problemas sociais, tais como a desigualdades de distribuição de renda e a dependência tecnológica, foram outros elementos que dificultaram o desenvolvimento do fordismo no país (VERCELLONE, 2004; TEIXEIRA, 2005). Em relação à força de trabalho empregada na indústria, a falta de capacitação técnica proporcionou um problema de produtividade. Lipietz (1989) argumenta que não bastava apenas a importação de maquinário, mas também de mão de obra qualificada para operar essas tecnologias.

Atualmente, o Brasil ainda possui esse problema. Conforme dados da FIERGS, 70% das indústrias gaúchas afirmam que a falta de mão-de-obra qualificada é um grande problema para a indústria, que se torna ainda maior se forem ocupações como técnicos e operadores. Em resumo, essas características apresentadas representam uma forma específica de organização do capital e do trabalho nos países da América Latina.

Apesar da ocorrência de processos fordistas na América Latina, alguns setores econômicos norte-americanos estavam modificando seus processos de organização do trabalho baseados no modelo enxuta. Srnicek (2017) argumenta que a produção nos Estados Unidos, neste mesmo período, estava sofrendo um processo de diminuição dos custos de produção. Assim a produção foi reorganizada em partes cada vez menores visando ser o mais conciso possível no que ele denomina como “hyper-Taylorism”. Isso significa que o processo produtivo estava sendo cada vez mais dividido e especializado. A questão é que essa mudança não ocorre apenas dentro de uma organização setorial. Huws (2014) afirma que não podemos mais pensar em setores de produção, mas devemos nos referir a processos empresariais, dado que não há uma divisão bem definida em relação a categorias de trabalho e setores econômicos. Assim, diferentes modos de organização coexistentes e integrados surgiram a partir da reestruturação produtiva.

Nesse contexto, outro componente em destaque é a transnacionalização das empresas que ocorre como parte do processo de reestruturação produtiva. A globalização é a dinâmica mais ampla em que se insere esse tipo de organização do capital. Conforme argumenta Giddens (1991) quatro são as dimensões a serem consideradas sobre a dinâmica da globalização: os sistemas de estado nação;

economia do capitalismo mundial, poder militar e divisão internacional do trabalho. Para compreender como a transnacionalização das empresas ocorreu é preciso ficar atento a duas dimensões da reflexão do autor. Para começar, os sistemas de estado-nação se modificaram em relação às fronteiras e barreiras econômicas. Isso inclui questionar o papel do Estado em balancear as relações econômicas e de trabalho.

Os modos de regulação envolvem essa intervenção estatal a fim de estabelecer normas e regras institucionalizadas (LIPIETZ 1989). Como o objetivo de procurar regulamentações trabalhistas bem como condições econômicas mais favoráveis as empresas se dispersam a nível geográfico (HUWS, 2014; SRNICEK, 2017). Esse é um dos dilemas em relação à globalização. Pode ocorrer um direcionamento das políticas nacionais econômicas a fim de satisfazer a lógica do mercado internacional. Em suma, a globalização é um fenômeno que ocorre juntamente com a reestruturação produtiva. Por meio da transnacionalização de empresas, questões territoriais acabam transcendendo as relações do Estado com o capitalismo global.

Outro ponto que surgiu fruto da globalização e da reestruturação produtiva foi a terceirização de diversas esferas produtivas. A fim de diminuir os custos, diversas etapas foram delegadas a empresas parceiras. No setor público as atividades de limpeza patrimonial e segurança foram os principais setores privatizados. No setor privado a fragmentação fez com que surgissem empresas subsidiárias para executar determinadas tarefas para as empresas maiores. Essa “colaboração” fez com que existisse uma competitividade interna entre prestadoras de serviço (CASTELLS, 1999). Neste sentido a terceirização foi amplamente utilizada a fim de flexibilizar a produção e a contratação de trabalhadores. Desse modo, as empresas subsidiárias realizam a contratação dos funcionários dentro de formas de contratação flexíveis. Os contratos temporários e o trabalho intermitente são exemplos dessa flexibilização dos vínculos trabalhistas. Ambos são utilizados no sentido de gerenciar a mão de obra conforme as necessidades da empresa contratante. Portanto a terceirização é um elemento pontual do processo de flexibilização.

Outro tipo de organização que deriva do processo de terceirização e flexibilização é a terceirização *offshore*. Ela é uma das estratégias alinhadas com o movimento de globalização e transnacionalização que busca o deslocamento de

negócios em outros países (STANDING, 2014). As empresas contratam subsidiárias em outros territórios e desta forma podem optar por legislações nacionais que tenham menores custos e mais vantagens competitivas no mercado. Esse tipo de terceirização também implica na movimentação de uma força de trabalho global e flexível (CASTELLS, 1999); (HUWS, 2014); (STANDING, 2014). Isso ocorre porque o modelo de negócios é pensado para que se busque colaboradores fora do país de origem a fim de otimizar a produtividade. Também é uma forma de driblar as formas de regulação do trabalho que sejam mais rígidas, além de taxas de juros e condições tributárias mais acessíveis com a maneira de fazer negócios das empresas. Logo esse tipo de terceirização *offshore* sintetiza as recentes mudanças de organização do capital.

O que é possível perceber neste cenário é que tanto a mão de obra com um nível alto de qualificação como a mão de obra desqualificada passaram pelo intenso processo de flexibilização (HARVEY, 2008). Com efeito, no setor da produção de softwares muitos engenheiros da computação da Índia foram exportados para os Estados Unidos. A globalização, neste contexto, foi um dos motores para que isso ocorresse. Cada vez mais as organizações se dispersaram pelo globo mas se fez necessário que essa força de trabalho global fosse utilizada. Trabalhadores de diferentes classes sociais e nacionalidades eram deslocados conforme a demanda ia surgindo. Huws (2014) denomina esse fenômeno como “*footloose*” em que o elemento que unifica essa força de trabalho é a cultura corporativa da empresa.

Em acordo com essa concepção, Abílio (2020) argumenta que esse fluxo de força de trabalho é manuseado dentro das características do sistema *just in time*, mas que não é apenas a produção que é pensada conforme a demanda e sim também a força de trabalho. A autora denomina esse movimento como mão de obra *just in time* em que a força de trabalho é alocada conforme a demanda de serviços (ABÍLIO, 2020). Isso propicia a diminuição dos custos, visto que o tempo de inatividade não é remunerado. A jornada de trabalho flexível (CASTELLS, 1999) é outra característica dessa organização. A remuneração por hora de trabalho é um tipo de contratação que está sendo substituída pelo trabalho mediante o cumprimento de projetos e metas. Com isso o trabalhador é remunerado mediante a entrega de suas tarefas administrando o seu próprio tempo.

Diferentes perspectivas de leitura das formas contemporâneas de organização capitalista foram sintetizadas a partir dos elementos apresentados. A acumulação flexível (HARVEY, 2008) de orientação marxista foi uma das propostas. Nela se propõe que formas de modificar a rigidez da estrutura fordista foram inseridas aliadas com o desenvolvimento de novas tecnologias. Dentro disso novos mercados de trabalho e de consumo foram criados. A flexibilidade é o elemento chave que proporciona que as estruturas do trabalho e do capital fossem rapidamente transformadas e realocadas conforme as adversidades encontradas nos diferentes contextos globais e locais. É nesse seguimento que o conceito de Harvey se direciona, olhando sempre para as contradições entre capital e trabalhador.

Por outro lado, Castells (1999) argumenta que a transição do capitalismo industrial ocasionou no que ele denomina como capitalismo informacional. O foco desta análise é no modo como as tecnologias da informação e comunicação influenciaram para que a dinâmica do capital e do trabalho se transformassem bem como a formação de uma economia global. O autor analisa que existem três principais motivos que explica essa transição. São eles: a obsolescência das tecnologias de produção, os custos de produção altíssimos para atender a apenas uma demanda de consumo específica e a diversificação, cada vez maior de mercados de consumo.

Nesta perspectiva as contradições do capitalismo são deixadas de lado para formar um panorama das principais formas de organização das empresas e dos trabalhadores além de outros modelos de trabalho e emprego. Um dos focos principais em relação ao capitalismo informacional é a organização realizada em torno da rede. Redes de empresas, redes de trabalhadores, redes de fornecedores, esta é a característica principal do capitalismo informacional.

Outras leituras sobre o capitalismo atual também se direcionam em relação à exploração da informação e o uso do conhecimento como gerador de valor. Capitalismo cognitivo (VERCELLONE, 2004) foi a denominação utilizada pelos teóricos dessa perspectiva para designar esse tipo de organização capitalista baseada na tecnologia, trabalho intelectual e produção do conhecimento como formas de acumulação capitalista bem como de rentabilidade e lucratividade.

## 2.2 O surgimento da Internet e das empresas pontocom

O surgimento do computador, elemento icônico deste século, marcou profundamente os modos como nos relacionamos enquanto sociedade. O desenvolvimento da tecnologia ocorreu gradualmente, com o surgimento do computador pessoal na década de 1970 com o *Apple Computer Inc*, empresa formada pelo hoje multimilionário Steve Jobs. O *Apple II*, a máquina que inseriu as pessoas no mundo digital foi um elemento marcante na expansão desse tipo de tecnologia, na década de 1970. Foi umas das invenções precursoras que mais tarde dão origem a linha Mac para finalmente chegar ao uso dos *lphones*. Os primeiros computadores traziam uma experiência muito diferente da que se têm hoje marcados pela utilização em um local fixo, diferentemente dos *smartphones* que podem acessar a *internet* de qualquer ambiente público. Assim se percebe como o desenvolvimento dessa tecnologia interfere nas relações sociais da atualidade.

Somado ao desenvolvimento dos microprocessadores surgiu uma tecnologia que iria mudar profundamente a sociedade e a dinâmica social. A chegada da internet nos anos 1960, em primeiro momento teve fins militares com o nome de ARPANET. Desse modo “[...] em colaboração com Robert Cailliau, Berners-Lee construiu um programa navegador/editor em dezembro de 1990, e chamou esse sistema de hipertexto da *world wide web*, a rede mundial” (CASTELLS, 2003, p. 18). A internet discada era limitada em termos de processamento de dados, além disso o uso em horários alternativos, em que os servidores estavam menos ocupados, era uma maneira de conseguir um melhor tempo de conexão. O tempo de conexão dos usuários foi aumentando gradativamente. A banda larga expandiu a disseminação de conteúdo de informação. Lins coloca que o surgimento da internet no Brasil ocorreu na década de 1990: "Em 1996, já contava com 7.500 domínios. Em 2000, com 170 mil. Em 2006, um milhão. Em 2014, três milhões e meio" (LINS, 2009, p. 22). O autor ainda destaca que o uso da internet, nesse período, era restrito às universidades e empresas. Foi com a introdução do uso dos navegadores que a utilização da rede foi expandida. Assim foi dessa maneira que o surgimento da internet possibilitou novos arranjos sociais.

No Brasil, a fim de acompanhar as transformações tecnológicas do cenário internacional, o país teve que realizar uma série de medidas para estimular o crescimento do setor de desenvolvimento tecnológico. Assim ocorreram uma série

de medidas que estimularam o crescimento das empresas de tecnologia da informação no contexto brasileiro como aqui se destaca:

[...] foram implementadas certas reformas liberalizantes revertendo alguns princípios da Constituição de 1988: extinguem-se determinadas restrições sobre a entrada e a operação de empresas estrangeiras no setor de Tecnologias da Informação [...] (2006, p. 25).

A retirada dessas restrições favoreceu a entrada e o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação no cenário brasileiro. Com o desenvolvimento da estrutura física de conexão, o Brasil aumentou o número de novos usuários na *world wide web*. Em 2016, segundo o IBGE 81% das pessoas já possuíam acesso à banda larga fixa e 76,9% possuíam acesso à banda larga móvel. Em relação a finalidade do uso da banda larga: 94,2% das pessoas a utilizam para mandar textos, mensagens de voz ou imagens em aplicativos. Portanto a intervenção do Estado influenciou a formação da estrutura tecnológica do país bem como expandiu a conectividade.

Por outro lado, o setor de negócios da década de 90 foi especialmente marcado pela exploração do mercado financeiro pelas empresas de tecnologia. A desaceleração da manufatura fez com que um grande volume de ações fosse aplicado nos mercados de risco.

For our presente purposes, the most significant aspects os the 1990's boom and are bust the installation of na infrastructural basis for the digital economy and the turn to na ultraaccomodative monetary policy in response to economic problems (SRNICEK, 2017, p. 20).

Foi preciso modernizar a infraestrutura das corporações em paralelo com o desenvolvimento tecnológico. Dessa forma, um grande volume de investimentos foi realizado a fim de aprimorar a capacidade computacional das empresas, interligando suas redes de telecomunicações. Entre 1996 e 2000, mais de 50 mil empresas foram criadas com o objetivo de comercializar na internet (SRNICEK, 2017).

Neste período surgiram empresas que atualmente são gigantes do setor de tecnologia da informação como a Amazon, lançada como uma livraria *online*, por Jeff Bezos, em 1995. Esta iniciativa foi criada a fim de acompanhar o grande entusiasmo que os investidores e empreendedores da tecnologia da informação viam no crescimento da internet. O desenvolvimento dos circuitos integrados aumentou a capacidade de microprocessamento dando a oportunidade de fabricar

microcomputadores cada vez menores. Isso possibilitou o maior acesso a rede virtual e a formação de um mercado consumidor global. A Amazon se destacou com a iniciativa dos pedidos poderem ser feitos de forma *online* e ainda viabiliza o acesso a um vasto acervo literário com a realização de diversas parcerias com fornecedores. Em seus dois primeiros meses a Amazon recebeu pedidos de 45 países e com isso chamando a atenção dos concorrentes com mais de 2,5 milhões de livros em seu catálogo. Em 2000 a empresa lançou seu *marketplace*<sup>1</sup> que foi uma forma de parceria em que fornecedores de todo o tipo de produto poderiam anunciar na Amazon e pagar uma parte do lucro das vendas para ela. Dessa maneira a empresa começou a fornecer produtos de “A á Z”, como informa a marca da empresa, para todos os tipos de clientes da loja virtual. Assim a Amazon se tornou uma das pioneiras do comércio eletrônico vendendo atualmente mais de 500 milhões de produtos pelo mundo.

Dentro disso o enorme volume de investimento nas empresas pontocom causou a denominada bolha da *internet* nos anos 2000. O alto grau de volume de capital de risco em contrapartida a baixa produtividade da manufatura fez com que a economia global se direcionasse intensivamente para as ações das empresas pontocom que operavam dentro de um enorme grau de especulação. Essas empresas abriram o seu capital, mas com a queda das ações na National Association of Securities Dealers Automated (NASDAQ) em 2000 a rentabilidade delas não conseguiu cobrir o volume de investimentos tendo suas portas fechadas. Foi constatado que nem todas as empresas estavam operando com grandes lucros como foi o caso da Amazon. Inclusive a própria Amazon sofreu os efeitos dessa crise tendo uma enorme queda no preço de suas ações que passaram de 100 dólares cada para seis. Mas esse foi um exemplo de empresa que, apesar dos infortúnios, sobreviveu à crise deste período.

Outra crise relevante que impacta a formação dos pilares do mercado de tecnologia da informação e comunicação foi a crise de 2008. (WOODCOCK & GRAHAM, 2020) Essa nova bolha financeira surgiu por causa da especulação imobiliária. A crise deste ano foi um cenário que causou o aumento significativo do empobrecimento das famílias. A oferta de um grande volume de empréstimos a juros

---

<sup>1</sup> Literalmente mercado em inglês conforme o dicionário de Cambridge disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/marketplace>

baixos fez com que diversas pessoas realizassem o sonho da casa própria. O problema foi que o aumento da procura por imóveis fez com o preço deles aumentasse muito. Ao mesmo tempo, os juros dos empréstimos aumentaram dificultando o pagamento das dívidas. Isso fez com que as pessoas parassem de pagar suas dívidas e conseqüentemente os bancos ficaram sem dinheiro para realizar suas operações.

A Lehman Brothers foi a primeira a decretar falência em novembro de 2008 seguido de outras milhares de instituições financeiras. Contudo as ações econômicas realizadas para salvar os bancos e contornar a crise favoreceu o investimento nas empresas de tecnologia.

By 2016 monetary policymakers had dropped interest rates 637 times. This has continued through the postcrisis period and has established a low interest rate environment for the global economy – a key enabling condition for parts of today’s digital economy to arise (SRNICEK, 2017, p. 26).

Isso ocorreu porque elas começaram a representar uma opção de investimento com um retorno maior do que estava sendo oferecido pelas instituições financeiras naquele período. Este tipo de investimento de risco é uma das principais características do cenário financeiro atual.

As *startups* surgiram como forma de investimento que aposta na inovação para criar alta lucratividade no mercado de ações. Estas empresas desenvolvem novas tecnologias todos os anos sendo a empresa *Mobile* um dos *cases* de sucesso com o aplicativo *iFood*. A empresa surgiu como uma *startup* cujo seu investidor inicial foi o fundo de investimento *Warehouse*. Após uma estratégia de aquisições de empresas do ramo alimentício como o Restaurante *Web* e a *Just Eat* tornou -se responsável por 80% do mercado brasileiro de *marketplaces*.<sup>2</sup> Outra empresa que surgiu da mesma maneira é a gigante *UBER* responsável pelo mercado de prestação de serviços de transporte de passageiros e entrega de alimentos e objetos.

A crise de 2008 favoreceu pontualmente estas duas empresas tendo em vista a criação de uma ampla força de trabalho que optou pela colaboração com essas empresas para fugir do desemprego causado pelos infortúnios econômicos da

---

<sup>2</sup> Fonte: <https://www.istoedinheiro.com.br/noticias/mercado-digital/20160322/fome-ifood/354099>  
Acesso em 27 de setembro de 2019.

época. Srnicek (2017) argumenta que desde 2008 se observa que países como Estados Unidos e Reino Unido demonstraram uma tendência para o aumento do trabalho por conta própria. Esse cenário favoreceu o aumento da procura da força de trabalho disponível para trabalhos por aplicativo visto a diminuição de oferta de vagas tradicionais no mercado de trabalho formal. Desta forma pode se afirmar que há uma tendência na expansão dos trabalhos mediados por plataforma provocada por esta crise. (HUWS, 2014) (SRNICEK, 2017)

Finalmente o contexto apresentado formou as bases para o que viria a ser o cenário econômico para o crescimento e desenvolvimento das empresas de tecnologia atualmente. Este aspecto é importante para compreender as transformações recentes em relação à organização do emprego e do capital. Dessa maneira a infraestrutura e distribuição do acesso à internet formatou o terreno para o crescimento de gigantes do ramo tais como *Google* e *Meta* por exemplo, e mais que isso moldou os pilares econômicos para a estruturação da formação dos modelos de negócios que surgiriam a partir disso.

### **2.3 Gig Economy e as plataformas digitais**

A *Gig Economy* é um termo que vem do inglês e conforme do dicionário de Cambridge pode ser definido como "mercado de trabalho que compreende trabalhadores temporários e sem vínculo empregatício". Outra definição está ligada aos músicos de jazz, local onde o termo se popularizou, que conseguiam trabalhos que não possuíam a regularidade aos moldes de um emprego tradicional (WOODCOCK; GRAHAM, 2020; GARCIA-PARPET; BEVILLAQUA, 2020). Enfim, todas essas concepções se caracterizam por formas de trabalho temporário ou como os *designers* e profissionais da tecnologia da informação chamam de "freelas". No Brasil, é popularmente chamado como "bico". Desse modo, a economia de "bicos" atende uma ampla parcela da população brasileira que se encontra desempregada. Assim "[...] foi o que sempre deu conta da ideia de pequenos trabalhos feitos para complementar a renda ou mesmo como forma de sustento em caso de desemprego" (GARCIA-PARPET; BEVILLAQUA, 2020, p. 125). Portanto, a *Gig Economy* é o termo utilizado pelos teóricos que compreende os trabalhos temporários e principalmente os trabalhos mediados por plataformas digitais.

As plataformas digitais ligam a demanda por bens e serviços a profissionais ou proprietários, e sua expansão está fortemente relacionada ao aumento do seu uso pelo mercado consumidor. Mas o que é uma plataforma?

"The designation 'platform' comes from its more traditional usage as a raised surface on which people can stand. In this context, the platform is a digital environment upon which other software can be run. In organizational terms," (WOODCOCK & GRAHAM, 2020, p. 41)

Logo as plataformas digitais são compreendidas como espaços em que ocorrem relações econômicas e sociais. Nelas podem ocorrer a negociação entre bens e serviços. Srnicek também define as plataformas como espaços de mediação e interação entre usuários e fornecedores em que os criadores desta tecnologia coordenam as ações e as relações sociais. Assim "*at the most general level, platforms are digital infrastructures that enable two or more groups to Interact*" (SRNICEK, 2017, p. 42). Portanto estes autores caracterizam conceitualmente a plataforma como um espaço em que ocorrem trocas sociais e econômicas.

Para compreender melhor estes espaços se destacam dois dos maiores exemplos desse tipo de dinâmica, que são o serviço de hospedagem disponibilizado pela empresa americana Airbnb e a UBER que disponibiliza motoristas particulares e entregadores de alimentos. No primeiro exemplo, a plataforma intermedia o encontro dos clientes a procura de serviço de hospedagem e pessoas dispostas a disponibilizarem suas casas e apartamentos. O valor da hospedagem é definido pelos "anfitriões", que são as pessoas que cadastram seus imóveis para hospedagem. A plataforma soma junto ao valor o preço do anúncio e taxas de serviço. No caso da UBER o serviço prestado pelos motoristas particulares é fixado pela própria plataforma tirando a opção de os prestadores de serviço colocarem o seu próprio valor no serviço disponibilizado. Os valores se alteram conforme a "dinâmica" que é um algoritmo que mensura a oferta de carros e a demanda de solicitantes em determinado local e horário. Quanto mais demanda maior a dinâmica e vice-versa. Fatores ambientais como dia de chuva, por exemplo, também alteram o valor da dinâmica e das taxas cobradas. Com isso as plataformas, são o principal elemento para compreender a dinâmica da *Gig Economy*.

Existem dois tipos principais de plataformas digitais, conforme Woodcock; Graham (2020). A primeira é caracterizada por um tipo de trabalho denominado

como "*crowdwork*". Conforme Antunes e Filgueiras (2020) esta categoria de trabalho é a que mais cresce e se define como uma forma de trabalho desprovida de direitos trabalhistas. É um tipo de terceirização que não é destinada a uma empresa prestadora de serviços por meio de um contrato tradicional, mas sim para indivíduos também chamados de "crowdworkers" reunidos por meio da MTurk. Dessa forma, qualquer empresa ou profissional tem acesso a uma força de trabalho global sem precisar passar por questões burocráticas como contrato de trabalho e assim desviar de encargos trabalhistas.

Existem outras plataformas que trabalham com essa mesma lógica. A *We Do Logos* é uma plataforma brasileira que reúne profissionais de *design* gráfico disponíveis para realizar projetos visuais disponibilizados por empresas ou pessoas que necessitem desse tipo de trabalho. Conforme dados do site a plataforma conta com 144.842 *designers* cadastrados e mais de 6.038.198 artes gráficas enviadas para clientes de todo o Brasil.

O segundo tipo de plataforma são as que funcionam por meio do sistema de posicionamento global (GPS) de *smartphones*. Nesse sentido, a demanda e a oferta são alinhadas conforme a proximidade com o solicitante. A empresa *Uber* é o maior exemplo desse tipo de sistema. Um dos seus segmentos é o de entrega de comida disponibilizada na plataforma *Uber Eats*. No aplicativo são reunidos uma seleção de restaurantes e no momento que é realizado o pedido é solicitado também o entregador que realizará a entrega. O algoritmo sempre busca pelos entregadores que estão disponíveis e mais próximos da localização do restaurante a fim de agilizar a entrega. "Geographically tethered work thus tends to require spatial proximities and temporal synchronicities – it needs to happen in a specific place and time" (WOODCOCK & GRAHAM, 2020, p. 51).

Para Srnicek (2017) a plataforma se configura como um verdadeiro modelo de negócios e por isso ele denomina essa dinâmica como capitalismo de plataforma. Neste tipo de modelo os dados são a matéria prima geradora de valor. A atividade de extração e análise desses dados permite uma vantagem competitiva relevante no cenário capitalista atual. Outras funções que a extração de dados permite são a terceirização e flexibilização das relações de trabalho bem como a otimização de processos produtivos (SRNICEK, 2017). E ainda "[...] and data analysis is itself generative of data, in a virtuous cycle" (SRNICEK, 2017, p.41).

Dentro do que foi explorado Srnicek (2017) estabelece cinco tipos de plataforma: *advertising platforms*, que utilizam a extração de dados para criar espaços publicitários, *cloud platforms* que realizam o aluguel de nuvens para guardar dados, *industrial platforms* que constroem ferramentas para as empresas reduzirem custos, *product platforms* que lucram por meio do aluguel de seus espaços e as *leans platforms* que trabalham por meio da hiperterceirização de todos os seus recursos lucrando a partir da sua exploração. O foco neste estudo são as *leans platforms* ou plataformas enxutas representadas pelas empresas *Uber* e *iFood*, horizontes desta análise.

As plataformas enxutas, conforme Srnicek (2017), são uma forma de hiperterceirização porque todos os setores e processos de funcionamento da empresa são terceirizados, desde a nuvem que guarda seus dados até os meios de pagamento dos seus trabalhadores. Dentro disso, o autor coloca que a lucratividade dessas plataformas se estabelece diretamente através da redução de custos e dos salários dos seus trabalhadores. Por meio dessa estratégia é realizada a transferência de responsabilidades em relação à qualidade do serviço prestado pela plataforma.

Com isso é possível perceber como o surgimento da *Gig Economy* proporcionou a proliferação das plataformas digitais disponibilizando uma variedade de bens e serviços. Os tipos de trabalhos que surgiram em meio a esse contexto são um elemento importante para compreender outras formas de arranjo de trabalho. No Brasil o trabalho autônomo e intermitente vem ganhando força nos últimos anos com a reforma trabalhista e a alta do desemprego ocasionado com o impacto das restrições de circulação pública oriundas da pandemia da COVID-19. Este ponto é de importante compreensão para perceber a proliferação dos trabalhos digitais e prestação de serviços.

#### **2.4 Abordagens sobre os processos de transformação do trabalho**

Na sociologia do trabalho duas principais perspectivas são debatidas sobre o impacto do desenvolvimento das tecnologias da informação nos processos de transformação do trabalho (OLIVEIRA; RAMALHO; ROSENFELD, 2019). A primeira delas se concentra em discutir a formação de uma economia baseada no conhecimento (NEGRI; LAZZARATO, 2001; GORZ, 2005; FUMAGALLI; STEFANO,

2007; VERCELLONE, 2004). Essa perspectiva se concentra na análise de como o conhecimento é utilizado para a criação de valor pelo capitalismo.

A segunda abordagem é baseada na teoria do valor trabalho de Marx. Por sua vez é empregada para caracterizar os mecanismos que tornam as condições do trabalho contemporâneo precário (ANTUNES, 2018; HUWS, 2014; STANDING, 2013). As condições expostas sob este enfoque se concentram em dissertar como o surgimento das tecnologias criou uma massa de trabalhadores desqualificados e excluídos do mercado de trabalho regulado.

#### **2.4.1. A tese do trabalho imaterial**

As transformações tecnológicas dos sistemas de comunicação e informação, as chamadas TIC's, impactaram no modo dos grupos sociais se organizarem, tão pouco como as formas que as relações sociais se entrelaçam. Alain Tourirane e Daniel Bell são os primeiros a refletirem sobre o conceito de sociedade da informação. Na transição da sociedade industrial para a pós industrial uma economia baseada no setor de serviços foi uma das ideias que Bell (1973) articula para pensar na formação das “sociedades industriais adiantadas”. Além disso, o sociólogo analisa a interferência da tecnologia na estrutura social como uma dimensão que impacta as mudanças sociais (BELL, 1973). Essas ideias compõem a noção de sociedade da informação que analisa as transformações ocorridas na reestruturação produtiva e o impacto das TIC's. Portanto é neste seguimento que as percepções sobre economia do conhecimento, capitalismo cognitivo e trabalho imaterial se fundamentam.

Perante o exposto, a economia organizada em torno do conhecimento foi uma das ideias que André Gorz explorou para avaliar em que medida o sistema de acumulação capitalista moderno ainda se fundamentaria no viés da produtividade. Nas suas reflexões ele percebeu que numa sociedade baseada na produção, capitalização e disseminação de informação outros parâmetros devem ser considerados para compreender os atuais sistemas econômicos. Assim, numa sociedade em que o avanço das tecnologias ocorre de maneira exponencial, a construção de valor se baseia no máximo de conhecimento e criatividade que se consegue desenvolver. Com isso o conhecimento se torna uma força produtiva em si e uma das formas de garantia de lucro é realizar a privatização dele (GORZ, 2005).

O registro de patentes e a venda de franquias são maneiras de realizar a capitalização do conhecimento. Cabe salientar que o conhecimento, nesta análise, é um elemento construído coletivamente (e nunca individualmente) impregnado de aspectos multiculturais e identitários. Com isso, a produção subjetiva do sujeito proporciona material simbólico para o uso econômico. Nesta abordagem os próprios consumidores são tratados como parte de um sistema de produção de material subjetiva apto para a capitalização e transformação em novos nichos de mercado. Silva (2014) destaca que é essa colocação do conhecimento, ao invés do trabalho, como força produtiva é a novidade que Gorz traz para o debate.

Uma importante distinção entre saber e conhecimento é realizada por Gorz que esclarece a sua crítica a teoria do valor trabalho. O saber não pode ser retirado dos indivíduos em vista que são práticas adquiridas subjetivamente por meio da vida em sociedade (GORZ, 2005). Diferente do conhecimento que pode ser sistematizado e registrado. O conhecimento é responsável pela criação de si, mas pode ser limitado ou negado o seu acesso. Inclusive esses mecanismos de controle do conhecimento são maneiras de privatiza-lo em benefício econômico. (GORZ, 2005). Essas táticas só são possíveis por meio do uso do computador que é um instrumento de manipulação simbólica. Em resumo, a economia do conhecimento busca na apropriação da informação e do conhecimento uma força produtiva capaz de gerar lucro.

Outra abordagem sobre a tese do trabalho imaterial parte da ideia de *General Intellect* (intelectualidade de massa) explorada por Marx (NEGRI; LAZZARATO, 2001). Partindo dos escritos reunidos no *Grundrisse*<sup>3</sup> os autores exploram a ideia do trabalho como formador da subjetividade. Dentro disso o trabalho é encarado como um elemento não mais subordinado tal como era na administração científica proposto por Taylor e Fayol. O trabalho é encarado como formador de subjetividade, autonomia e presente na construção de sujeitos sociais.

É preciso frisar que esta análise se refere aos profissionais altamente qualificados que lidam com inovação e criação de novas tecnologias. Desta forma a ciência e o progresso já chegaram a um determinado ponto em que os trabalhos que não exigem conhecimento e manipulação de informação são destinados a serem

---

<sup>3</sup> Grundrisse é uma publicação póstuma de Karl Marx com ideias embrionárias que foram fechadas em sua obra prima O capital.

substituídos pela automatização e ao domínio da inteligência artificial. É neste ponto que a ideia de intelectualidade de massa se baseia pois é um coletivo de pessoas desenvolvendo ideias que faz com que o capitalismo estabeleça o seu principal pilar.

Outro ponto importante a destacar é que a tese defende que é a mudança de paradigma produtivo e o advento da microeletrônica que trouxeram uma modificação na concepção de trabalho manual e intelectual (AMORIM, 2014). O trabalho imaterial seria algo que não se pode quantificar por causa do seu conteúdo subjetivo. Essa ideia propõe que a criação de patrimônio não depende da quantidade de força de trabalho utilizada, mas sim da aplicação do conhecimento científico na produtividade (NEGRI; LAZZARATO, 2001). Com isso há uma supremacia em relação ao trabalho intelectual. A tese apresenta outras formas de organização social como elementos constitutivos da construção dos sujeitos sociais realizando uma crítica à centralidade do trabalho. Portanto a ideia que a construção de riqueza não pode ser baseada na quantidade de trabalho é um dos argumentos chave para compreender esta análise sobre os efeitos das TIC's no capitalismo.

Contudo existem limites em relação à tese do trabalho imaterial que precisam ser definidas. Primeiramente, a análise possui um reducionismo em relação à teoria do valor trabalho e da própria ideia seminal de trabalho abstrato. É preciso levar em consideração que no marxismo, o materialismo histórico-dialético não expressa uma divisão tão definida entre trabalho manual e intelectual. A relação entre a materialidade e as ideias é de interdependência (AMORIM, 2014). Essa dinâmica é expressa no seguinte argumento do próprio Marx:

O trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a natureza. Ele se confronta com a matéria natural como com uma potência natural [Naturmacht]. A fim de se apropriar da matéria natural de uma forma útil para sua própria vida, ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeça e mãos. Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza (MARX, [1867] 2013, p. 188).

Esta compreensão da leitura de Marx é fundamental para compreender o materialismo histórico dialético. Logo o movimento entre o trabalho manual e intelectual é simultâneo, isto é, quando ocorre a modificação de um o outro também se transforma. Com isso é possível perceber o reducionismo em relação a aplicação

de uma simples divisão entre estes dois tipos de trabalho. E deve-se considerar que esta divisão é realizada para caracterizar o gerenciamento científico taylorista que separa a concepção do trabalho da sua execução. Para a lógica da organização do trabalho após a reestruturação produtiva e com a intervenção das tecnologias da informação outro tipo de dinâmica deve ser considerada que não necessariamente o descolamento entre trabalho manual e intelectual. Esta separação é o que fundamenta a principal crítica da tese do trabalho imaterial e com sua fragilidade percebe-se que seu uso confunde na compreensão dos ciclos produtivos.

Um outro ponto referente à crítica da tese do trabalho imaterial está localizado na compreensão em relação ao lugar do setor de serviços no ciclo de produção capitalista. A análise marxista considera que os setores que produzem serviços são inseridos dentro da lógica produtiva (ANTUNES, 2018). Este argumento é explorado no exemplo do setor de transportes que é inserido dentro do que Marx ([1867]2013) irá denominar como grande indústria. É nesta definição que todo o ciclo de produção de mercadorias é inserido, o que forma uma dimensão ampliada dos processos do capital.

Entretanto, dados tais limites é preciso levar em consideração que a tese do trabalho imaterial especifica um ponto interessante que não é abordado pelas outras perspectivas sobre o trabalho. A análise da informação e da comunicação como forma de relação social e mediada pelo trabalho são elementos que merecem atenção visto o advento das mídias sociais todavia, não contempla o objeto desta pesquisa pois carece de uma leitura que compreende o trabalho e a tecnologia dentro de suas adversidades e conflitos.

#### **2.4.2. O processo de precarização do trabalho**

Outra perspectiva teórica que analisa os efeitos das TIC's no mundo do trabalho é a tese sobre o processo de precarização do trabalho. Os sociólogos desta corrente direcionam o seu olhar em relação aos trabalhadores informais e excluídos dos mercados de trabalho formal. É dentro desta análise que a teoria do valor trabalho de Marx é revisitada a fim de se objetivar em que medida ela engloba os novos processos de organização e regulação do trabalho digital.

Na contracorrente da ideia de a tecnologia substituir grande parte da mão de obra está a ampliação do que estes autores irão denominar como formas precárias

de trabalho e condições de trabalho. A ampliação da lei do valor busca englobar o setor de serviços do ponto de vista da ligação entre produção e consumo. Assim “[...] há um processo de produção dentro do processo de circulação” (ANTUNES, 2018, p. 47). Este ponto é a chave para compreender a divisão entre produção de bens e serviços. Logo a proposta está localizada em relação a compreender como o trabalho imaterial impactam o ciclo de produção capitalista bem como nos processos de criação de valor para o capital.

Neste segmento está ancorada a reflexão sobre o surgimento do precariado defendida por Standing (2013). O precariado é considerado uma nova classe que surge por efeito dos processos de flexibilização e das políticas neoliberais surgidas na década de 1990.

A definição do conceito está localizada dentro de uma tipologia das classes sociais realizada pelo autor que destaca que o precariado compreende as pessoas que estão desempregadas e que encontram-se operando dentro de empregos temporários e informais (STANDING, 2013). Com isso o autor coloca que este grupo social é distinto em relação ao proletariado pois se verifica uma maior instabilidade em relação à renda e ao emprego.

Outrossim, o precariado também possui uma relevância em relação a sua relação com a cidade e o exercício da cidadania. Standing (2013) destaca que uma característica que distingue o precariado dos demais grupos é a sua natureza como um “habitante” em oposição aos cidadãos. Isso ocorre porque dado a sua condição precária de existência, eles não usufruem plenamente do gozo de seus direitos civis. A instabilidade em relação à renda e vínculo empregatício faz com que não seja possível o desenvolvimento deles em relação a um planejamento de vida, conquista de patrimônio ou uso recreativo da renda. Assim, essa classe possui uma posição que se destaca em relação aos demais grupos sociais.

Em oposição a ideia da formação de uma nova classe social, Antunes (2018) discorda dessa posição ao argumentar que o precariado está englobado no que ele denomina como proletariado de serviços. Para o autor, a expansão do capitalismo financeiro e o desenvolvimento das TIC's proporcionou o surgimento desta categoria. Para o sociólogo, ocorre que este grupo se configura como uma expansão da classe trabalhadora. Neste ponto que Antunes desenvolve a relação da precarização com a expansão do setor de serviços. Com isso, a tese dele se

estabelece nessa constituição de uma força de trabalho alocada na prestação de serviços, tais como ele exemplifica o caso dos motoristas da empresa *Uber*.

Dentro desse universo do proletariado de serviços é importante destacar a ampliação da teoria de valor trabalho e o seu impacto analítico. Antunes e Huws destacam que em contrapartida as correntes que consideram os trabalhos exercidos no universo das TIC's de forma positiva pelo seu conteúdo intelectualizado por outro lado existem uma massa de trabalhadores que estão excluídos deste contexto. Assim esses trabalhadores caracterizam uma dupla degradação do trabalho (ANTUNES, 2018). A primeira se caracteriza pelo período taylorista fordista anterior a reestruturação produtiva e a segunda é dentro da concepção de empresa flexível caracterizado pela desregulamentação das leis trabalhistas bem como da flexibilização dos processos de organização do trabalho. É na segunda perspectiva que este estudo se encaixa, na verificação da flexibilização em relação a organização e processo dos trabalhos por aplicativos.

Outro estudo relevante para a compreensão deste tema é o da socióloga Ursula Huws denominado como EMERGENTE. Foi realizado na Europa e aborda como a formação de uma reserva de força de trabalho global intensificou o processo de precarização. Este grupo é caracterizado por ter que disponibilizar habilidades básicas em relação ao manuseio das TIC's (HUWS, 2014).

Denominado como cibertariado, Antunes (2018) aponta que este termo é importante para analisar a relação do trabalho material com o imaterial e as novas conexões formadoras de valor. Porém Huws (2014) destaca que a divisão entre proletariado e burguesia não é mais adequada para caracterizar as classes sociais. O mercado de trabalho global exige cada vez mais habilidades complexas, o que implica numa heterogeneidade na divisão técnica do trabalho (HUWS, 2014). Assim, as perspectivas em relação ao trabalho contemporâneo de Antunes e Huws se complementam nesse estudo.

Debatidas essas questões por meio da síntese do referencial teórico, buscaram-se a partir do apanhado do debate, destacar os conceitos chaves que fundamentam e estruturam o modelo de análise para esta pesquisa sendo eles os termos flexibilidade e a plataformização do trabalho. Esses conceitos foram mobilizados e operacionalizados em dimensões e indicadores, a fim de analisar o objeto empírico. Assim sendo, é dentro do horizonte dos estudos sobre a

precariedade do trabalho em suas novas facetas objetivas e subjetivas na realidade atual, de onde este estudo parte, que se encontra a centralidade do debate proposto na dissertação. Isso se justifica pelas análises e dados empíricos deste conjunto de estudiosos estarem diretamente vinculados com o objeto de estudo desta pesquisa.

No próximo capítulo será mostrado a metodologia e o desenho da pesquisa, desenvolvida a partir da revisão da literatura e a sua síntese. Com isso foi construído a operacionalização dos conceitos. Esse modelo de análise foi formado para orientar e embasar a leitura dos dados.

### **3 METODOLOGIA E DESENHO DA PESQUISA**

O trabalho nos estudos sociológicos teve diversas definições e abordagens ao longo dos anos. Horizonte de inúmeras pesquisas da sociologia clássica descreveu processos significativos para compreender a sociedade da era industrial. Durkheim se preocupou com a constituição da sociologia como uma ciência organizada dentro do método científico. Neste sentido explorou o trabalho dentro da concepção de como ele organizou a sociedade dentro da expressão de sua funcionalidade. A divisão social do trabalho é um conceito que até hoje é um elemento ainda apropriado como unidade dos modelos de análise dos estudos contemporâneos. Assim esta perspectiva é um elemento destaque na fundação da sociologia clássica.

Por outro lado, Max Weber se debruçou em explorar a ideia de trabalho dentro da racionalidade do ascetismo protestante. Dentro disso favoreceu o olhar compreensivo sobre os valores e costumes da ética protestante que influenciaram na formação do capitalismo. Essa perspectiva, fundamentada na análise do indivíduo, forneceu um arcabouço teórico-metodológico que influencia até hoje as análises sociológicas sobre o trabalho por proporcionar a discussão sobre a formação dos valores e a racionalidade por trás da ação social.

Outrossim, a análise que a sociologia do trabalho ainda se debruça exaustivamente para entender os modos de funcionamento do capitalismo foi dentro da concepção dos conflitos de classe fundamentadas por Karl Marx. A definição de trabalho abstrato que dá o alicerce para o materialismo histórico dialético explora o metabolismo do homem com a natureza. Desta concepção pode-se interpretar o impacto do mundo material e simbólico na construção subjetiva do ser humano. Com

as mudanças na organização do capitalismo, o debate sobre a definição de trabalho passou a ser modificado para inserir o impacto do desenvolvimento tecnológico nas formas de trabalho que viriam a surgir.

Seguindo a importância basilar da sociologia clássica, mas com a atualização das abordagens contemporâneas, o modelo de análise desta pesquisa está baseado nos processos de flexibilização em relação a organização e configuração do trabalho. Ademais, o modelo de análise foi desenhado com a finalidade de operacionalizar a pesquisa e orientar a análise dos dados empíricos.

### **3.1 Operacionalização conceitual**

O modelo de análise foi realizado com base nos conceitos de flexibilidade na plataforma do trabalho. No primeiro caso foi realizada a síntese do debate sobre a flexibilidade com a colaboração dos teóricos mais relevantes sobre o tema. Para o segundo conceito foi considerado o pensamento que mais se alinhava com o objeto de estudo desta investigação.

#### **3.1.1 Flexibilidade**

A flexibilidade para alguns pode representar a precariedade e muitas vezes esses dois termos são considerados como sinônimos. Por outro lado, a flexibilidade também pode ser considerada como uma necessidade, frente à nova dinâmica de organização do capital.

“A palavra “flexibilidade” entrou na língua inglesa no século quinze. Seu sentido derivou originalmente da simples observação de que, embora a árvore se dobrasse ao vento, seus galhos sempre voltavam à posição normal. “Flexibilidade” designa essa capacidade de ceder e recuperar-se da árvore, o teste e restauração de sua forma. Em termos ideais, o comportamento humano flexível deve ter a mesma força tênsil: ser adaptável a circunstâncias variáveis, mas não quebrado por elas. A sociedade hoje busca meios de destruir os males da rotina com a criação de instituições mais flexíveis. As práticas de flexibilidade, porém, concentram-se mais nas forças que dobram as pessoas.” (SENNET, 1999, p.172)

Designado como período de acumulação flexível (HARVEY, 2008) as instituições capitalistas e a sua organização bem como as relações sociais que ocorrem em seu interior estão cada vez mais dentro da lógica da flexibilidade. As relações sociais e a dinâmica dos grupos que estão no seio da produção capitalista estão cada vez mais movidos conforme as demandas do comportamento das suas

redes internas e externas de competição e cooperação (CASTELLS, 1999). Entretanto as necessidades dessas redes compreende também o afrouxamento dos freios burocráticos da legislação trabalhista o que acaba reforçando a transferência de riscos e custos para o trabalhador (ABÍLIO, 2020) Assim as transformações da organização capitalista impactam diretamente nas relações de trabalho do mundo contemporâneo.

Com a reestruturação produtiva e o desenvolvimento nas tecnologias da informação e comunicação surgiram outras formas de organização das empresas e do trabalho. Com o aumento da velocidade do desenvolvimento de tecnologias e com a globalização surgiu a necessidade de flexibilizar a estrutura capitalista, bem como os mercados e os processos de organização do trabalho. A empresa flexível surgiu em meio a esse contexto. A produção flexível é uma das denominações para o período pós-fordista em que são inseridos processos do toyotismo, principalmente a lógica *just in time*. Esta forma de organização é o centro dos formatos organizacionais que foram surgindo desde então. Dentro disso a organização capitalista ficou configurada em rede de empresas que formam alianças estratégicas bem como redes globais e empresas organizadas dentro dos princípios da horizontalidade nas relações (CASTELLS, 1999).

A empresa flexível é uma das formas de organização institucional oriunda desses processos de flexibilização. Ela articula os procedimentos para que ocorra um sistema flexível tanto em relação à produtividade quanto aos processos e com isso atender as demandas do mercado que são cada vez mais diversificadas, bem como mudanças aceleradas das tecnologias (CASTELLS, 1999). Os estoques aumentaram o seu tempo de giro pelo impacto do sistema *just in time* e da introdução de tecnologias que possibilitaram o aumento da dinâmica produtiva (HARVEY, 2008). Em suma, as mudanças de organização das empresas implicaram na necessidade de mudanças em relação à organização do trabalho.

Outras perspectivas apontam para a emergência a partir dos sistemas flexíveis de mão de obra *just in time* (CASTELLS, 2018). Este tipo de força de trabalho se caracteriza pela jornada de trabalho flexível que não possui regularidade de tempo de trabalho. Abílio (2020) aponta que este é um tipo de trabalhador oriundo do processo de uberização, dinâmica utilizada no trabalho por plataformas digitais. Com isso este tipo de trabalhador fica disponível conforme a demanda de

trabalho. Por exemplo, se uma empresa de e-commerce precisa de um trabalhador para realizar a operação de entrega de produtos ela disponibiliza a tarefa em um aplicativo. Esta tarefa fica disponível para as pessoas cadastradas na plataforma. Quem aceita a tarefa executa a operação e é remunerado pela tarefa executada. É neste sentido que Abílio explora a ideia de trabalhador *just in time*. Essa concepção é um dos movimentos da flexibilidade tanto da jornada do trabalho como em relação ao seu conteúdo.

Do ponto de vista da organização do trabalho a flexibilidade foi uma necessidade do ponto de vista organizacional, em relação ao vínculo com o emprego e as formas de trabalho. Uma das características da flexibilização do trabalho são as transformações na jornada de trabalho. O flexitempo é a definição mais apropriada para esta dinâmica.

As organizações flexíveis hoje estão fazendo experiências com vários horários do chamado “flexitempo”. Em vez de turnos fixos, que não mudam de mês para mês, o dia de trabalho é um mosaico de pessoas trabalhando em horários diferentes, mais individualizados, como no escritório de Jeannette (SENNET, 1999, p.224).

Isso significa que a jornada de trabalho é cada vez menos uma rotina regular de oito horas, cinco dias da semana. Dependendo da ocupação a jornada pode variar conforme as necessidades da empresa como conferências *online* em fuso horário específico com fornecedores de outros países ou o trabalho organizado em relação a prazos de entrega de determinada tarefa ou projeto. Deste modo a relação entre tempo e trabalho passa a ser adaptada conforme as necessidades do capital se configurando num extremo contraste com a rotina regular taylorista.

Outra transformação ocorre em relação à instabilidade do vínculo empregatício. Os contratos de emprego estão cada vez mais diversificados para atender as necessidades das empresas. Contratos cada vez mais flexíveis tornam o vínculo empregatício cada vez mais instável, representando um risco para o trabalhador. Esse aspecto da flexibilidade é derivado da organização capitalista em rede (SENNET, 2015) que torna a mobilidade ocupacional mais fluida. Contudo o movimento em relação a ascensão de carreira ocorre dentro da horizontalidade em que não há ganho de poder dentro da hierarquia das instituições. Plano de carreira e objetivos a longo prazo se tornam um desafio para os trabalhadores que estão

sempre convivendo com a inconstância de renda e o risco constante de cair no grupo dos desempregados.

A flexibilidade também está ligada aos aspectos da regulação do trabalho. Este debate acalorado é onde estão localizados a maior quantidade de estudos do direito do trabalho. O foco do problema está em categorizar o tipo de vínculo empregatício que está sendo utilizado nos sistemas flexíveis de produção. Nos trabalhos mediados por aplicativo muitos deles exigem que o trabalhador tenha o registro do MEI<sup>4</sup> que é um tipo de formalização do trabalho autônomo. Contudo há diversas controvérsias sobre se de fato existe esta forma de vínculo em relação a alguns tipos de trabalhadores. Especificamente o debate jurídico se debruça sobre o caso dos motoristas que prestam serviço a empresa *Uber* e os problemas resultantes do reconhecimento (ou não) do vínculo entre a empresa e seus prestadores de serviço. Conforme (CARELLI e CARELLI, 2020), existe uma zona cinzenta em relação às formas flexíveis de trabalho que surgiram com o advento das tecnologias da informação. Este espaço compreende trabalhadores que circulam em torno da regulamentação e ora estão no seu cerne e ora estão orbitando por meio das formas não regulamentadas de emprego. Em suma, os problemas em relação ao vínculo empregatício reconhecido e dotado de direitos é um dos problemas que surgem como efeito da flexibilização. Os direitos sociais são os elementos que mais são debatidos em torno dessa dinâmica.

Diversos países têm efetuado o debate público sobre o direito do trabalho em torno das formas flexíveis de emprego que surgiram com a emergência das tecnologias da informação. Segundo o colunista Giovanaz (2021) o Reino Unido foi um dos países que reconheceu o vínculo empregatício das empresas aplicativo como “parassubordinação” que seria uma forma intermediária entre um empregado e um trabalhador autônomo enquanto no Japão, cenário em que as jornadas de trabalho podem ultrapassar as quinze horas nem se reflete sobre esta questão. Queiroz e Coutinho (2020) argumentam que a aceleração do desenvolvimento da tecnologia e das estruturas capitalistas proporcionam um verdadeiro desafio para o direito do trabalho. Gaia (2018) analisa que existem princípios do direito do trabalho nas novas formas de relação trabalhistas que devem ser considerados para buscar garantir direitos sociais básicos para os trabalhadores.

---

<sup>4</sup> Micro Empreendedor Individual.

A precariedade, noção exaustivamente debatida pelos sociólogos do trabalho, é o centro da análise sobre as formas flexíveis de trabalho que emergem do desenvolvimento das TIC's. Esta dimensão se aplica adequadamente nos trabalhos que tem como característica básica a execução de tarefas simples que podem facilmente ser automatizadas.

Para Antunes (2020) essa automatização é uma tendência marcada pelo advento das TIC's. Estas formas de trabalho acontecem à margem de direitos sociais mínimos, estabilidade em relação a vínculo ou qualquer garantia de mobilidade econômica em visto que são configuradas dentro do debate da chamada economia de bico (GARCIA-PARPET; BEVILLAQUA, 2020).

Em suma, debatida a ideia de flexibilidade a operacionalização do conceito é organizada a fim de fundamentar a análise dos dados empíricos. Dentro disso foram exploradas quatro dimensões de análise observadas a partir da síntese sobre o conceito chave.

Quadro 1: Articulação entre conceito de flexibilidade e análise empírica

Conceito	Dimensões	Indicadores	Variáveis
Flexibilidade	Tempo	Jornada de trabalho	Dias de trabalho; quantidade de horas trabalhadas; Folgas.
	Vínculo	Estabilidade e instabilidade.	Tempo de emprego; bloqueios; rotatividade; Contrato
	Custos	Gastos com a execução do trabalho.	Média de consumo de combustível; manutenção e troca de óleo.

Fonte: elaboração própria.

### 3.1.2 Plataformização do Trabalho

O trabalho contemporâneo envolve as transformações ocorridas no capitalismo tais como mudança de paradigma produtivo e modificação das relações de trabalho e emprego. Da mesma forma, o impacto das transformações societárias tais como globalização e tecnologias da informação e comunicação trouxeram a emergência de uma outra concepção sobre o trabalho que agora também pode ser definido dentro dos aspectos digitais. A criação de plataformas virtuais foi uma dessas estratégias que impactou tanto os modelos de negócios como a organização do trabalho.

Inserida nessa concepção de capitalismo de plataforma, a noção de plataformização do trabalho é abordada desta maneira:

Essa plataformização do trabalho, então, envolve a dependência que trabalhadores e consumidores passam a ter das plataformas digitais – com suas lógicas algorítmicas, dataficadas e financeirizadas – somada a mudanças que intensificam a flexibilização de relações e contratos de trabalho, bem como ao imperativo de uma racionalidade empreendedora como vias de justificação dos modos de ser e aparecer do capital (GROHMANN, 2020, p. 147).

Esse fenômeno ganhou destaque com o forte desemprego ocasionado pela crise de 2008 (HUWS, 2014; SRNICEK, 2017; WOODCOCK & GRAHAM, 2020). Assim a recorrência pelas plataformas foi um recurso dos desempregados frente a indisponibilidade de trabalho no mercado formal bem como uma alternativa mais imediata à falta de recursos de subsistência. A pandemia do novo coronavírus que teve início no ano de 2020 também favoreceu o uso das plataformas enxutas pelo aumento dos consumidores que buscaram realizar as compras de forma *online* por causa das medidas restritivas de circulação pública o que concomitantemente fez com que a demanda de serviços aumentasse a necessidade de mais trabalhadores para executá-las. Com isso a plataformização do trabalho ganha cada vez mais “colaboradores”<sup>5</sup>. Assim é possível perceber a relação entre o aumento de desemprego e a disseminação dos trabalhos por aplicativo.

No que diz respeito ao conteúdo do trabalho desenvolvido nas plataformas, duas formas são encontradas nas plataformas. A primeira delas são as micro tarefas. A Amazon Mechanical Turk é definida por eles próprios como um mercado que reúne uma multidão de profissionais espalhados pelo globo que estão dispostos a realizar micro tarefas que também são chamadas como “tasks”. Assim a empresa propõe: “MTurk offers a way to effectively manage labor and overhead costs associated with hiring and managing a temporary workforce” (AMAZON, 2022). A lógica da redução de custos, neste caso, é o *slogan* para a venda deste tipo de produto.

Outra proposta é a configurada nas plataformas enxutas denominada como *work on demand* (STEFANO, 2016).

In “work on-demand via apps”, jobs related to traditional working activities such as transport, cleaning and running errands, but also forms of clerical work, are offered and assigned through mobile apps. The businesses running these apps normally intervene in setting

---

<sup>5</sup> Nomenclatura utilizada pelas plataformas enxuta para definir os trabalhadores autônomos cadastrados em seus sistemas.

minimum quality standards of service and in the selection and management of the workforce (STEFANO, 2016, p. 3)

É a descrição do trabalho dos entregadores dos aplicativos de *delivery*, motoristas de aplicativos, diaristas, etc. Todo esse contingente de trabalhadores, historicamente localizados na informalidade estão, cada vez mais, se realocando para estas plataformas. Este é o elemento em comum dentro deste tipo de configuração, são trabalhos de prestação de serviço muitas vezes ligados à esfera doméstica ou ao transporte de objetos e pessoas.

Nas duas formas de configuração é possível observar um intenso processo de automatização das atividades de trabalho bem como as formas de supervisão e controle. Esse aspecto é um dos componentes da quarta Revolução Industrial (FESTI, 2020) que se caracteriza pela inserção das TIC, *big data*, robótica e inteligência artificial. É neste ponto que o encontro entre o trabalho e a tecnologia ocorre de forma intensificada pois estes trabalhos só ocorrem mediante o acesso a *internet* por meio de celulares e computadores.

Além do conteúdo do trabalho, a forma de controle estabelecida nas plataformas, especialmente nas plataformas enxutas, é o gerenciamento realizado por meio de algoritmos. A gestão algorítmica é compreendida como "práticas de supervisão, governança e controle conduzidas por algoritmos em trabalhadores de forma remota[...]" (MÖHLMANN & ZALMANSON 2017 apud GROHMANN 2020, p. 153). As principais características da gestão algorítmica são automação de atividades, rastreamento, gamificação e gerenciamento de dados e metadados para se esquivar da legislação (GROHMANN, 2020). Deste modo, a supervisão dos trabalhadores é realizada de forma automatizada com pouquíssima interferência humana.

Essa concepção de gestão pode ser alinhada com a metáfora do panóptico encontrada nas pesquisas de Woodcock sobre o aplicativo *Deliveroo*<sup>6</sup>. Por meio desta concepção é compreendida a sensação de vigilância que ocorria dentro das fábricas.

O panóptico tinha a intenção de internalizar a função supervisória, já que um prisioneiro individual não poderia saber quando o observador o estaria vigiando, assumindo, portanto, que isso poderia acontecer a qualquer momento (WOODCOCK, JAMIE, 2020, p. 36).

---

<sup>6</sup> Aplicativo de entrega de comida que opera na Inglaterra.

Essa sensação é exportada para a gestão algorítmica, no que o autor define como panóptico algoritmo, que se utiliza da ilusão do controle para estabelecer a supervisão dos trabalhadores. Além disso, com o auxílio da programação e da concentração de dados, o “uso desse monopólio do conhecimento é utilizado para controlar cada passo e processo de execução do trabalho.” (WOODCOCK, 2020, p. 36) Deste modo este tipo de gestão possui uma dupla face: por um lado é vendida a ideia de autonomia e liberdade mas por outro os trabalhadores cadastrados não possuem qualquer conhecimento das diretrizes de operação deste tipo de gestão (GROHMANN, 2020). É neste ponto que a sensação de vigilância ganha força.

Finalmente o último aspecto a ser considerado na plataformização do trabalho é a forma de pagamento. Por mais que alguns aplicativos sugerem o valor da hora trabalhada isso não ocorre no dia a dia dos trabalhadores. O pagamento é realizado por tarefa desempenhada. Isso implica que existe um tempo ocioso em que os trabalhadores ficam à disposição esperando pelo recebimento de demanda de serviço. “O pagamento por peça é uma ferramenta poderosa para os gestores encorajar uma maior produtividade” (WOODCOCK, 2020, p. 37). Essa proposta objetiva que o trabalhador dê valor ao seu trabalho mais do que se fosse pago por hora (WOODCOCK, 2020). Dessa maneira ele internaliza os objetivos do gestor.

Portanto analisando os elementos sobre a categoria de plataformização do trabalho, a operacionalização do conceito é organizada a fim de auxiliar na análise dos aspectos sobre essa especificidade de forma de trabalho que vem emergindo, principalmente nos momentos de crise e desemprego. Com isso foram avaliadas três dimensões de análise.

Quadro 2: Articulação entre conceito de plataformização do trabalho e análise empírica

Conceito	Dimensões	Indicadores	Variáveis
Plataformização do Trabalho	Conteúdo do trabalho	Atividade de Entrega	Relatos sobre a experiência de trabalho com o aplicativo. Descrição das tarefas.
	Rendimentos	Colaborador/trabalhador	Rotas pagas; gorjetas recebidas.
	Controle	Gestão Algorítmica	Mensagens do suporte; notificações e avisos, bonificações.
		Gestão Humana	Mensagens da empresa intermediária (caso exista), documentos.
	Rastreamento	Avaliações recebidas; bloqueios.	

Fonte: elaboração própria.

#### 4 A PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO EM PORTO ALEGRE

Os trabalhos de plataforma ou plataformização do trabalho (GROHMANN, 2020) é o termo que melhor caracteriza este tipo de ocupação, conforme a observação dos dados qualitativos. Além disso, é o conceito chave que auxilia na reflexão sobre como esse tipo de trabalho se formata. Desse modo este fenômeno que também pode ser denominado como *work on demand*, uberização, etc, caracteriza-se como uma forma de trabalho que relaciona a tecnologia com a necessidade de trabalhar. É notável como a plataformização do trabalho foi ganhando cada vez mais força na realidade brasileira. Essas novas configurações de mercado, por um lado, acabam sendo alternativas para solucionar o problema do desemprego, que o Brasil experimentou nos últimos anos. Por outro lado, são efeito da aplicação de ferramentas tecnológicas pelos estabelecimentos comerciais e mercado eletrônico, para tornar mais eficaz a logística de produção e distribuição de mercadorias. Ainda, estão cada vez mais no cotidiano do mercado consumidor, sendo fortemente impulsionadas pelo seu uso indiscriminado pela população.

Novas relações laborais surgem a partir dessa difusão da realidade das plataformas, que também estão condicionadas e relacionadas a fatores como períodos de crise e reestruturação da regulação trabalhista, que surgiram com as mudanças de governo. Com o crescimento das demandas neoliberalistas, o governo FHC foi o que iniciou o processo de flexibilização das leis. No governo Lula surgiram outras maneiras de formalização da força de trabalho garantindo acesso dos

trabalhadores informais a direitos sociais básicos. Essas mudanças ajudaram a contribuir com a possibilidade de outras formas de arranjo de trabalho. Além disso, a pandemia recente do coronavírus resultou numa crise conjuntural na economia e no mercado de trabalho. Índices como a inflação e a taxa de desemprego mostram que as medidas sanitárias, necessárias para a prevenção e combate ao contágio, fizeram emergir questões estruturais da sociedade brasileira, principalmente a problemática da desigualdade social.

Deste modo neste capítulo serão apresentados os resultados das entrevistas realizadas e os principais achados do estudo. Inicialmente serão abordados alguns elementos de contextualização, que enfatizam as relações entre contexto de mudanças na realidade do trabalho diante das novas tecnologias digitais de informação e comunicação e as mudanças políticas e econômicas em parte também circundadas nos últimos anos pela situação de pandemia nas seções 4.1 e 4.2.

Em seguida serão descritos o funcionamento da entrega e o perfil dos entregadores analisados a partir da seção 4.3. A leitura dos dados que compreende as dimensões de análise do conceito de plataformização do trabalho estão situadas a partir da seção 4.4 em diante. Essa verificação considera os aspectos sobre o conteúdo do trabalho, rendimentos e controle da força de trabalho. Foi necessário demonstrar que vários fenômenos são convergentes e apresentam afinidades eletivas que proporcionaram a ampliação e difusão exponencial da plataformização do trabalho dos entregadores em Porto Alegre.

#### **4.1 Mudanças governamentais e legislativas**

Na década de 1990, surgiram políticas liberalizantes em relação aos fluxos financeiros e na diminuição da intervenção estatal na economia. No Brasil o processo de industrialização e urbanização foi marcado pela inserção do modelo de substituição de importação (NETO, 2019). Esse modelo foi colocado a fim de acelerar a transição da economia brasileira baseada na agricultura para a indústria. Entretanto o seu fim foi marcado pela crise internacional gerada pela reestruturação produtiva e a influência do neoliberalismo na América Latina. Dessa maneira o Brasil se inseriu na nova dinâmica econômica internacional que expandiu a distribuição dos fluxos financeiros de mercadorias.

A abertura comercial ocorreu por meio de uma série de privatizações que prometiam aumentar as receitas do país através da entrada de capital estrangeiro.

Em compensação, ocorreu a internacionalização de diversas empresas brasileiras nos governos FHC e Lula. Entre elas Azaléia, Usiminas, Votorantim, Ambev, JBS, Braskem entre outras 35 empresas brasileiras acompanhando o processo de globalização (GOVEIA; OLIVEIRA, 2017). Esse movimento foi responsável pelo início da flexibilização das relações de trabalho com o objetivo de acompanhar a performance internacional.

O governo FHC foi quem iniciou o processo de flexibilização trabalhista com a reforma realizada na década de 1990. A maior mudança ocorreu nos contratos de trabalho que inseriram outras dinâmicas de jornada de trabalho com o contrato de trabalho temporário que ampliou o contrato de prazo determinado. Esse projeto diminuiu os encargos trabalhistas com a diminuição das contribuições para o FGTS<sup>7</sup>.

Os anos 2000 deram início a era Lulista que teve dois mandatos do presidente Luís Inácio Lula da Silva. Uma das principais transformações deste período foi a criação da Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas, também conhecida como SuperSimples, que simplificou a abertura de novas empresas. Inseriram-se nessa lei microempresas com faturamento de até 360 mil reais por ano e empresas de pequeno porte com faturamento de até 4,8 milhões por ano. Desse modo inicia-se um processo de regulação que incentiva a abertura de novos negócios.

Outro ponto relevante foi o processo de formalização de uma grande parcela da população que prestava serviços de maneira autônoma com a criação da lei do microempreendedor individual, mais conhecido como MEI. Esse registro se tornou muito importante para a regulamentação do trabalho informal, definindo como MEI o prestador de serviço que se insira no Simples Nacional e que tivesse receita bruta de até 36 mil reais por ano. Dessa forma esses prestadores de serviços tiveram acesso à contribuição para a Previdência Social possibilitando o amparo do Estado. Conforme dados da Receita Federal em janeiro de 2022 foram registrados 13.260.169 milhões de registros de microempreendedores individuais em todo o Brasil. Em contrapartida, dados da última Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) registraram 36.637.748 milhões de celetistas em 2020. Contudo é preciso observar que a criação da Lei do Microempreendedor Individual forneceu seguridade social de forma insuficiente visto que não é garantia de emprego estável e acesso a

---

<sup>7</sup> Fundo de Garantia do Tempo de Serviço.

todos os direitos trabalhistas como ocorre com os celetistas. Este tipo de política social se destaca como um processo de incentivo ao empreendedorismo realizado de forma precária (PEREIRA, 2012) dado que não ocorre o efetivo exercício de transferência de renda. No caso dos trabalhos mediados por aplicativo é examinado que a maioria das pessoas que utilizam esse recurso não possuem o registro de MEI.

Em 2017, ocorreu a última reforma trabalhista que modificou pontos determinantes no ordenamento do trabalho. Com a promessa de criar novos postos de trabalho e diminuir a burocracia para a contratação da Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017 modificou as relações de negociação da força de trabalho. Além disso, buscou se reformular e intensificar a flexibilização em relação às jornadas de trabalho e remuneração (CARVALHO, 2017). Dessa forma, essa mudança trouxe a redução de tributos sociais relacionados ao trabalho bem como retirou o poder dos trabalhadores de negociar as condições de trabalho tornando formas precárias de trabalho legais.

A ampliação do contrato de trabalho intermitente é uma das transformações na legislação trabalhista mais expressivas da reforma de 2017. Nela se estabelece que:

Art. 443 § 3º Considera-se como intermitente o contrato de trabalho no qual a prestação de serviços, com subordinação, não é contínua, ocorrendo com alternância de períodos de prestação de serviços e de inatividade, determinados em horas, dias ou meses, independentemente do tipo de atividade do empregado e do empregador, exceto para os aeronautas, regidos por legislação própria (Brasil, 2017).

Dessa forma os períodos em que o trabalhador não tiver demandas de trabalho são caracterizados, neste tipo de contrato, como períodos de inatividade. Assim o empregador tem a possibilidade de remunerar o trabalhador apenas nos períodos de atividade ficando ele, como prestador de serviço, com a possibilidade de vender sua força de trabalho para outros empregadores. Esse tipo de contrato foca na flexibilização das leis trabalhistas, pontualmente na organização do tempo de trabalho e na forma como isso é remunerado dando fragmentação no vínculo empregatício utilizando estes dois elementos. Assim, tipos de trabalho considerados “bicos” têm a possibilidade de serem legalizados (CARVALHO, 2017).

Assim, o impacto das mudanças legislativas e tributárias que ocorreram ao longo dos anos favoreceu o surgimento de formas de trabalho alternativas. Este ambiente institucional alimentou o surgimento de novas formas de negócio bem como a organização e regulação dos processos de trabalho e até mesmo o entendimento sobre o seu conteúdo e natureza. Além desses fatores institucionais, elementos externos foram responsáveis pelas transformações recentes no mercado de trabalho. Mais adiante o foco se debruçou no modo como os eventos da pandemia causada pela proliferação do vírus SARS-CoV-2 impactaram no aumento das taxas de desemprego.

#### **4.2 Os efeitos da pandemia do COVID-19 no mercado de trabalho**

O novo tipo de coronavírus SARS-CoV-2 foi identificado pela primeira vez na cidade chinesa de Wuhan, em 2020. Entretanto, em dezembro de 2019 a OMS (Organização Mundial da Saúde) já havia sido notificada pela ocorrência de casos de pneumonia oriundos de uma nova cepa de coronavírus. Em 30 de janeiro de 2020 foi dado o alerta do surto de doenças respiratórias sendo classificado como uma ocorrência a nível internacional de classificação obedecendo ao Regulamento Sanitário Internacional. Por causa das várias ocorrências espalhadas pelo mundo a OMS classificou o surto como uma pandemia pela possibilidade de contágio em todo o mundo.

No Brasil, conforme dados da Fiocruz, em abril de 2020 já haviam 1200 mortes causadas pelo novo coronavírus. Em março começam a ocorrer as primeiras medidas de isolamento social como tentativa de conter a proliferação de novos casos. Em 9 de abril de 2020, o Conselho Nacional de Saúde divulgou recomendações sobre a necessidade de medidas para o enfrentamento da pandemia, salientando a necessidade do isolamento social para conter novos contágios com o objetivo de não sobrecarregar o sistema de saúde.

Com isso foi acertado pela sociedade, mesmo que em meio a muitos questionamentos sobre as questões econômicas do país, realizar o afastamento social que incluiu o fechamento de todas as atividades que não eram consideradas essenciais, o chamado *lockdown*. Dentro disso foi estipulado que o DF, os Estados e os Municípios executarem as medidas de isolamento social tais como horários limitados de funcionamento do comércio e paralisação dos eventos públicos. Os

restaurantes e bares foram fechados tendo suas operações ocorrendo apenas na forma de *delivery*<sup>8</sup>.

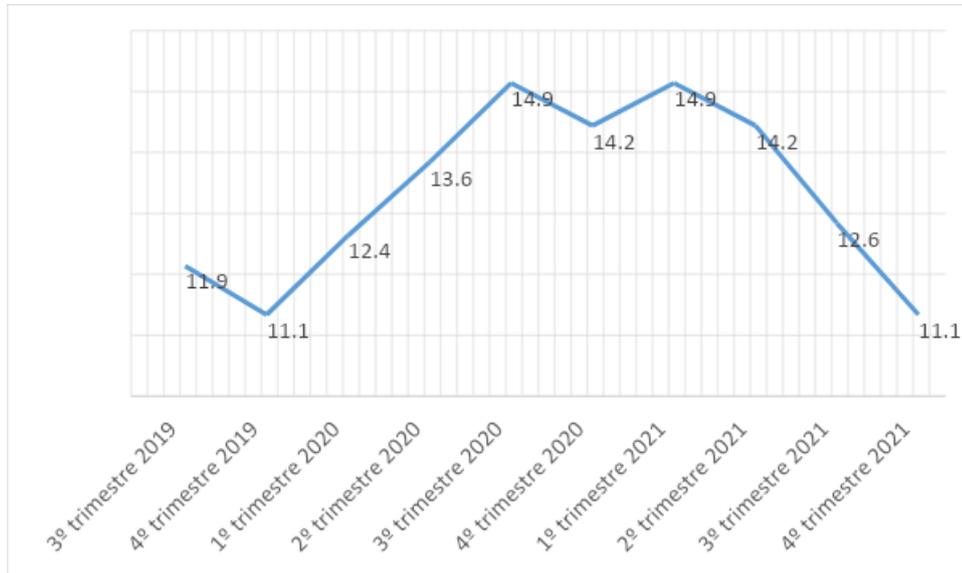
Por efeito das medidas sanitárias, as taxas de desemprego aumentaram significativamente, principalmente nos setores que dependiam do atendimento ao público. No Brasil a taxa de desocupação<sup>9</sup> disparou com o início da pandemia que teve a sua primeira medida de combate a COVID-19 com a portaria 356 de 11 de março de 2020 que estabelece medidas de isolamento para os infectados. Conforme o gráfico 1 é possível verificar que nos momentos que sucederam as medidas de isolamento, a taxa de desocupação inicialmente é de 11,1% que atinge 14,9% no último trimestre de 2020 resultando em um aumento de 3,8%. No município de Porto Alegre, o número de vínculos ativos em 2019 somou 679.506. No período em que começaram as medidas de isolamento social, o número caiu para 651.683, representando uma queda de 27.823 vínculos ativos em 2020.

---

<sup>8</sup> Entrega, envio conforme do dicionário de Cambridge.

<sup>9</sup> População desocupada dividida pela população economicamente ativa multiplicada por 100, conforme a metodologia utilizada pelo IBGE.

Gráfico 1. Taxa de desocupação, na semana de referência, das pessoas de 14 anos ou mais de idade (%), Brasil, 2019, 2020, 2021.



Fonte: PNAD Contínua Trimestral.  
Elaboração: própria. Acesso em 11 de abril de 2022

Outro ponto relevante é o crescimento da informalidade. Segundo estudo do DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos) com base na Pesquisa da PNAD sobre a saúde e o mercado de trabalho no período pandêmico ocorreu um expressivo aumento de 3,5% do número de cadastros realizados nas plataformas de entrega de mercadoria. O *iFood Entregadores*, aplicativo desenvolvido pela empresa *iFood*, recebeu 175 mil novos cadastros em março de 2020 conforme a informação dada à revista Exame pelo vice-presidente financeiro e estratégico da empresa Diego Barreto. Dados da tabela 1 indicam que a maior concentração de entregadores se situa na região sudeste com 47,7% e em contrapartida o centro-oeste é onde possui menos entregadores com 7,90% de um total de 950.024 mil trabalhadores localizados em todo o Brasil.

Tabela 1. Distribuição de entregadores por região geográfica – Brasil, setembro de 2020.

Região	Entregadores	
	n <sup>o</sup>	%
Sudeste	453.200	47,70%
Nordeste	244.865	25,80%
Sul	98.671	10,40%
Norte	78.207	8,20%
Centro-Oeste	75.081	7,90%
<b>Total</b>	<b>950.024</b>	<b>100%</b>

Fonte: IBGE Pnad Covid19. Elaboração: DIEESE

Assim é possível verificar que os empregos mediados por aplicativo tiveram uma maior procura neste período de crise e desemprego. Além disso, o isolamento social e a impossibilidade de consumo atraíram os serviços de entrega a domicílio tanto de alimentos como de outros tipos de produtos e objetos pessoais. Essa foi uma estratégia para evitar o contato com outras pessoas e o acesso a grupos maiores de pessoas, podendo ser uma das medidas adotadas como prevenção do contágio. A seguir será demonstrado como ocorre o serviço de entrega dos aplicativos e o perfil dos entregadores da cidade de Porto Alegre.

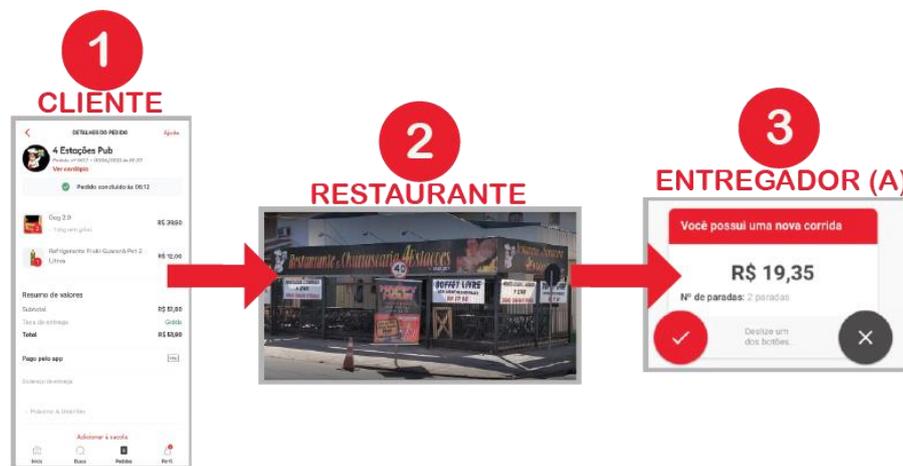
#### 4.3 Os entregadores de entrega de comida e mercadoria

A plataforma é vista e expressada pelas empresas que a construíram como um espaço de mediação e encontro de prestadores de serviço e demandantes. Isto é, para as empresas as plataformas virtuais são como locais virtuais que substituem anúncios de oferta de serviço convencionais. Em relação aos aplicativos de entrega de alimentos que são citados pelos entrevistados nesta pesquisa, o encontro é estabelecido entre entregadores, restaurantes e clientes. Dentro disso existe um fluxo de demanda de serviço que passa por estes três elementos.

Este fluxo ocorre da seguinte forma: (1<sup>o</sup>) o pedido, inicialmente parte do cliente que escolhe dentro de um cardápio virtual em que as opções estão localizadas em diferentes restaurantes, mercados, lojas de conveniência, *pet shops* e farmácias; (2<sup>o</sup>) Após fechado o pedido, a informação é enviada para o restaurante escolhido que também possui o aplicativo instalado no seu sistema. Assim como existe o aplicativo para o cliente, há outro aplicativo direcionado para os restaurantes, com o mesmo sistema, onde eles aceitam e gerenciam pedidos. (3<sup>o</sup>)

Concluído o pedido o restaurante solicita ao entregador que esteja mais próximo do local da coleta. Alguns restaurantes possuem entregadores próprios que são os exclusivos do estabelecimento assim não ocorrendo a necessidade de solicitar na ferramenta. Caso o restaurante não possua entregador próprio, os estabelecimentos podem solicitar a frota de entregadores dos aplicativos; (4°) Finalmente a solicitação de entrega toca no celular dos entregadores, o primeiro que aceitá-la realiza o serviço. Na solicitação é inserido a distância total do deslocamento incluindo o ponto da coleta e da entrega além do valor da corrida. Com isso ainda tem dois botões em que o entregador escolhe em aceitar a corrida ou rejeitá-la.

Figura 1. Fluxograma da dinâmica de pedidos de alimento e mercadoria.



Fonte: Compilação própria, 2022

O perfil dos entregadores que realizam o serviço de entrega de alimentos e mercadorias está disponível nos dados do relatório do DIEESE sobre o trabalho na pandemia. No Brasil 95,7% são homens e 4,3% são mulheres. Majoritariamente possuem idade entre 30 a 49 anos (43%) e ensino médio completo (48,1%) além de sua maioria se autodeclararem da cor negra representando 584.848 de negros e 365.175 de cor branca.

Na cidade de Porto Alegre, os dados qualitativos refletem os dados do restante do país em que dos doze entrevistados apenas duas pessoas eram do sexo feminino. A média de idade foi de 30 anos e a maioria deles (as) possuem ensino médio completo. Todos os entrevistados relatam que o trabalho que realizam com os aplicativos é o seu emprego principal, o que significa que todo o rendimento, ou pelo menos a maior parte dele, é provido deste meio de trabalho.

Quadro 3. Perfil dos entrevistados.

Nº da entrevista	Idade	Sexo	Escolaridade	Emprego anterior	Aplicativos	Modalidade
4	36	Masculino	Ensino Médio Completo	Office boy	iFood	Nuvem
5	32	Feminino	Ensino Médio Incompleto	Promotora de Vendas	iFood	OL
8	30	Masculino	Ensino Médio Completo	Motorista de Caminhão	Uber Eats	Nuvem
10	46	Masculino	Ensino Médio Incompleto	Motofretista	iFood	Nuvem
12	25	Masculino	Ensino Médio Completo	Vendedor	iFood/ Rappi	Nuvem
13	33	Masculino	Ensino Médio Completo	Almoxarife	Uber Eats	Nuvem
14	24	Masculino	Ensino Fundamental Completo	Primeiro Emprego	iFood	OL
15	30	Masculino	Ensino Fundamental Completo	Segurança	iFood	OL
17	31	Masculino	Ensino Superior Incompleto	Atendente	iFood/ Uber Eats	OL/ Nuvem
20	25	Masculino	Ensino Médio Completo	Operador de Caixa	iFood/ Rappi	Nuvem
21	23	Feminino	Ensino Médio Completo	Atendente	Uber Eats	Nuvem
22	23	Masculino	Ensino Médio Completo	Frentista	Uber Eats	Nuvem

Fonte: Elaboração própria

#### 4.3.1 As modalidades de trabalho

Nas plataformas de entregadores de alimento e mercadoria existem dois tipos de organização do trabalho. A modalidade “nuvem” é encontrada no *Uberdrive* e *iFoodentregadores*, que são os aplicativos que foram os mais mencionados pelos entrevistados. Esta forma de cadastro estabelece o vínculo com os entregadores

sem intermediários, isto é, o cadastrado trabalha diretamente para a plataforma. Dessa forma o entregador apenas precisa se direcionar para um local em que tenha um bom número de restaurantes e aguardar para receber os pedidos.

As operadoras de logística (OL) são constituídas por trabalhadores associados que trabalham em parceria com o *iFood*. Essa é a única empresa-aplicativo que trabalha com essa opção. Esses associados se vinculam a plataforma organizando “praças” que são os grupos de entregadores organizados dentro de recortes geográficos da cidade. Assim, cada grupo possui uma localidade de atendimento de pedidos. Os entregadores que trabalham na modalidade OL recebem um número maior de pedidos e quando não há um número suficiente deles, os pedidos restantes são repassados para os entregadores no cadastro da nuvem.

É preciso salientar que no período que foi realizada a coleta de dados dessa pesquisa, o recorte geográfico por praças não ocorria na organização do trabalho das operadoras logísticas. Dito isto, a próxima etapa dessa investigação se debruçou em refletir sobre o conteúdo do trabalho dentro da perspectiva da plataformização.

#### **4.4 O cotidiano do trabalho de entrega**

Enquanto as pessoas param para almoçar ou jantar é nesse horário que os entregadores estão realizando o maior número de suas coletas e entregas. O corre-corre no trânsito, os dias de chuva, frio, todos esses pormenores são parte do cotidiano desses trabalhadores. Por mais que a rotina seja individualizada, não é incomum encontrá-los reunidos próximos a *shoppings* e lugares de concentração de restaurantes à espera de uma oferta de entrega. Em relação ao aspecto sobre o *conteúdo do trabalho*, as plataformas trabalham seguindo a lógica dos algoritmos e datatificação (GROHMANN, 2020) que insere um passo a passo de todas as etapas das atividades de entrega. Na análise desta categoria será considerado a descrição das atividades de entrega conforme os relatos dos entregadores. Além disso, foi examinado nas entrevistas as características que tornam a atividade distinta em relação às atividades laborais que não possuem a interação ativa e dependente de um aplicativo.

Portanto o serviço ofertado nos aplicativos é basicamente constituído de tarefas simples de coleta de mercadorias nos estabelecimentos cadastrados nos

aplicativos e entregues aos seus clientes. Possuem uma mecanicidade no sentido de não serem dotadas de complexidade para a execução. Com isso, são atividades que podem ser facilmente automatizadas pela tecnologia disponível, como o uso da robótica por exemplo. Nisso o entregador que aceita a rota precisa seguir os procedimentos e confirmar cada um deles. Por exemplo, quando chega na coleta tem que apertar o botão “iniciar coleta”, no aplicativo do celular, também denominado pelos entregadores com o termo “cheguei”. Após coletado o pedido o entregador precisa apertar o comando no aplicativo “iniciar entrega” e é neste momento que o cliente que solicitou o pedido recebe a notificação que o entregador já está a caminho com o pedido. Desta forma o cliente tem o controle do tempo de entrega subtraindo o tempo de preparo do pedido (no caso de restaurante).

Desse modo:

Eu logo no aplicativo, eu coloco pra estar disponível, quando toca tu vai lá, recolhe e entrega, basicamente é isso. (Entrevista 12, homem, 25 anos)

Apesar da simplicidade, os entrevistados relatam que traçam estratégias para que o trabalho seja feito com mais eficiência, estratégias que eles elaboram em função da experiência laboral que vão adquirindo com as plataformas. Essa qualidade é mensurada na quantidade de rotas a serem cumpridas e se refletem nos rendimentos dos entregadores. Para estes profissionais “tempo é dinheiro”, isto é, quanto mais rotas cumpridas maior serão os ganhos. Enquanto o entregador está com uma rota em andamento, outros chamados para entrega não estarão disponíveis no mesmo aplicativo. Desse modo os entregadores ligam mais de um aplicativo e esperam pelos chamados. É preciso destacar que as rotas que são realizadas simultaneamente demandam uma estratégia em relação ao deslocamento de cada uma por causa do tempo para cumprir com a coleta e entrega.

Toca aqui, a gente vai até a coleta....é que o Ifood é diferente né, ele te dá tempo pra ti ir até a coleta, digamos se for aqui ta beleza, aí dependendo do horário, ta uma loucura e aí o trânsito e aí tu tem que ir mesmo. Aí tu tem que dar um pau pra chegar lá, em cima do horário senão tu perde, chega lá e ainda perde a banda, gasta gasolina e mais ainda fica bloqueado porque se tu perde a banda pro aplicativo lá aparece que tu pegou e não quis ir, apesar de tu ta lá. (Entrevista 4, homem, 36 anos)

Essa estratégia é utilizada tanto como forma de extrair mais rendimento na escolha dos pedidos como na diminuição dos custos com combustível. Dessa forma aceitar

as corridas não é uma atividade realizada de forma automática e sim racionalmente dentro de um conjunto de critérios e metas que os entregadores estipulam para que o trabalho seja eficiente dentro dos objetivos traçados por cada entregador.

Em síntese foram observados em relação ao conteúdo do trabalho indicado nas atividades de entrega nas plataformas os seguintes elementos:

- Entrada e Saída do espaço virtual/ *Login e Logout*: As ações executadas dentro das plataformas necessitam, primeiramente, da entrada na plataforma, em seu ambiente virtual. Para isso, o cadastro implica na criação de um perfil que fica disponibilizado tanto para o aplicativo quanto para os estabelecimentos comerciais e para os clientes. Desta forma a atuação dos entregadores fica subordinada a comunicação com a *internet* para que as operações sejam executadas no espaço físico. Não há como executar todo o processo do trabalho sem que haja esse “login” na plataforma bem como o trabalho não é encerrado antes que o entregador realize o “logout”.
- Automatização de atividades: Além disso, o trabalho em si é caracterizado pela automatização dos processos laborais. Essa mecanicidade torna o gerenciamento e controle do trabalho facilitado para as empresas-aplicativo já que todas as atividades são realizadas dentro de uma sistemática, isto é, não há como avançar sem que sejam cumpridas todas as etapas do processo de execução do trabalho da entrega.
- Racionalização do trabalho: Por causa dos custos com a execução da entrega serem todos de responsabilidade do entregador(a) eles(as) precisam estabelecer critérios de aceitação. O resultado disso é a elaboração de estratégias para que a relação custo x rendimento seja balanceada a favor do aumento dos ganhos e diminuição dos gastos. Essa medição deve ser feita com muita atenção e agilidade já que as empresa-aplicativo disponibiliza segundos para que seja feita a tomada de decisão entre aceitar ou não uma nova rota.

Dentro disso o que é observado é que em relação a execução das atividades, o controle de todo o processo ocorre dentro de um sistema organizado por algoritmos e alimentado com dados (GROHMANN, 2020) produzidos pelo cliente, estabelecimento e entregador. Dessa forma a tecnologia funciona como uma ferramenta que substitui o uso de um coordenador para orientar o entregador na forma como a entrega deve ser realizada. Os dados produzidos por esses três grupos sociais são extraídos e filtrados para melhorar o desempenho da plataforma e garantir competitividade em relação às outras empresa-aplicativo. (SRNICEK, 2017) Assim o uso da tecnologia é crucial para a redução de custos pois substitui a necessidade de outros trabalhadores para coordenar os entregadores com exceção das operadoras logísticas que trabalham com essa finalidade além do controle da força de trabalho. Além disso, a quantidade de informação produzida pelos usuários das plataformas, tanto os entregadores, quanto os estabelecimentos e os clientes é utilizada como elemento que aperfeiçoa o desempenho dos aplicativos.

Por outro ângulo, é possível examinar a ocorrência da convergência entre realidade virtual e física pois a atividade de entrega não ocorre sem a entrada na rede virtual e depende da comunicação com ela e com os demais grupos sociais envolvidos para que ocorra o cumprimento de todas as etapas do processo de entrega. Desta maneira ocorre a necessidade de uma estrutura tecnológica (WOODCOCK e GRAHAM, 2020) eficiente para que toda a rede seja movimentada na operação. E mais do que isso que essa tecnologia disponível consiga ser em si um recurso cognitivo (LÉVY, 2010) que possa realizar a ligação entre o real e virtual. Além disso, os aspectos da automatização na forma de um “cérebro mecânico” (FESTI, 2020) que orienta e coordena os processos de execução do trabalho são expressamente verificados por meio do uso do aplicativo nos celulares dos entregadores. Com isso, a integração dos sistemas virtuais das tecnologias da informação possibilita maior articulação entre os processos produtivos e de prestação de serviço. (PRAUN e ANTUNES, 2020)

E ainda se verifica a transposição da mentalidade neoliberal (GROHMANN, 2020) na forma como os entregadores precisam racionalizar as tomadas de decisão em relação a gestão dos seus recursos a fim de diminuir custos e garantir maior rendimento nas rotas realizadas. Entretanto, essa racionalidade não retira o poder

de agência (GIDDENS, 2003) desses sujeitos que precisam manipular as regras existentes nessa estrutura social (FLIGSTEIN, 2007) para formar métodos de trabalho eficientes e eficazes. E isso exige esforço intelectual visto que cada entregador tem um tipo específico de recurso e nesse sentido um determinado cálculo que precisa ser realizado para efetuar as tomadas de decisão durante a atividade de entrega.

Assim foi verificado que a atividade de entrega por mais que possua uma simplicidade de execução também precisa ser realizada dentro de uma estratégia para garantir a diminuição das despesas e o aumento dos ganhos. A seguir o exame das formas encontradas de rendimento da força de trabalho dos aplicativos.

#### **4.5 Gestão dos rendimentos, repasses e benefícios**

Esta seção objetiva analisar os *rendimentos dos entregadores* e o modo como eles realizam o gerenciamento dos ganhos a fim de obter eficiência no trabalho de entrega. Além disso foi observado outras formas de repasse dos rendimentos que inclui a existência de intermediários que por meio desse controle estabelecem maneiras de gerenciar os recursos necessários para subsidiar os custos dos entregadores.

Como citado anteriormente, cada entregador tem uma estratégia para a organização financeira dos seus rendimentos. E não apenas isso, mas também critérios para aceitar as corridas que os aplicativos oferecem. Com o objetivo de maximizar os rendimentos e diminuir ao máximo os custos com combustível, antes de aceitar qualquer oferta de entrega primeiramente é analisado o pedido previamente. Isso ocorre com base na média de quilômetros por litro de combustível (que varia de acordo com o modelo do veículo) e a distância até a coleta e entrega. Assim se estipula o valor cobrado por cada quilômetro de distância conforme ilustrado abaixo.

Ahh sim, sim eu faço corrida no mínimo tem que valer tipo 1,50 o km mais ou menos (Entrevista 8, homem, 30 anos).

Esse raciocínio por parte do entregador por aplicativo é realizado, primeiramente, verificando a média que o veículo faz por quilometro rodado. Este cálculo é realizado pelos entregadores como forma de mensurar os custos com combustível. Um dos entrevistados relatou que constatou que o seu gasto com

gasolina dava um total de dezenove centavos por quilometro rodado e que para que as rotas valessem a pena, ele não aceitava nenhuma oferta que ficasse abaixo de um real por quilometro.

Essas banda de cinco, seis real não vale a pena nem fazer. Quanto mais o preço de combustível hoje em dia e dai nos dias de chuva e de alta demanda e já tem que pensar nas bandas de 15 a 20 real para cima porque tu já tá trabalhando numa condição extrema (Entrevista 22, homem, 23 anos).

Além disso, os entregadores se organizam com metas semanais para organizar a quantidade de trabalho necessário para cumprir com seus objetivos. Um dos entrevistados relata que define como diária o valor de cem reais e que não volta para casa sem ter conseguido chegar nesse valor ou próximo a ele. O planejamento do trabalho é uma etapa importante para o bom desempenho dos entregadores que se adequa com a necessidade de vida de cada um.

Muito longe eu não vou, Viamão, Alvorada....Cachoeirinha eu já fui mas não vou muito....depende quanto paga e a quilometragem que tu vai fazer né, basicamente é isso ai cada um tem um plano ali né que segue. Tem gente que faz tudo, pega tudo. Eu sou um que não pega tudo (Entrevista 13, homem, 30 anos).

Dentro desse planejamento os entregadores precisam organizar os seus rendimentos para a previsão de férias, folgas mais prolongadas e uma futura aposentadoria.

Eu guardo, todo o mês eu guardo. Pago meu INPS por fora ainda senão não adianta. Bah tu quer ver eu ficar, um cara ficar brabo é tu ganha imagina 5 mil e tu não guarda mil, não tem como né? Então eu procuro guardar mil reais por mês que dá doze mil no final do ano que é o meu lucro, entendeu? Mas claro, as vezes sobra um pouquinho mais, um pouquinho menos, mas é doze mil que por ano eu sei que eu tenho. Daí eu posso ficar 30 dias, dois meses parado porque geralmente janeiro é fraco, daí eu paro. Esse ano eu ainda não tirei férias porque começou a pandemia, janeiro começou a bombar daí eu vim trabalhando. Emendei e não parei ainda e agora esse ano, depois de março pra cá, começou a diminuir. É que as vezes o pessoal ta sem dinheiro, aquela coisa toda...muitos ficaram desempregados, mas ainda dá pra tirar um dinheirinho (Entrevista 8, homem, 32 anos).

O que se verifica é que nessa forma de trabalho, esvaziada de direitos sociais básicos, os entregadores precisam ter muito controle e planejamento em relação à vida financeira. Caberia avaliar se eles possuem tal habilidade com as finanças pessoais, mas esse não foi objeto do presente estudo. De fato, considerando esse

tipo de trabalho e de relações de trabalho, é necessário planejamento financeiro para os períodos não trabalhados. A gestão de riscos é uma necessidade neste tipo de trabalho por causa da constância de acidentes de trânsito, por exemplo. Quando questionados sobre a ocorrência de acidentes, a resposta foi positiva em todos os entrevistados da pesquisa. Outros riscos de saúde estão dentro das possibilidades de contágio. Em relação à COVID-19 dois dos entrevistados responderam terem adquirido a doença enquanto trabalhavam e que na impossibilidade de ficarem em isolamento social, executaram as suas atividades enquanto estavam contaminados.

Com isso ocorre a necessidade de uma reserva de dinheiro para eventuais contratempos, além de proporcionar o mínimo de estabilidade, por causa das dificuldades financeiras que muitos entregadores possuem. Contudo isso acaba não ocorrendo na maioria dos casos. Alguns deles contam com a ajuda de familiares quando não conseguem exercer as suas atividades.

Graças a deus eu moro com meus pais né porque se eu não tivesse essa ajuda eu estaria... nem imagino onde eu estaria agora.  
(Entrevista 21, mulher, 23 anos).

Por outro lado, a disponibilidade de crédito é outra forma de contornar os infortúnios da vida de entregador. O acesso ao crédito é um dos elementos que garantem a expansão das possibilidades financeiras, bem como melhorias nas condições de vida. Atualmente os principais financiamentos habitacionais subsidiados pelo governo aceitam o trabalhador autônomo ou trabalhador informal. A comprovação de renda exige extrato bancário com movimentação por pelo menos seis meses. Esse é o tempo de emprego necessário para a validação da renda dos trabalhadores. Para as pessoas que são registradas como MEI a caixa disponibiliza linha de crédito com taxa de juros de 1,95% ao mês. O BNDES também disponibiliza crédito desde que seja negociado previamente com um de seus operadores, entretanto só é disponibilizado para a compra de máquinas e equipamentos não se adequando às necessidades dos entregadores.

Em relação aos repasses às plataformas utilizam variadas formas de pagamento dos entregadores. A *Uber Drive* utiliza o aplicativo *Uber Conta*. Em parceria com o banco digital *Digio*, o *Uber* disponibiliza cartões próprios onde é possível realizar o pagamento de boletos, transferências sem taxas adicionais e

rendimento de 100% de CDI (Certificado de Depósito Interbancário) que é um título de curtíssimo prazo emitido pelos bancos.

O *iFood Entregadores* possui duas formas de remuneração dos entregadores. A primeira é de forma direta para os cadastros que trabalham no modo nuvem. Sem intermediários, os depósitos ocorrem nos dados bancários disponibilizados pelo entregador quando realizado o cadastramento na plataforma. Já os entregadores que são vinculados a operadoras de logística o repasse dos pagamentos é realizado por essas instituições conforme o próprio *iFood* informa em seu site. “Todos os valores de rotas e gorjetas são repassados para o OL e este é responsável pelos valores devidos aos seus entregadores” (IFOOD, 2022). Abaixo o entregador descreve a sua experiência de trabalho para uma dessas operadoras logísticas e as orientações que recebia em relação aos pagamentos.

Mostra ali no aplicativo como todos os outros, dos nuvem só que o repasse vem da conta do CNPJ da OL, no caso pra qualquer conta. Eles preferem que nem a D...preferia que todo mundo tivesse conta NEXT que é uma conta gratuita que dá para transferir, ida e volta, o dinheiro sem problema nenhum. (Entrevista 22, homem, 23 anos).

Operando como uma espécie de folha de pagamento, é organizado os ganhos conforme o fechamento de quinzenas. Contudo o *iFood* informa o valor total das rotas realizadas pelo entregador que recebe o mesmo valor informado pela operadora logística caso não haja pedidos de adiantamento, descontos de recursos utilizados e bonificações.

Figura 2. *Print* da operadora logística informando os rendimentos do entregador com descontos.

FECHAMENTO 16 Á 31 DE OUTUBRO								
ENTREGADOR	VALOR IFOOD	ADICIONAIS	TAXAS	VALE	MECANICA CIA	MECANICA SECO	VALE GASOLINA	TOTAL
	R\$ 1.087,67						R\$ 80,00	R\$ 1.007,67

Fonte: Fornecido por um dos entrevistados.

Cada operadora tem um sistema de pagamento e benefícios que são disponibilizados a fim de subsidiar o trabalho da entrega. Convênios com postos de combustível e lojas de peças de veículos, oficinas mecânicas tudo isso são recursos

disponibilizados para que o entregador, na falta de dinheiro, possa estar realizando o adiantamento do repasse.

Não é só o vale gasolina que é descontado na quinzena e o vale mecânica, vamo dizer, tu não tem dinheiro, tu ta lá trabalhando na OL e a tua moto quebra o motor ou fura um pneu, tu vai lá e manda fazer e é descontado na quinzena, pode ser até parcelado em outras, em meses assim junto com a D... mesmo, que era a empresa que eu trabalhava e assim vai (Entrevista 22, homem, 23 anos).

Dessa forma, os entregadores que trabalham vinculados a operadoras logísticas possuem mais recursos disponíveis para a execução das entregas bem como maneiras de subsidiar os custos com as operações. Isso proporciona mais segurança e estabilidade em relação ao trabalho. Por outro lado, exercem controle em relação aos pagamentos já que o recurso é repassado primeiro para elas e depois para os entregadores. Em resumo se verifica dois sistemas de pagamentos nas plataformas de entregadores, conforme o quadro abaixo.

Quadro 4. Organização dos Rendimentos dos Entregadores.

<b>Entregador</b>	<b>Operadora Logística</b>
Definição de critérios para a escolha das rotas	Folha de Pagamento
Metas semanais	Benefícios
Previsão financeira para períodos de inatividade	Bonificações por produtividade

Fonte: Elaboração própria

O que se verifica é que no primeiro caso, o entregador é que se autogestiona em termos de rendimento. Dessa forma, com aspectos do empreendedor, mas sem ser de fato um empreendedor já que ele (a) não possui total autonomia e controle sobre o seu próprio trabalho. Nesse sentido existe uma forte influência da racionalidade neoliberal (GROHMANN, 2020) não apenas do ponto de vista ideológico, mas porque expressa o contexto a que os entregadores estão submetidos. Em contraste, o sistema de pagamento das operadoras logísticas se assemelha muito às formas típicas das empresas tradicionais. O que ocorre é a terceirização do controle da força de trabalho. Essa é uma forte característica das plataformas enxutas que utilizam a hiperterceirização (HUWS, 2014); (SRNICEK, 2017) em todos os processos produtivos como bancos digitais para pagamentos, a exemplo da *Uber*.

Em suma, os rendimentos funcionam como elemento central que orienta a maneira como cada entregador irá desempenhar o seu trabalho. Ainda com isso

temos os rendimentos relacionados com a alta demanda de pedidos além de formas de estímulo para o aumento da produtividade a seguir.

#### 4.5.1 Alta demanda e sistema de bonificação por produtividade

A *Uberdrive* possui um sistema de preços dinâmicos que estabelece o valor das rotas disponibilizadas para os entregadores. Esse sistema funciona da seguinte maneira: quando a demanda de pedidos aumenta muito, mas há poucos entregadores disponíveis, o valor das rotas aumenta para que estimule que mais entregadores estejam na rua a fim de que todos os pedidos sejam atendidos. É adicionado também o que o aplicativo denomina como promoções que são valores adicionais além do preço normal das rotas. Esse sistema existe porque o *Uberdrive* não tem a garantia que haja uma frota de entregadores disponível para atender a toda a demanda de pedidos, ao contrário do que ocorre com o *iFood* e as operadoras de logística. Com isso foi verificado que os dias de chuva e finais de semana são marcados pelo aumento da demanda de pedidos de entrega e consequentemente o valor das rotas fica maior.

Figura 3. Preço dinâmico do aplicativo *UberDrive* indicando alta demanda.



Fonte: Imagem da internet

Conforme a estratégia de trabalho de cada entregador, a dinâmica será determinante para o horário que eles(as) começam o turno. A dinâmica dos preços costuma subir conforme o aumento da demanda. Quando atingem o valor ideal, os

entregadores vão para os pontos, que segundo eles(as) são os com maior concentração de estabelecimentos e restaurantes e dessa forma são as localidades que chegam mais pedidos em seus celulares. Fica evidente aqui que, mesmo com o controle do trabalho pela plataforma, os entregadores elaboram estratégias de ação que mais lhe beneficiam. Por mais que as plataformas possam exercer controle do trabalho do entregador, mesmo assim existe margem para ele fazer algumas escolhas.

Já em relação às operadoras de logística, o sistema é outro. Existem bonificações por produtividade como maneira de estimular o trabalho. Assim é realizado um ranqueamento de entregadores que mais realizam entregas. Os que ficam em primeiro lugar recebem adicionais que podem ser em dinheiro ou em equipamentos.

Toda a quinzena era prêmio mais de 200 real. Era um capacete, um baú de tele, um protetor de carenagem para moto, pneu, relação. Todo mês iam sorteando um bagulho diferente. Daí quem fizesse mais banda na quinzena ganhava o prêmio. E aí nas festas também. Final de ano é coisa boa e tem mais coisa nas comemorações. É pago o primeiro, segundo e terceiro lugar, quarto, quinto. Quem meter mais banda vai ganhando coisa (Entrevista 22, homem, 23 anos).

Esse tipo de organização é uma forma de estimular e classificar os melhores entregadores e garantir recompensas por desempenho. Nas entrevistas não foi possível verificar como as operadoras de logística lucram com a gestão dos entregadores. Mas com a existência desse tipo de método é possível que haja algum ganho em relação a exploração da força de trabalho dos entregadores.

A questão do preço dinâmico é problemática (WOODCOCK e GRAHAM, 2020); em relação a estabilidade financeira dos entregadores. Isso ocorre porque o rendimento ocorre sempre em função da demanda. Isso implica que em períodos de baixa solicitação de pedidos nas plataformas os entregadores correm o risco de não obterem o rendimento necessário para arcar com todos os gastos pessoais.

Neste seguimento o que se percebe é formas tradicionais de pagamento que vem desde a primeira Revolução Industrial. Marx já evidenciava o pagamento por peça como uma mutação do pagamento por tempo de trabalho (COLLI, 2008) que também é um dos princípios da administração científica de Taylor. Contudo o que se examina no trabalho dos entregadores é que o pagamento é realizado por atividade

(FILGUEIRAS e ANTUNES, 2020) já que estão inseridos num sistema de prestação de serviço. Assim como o pagamento por atividade é uma metamorfose do pagamento por peça em que o contexto da demanda é o princípio ordenador do valor monetário.

Por outro enfoque, os entregadores não possuem autonomia para estabelecer o valor do seu trabalho. Isso implica contradição na relação estabelecida com as empresa-aplicativo. De fato, os entregadores não podem ser considerados empreendedores nessa relação justamente por essa ausência de controle sobre o valor da prestação do serviço. Essa variação pode implicar na possibilidade de manuseio da força de trabalho conforme a necessidade da demanda. (ANTUNES; FILGUEIRAS, 2020) E as necessidades dos entregadores? É nesse dilema que se verifica que os entregadores trabalham nas plataformas sem terem o total conhecimento de como irão ser compensados. (WOODCOCK e GRAHAM, 2020) Essa manipulação da força de trabalho também se configura como uma forma de controle de alocação, dentro das conveniências e necessidades das empresa-aplicativo.

Em resumo, o valor das rotas é resultado da demanda de pedidos na cidade. Ainda é incluído no valor um acréscimo como forma de aumentar o número de entregadores disponíveis para conseguir realizar todas as entregas. Ter um bom número de entregadores garante não apenas que todas as entregas sejam realizadas, mas também para que o tempo de espera dos clientes seja o menor possível. Além disso, o estímulo de desempenho que as operadoras logísticas utilizam fomenta a quantidade de entregas bem como impacta na qualidade delas.

#### **4.6 Sistemas de supervisão e de controle**

Nesta seção serão analisados os aspectos sobre o *controle da força de trabalho* dos entregadores. Para isso será observado como a gestão algorítmica (GROHMANN, 2020); (WOODCOCK, 2020) ocorre nas plataformas. Ademais atributos de gamificação são elementos que favorecem o aumento da qualidade do serviço funcionando como um indicador de performance (GROHMANN, 2020). Por fim, é verificado como os aspectos como as normas e termos de uso das plataformas estabelecem a padronização da atividade de entrega e como as avaliações dos realizados pelos clientes impactam no trabalho dos entregadores.

Inicialmente os métodos de controle e ordenamento das empresas-aplicativo ocorrem por meio da interface do aplicativo. Ela se manifesta através de um conjunto de guias e tutoriais que o entregador deve orientar para que ocorra uma padronização de suas atividades. Esse aspecto inclui medidas de prevenção contra a COVID19, aspectos comportamentais de bom relacionamento com estabelecimentos e clientes e de uso do celular. Com isso as atividades são realizadas dentro de um modelo que padroniza o trabalho dos entregadores. Essas normas e regras são necessárias para além de orientar quanto ao uso do aplicativo e a dinâmica das coletas personalizam a forma de atuação de cada plataforma. Os dados qualitativos demonstram que cada aplicativo tem um tipo de método em relação a isso.

Dos aplicativos observados é possível perceber que em relação a gestão dos entregadores o *Uber Drive* possui formas de controle do trabalho que são particulares da empresa. Um dos aspectos verificados é a gamificação (GROHMANN, 2020) do trabalho. Esse tipo de estratégia funciona para que o entregador obtenha recompensas para cada etapa concluída.

A Uber tem várias divisões, tem o Uber Platinum, o Uber ouro, Uber Bronze e o Uber Verde. Tinha, antes né quando era o tempo da Uber Eats. E daí Uber Diamante ou ouro e assim tu ia subindo o nível. E ia somando pontos. Conforme ia fazendo ponto, ia subindo nível, platina e depois diamante. Daí, de diamante em diante, se tu estivesse com mais de 98% das avaliações positivas, tu virava o Uber Eats Pro que era a última patente na Uber. E daí tipo quando chega numa patente dessa toca, toca, pedido até... (Entrevista 22, homem, 23 anos).

Conforme a fala do entrevistado, foi relatado que quanto maior o nível no programa *Uber Pro* mais pedidos é direcionado para ele. Então a adesão ao programa é essencial para o aumento dos rendimentos do entregador. O programa é organizado com seus termos e normas próprias, como um contrato separado. É preciso salientar que é reiterado que a empresa não está disponibilizando serviços de transportes e que esse programa é um serviço oferecido para os “motoristas parceiros”. Este programa é distinto do sistema de preços dinâmicos da plataforma pois enquanto o primeiro é organizado por algoritmos que regulam a oferta e demanda dos pedidos, o segundo é um serviço que a empresa oferece para os entregadores como forma de adquirir vantagens na plataforma.

O Programa oferecerá quatro categorias para os Membros do Programa: Azul, Ouro, Platina e Diamante (cada uma, separadamente, "Categoria"). Ao se classificar em uma determinada Categoria. Você poderá acessar certas vantagens oferecidas por nós ou por terceiros parceiros ("Vantagens"). Cada Categoria sucessiva inclui Vantagens exclusivas, adicionalmente às Vantagens das Categorias anteriores (Termos e Condições do Programa Uber Pro, 2022).

Além disso, outro ponto observado no sistema de controle dos aplicativos é que por mais que se venda a ilusão de que é entregador que se auto gestiona na prática o que ocorre são “bloqueios” quando o entregador não cumpre com algum dos pontos colocados nos guias e tutoriais. Esse ponto foi verificado principalmente quando os entregadores rejeitam uma corrida. Bloqueios temporários ocorrem para que o entregador quando estiver disponível na plataforma busque cumprir com todas as rotas que lhe são ofertadas.

Depende da situação. Se tu toma muito tempo de bloqueio, tu tem que ir pra casa, não vale a pena ficar esperando, normalmente a gente fica com raiva, frustrado né...raramente é por nossa culpa a maioria é por alguma coisa do aplicativo que não atualizou ou algum cliente sacaneou. Pelo menos comigo raramente foi por minha culpa. As vezes não dá tempo de chegar no local e ai fica relativo se é tua culpa ou culpa do aplicativo mas a mão ali não é por culpa da gente (Entrevista 12, homem, 25 anos).

Porém, a obrigatoriedade imposta em aceitar todas as entregas se torna um constante problema para estes trabalhadores por causa dos diferentes critérios e estratégias que os entregadores utilizam para aceitar as corridas. O valor das rotas, em alguns casos, é inferior ao que o entregador espera. Para eles, o valor deve compensar o custo com o trabalho. Esse é o impasse entre o entregador e a empresa-aplicativo. Conforme o andamento das entrevistas se percebeu que é comum tentativas de burlar o sistema do aplicativo. Uma alternativa é desligar o GPS do celular para que o aplicativo não consiga rastrear a localização do entregador e dessa forma a rota é cancelada. O GPS é o principal dispositivo de controle que a plataforma utiliza para rastrear as atividades do entregador. E esse controle é repassado, para elas, para os clientes que possuem acesso ao telefone e a sua localização enquanto aguardam a chegada do pedido.

O panóptico algoritmo (WOODCOCK, JAMIE, 2020) se desloca da interface do *smartphone* para a mentalidade do entregador que circula essa informação entre seus companheiros.

É que a gente tem um tipo de bloqueio né, que tu não fica sabendo, só não toca. Tipo assim, aparece que não ta tocando mesmo, ai ta saindo um monte de motoboy e só tu fica paradinho ali aí tu não sabe. Tu é o último a saber, como se fosse assim (Entrevista 4, homem, 36 anos).

Essa sensação de vigilância retratada se configura nos entregadores como uma forma de conspiração coletiva. Todos eles possuem teorias do porquê que seus aplicativos param de tocar ou do motivo que estão tocando menos do que o habitual. Mas ninguém sabe ao certo o que acontece de fato. Esse tipo de pensamento influencia na tomada de decisão sobre aceitar ou recusar uma corrida. Por causa do medo de ser bloqueado ou ter seu rendimento reduzido, muitos entregadores acabam cedendo à rejeição de corridas e aceitando elas mesmo que o valor não compense o custo com o deslocamento. Esse fato se assemelha às pesquisas de Woodcock com o aplicativo da *Deliveroo*. O algoritmo funciona como se fosse o “chefe” que exerce um sistema de controle, supervisão e ações disciplinares (WOODCOCK, 2020) que se utiliza da falta de transparência em relação a essas medidas de bloqueio.

Em relação a comunicação com as empresa-aplicativo a *Uberdrive* é a única plataforma que disponibiliza estrutura física para o atendimento de seus cadastrados. Possuem estabelecimentos na cidade com funcionários da empresa para a resolução de problemas da plataforma. Contudo o que se observa é que em relação a um diálogo sobre o valor das rotas ou a questionamentos sobre os termos e regras da plataforma não há disponibilidade de comunicação ou negociação sobre isso. A atendimento físico é realizado apenas com o objetivo de resolver problemas de funcionamento do aplicativo.

O suporte disponível nas demais plataformas, em caso de problemas na coleta ou entrega, são resolvidos por meio dos aplicativos em canais de troca de mensagens ou por e-mail. O que é percebido é que ele não auxilia no trabalho dos entregadores na maioria dos casos. Muitas vezes os entregadores acabam se comunicando apenas com uma inteligência artificial que possui limitações em relação à complexidade dos problemas. Quando o atendimento é com um ser humano o falhas de comunicação e agilidade podem dificultar a finalização da entrega.

É um atendimento que demora na verdade, tu tem que aguarda até libera uma mensagem e eles trazerem uma resposta em torno de uns

quinze minutos. E se tu tiver entre uma entrega e outra nesse tempo ai tu já perde de fazer dinheiro né, porque tempo é dinheiro na tele. E aí tu acaba saindo no prejuízo. Eu acredito que deveriam melhorar bastante esse suporte do aplicativo (Entrevista 21, mulher, 23 anos).

Os entregadores que trabalham junto a operadoras de logística, o controle ocorre diretamente com essas empresas. A organização das jornadas de trabalho é feita por elas por meio da construção de escalas de trabalho. Essas escalas são o conjunto de entregadores que realizaram os turnos almoço, café da tarde e janta em um dia. Eles podem ser recrutados para trabalhar em apenas um desses turnos ou em todos.

Até às dez horas (noite) eles largam as escala pronta e ali está o horário que tu vai puxar. Se tu vai puxar as dez e meia, as duas ou se tu vai puxar das duas as cinco, seis que é a hora do turno ou se tu vai logar as seis da janta e até meia noite, ou as sete da janta até uma ou até meia noite. Tem vários turnos (Entrevista 22, homem, 23 anos).

Além das escalas, outra forma de organização das operadoras logísticas é por meio do próprio sistema do *iFood*. Eles possuem a informação da localização do entregador por meio do GPS do seu celular, acesso a rota que estão realizando, as mensagens de comunicação entre cliente e entregador, além do horário que realizou a entrada no aplicativo *iFood Entregadores*.

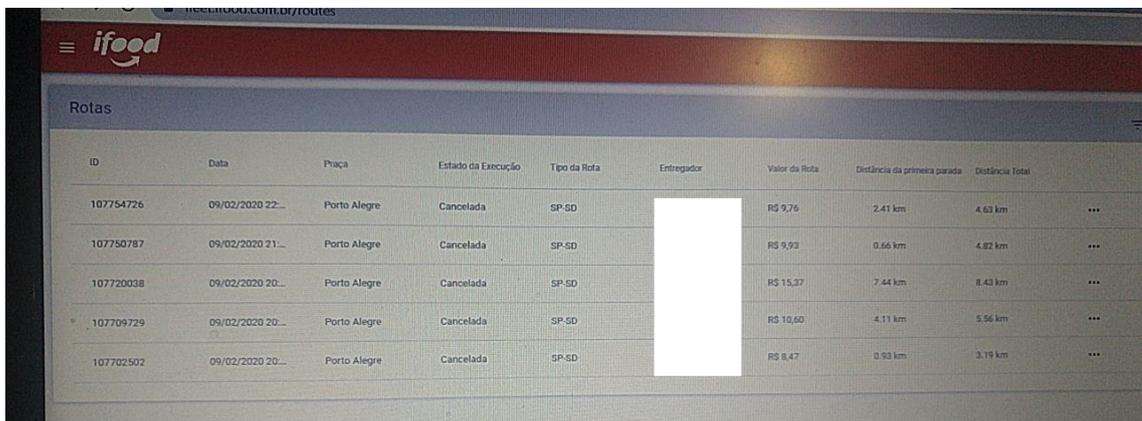
Figura 4. Foto tirada da tela do computador da operadora logística informando a localização do entregador no sistema *iFood*.



Fonte: Fornecido por um dos entrevistados.

Outras informações incluem também o cancelamento de rotas, o que aumenta o controle das operadoras de logística sob o trabalho dos entregadores. Os entregadores são orientados a não rejeitar nenhuma rota que recebam do aplicativo, mesmo que o seu valor seja inferior ao custo de execução. A ocorrência de cancelamento pode acarretar em medidas disciplinares por parte da operadora. Essas medidas podem incluir a não inclusão do entregador nas escalas de trabalho bem como o bloqueio permanente dele da plataforma *iFood Entregadores*.

Figura 5. Foto tirada da tela do computador da operadora logística informando os cancelamentos realizados pelo entregador no sistema *iFood*.



The screenshot shows a web interface for managing routes. At the top, there is a header with the iFood logo and a navigation menu. Below the header, the title 'Rotas' is displayed. The main content is a table with the following columns: ID, Data, Praça, Estado da Execução, Tipo da Rota, Entregador, Valor da Rota, Distância da primeira parada, and Distância Total. The table contains five rows of data, all of which are marked as 'Cancelada' (Canceled). The 'Entregador' column is redacted with a white box.

ID	Data	Praça	Estado da Execução	Tipo da Rota	Entregador	Valor da Rota	Distância da primeira parada	Distância Total
107754726	09/02/2020 22...	Porto Alegre	Cancelada	SP-SD	[Redacted]	R\$ 9,76	2,41 km	4,63 km
107750787	09/02/2020 21...	Porto Alegre	Cancelada	SP-SD	[Redacted]	R\$ 9,93	0,66 km	4,82 km
107720038	09/02/2020 20...	Porto Alegre	Cancelada	SP-SD	[Redacted]	R\$ 15,37	7,44 km	8,43 km
107709729	09/02/2020 20...	Porto Alegre	Cancelada	SP-SD	[Redacted]	R\$ 10,60	4,11 km	5,56 km
107702502	09/02/2020 20...	Porto Alegre	Cancelada	SP-SD	[Redacted]	R\$ 8,47	0,93 km	3,19 km

Fonte: Fornecido por um dos entrevistados.

Mais uma forma de controle utilizada pelas empresa-aplicativo são as avaliações dos clientes. Quando o entregador realiza a entrega no domicílio ou no local indicado pelo cliente, ao final é solicitado para que se faça a avaliação da entrega. É neste momento que podem ocorrer diversas situações.

É, eu cheguei uma vez e tinha que cobrar a mulher com a máquina de cartão né, cheguei pra entregar o lanche pra ela e ela simplesmente pegou olhou pra mim e falou "ta eu não vou pagar até ver que ta tudo ok com o lanche. "E eu olhei e falei: "Isso ai a senhora tem que ver com o restaurante, meu trabalho é só lhe entregar o lanche." Ai depois que ela me pagou o lanche ainda olhou pra mim e falou "se eu for conferir e tiver faltando alguma coisa tu vai devolver meu dinheiro" Ela tava bem fora do controle eu posso dizer. Eu olhei pra ela e falei o seguinte " Olha se faltar alguma coisa a senhora entra em contato com o restaurante porque o meu trabalho é só fazer a entrega". Tem esse tipo de cliente que as vezes tu encontra nas entrega (Entrevista 20, homem, 25 anos).

Conforme descrito pelo entrevistado, situações de preconceito e ofensas são constantes no ambiente de trabalho dos entregadores. Assédio moral é um elemento que faz parte do cotidiano dos entregadores e reforça o sentimento de supervisionamento que o cliente exerce sobre o trabalho do entregador. Nesse sentido, os clientes se sentem livres para, além de avaliar, julgar a qualidade do serviço de entrega e principalmente o entregador. Isso se traduz como uma forma de supervisão baseado nos preconceitos da sociedade. (GROHMANN, 2020)

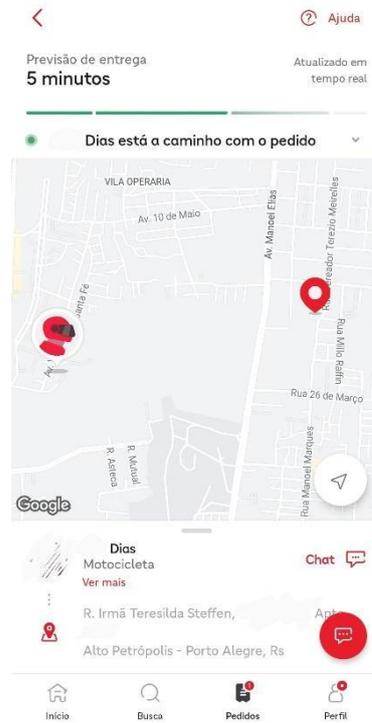
Normalmente o tempo previsto que ta no aplicativo não é o tempo do restaurante. Geralmente demora né e ai sempre acaba caindo pra quem entrega por último que somos nós. Já ouvi xingamentos, já fui maltratada, como também já fui bem tratada, já me deram água, já me deram gorjeta (Entrevista 21, mulher, 23 anos).

Todavia essa análise não se debruçaram sobre essas questões por não ser parte dos objetivos da pesquisa. O que importa aqui é que essas avaliações são determinantes para que o cadastro no aplicativo continue ativo. Em alguns casos, bloqueios permanentes das plataformas são feitos com base nas reclamações e avaliações negativas que os entregadores recebem dos clientes. Dessa forma, eles realizam o papel de *supervisão* do trabalho do entregador para as plataformas.

Já teve cliente que pediu, quando eu trabalhava com uber, e botou que não recebeu (o pedido) e recebeu. Recebeu o pedido e botou que não. Me avaliou mal e botou que faltou. Na real ele não botou que não recebeu, ele me avaliou mal e botou que não recebeu alguma coisa pra mim não receber dinâmica entendeu? Daí ele recebeu o pacote completo com tudo ali (Entrevista 9, homem, 26 anos).

Algumas situações podem ocorrer por problemas técnicos do próprio aplicativo, mas nem sempre os clientes compreendem o funcionamento das plataformas. Os aplicativos não possuem transparência em relação a esses pormenores. Assim os entregadores podem se sentir constrangidos pela monitoração dos clientes. Esse controle também é realizado por meio do acesso dos clientes ao GPS do entregador para saberem o andamento da entrega. Dessa forma é possível entrar em contato por meio de mensagem de texto com o entregador responsável pelo pedido.

Figura 6. Print de tela do celular de um cliente do *iFood*.



Fonte: Compilação própria. 2022

Essa supervisão não ocorre somente com base nas avaliações dos clientes, mas também com os restaurantes. A relação entre estabelecimento e entregador tem pontos positivos e negativos conforme descreve esta entrevistada.

Depende, é muito, depende muito do restaurante. Eu vou botar 50/50. Tem os restaurantes que te acolhem, te dão abrigo em dia de chuva tu pode esperar lá dentro. Já tem uns que não querem nem te ver por perto, só te entregam o pedido e tchau (Entrevista 21, mulher, 23 anos).

Assim se verifica que a supervisão do trabalho dos entregadores está situada em dois pontos do seu trabalho. No primeiro contato com os estabelecimentos e por último com os clientes. O que foi observado é que muitas vezes, problemas que são de responsabilidade dos restaurantes acabam sendo jogados para os entregadores, por serem eles que realizam o contato físico com os clientes. Desta forma os entregadores podem sofrer penalidades que não são da sua própria responsabilidade ficando claro que são eles o elo mais fraco em relação ao cliente e os estabelecimentos. Com isso, são os entregadores que sofrem mais danos e

medidas disciplinares pelas empresas-aplicativo quando ocorrem situações de conflito.

Na análise dos dados foram observados os seguintes aspectos de controle e gerenciamento do trabalho dos entregadores:

Quadro 5. Síntese das características de controle e gerenciamento encontrados no trabalho dos entregadores e nas plataformas.

<b>Aspectos de controle e gerenciamento</b>	<b>Indicadores</b>
Governança	Regras e Diretrizes da comunidade (plataformas)
Gamificação	Programa de pontos e estímulos de aumento e melhoramento da performance
Supervisão	Avaliações recebidas por clientes e estabelecimentos; Acesso ao GPS dos entregadores pelas empresa-aplicativo, Operadoras Logísticas e clientes.

Fonte: Elaboração própria

Conforme o quadro acima se verifica que existe um tipo de governança expressa nas regras e diretrizes impostas pelas empresa-aplicativo que servem como parâmetro para impor medidas disciplinares. A gamificação (GROHMANN, 2020) ocorre como sistema de aperfeiçoamento da performance e aumento da produtividade que ocorre também por meio do sistema de pagamento por peça (WOODCOCK, 2020). Quanto mais rotas que são feitas, maior são os rendimentos dos entregadores e dessa forma eles não irão atrás disso, não considerando o tempo da jornada de trabalho. Por fim, as avaliações recebidas funcionam como uma forma de supervisão da qualidade do trabalho da entrega, muitas vezes carregadas de preconceitos da sociedade. Em suma, todos esses aspectos correspondem a um sistema automatizado de supervisão (WOODCOCK, 2020) e controle da força de trabalho, que é o algoritmo que estabelece as regras de funcionamento bem como normatização de todos os processos de execução do trabalho de entrega.

Em relação às operadoras logísticas a lógica é relativamente diferente do sistema de controle da força de trabalho. Ocorre uma mesclagem com os recursos da gestão algorítmica por meio do uso do sistema da empresa-aplicativo com o acesso aos GPS e dados do andamento do trabalho dos entregadores e os recursos tradicionais tais como de supervisão e coordenação de pessoal usados pelas figuras

dos coordenadores e responsáveis da empresa. Nesse sentido a empresa-aplicativos terceirizam o setor de recursos humanos o que pode ser utilizado por elas como forma de se esquivar das obrigações trabalhistas. Dessa forma, as plataformas enxutas reduzem ao máximo os custos de operação por meio da terceirização de todos os componentes funcionais da plataforma.

Portanto o objetivo desta parte da análise foi compreender as características que da plataformização do trabalho dos entregadores de Porto Alegre. Foram observados que existem formas já existentes de configuração do trabalho como individualização das atividades e o pagamento por peça elementos existentes desde a gerência científica de Taylor, este último sendo modificado para o contexto do setor de serviços com o pagamento direcionado para cada atividade/ projeto concluído. A automatização das atividades de entrega e também de controle da força de trabalho com caracteres próprios da Indústria 4.0 (ANTUNES, 2020) com os seus processos organizados dentro de um sistema de controlado e coordenado por algoritmos. Dessa forma são elementos antigos orientados dentro de um sistema tecnológico diferente que permite a alocação da força de trabalho. Além disso, a alimentação por meio dos dados produzidos pelos entregadores, estabelecimentos e usuários das plataformas aperfeiçoa a qualidade e funcionalidade do sistema, sendo ele adaptável para diferentes contextos culturais e sociais. Na próxima seção a investigação será debruçada no exame das particularidades da flexibilidade na configuração do trabalho nas plataformas.

## **5 ASPECTOS DA FLEXIBILIDADE NOS ENTREGADORES POR APLICATIVO**

A flexibilidade das relações de trabalho é um aspecto que acompanha o surgimento de novas formas de trabalho bem como a organização social dos trabalhadores. Essa flexibilização permitiu que a regularidade do tempo de trabalho se adequasse às necessidades da organização capitalista. Além disso, o trabalho sofreu transformações em relação à venda da sua força, o que permitiu o surgimento de outras maneiras de se vincular com as empresas e instituições. Por fim, com o objetivo de diminuir cada vez mais os custos de operação e produção, o discurso da autogestão e empreendedorismo se tornou conveniente para que empresas transferissem seus gastos para agentes externos. Dessa forma se verifica que

ocorrem diferentes possibilidades de flexibilidade no trabalho e emprego contemporâneo.

Identificada as características marcantes do trabalho executado pelos entregadores nas plataformas o questionamento que emerge é como a flexibilidade pode ser observada nessa dinâmica social? O que salta os olhos, em um primeiro momento, é que todo o processo de trabalho dos entregadores é baseado no uso da agilidade, rapidez e dinamismo para movimentar toda uma cadeia de produção e entrega dos alimentos e mercadorias de forma com que tudo seja coordenado dentro da sistemática da plataforma. Com isso o que se verifica é que o emprego da tecnologia, o aplicativo, é essencial e central para que todas as ações sejam executadas dentro do controle de espera da entrega do produto para o cliente.

Ademais, o trabalho de entrega se encaixa dentro dos dois principais pontos que a reforma trabalhista se pontuou: as jornadas de trabalho e a remuneração. Contudo esses dois elementos não são oriundos apenas da reforma trabalhista de 2017, mas sim são aspectos da flexibilidade que já ocorriam em outros arranjos de trabalho e que com as mudanças legislativas passam a ser expandidos.

A relação desses trabalhadores com a demanda de serviço, de pedidos, de solicitação dos clientes é outro ponto central que regula as ações tanto do aplicativo como a organização da frota de entregadores necessária para cumprir com toda a demanda da cidade. Nesse sentido foi observado que o trabalho sob demanda (ABÍLIO, 2021) ocorre de duas principais formas: Temporalmente, porque os entregadores escolhem o horário da jornada de trabalho em função dos turnos com maior demanda de pedidos e espacialmente porque a posição geográfica deles também é escolhida com base nas localidades que possuem maior concentração de pedidos recebidos.

Outro aspecto examinado é a flexibilidade do vínculo pautado na informalidade. Os entregadores trabalham à margem das leis trabalhistas. Além disso, a instabilidade do relacionamento deles com as plataformas faz com que estejam à mercê das normas impostas pelas empresa-aplicativo. Por este lado, a inexistência de garantias em relação a direitos sociais básicos faz com que os entregadores precisem buscar estratégias para contornar os riscos e custos, além de garantir a sobrevivência. Dessa forma os recursos econômicos para melhorias das condições

de vida se tornam escassos à medida que a ocorrência do reconhecimento do trabalho por aplicativo como um tipo de rendimento nem sempre é válida para acesso a crédito, investimento e financiamento.

Deste modo este capítulo busca examinar as formas flexíveis de organização do tempo e espaço desses grupos. O que se verificou é que o entregador de aplicativo é um trabalhador que trabalha perfeitamente acompanhando a demanda de serviço e que o relacionamento deles com o tempo de trabalho e espaço está diretamente orientado dentro desta perspectiva. Ademais foi realizado o exame da relação de vínculo com as empresa-aplicativo que observou que o seu funcionamento acontece de maneira descontínua e transitória de tal modo que pode acabar a qualquer momento. Isso caracteriza a insegurança dos entregadores em relação à plataforma, na ausência de direitos e estabilidade. Por outro lado, foi observado que esse tipo de trabalho muitas vezes funciona como uma solução temporária para períodos de desemprego diagnosticando uma problemática nos mercados de trabalho formais.

### **5.1 O tempo a serviço da demanda de pedidos**

A jornada de trabalho dos entregadores por aplicativo pode ser bem variada, conforme a plataforma que eles se associam e os modos de vida destes sujeitos. A flexibilidade temporal acontece nesta variabilidade da organização do tempo de trabalho. A utilização da plataforma como emprego principal ou renda extra também impacta na regularidade e organização da jornada de trabalho. Isso orienta a quantidade de tempo investido na execução do trabalho nas plataformas. As empresas-aplicativos disponibilizam dois modos de organização da jornada de trabalho que, como já citado, ainda pode incluir intermediadores entre elas e os entregadores. Essa disponibilidade de organização do tempo se alinha tanto com as necessidades do aplicativo quanto dos entregadores.

Nesta seção será abordado como o *tempo* foi organizado conforme a demanda de solicitação de serviços. Dentro disso se examina que a organização da jornada de trabalho e dos períodos de folga são pensados conforme essa disposição. Como já foi abordado anteriormente, mas que neste ponto o recorte é em função da organização do tempo, o trabalho dos entregadores ocorre de duas principais maneiras: com a organização da jornada de trabalho sendo feita pelo próprio entregador ou sendo administrada por empresas intermediárias que

elaboram escalas de trabalho. Mesmo com as escalas se caracterizando como um modelo mais rígido, ainda assim o entregador tem um mínimo grau de escolha em relação ao cumprimento do dia de trabalho ou não.

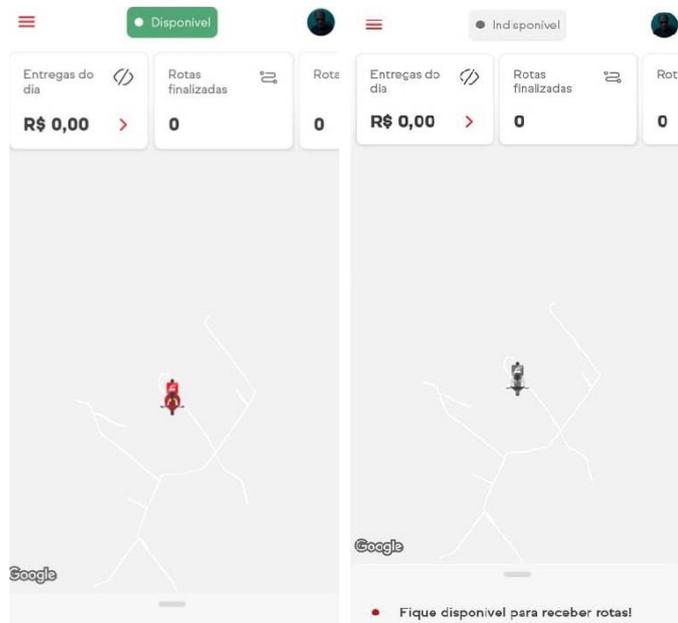
### 5.1.1 Turnos e escalas de trabalho

A organização da jornada de trabalho é distribuída em turnos e escalas de trabalho. Isso ocorre porque os entregadores precisam responder a demanda de pedidos para que exista a garantia de uma frota de trabalhadores disponível para a execução da tarefa. Eles descrevem essa disposição ou ausência dela com termos que se referem a estar ativo na rede virtual, estar *logado* ou *offline*.

Geralmente eu puxava almoço, janta só daí eu saía pra rua. Logava os três aplicativos que eu trabalhava 99, UberEats e a iFood. Logava os três e esperava. (Entrevista 22, homem, 23 anos)

Conforme a fala do entrevistado é possível verificar essas atividades na imagem abaixo do seu aplicativo. Existem funcionalidades que indicam a entrada e saída do sistema da plataforma, como já mencionado na análise sobre o cotidiano dos entregadores.

Figura 7. *Print* de tela do aplicativo *Ifood* Entregadores.



Fonte: *Print* de tela do aplicativo de um dos entrevistados.

Esses termos utilizados por eles são importantes de observar porque trazem à tona o modo como a vida virtual nas plataformas se conecta com a vida social. Assim, a realidade virtual das plataformas, suas relações e dispositivos técnicos de entrada e saída são trazidos à realidade como parte ordenadora da vida laboral dos entregadores. Estar logado é precisamente o ponto inicial do trabalho que, diferentemente de formas convencionais, organizado pelo tempo, neste caso é organizado pela entrada na plataforma. Dessa maneira é observado que o aplicativo funciona como um meio para que se “entre” no trabalho, elemento que define o iniciar e finalizar da jornada. Funciona como um registro de ponto se for realizar um paralelo com os sistemas de controle de jornada dos trabalhos formais.

Em relação a organização do tempo de trabalho dos entregadores, esta possui uma regularidade que se adequa em forma de turnos de maior demanda de pedidos de entrega. Conforme a leitura dos dados foram observados três principais turnos: almoço, café da tarde e jantar. Como a solicitação de pedidos de entrega de alimentos ocorre num volume muito maior, não foram observados períodos de alta demanda para entrega de outros tipos de mercadoria.

É o horário que eu tenho na rua foi o horário que eu escolhi, que é o que mais rende o serviço e os horários de pico, que é o do almoço e o da janta, café é aquela, tu faz até banda tendo no café da tarde coisas mas e paradeira né. É mais tranquilo, mas tem banda se o cara tem uma conta boa, vai tocar. (Entrevista 22, homem, 23 anos)

A demanda, neste caso, é o principal elemento que orienta o tempo do trabalho nestas plataformas. Por ser muito variável e imprecisa faz com que cada vez mais os entregadores tenham que estar disponíveis à espera dos pedidos. Na jornada de trabalho pode ocorrer longos períodos de inatividade que não são compensados financeiramente. Assim ocorre a instabilidade de rendimentos bem como o aumento de tempo de trabalho não remunerado. Cabe a cada entregador optar pelos horários mais rentáveis e com menor custo.

Às vezes eu folgo um dia, as vezes eu folgo dois dias, depende da dinâmica, se a dinâmica ta baixa ou ta alta. Que eu vejo ali que vai dar bastante entrega e que eu vejo que não dá. Geralmente na quarta feira eu não venho trabalhar. (Entrevista 8, homem, 30 anos)

Essa organização da jornada de trabalho é constantemente questionada pelos entregadores. Por mais que as empresa-aplicativo comuniquem uma forma de

trabalho autônomo, em que o gerenciamento do horário é realizado totalmente na responsabilidade do entregador, isso na prática não é percebido por eles.

É ilusão isso aí, é ilusão de escolher o horário, tá aqui vou te dizer uma coisa os OL tem horário pra trabalhar e são autônomos né, a gente, os nuvem a gente também tem horário pra trabalhar, porque se tu não sair nos horário das tele já não toca pra nós, tu já faz uma tele no dia, tanto na uber quanto no ifood. (Entrevista 4, homem, 36 anos)

Essa observação que o entregador realizou é uma constatação precisa sobre o funcionamento da sua jornada de trabalho. Os turnos de alta demanda de pedidos são os horários que fazem mais sentido estar disponível para trabalhar. Fora desses turnos, o entregador fica condicionado a esperar por longos períodos de inatividade e isso traz problemas para os entregadores porque muitos deles moram longe do centro da cidade. Dessa forma eles têm gastos de deslocamento que não são compensados pelas plataformas.

Assim o tempo de trabalho é pensado conforme os períodos de maiores ganhos que compensam o gasto com a execução do trabalho. Dentro disso são pensados os melhores dias da semana também para a ocorrência das folgas. As férias também são organizadas dentro dos períodos de menor atividade nos aplicativos.

### **5.1.2 Folgas e férias**

Em relação a administração das folgas foi observado uma grande irregularidade e na maioria das vezes a sua ausência. As jornadas de trabalho são organizadas de maneira a terem no mínimo seis dias trabalhados e um dia de descanso (quando ocorre). Os entrevistados relataram dificuldade em relação às folgas por causa da perda do rendimento diário. Existe de fato essa fixação no “ganhar dinheiro”, que é colocada por eles acima da necessidade de descanso ou de ter algum lazer. Quando ocorre a folga, que é auto gerenciada pelos próprios entregadores, a opção sempre é adequada em relação aos dias de menor demanda de serviço.

Se eu quiser ficar em casa agora eu fico em casa né, só que também não ganho. É tudo um negócio programado né. Se eu acho que eu posso folgar aí eu fico em casa, se eu acho que eu preciso trabalhar daí eu vou trabalhar. (Entrevista 13, homem, 33 anos)

Em relação aos entregadores que realizam escalas, a realização das folgas se torna ainda mais dificultada. Mas o diferencial é que ocorre coerção por parte das operadoras de logística, que necessitam ter um bom número de entregadores cumprindo com as entregas dos turnos.

Eles ficavam sempre pressionando, o cara quer folgar, eles querem pressionar, não querem que o cara tire. E se o cara pega folgar muitos dias, já pegam a dizer "Ah, se tu vai folgar muitos dias eu já não vou te botar tal dia. Tu vai ficar sem rodar já." E eles pegam, dá uns castigos assim pro o cara. (Entrevista 22, homem, 23 anos)

Conforme observado pelo entregador, medidas disciplinares são resultado da solicitação de períodos longos de descanso, mesmo que esses intervalos não sejam compensados financeiramente pelo aplicativo e pela operadora logística. A caracterização de trabalho autônomo perde totalmente o seu sentido. A subordinação ao cumprimento de carga horária, muitas vezes acima do permitido pelas leis trabalhistas, faz com que o entregador se submeta a longas jornadas sem o direito de remuneração além da ausência de direitos sociais básicos. O acesso aos direitos trabalhistas garantiria para estes trabalhadores a remuneração dos períodos de inatividade bem como o acesso a períodos de descanso. Contudo, os entregadores não percebem que a formalização do contrato de trabalho incide em recolhimentos, o que também vai lhes gerar redução de remuneração líquida. O que se constata é que os entregadores não realizam esses períodos pela falta de remuneração implicando numa carga excessiva de trabalho.

Em síntese o que se examina de forma geral na jornada de trabalho é que ela ocorre de forma individualizada e variada (SENNETT, 1999) orientadas para ocorrer nos períodos de maior demanda. Com isso ela se desenvolve de duas principais formas: concentradas nos turnos que as pessoas normalmente se alimentam como o almoço, no café da tarde e na janta<sup>10</sup>. Desta forma se tem uma força de trabalho permanentemente disponível (ABÍLIO, 2020) nesses horários pois os entregadores saem de casa e ficam esperando, com horário de entrada e saída delimitados. A segunda forma são as escalas que diminuem consideravelmente a flexibilidade temporal pois uma vez que se entra na escala do dia não é possível sair sem acarretar em medidas disciplinares da operadora logística. Assim é possível

---

<sup>10</sup> Existem outras opções de turnos, mas os entregadores entrevistados responderam que a sua jornada ocorre, pontualmente, nesses três turnos descritos.

perceber que ocorre uma diferença contrastante na flexibilidade das jornadas de trabalho dos entregadores do modo nuvem e dos vinculados a operadoras logísticas. Os últimos não possuem o uso da autogerencia subordinada (ABÍLIO, 2020) pois o gerenciamento e supervisão são terceirizados pela empresa-aplicativo para outra empresa. Desta forma se estabelece uma rede de subcontratadas (PRAUN e ANTUNES, 2020) visto que existem diversas operadoras de logística na cidade de Porto Alegre. Com isso as empresa-aplicativo se articulam com empresas terceirizadas (ABÍLIO, 2020) agindo uma em conjunto com a outra para conseguir cobrir toda a demanda.

Outro ponto é que a força de trabalho dos entregadores pode ser utilizada em um dado momento e dispensada a qualquer momento, tornando-os disponíveis de forma *just in time* (STEFANO, 2016). Dessa maneira os aspectos do Toyotismo são utilizados dentro de uma outra forma de configuração do trabalho. Sob um ponto de vista a incerteza e instabilidade econômica justifica até certo ponto esse tipo de utilização da força de trabalho, mas sob outro ângulo os entregadores estão localizados dentro de uma formatação altamente instável. É neste ponto que impossibilita o planejamento de férias e folgas pois nunca se tem certeza se no momento que estiverem realizando isso não estarão perdendo o período de forte demanda (e ganhos). Dessa forma os entregadores ficam presos às suas jornadas de trabalho para não perderem a “oportunidade”. Ademais, o que se constata é que os períodos de descanso nem sempre ocorrem também por causa da falta de remuneração do tempo de inatividade. O que acaba ocorrendo é o excesso de jornada de trabalho que também foi verificado nas pesquisas de Abílio com os entregadores de São Paulo. Na próxima seção será abordado como o espaço influencia nas escolhas dos entregadores.

## **5.2 Alta demanda na cidade: Os espaços de concentração de solicitação de pedidos de serviço**

Todo mundo já deve ter reparado em algum grupo de entregadores concentrado próximo a *shoppings* ou em locais com forte movimento de comércio e restaurantes. Isso não ocorre ao acaso. Esses locais são os pontos de maior concentração de solicitação de pedidos. Nos aplicativos essa dimensão espacial acontece de variadas formas. Assim, estar bem posicionado impacta diretamente nos ganhos dos entregadores e funciona como parte da estratégia utilizada por eles

para garantir maiores rendimentos. Desta forma nesta divisão será examinado como o posicionamento geográfico dos entregadores é feito por meio da indicação das localidades com maior demanda de pedidos. Além disso, se buscou verificar o percurso e a quantidade de quilômetros que um entregador pode realizar em um dia de trabalho.

Nos entregadores que trabalham com operadoras de logística o recorte espacial ocorre de forma prévia, com a localização do que eles chamam de “sub-praças”. Esses são os pontos em que cada grupo de entregadores fica responsável dentro de um perímetro em que o aplicativo só enviará solicitação de entrega dentro dessa localidade. É o território que eles irão cobrir para que todas as solicitações do *iFood Entregadores* sejam atendidas e igualmente distribuídas a fim de mais eficiência na coordenação da frota de entregadores.

Não, naquele tempo, era área de zona livre, era a região Porto Alegre toda e naquela época não pegava nem Viamão, nem Alvorada, nem nada. E agora já tem como é que eu vou falar, as escalas estão por bairro, agora por região. No caso, eu não lembro como é que é o nome que eles falam.... Mas agora eles estão botando tipo bota uma galera pro Moinhos de Vento, botam a galera na Boa Vista, outra galera na Bela Vista eles vão repartindo por zonas assim e assim agora os OL é assim agora, mas eu não trabalhei nesse regime (Entrevista 22, homem, 23 anos).

Entretanto quando esta pesquisa se iniciou essa ainda não era a organização espacial dos OL's<sup>11</sup> então não foram observados maiores detalhes sobre este tipo de organização. Conforme citado acima, a localização dos OL 's era junto com os cadastrados no modo nuvem. É o que é apontado pelo entregador da fala acima em que ele denomina como zona livre. Assim se verificou que a sua posição era pensada também conforme as localidades de maior concentração de restaurantes e estabelecimentos comerciais, isto é, a mesma estratégia de posicionamento dos entregadores da nuvem eram utilizados pelos entregadores OL's, o que permitia para eles a escolha da região mais adequada conforme o seu deslocamento.

Com os entregadores que trabalham no modo nuvem não há delimitação de território ficando para eles(as) a escolha do local mais adequado. No *Uber Drive*, essa organização ocorre com a indicação no mapa do aplicativo. Como já citado, os

---

<sup>11</sup> Entregadores que trabalham no modo Operador Logístico

preços das rotas nessas localidades acompanham a dinâmica que se relaciona com a maior demanda de determinadas regiões.

Figura 8. Mapa do aplicativo *UberDrive* indicando alta demanda e preços dinâmicos.



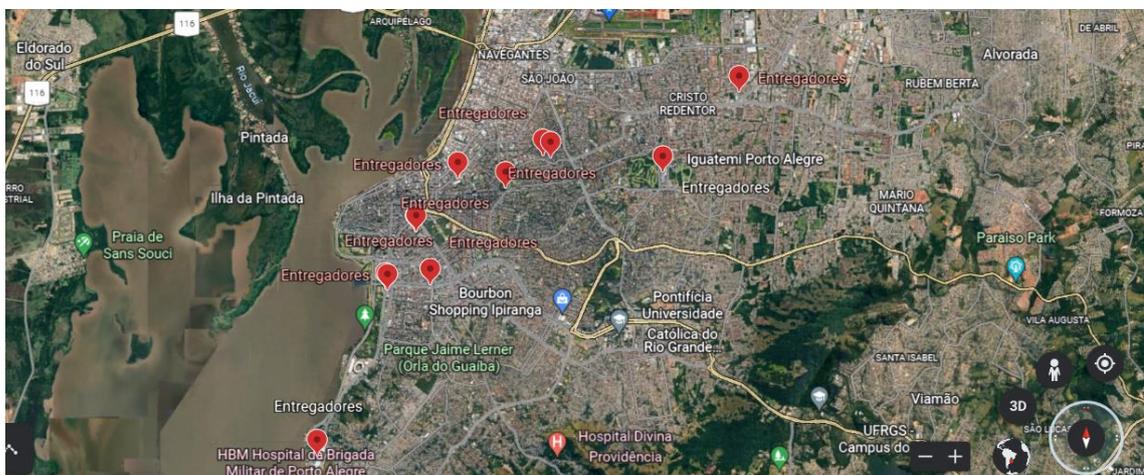
Fonte: *Print* de tela do aplicativo de um dos entrevistados.

Conforme a imagem acima, os locais em que há uma nuvem vermelha indicam onde está ocorrendo a maior demanda de solicitações de pedidos de entrega. Dessa maneira o entregador antes de sair de casa verifica qual a região onde está ocorrendo a alta demanda e fica posicionado neste ponto do mapa do aplicativo para que seja enviada a solicitação de nova rota em seu aplicativo. Além disso, são enviados avisos indicando que está ocorrendo alta demanda. Se a frota de entregadores logados nas plataformas for inferior ao volume de solicitações as empresa-aplicativo aumentam o valor das entregas para que haja mais entregadores disponíveis. Esse tipo de prática é essencial no caso do *Uber* porque eles não trabalham com empresas intermediárias que já organizam previamente a escala dos entregadores. Por causa da incerteza a única opção que esta empresa-aplicativo

tem é de enviar avisos e ir aumentando o valor das entregas até que o número de entregadores esteja equilibrado com a demanda de solicitações de entrega.

Na próxima imagem é possível observar as posições geográficas que os entregadores do município de Porto Alegre se concentram para esperar a chegada de solicitação de pedidos de entrega. Estas localidades foram descritas por alguns deles nas entrevistas conforme o andamento do trabalho de campo e também foram observadas durante a coleta de dados na cidade.

Figura 9. Mapa com os pontos de concentração de entregadores. Porto Alegre. 2021



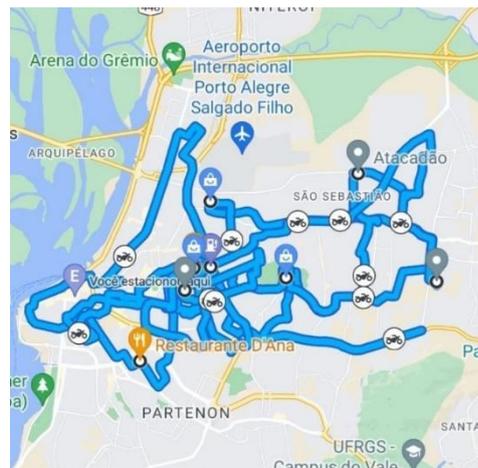
Fonte: Google Earth. Elaboração própria.

Conforme a imagem é possível verificar que o posicionamento deles ocorre majoritariamente no centro da cidade de Porto Alegre. Isso ocorre porque é onde há a maior concentração de estabelecimentos comerciais e restaurantes. Também foi verificado nos relatos que os clientes são, em sua maioria, moradores dessas localidades. Não foi analisada a causa dessa distribuição, mas o que se sabe em relação ao funcionamento dos aplicativos de entrega de alimentos é que as opções do cardápio virtual são feitas pelos restaurantes mais próximos dos clientes para que a taxa de entrega não fique um preço superior ao do pedido.

Outro elemento destacado é a trajetória que o entregador percorre na sua jornada de trabalho. A média de quilômetros percorridos durante um dia de trabalho, em dois turnos sendo eles, almoço e janta com duração total de dez horas é de 150 quilômetros. Conforme a imagem abaixo é possível verificar o deslocamento do entregador pela cidade, durante a execução das entregas. Esse percurso é

composto pela ida até a coleta do pedido (estabelecimento) e até o local de entrega do pedido (cliente). As empresa-aplicativo não remuneram pelo deslocamento do entregador até o local de coleta apenas deste ponto até a entrega.

Figura 10. Mapa com a trajetória do entregador durante dez horas de trabalho. Porto Alegre. 2021



Fonte: registro capturado do GPS da conta google do entrevistado

Neste deslocamento, foram percorridos 145 quilômetros, com o primeiro ponto no bairro Boa Vista e se encerrando no bairro Partenon, de Porto Alegre, local que, segundo o entregador, é caminho para seu local de moradia. A duração total do período em que o entregador estava dirigindo foi de cinco horas e vinte e dois minutos. O número de entregas, neste dia, somou 16 viagens, com período total *online* na plataforma com duração de seis horas e vinte e quatro minutos. É preciso destacar que o período *online* na plataforma não caracteriza tempo de trabalho, pois os entregadores frequentemente ficam *offline* para realizar pausas para abastecimento do veículo, alimentação e alívio de necessidades fisiológicas. Além disso, foi relatado que os entregadores ao saírem de suas casas, ligam o aplicativo próximo ao local que desejam realizar a primeira coleta. Isso ocorre como parte da estratégia dos entregadores para que consigam obter as coletas que têm maior valor por causa da dinâmica das localidades. Cada parte de Porto Alegre, por exemplo, tem um valor na dinâmica que interfere no valor das entregas. Assim eles escolhem qual o espaço que desejam receber as solicitações.

Assim se percebe que o posicionamento na cidade é um recurso essencial para os entregadores, especialmente os que trabalham na modalidade nuvem. Por meio desse recurso as empresa-aplicativo distribuem os entregadores nos locais de maior solicitação de serviço para que as atividades de entrega sejam feitas com mais eficiência para que haja uma total cobertura de entregadores por todas as zonas da cidade. Isso resulta no recorte por setores de alta demanda atribuindo aspectos econômicos à geografia da cidade. Atributos esses ligados a um zoneamento de demanda de serviços.

Outro ponto é o deslocamento da periferia para as zonas centrais da cidade para atender a demanda. Nesse sentido ocorre um processo de servidão dos entregadores que são deslocados para atender as necessidades de consumo dos extratos com mais recursos da população. Em suma, aspectos espaciais são verificados em termos de flexibilidade já que neste tipo de trabalho não ocorre especificidade em relação ao local de trabalho. Além disso, a orientação em relação a posicionamento geográfico é estabelecida, assim como na organização do tempo de trabalho, em função da demanda de pedidos. Dessa forma se verifica um atributo ambiental da força de trabalho *just in time* (ABÍLIO, 2020); (STEFANO, 2016)

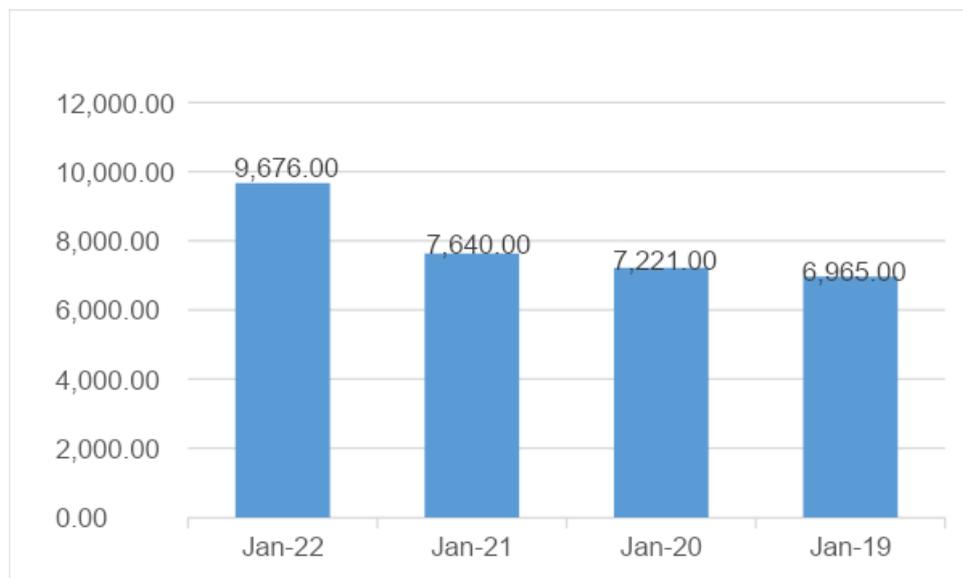
### **5.3 Transferência de custos e riscos**

Nesta seção será abordado como as empresa-aplicativo realizam a transferência de custos e riscos para os entregadores. Esse é um dos aspectos mais severos da flexibilidade pois é onde implica a ocorrência de maior precariedade em relação a esses trabalhadores. Isso mostra que nem todos têm acesso a esse tipo de trabalho, pois ele implica a disponibilidade de recursos financeiros previamente, o que caracteriza que esse tipo de trabalho pode resultar na perda de reservas financeiras e bens.

Para executar o trabalho dos entregadores é preciso um “investimento inicial”. Primeiramente é preciso ter Carteira Nacional de Habilitação na categoria A que atualmente, no Rio Grande do Sul, conforme o DETRAN-RS está no valor de R\$ 2.331,32. Em seguida é preciso o equipamento para efetuar as entregas. Começando com a motocicleta, item que caracteriza o trabalho, os valores podem variar entre seis mil até dez mil reais dependendo do modelo e do ano de fabricação, segundo a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE). Deste modo o

preço dos veículos sofreu aumento significativo em 2022. Para adquirir uma Honda CG 150 CARGO ESD FLEX ano 2015 que é o modelo fabricado para o uso profissional de entrega de mercadoria, o motorista terá que desembolsar o valor equivalente a 9.676,00 reais que é o preço médio de venda no mercado registrado em janeiro de 2022. Esse valor soma um aumento de 2.036 reais em relação ao ano anterior.

Gráfico 2. Preço médio de motocicleta Honda CG 150 CARGO ESD FLEX ano 2015.



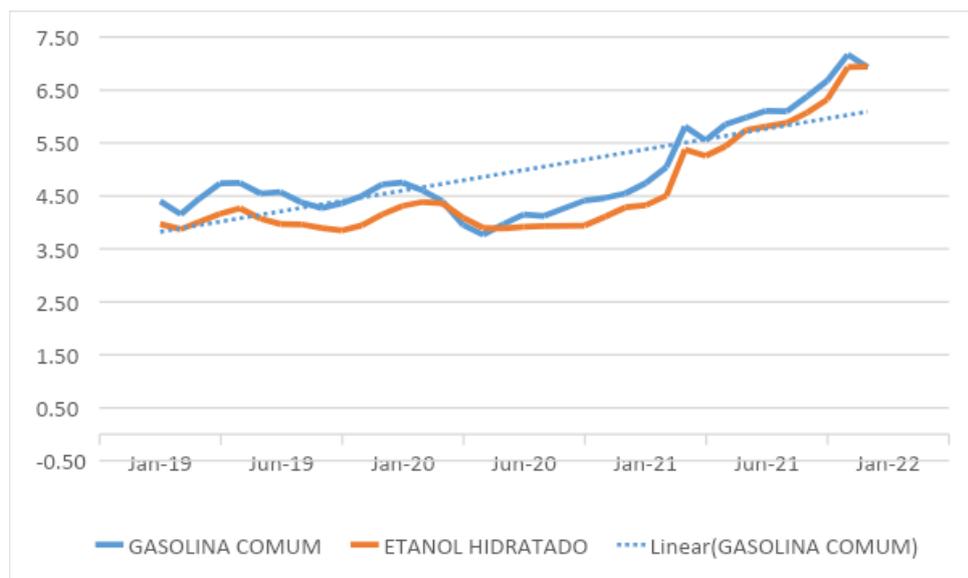
Fonte: FIPE. Elaboração: própria

Além de um veículo, para atuar realizando entregas, é necessário estar dentro das regras do código de trânsito brasileiro. Deste modo em 2022 a resolução 943 do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN) estabelece requisitos mínimos de segurança para os mototaxis e motofretistas tais como ter 21 anos, ser aprovado em curso especializado para o exercício da profissão e estar vestido com colete de segurança que possua adesivos retrorrefletivos. Estes itens podem aumentar o custo com equipamento, o que favorece a irregularidade no exercício destas profissões. Conforme relatos dos entrevistados existem diversos entregadores que trabalham sem habilitação além de veículos irregulares. Existe um extenso comércio de venda de veículos irregulares em que os entregadores utilizam o termo “moto de leilão” que são veículos que segundo eles “anda até perder”. Isso significa que este tipo de veículo é de origem muitas vezes ilegal ou que está em situação de atraso com o pagamento de multas e impostos. Esses veículos possuem valor muito abaixo

da tabela FIPE que pode variar de seiscentos reais até no máximo dois mil reais comparando com o mesmo modelo exposto no gráfico 2.

Outro elemento relevante na análise de custos é o combustível dos veículos. Sendo um dos pontos que mais sofreu aumento nos últimos anos. Conforme a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis, o preço de revenda da gasolina comum em Porto Alegre tinha o valor de R \$4,70 em dezembro de 2019 e passou para R \$6,928 em dezembro de 2021. Com o etanol não foi diferente, em dezembro de 2019 o preço de revenda era de R \$4,151 e em dezembro de 2021 aumentou para R \$6,941. Conforme mostra o gráfico 3 é possível perceber uma tendência de aumento expressivo do preço em um período de apenas dois anos.

Gráfico 3. Preço médio de revenda de combustível de dezembro de 2019 a dezembro de 2021.



Fonte: ANP. Elaboração: própria

A tabela 2 mostra que a jornada de trabalho mensal é acompanhada por uma série de custos relativos a combustível e manutenção do veículo. Foi observado que os entrevistados que conseguiam executar a própria manutenção da motocicleta conseguiam diminuir os gastos com o trabalho e esse aspecto tem uma grande ocorrência em relação aos entregadores entrevistados. É importante destacar que em relação a manutenção foi considerado gastos com troca de óleo. A troca do óleo é um dos atributos considerado parte da manutenção em relação a conservação do motor do veículo e é realizada, conforme os entrevistados, semanalmente. O custo

de manutenção pode aumentar conforme a necessidade de troca de peças ou conserto do veículo e não ocorre de forma regular.

Tabela 2. Custos com a execução da atividade de entrega por aplicativo. Porto Alegre. 2022

Entrevista	Combustível	Manutenção	Total
4	R\$600,00	R\$200,00	R\$800,00
5	R\$480,00	R\$85,00	R\$565,00
8	R\$600,00	R\$84,00	R\$684,00
9	R\$520,00	R\$88,00	R\$608,00
10	R\$800,00	não respondeu	R\$800,00
12	R\$240,00	não respondeu	R\$240,00
13	R\$600,00	não respondeu	R\$600,00
14	R\$1.000,00	R\$90,00	R\$1.090,00
15	R\$700,00	R\$500,00	R\$1.200,00
17	R\$800,00	R\$200,00	R\$1.000,00
20	R\$560,00	R\$580,00	R\$1.140,00
21	R\$150,00	R\$100,00	R\$250,00
22	R\$600,00	R\$400,00	R\$1.000,00

Fonte: Elaboração própria

Conforme os dados apresentados acima, os gastos com combustível podem chegar a mil reais por mês. A manutenção é variável conforme os desgastes que a moto apresenta, bem como a ocorrência de manutenção preventiva. Estes valores quando incluem idas à oficina mecânica que podem chegar a quinhentos reais por mês. Para se chegar ao rendimento dos entregadores, devem ser descontados todos estes custos. O valor total dos custos somando combustível e manutenção podem chegar a mil e duzentos reais por mês.

Além disso, deve-se levar em conta contribuições com a previdência em caso de entregadores com registro de MEI. Nesta pesquisa foi verificado apenas um entregador com esse aspecto. Na atividade de serviços de entregas rápidas, o valor do documento de arrecadação do Simples Nacional corresponde a R\$65,60 que incluem sessenta reais e sessenta centavos de contribuição do INSS e cinco reais de imposto sobre serviços. Esse pagamento deve ser realizado todos os meses para que o CNPJ siga ativo por todo o período trabalhado.

Outro ponto que precisa ser observado é a ocorrência dos problemas de saúde do trabalhador. Todos os entrevistados relatam experiência com acidentes de trânsito. Muitos deles, na impossibilidade de trabalhar acabam ficando sem rendimento durante todo o período de recuperação. Além disso não foi constatado nenhum relato ou registro nos canais de comunicação das empresa-aplicativo sobre assistência financeira em relação a acidentes. Contudo foi encontrado que uma das empresa-aplicativo disponibilizou suporte financeiro em relação aos infectados pela COVID-19. Conforme o relato do entregador foi verificado a possibilidade de acesso ao benefício.

Mas se eu tivesse pedido suporte na uber eu ia ganhar um dinheiro bem bom. Eles iam me pagar na época o equivalente a 3 mil reais mais ou menos. É porque é o percentual do que tu ganha em tal período entendeu? Ia ser mais ou menos isso daí. É que eu não sabia ai eu acabei não pedindo e ainda fui burro porque daí quando eu voltei, como eu fiquei 7 dias parado, foi o período do carnaval que eu fui pra praia e daí eu peguei covid na praia e quando eu voltei, na praia eu não senti sintomas nenhum e ai no segundo dia depois que eu voltei da praia eu comecei a sentir os sintomas daí fiz o teste e daí fiquei 20 e poucos dias parado e dai quando eu voltei a trabalhar com o aplicativo a uber parou de tocar ou mais que era o que eu fazia...e o ifood ficou tocando... (Entrevista 9, homem, 26 anos)

A assistência financeira disponibilizada pelo Uber era estipulada conforme a média de ganhos referente ao período de seis meses em atividade no aplicativo. Conforme relatado no portal do G1, o *iFood* disponibilizou um fundo de amparo aos entregadores com suspeita e infectados pela COVID-19 no valor de um milhão de reais. Outros tipos de assistência incluíram a distribuição de cestas de alimentos para os entregadores atingidos pela doença.

Portanto a transferência de custos e riscos conforme foi detalhado acima se configura um atributo próprio das empresas enxutas. (ABÍLIO, 2020) E são moldadas em consonância com as transformações das regulações trabalhistas (PRAUN e ANTUNES, 2020) que possibilitam a adaptação das empresas-aplicativos no contexto brasileiro. Contudo, nesse movimento o que ocorre é que os entregadores ficam responsáveis de montar toda uma estrutura de equipamentos e habilitações para poder executar o trabalho da entrega. Isso implica também numa transferência de responsabilidades (ABÍLIO, 2020) sem nenhuma certeza ou estabilidade. O que pode resultar numa perda em relação a uma eventual queda de

demanda, falência dessas empresa-aplicativo, mudanças em relação às plataformas ou até mesmo a substituição dos entregadores por outros sistemas de entrega que não necessitam da força de trabalho humana. Com isso, a próxima seção examinou as contradições em relação à flexibilização das relações trabalhistas.

#### **5.4 O dilema da informalidade**

Nesta seção foi analisado a questão do vínculo das empresa-aplicativo com os entregadores em relação as cláusulas do contrato e tempo de trabalho nos aplicativos. Além disso foi examinado como os entregadores refletem sobre a flexibilidade das plataformas em relação aos empregos formais pontuando as questões de segurança versus maior flexibilidade para administrar a jornada de trabalho além do impacto nos rendimentos. Esta categoria esta ligada as questões de regulação do trabalho e direitos sociais pois é onde se evidencia a precariedade das condições dos entregadores. Assim é preciso refletir o que está em jogo que faz com que os entregadores, mesmo cientes da perda de direitos optem por este tipo de trabalho.

Desta forma se observou que a flexibilidade em relação ao vínculo empregatício é uma característica marcante dessas formas de trabalho. Um dos aspectos que chamam a atenção é a denominação que as empresas-aplicativos utilizam para estabelecer as suas relações. Essa denominação está diretamente relacionada com a natureza jurídica do vínculo com os entregadores cadastrados em suas plataformas. Assim o termo “entregador parceiro” é utilizado como uma forma de denominar a natureza da relação com os entregadores e destacar a inexistência de vínculo empregatício.

Os termos de contrato que as empresa-aplicativo utilizam buscam contornar os aspectos trabalhistas de variadas maneiras. A relação contratual dos entregadores com as empresa-aplicativo geralmente é estabelecida por meio de um vínculo de cooperação entre pessoas (jurídica ou física) de prestação de serviço. O principal ponto que se verificou é que as regras que determinam essa prestação são recursos que optam por se desviar da caracterização de uma relação de trabalho. Assim fogem do caráter de subordinação além de dar a entender um equilíbrio de forças entre as partes. Nos termos e condições de uso do aplicativo *iFood*

*Entregador* existe uma cláusula expressando objetivamente a não existência de vínculo empregatício.

Os entregadores reconhecem que são independentes e não exclusivos, atuando por conta própria e que se utilizam dos próprios recursos para a execução das atividades de entrega, não havendo, portanto, qualquer subordinação entre o iFood e os entregadores, sendo estes livres para, de acordo com a sua conveniência, aceitar ou recusar, a qualquer momento, a execução das atividades de entrega por meio da utilização da plataforma. Os entregadores, desde já, reconhecem que a relação jurídica estabelecida por estes Termos não cria vínculo empregatício, societário, de associação, mandato, franquia, ou de qualquer outra natureza entre o iFood e os Entregadores. (IFOOD, Termos e condições de uso, 2020)

Neste trecho é possível perceber que a especificação do vínculo com os entregadores é considerando-os como trabalhadores autônomos. Isso entra em consonância com as mudanças na reforma trabalhista de 2017 que garante a forma contínua de contratação sem isso ser considerado como relação de vínculo empregatício.

A empresa Rappi utiliza outro recurso por meio do uso do termo mandatário para especificar a natureza jurídica do vínculo com seus entregadores. Seu contrato é baseado na lei 10.406/ art.653 que se refere aos contratos de mandato que possibilita que “[...] alguém recebe de outrem poderes para, em seu nome, praticar atos ou administrar interesses” (Art 653, Código Civil) Assim:

Fica neste ato esclarecido que o consumidor realiza Contrato de Mandato com o entregador por intermédio da plataforma, de forma que inexistente qualquer prestação de serviço de forma direta ou indireta em favor da operadora. Destaca-se ainda que a relação mantida entre a operadora e o entregador não configura relações empregatícias de qualquer espécie, e será regida pelas normas de Direito Civil, não sujeitando as Partes aos deveres decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária ou tributária específica, nem atribuindo às mesmas os direitos correspondentes, não constituindo a plataforma ferramenta essencial para o desenvolvimento de sua atividade econômica e que não há qualquer relação hierárquica, de dependência ou subordinação entre o entregador e a operadora, podendo o entregador livremente em qualquer momento realizar serviços os encargos ou entregas para quem desejar, assim como rejeitar, desativar e/ou desinstalar a operadora a qualquer momento, sem qualquer ônus e/ou penalidade. (Rappi, Inc, Termos e condições de uso, 2022)

Do mesmo modo, a Uber, nos termos gerais de uso que explica sobre as relações contratuais, estabelece que os entregadores e motoristas são “parceiros independentes” dando a entender que o relacionamento é com trabalhadores autônomos. Contudo isso não fica exposto literalmente dentro dos termos fundamentados por lei.

Você reconhece que a Uber não é fornecedora de bens, não presta serviços de transporte ou logística, nem funciona como transportadora, e que todos esses serviços de transporte ou logística são prestados por parceiros independentes, que não são empregados(as) e nem representantes da uber, nem de qualquer de suas afiliadas. (Uber, Termos Gerais de Uso, 2021)

A empresa também estabelece a sua atividade econômica, elemento importante para descaracterizar o vínculo empregatício com seus entregadores.

Em relação a especificação da atividade econômica exercida pelas empresas-aplicativo elas se autodenominam como empresas parte do ramo das *foodtech's* e os aplicativos seriam plataformas virtuais encaradas como espaços de conexão entre consumidores, produtos e serviços. Dessa forma delimitam um recorte sobre o conteúdo de suas práticas econômicas, desviando da definição delas como empresas de logística ou de entrega de mercadoria. Isso ocorre justamente para que os “parceiros” não ganhem características de empregados e com isso acabam por driblar a legislação. Assim se cria uma zona cinzenta em termos jurídicos. (CARELLI e CARELLI, 2020) Este espaço deixa os trabalhadores desprovidos de garantias e direitos sociais já que a figura do empregador desaparece. O que se verifica é que no momento que as empresas-aplicativos relatam que não são prestadoras de serviço de logística e entrega estão se eximindo da responsabilidade com encargos vinculados à legislação trabalhista.

Além disso, esperam fugir da relação de subordinação (CARELLI e CARELLI, 2020) utilizando os termos “parceiros” ou “independentes” que se aproximam da ideia de trabalho autônomo. Entretanto, na prática não é o que ocorre, principalmente no caso dos entregadores ligados a operadoras logísticas que possuem uma diminuição significativa em relação a flexibilidade de tempo como foi abordado anteriormente. Mas mesmo nesse caso, a forma de driblar a legislação é por meio da terceirização em que a responsabilidade é transferida para as operadoras logísticas. Grohmann (2020) destaca que o que ocorre, no caso dos

entregadores do modo nuvem, é a parassubordinação que é um tipo de relação de vínculo que não está incluída na legislação brasileira. Nela se estabelece que os prestadores de serviço têm um relacionamento de dependência com seus contratantes (OLIVEIRA, 2021) no sentido que os últimos têm a possibilidade de coordenação e imposição de cumprimento de objetivos da empresa. Com isso o que se verifica são manobras típicas de empresas internacionalizadas (PRAUN e ANTUNES, 2020) que buscam adaptação e redução de custos frente a diferentes contextos jurídicos.

Por outro ângulo se verifica a ausência de uma figura específica e delimitada para negociar termos e regras. Essa falta de transparência é uma das maiores reclamações dos entregadores em relação ao seu relacionamento com as empresas-aplicativos. Tudo, conforme eles, fica a cargo apenas de uma inteligência artificial ou de um atendente humano que se comunica com os entregadores por meio dos suportes *online* oferecidos pelos aplicativos e dentro do próprio mecanismo de funcionamento deles. Dessa forma não há possibilidade de negociação em relação a termos contratuais e nem abertura para reivindicar melhores condições de trabalho. Por um lado, há pouca transparência em relação ao funcionamento da plataforma e por outro lado os algoritmos que ordenam o sistema (GROHMANN, 2020). AI

Outra questão é que a existência da oportunidade de contribuir com a previdência social por meio do cadastro de microempreendedor individual não é uma garantia da assistência dos direitos sociais para esta categoria. Segundo estudo do DIEESE apenas um terço dos entregadores possuem vínculo formalizado (32,7%). Por outro lado, os aplicativos que foram citados nas entrevistas mostram que não existe a exigência de registro de MEI para a adesão nas plataformas. Tanto no *Ifood* como na *Rappi* e no *Uber Drive*, apenas são solicitados como documentação CNH, CPF, dados bancários e comprovante de antecedentes criminais. Dessa maneira, os entregadores questionam sobre os aspectos do trabalho autônomo exercido nas plataformas. Contudo muitos afirmam que mesmo que as plataformas exijam cumprimento mínimo em relação às taxas de aceitação de entregas, em um contexto imerso em crise econômica e situação pandêmica que inviabiliza a abertura de

novos postos de trabalho, é nos aplicativos que eles encontram a única oportunidade de sobrevivência.

Essa situação da flexibilidade do vínculo é analisada pelos entregadores de forma diversificada. Para alguns a situação é interpretada em relação aos aspectos que se diferem da maioria dos empregos formais. Uma delas é não haver um controle direto sobre o trabalho que desempenham no aplicativo, por mais que exista um outro tipo de gerenciamento como já foi analisado anteriormente. A existência de uma figura, de um supervisor, uma pessoa executando ordens, impacta na percepção da forma como o controle do trabalho ocorre.

Não por causa da função de horário, é de não ter que estar lá enriquecendo outro lá, o cara parado lá ganhando em cima das costas do cara e sendo que a gente pode fazer a mesma coisa, trabalhando sozinho. (Entrevista 22, homem, 23 anos)

Outro ponto levantado pelos entregadores, com certa relevância, foi o aspecto dos ganhos. Um dos maiores problemas em relação aos empregos formais são os rendimentos que são muito abaixo em relação aos custos de vida da população. Neste tipo de trabalho, o trabalho por tarefas, o foco principal são os ganhos. Isso ocorre porque os rendimentos só ocorrem após a finalização das atividades tornando esse o elemento central que organiza todas as motivações, os sentidos de trabalhar e as estratégias dos entregadores.

É porque como ta agora, de carteira assinada ta 1300, 1200. Isso ai se eu trabalhar bastante eu ganho na semana, no aplicativo. Te dá mais do que isso. Cara agora assim deu uma decaída, mas já tá meio que melhorando entendeu. Mas tudo varia de mês a mês. Tem mês que tu pode fazer 3 mil reais e tem mês que tu pode fazer 6. Então depende do mês e de quanto tu trabalhar, se tu trabalhar bastante... Quanto mais tu trabalhar mais tu vai ganhar, tipo assim se tu trabalhar o dia todo, tipo tu vê que em tal horário tu vê que não dá muito bom. Aquele horário tu pode pegar assim ou tu não faz ele, pode bolar um plano nos melhor horário pra ti entendeu? Ou nos horário que dá mais movimento... (Entrevista 9, homem, 26 anos)

Esse pensamento está ligado, também, à questão da autonomia que a flexibilidade desse tipo de trabalho oferece. E essa autonomia, essa “liberdade” de escolha da organização do trabalho implica na necessidade do uso de diferentes estratégias e modos de trabalhar, como já foi abordado. Tudo isso é organizado de

forma personalizada pelos entregadores. Muitos acabam se acostumando e se vêem satisfeitos nesse regime de trabalho. Para eles, essa maleabilidade traz a oportunidade de adaptar o trabalho da entrega com os modos de vida e cotidiano de cada um. Ademais, para muitos trabalhadores a informalidade já é algo comum a eles. E os trabalhos informais possuem essas mesmas características da irregularidade de jornada de trabalho, local, rendimentos. Logo os aspectos do trabalho de entrega não são uma novidade para quem está acostumado a viver de trabalhos precários, os chamados “bicos”.

Por outro lado, essa mesma precariedade do trabalho de entrega e os muitos riscos encontrados na profissão fazem com que este entrevistado reflita de outra forma sobre os efeitos da flexibilidade.

A carteira assinada tem as suas vantagens né, se eu me acidentiar hoje eu consigo me encostar e pelo ifood se eu me acidentiar hoje não tem como me encostar né, não tem uma renda extra pra pagar. (Entrevista 15, homem, 30 anos)

Assim sentimentos de incerteza em relação à saúde são um dos pontos de mais relevância para esses entrevistados que enfrentam os constantes perigos da profissão como o trânsito agitado da cidade e as adversidades encontradas no mal tempo.

Ah nessa parte ai o cara sempre pensa né, que não é um serviço assim bom, se acontecer alguma coisa contigo assim bah, o teu suporte que tu tem assim é bem pequeno assim então nessa parte ai é a parte que mais me preocupa né, mas não fico pensando nisso ai porque não é pra atrair esse azar ai. Bom eu tento só pensar que eu to fazendo o serviço certo porque os ganhos no final são bom e compensam. Compensam tu ficar essas horas trabalhando e ser autônomo, no final tu ver que tem resultado. (Entrevista 17, homem, 31 anos)

E ainda há quem veja tanto os lados negativos e positivos da flexibilidade e do vínculo protegido fazendo disso uma estratégia de adaptação às diferentes conjunturas econômicas do país.

Na verdade, eu prefiro os dois porque eu sempre trabalhei de carteira assinada, tipo eu fiquei desempregada agora mês passado...então o aplicativo sempre foi o refúgio pra renda extra, mas agora como virou renda principal só optamos por essa. (Entrevista 5, mulher, 32 anos)

Na abordagem dessa entrevistada se verifica um dos problemas em relação ao mercado de trabalho formal. Em períodos de crise econômica as pessoas não podem ficar esperando que as taxas de desemprego diminuam. Logo, o que está ocorrendo é que os trabalhos por aplicativo vem sendo um dos recursos na falta de um emprego formal. E justamente pela facilidade de entrada e saída da plataforma que surgem mais oportunidades de trabalho.

A análise dos dados qualitativos também mostra que o tempo de emprego dos entregadores é de poucos anos. Isso indica que a permanência neste tipo de trabalho é curta, apontando que os entregadores migram para outros tipos de trabalhos logo que aparecem oportunidades melhores. A média de tempo de emprego nas empresa-aplicativo, conforme a experiência relatada pelos entrevistados é de 2 anos. Esse tempo breve de vínculo retrata que o trabalho é encarado de maneira temporária e que é um recurso utilizado para a sobrevivência, mas que pode ser facilmente descartado quando ocorre a disponibilidade de vagas de emprego no mercado de trabalho formal.

Tabela 3. Tempo de emprego dos entrevistados. Porto Alegre. 2021

Entrevista	Tempo de Emprego	É emprego principal?
4	6 anos	sim
5	2 anos	sim
8	2 anos	sim
10	2 anos	sim
12	1 ano e 6 meses	sim
13	4 meses	sim
14	4 anos	sim
15	10 meses	sim
17	10 meses	sim
20	1 ano	sim
22	1 ano	sim

Fonte: Elaboração própria.

Assim a informalidade possui diferentes faces a serem consideradas. Por um lado, a legislação trabalhista implica num excesso de burocracia e de recolhimentos em termos de contratação de novos funcionários. Isso acarreta na dificuldade de muitos brasileiros a acessar o mercado de trabalho formal que acaba colocando muitas exigências e barreiras para realizar novas contratações. Por outro lado, a

inexistência de nenhum tipo de direito social coloca os trabalhadores das plataformas em uma condição extremamente precária de trabalho. O que se verifica é que é preciso formas de regulação que facilitem a contratação tanto para as empresas como a garantia de condições mínimas de trabalho para os entregadores. A maior transparência e comunicação das empresas-aplicativos com os entregadores facilitaria o reconhecimento de suas demandas em relação às dificuldades encontradas nas atividades de entrega. Dessa forma os entregadores teriam mais equilíbrio de forças em relação a elas e não apenas a manipulação da força de trabalho conforme as necessidades das empresas e consumidores.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os trabalhos mediados por plataformas se caracterizam como uma forma de trabalho recente e próprio do contexto da modernidade. A utilização cada vez maior de aplicativos e ferramentas tecnológicas estão cada vez mais presentes na sociedade e pode ser visualizado no seu amplo uso durante o período pandêmico. Impossível não atribuir também aos consumidores a difusão desse tipo de processo no ramo de serviços. Assim este estudo, nesta perspectiva, buscou caracterizar as particularidades do processo de flexibilização, que tem influência no período de reestruturação produtiva e o advento das tecnologias da informação e comunicação, na configuração do trabalho dos entregadores.

Portanto o que se verifica é que a plataformização do trabalho (GROHMANN, 2020) é uma realidade que se espalha em decorrência da ausência de admissões no mercado de trabalho formal. E isso foi verificado nesse período pandêmico em que ocorreu uma crise conjuntural econômica por causa das medidas de combate ao novocoronavírus. As medidas de isolamento, necessárias para a contenção do contágio, resultaram no aumento das taxas de desocupação, pois foi preciso desacelerar a produtividade tanto na indústria como nos setores que dependiam da circulação de pessoas como casas de espetáculo, teatro, *shoppings*, etc. Dentro disso, em função do isolamento social, a demanda pelos serviços de entrega de mercadorias, bem como de compras *online* teve um aumento, gerando mais ofertas de trabalho nas plataformas que trabalham neste ramo.

O que se observa, neste seguimento, é que ocorre cada vez mais o encontro da esfera virtual com a realidade. Dessa forma, por meio da automatização se verifica que o trabalho de entrega segue um ordenamento e controle por meio da

gestão algorítmica (GROHMANN, 2020). Isso sinaliza que os dispositivos eletrônicos estão cada vez mais presentes na sociedade visto que os próprios clientes que utilizam o serviço de entrega de mercadorias acabam realizando, por meio da avaliação que realizam sobre o entregador no aplicativo, a sua supervisão (ABÍLIO, 2020) e controle de qualidade do trabalho. Neste sentido mecanismos de gestão estão cada vez mais sendo utilizados por meio do uso de algoritmos para sistematizar processos de controle e supervisão de atividades laborais.

Contudo, por mais que o desenvolvimento tecnológico esteja cada vez mais presente nos processos de produção e reprodução do capital, ainda existem componentes tradicionais que remetem a administração científica de Taylor. O pagamento por peças (COLLI, 2008) é aqui reestruturado como pagamento por atividade, mas com o mesmo objetivo que antes: aumentar a produtividade e com isso garantir a cobertura total da demanda de serviços de entrega de mercadoria.

Paralelamente a isso os reflexos da flexibilização das relações trabalhistas impactam no modo como essa forma de trabalho se desenvolve. O que se verificou é que o trabalho nas plataformas é, em seu surgimento, organização e formação, totalmente baseado no uso da flexibilidade. Essa maleabilidade é um elemento utilizado como forma de adaptação em relação a diferentes contextos econômicos e culturais utilizado por essas empresas-aplicativos para ter mais rentabilidade e redução de custos. O que se percebe é que o mesmo trabalho de entrega pode ser realizado da mesma forma em Porto Alegre ou em outra cidade pois a sistematização da organização laboral sintetizada no aplicativo favorece o seu emprego em diferentes localidades, sob múltiplos aspectos culturais e sociais dos envolvidos nas plataformas. Nesse sentido a linguagem tecnológica é universal. A barreira mais evidente nesta dinâmica é o acesso a tecnologia e a rede virtual. Além disso, a flexibilidade também acompanha o rápido dinamismo dos grandes centros urbanos e se torna uma estratégia para remodelar espaços e organizar o tempo conforme as necessidades do mercado econômico.

Dentro disso as empresa-aplicativo se apropriaram de um mercado de trabalho brasileiro fortemente marcado pela informalidade e pela economia de bico. Em períodos em que a conjuntura nacional (e global) encara a crise econômica e a falta de geração de novos postos de trabalho as empresas-aplicativos encontraram um espaço fértil para prosperarem. Assim, essas entidades trabalham com a

instabilidade e a incerteza em benefício próprio. Nesse sentido, a flexibilidade se configura não apenas como uma das regras do jogo, mas como a regra que fundamenta todas as relações que fazem parte deste espaço. É preciso salientar que por meio da terceirização, a flexibilização das relações se torna mais viável configurando uma rede de subcontratadas (PRAUN e ANTUNES, 2020) e trabalhadores autônomos a serviço das empresas-aplicativos. Conforme destaca Abílio (2020) esses são elementos caracterizantes da empresa enxuta com a lógica da redução de custos e poucos empregados sendo utilizada ao máximo.

Desta maneira é que os entregadores podem ser encarados como trabalhadores *just in time* como bem aborda Abílio e Stefano em seus estudos. E mais do que isso estão vinculados a atender a demanda tanto de forma temporal como espacial, orientando a força de trabalho conforme os horários e zonas de maior consumo na cidade. Isso traz o caráter efêmero para este tipo de ocupação que pode ser substituída e remodelada a qualquer momento graças ao caráter da flexibilidade que é encontrada em todas as partes deste sistema, isto é, esse tempo e espaço pode ser reconfigurado, conforme se verificou no aumento da demanda por pedido de *delivery* e entrega de mercadorias na pandemia.

E é justamente nessa maleabilidade que se encontra a porta de entrada do esvaziamento de direitos sociais básicos que possam garantir condições de vida digna bem como o pleno exercício da cidadania. O que se percebe é que o afrouxamento da regulação trabalhista por meio do trabalho intermitente sem restrição de uso, da inclusão do caráter contínuo e exclusivo ao trabalho autônomo e da expansão da terceirização (PRAUN e ANTUNES, 2020) resultou na formalização da informalidade e da precariedade. E ainda com isso faz com que ocorra a transferência de recursos e responsabilidades diretamente para os trabalhadores. Frente a isso os entregadores são obrigados a manipular as regras do jogo (neoliberal) para traçar estratégias de gestão dos recursos econômicos que eles possuem para trabalhar, mesmo que isso implique, em alguns casos, em trabalhar às margens da ilegalidade. E esse movimento é realizado na condição de agente (GIDDENS, 2003) da própria sobrevivência.

Portanto Em termos hipotéticos se observou que a hipótese levantada neste estudo foi parcialmente respondida. Ainda existem brechas a serem preenchidas no que se refere ao estudo do trabalho realizado por plataformas, dada a complexidade

encontrada na análise dos dados. Desse modo, o que se verifica é que existe o diagnóstico de um problema em relação a entrada no mercado de trabalho formal.

Com isso esta pesquisa objetivou contribuir com as lacunas deixadas sobre os estudos do trabalho contemporâneo. Com isso buscou alargar as observações em relação à precariedade do trabalho no contexto brasileiro. O que se verificou é que por um lado o mercado de trabalho formal se tornou muito fechado e exigente para a contratação de novos trabalhadores. E isso em períodos de crise econômica fica ainda mais problemático. Por outro lado, os trabalhadores que estão na informalidade precisam de algum tipo de garantia de acesso a direitos sociais básicos de sobrevivência além de serem efetivos no exercício da cidadania. Não basta apenas trabalhar para o custeio dos meios de sobrevivência, mas também é preciso garantia de aquisição de moradia e usufruto de lazer e entretenimento.

Assim o debate sobre a flexibilização das relações de trabalho precisa ser ampliado para outras categorias em que se faça presente também a visão dos trabalhadores da informalidade como parte da reflexão. Essa visão não deve ser previamente caracterizada como uma forma alienada de enxergar o trabalho ou apenas a transposição do discurso neoliberal sobre o empreendedorismo, mas mais do que isso são visões de pessoas que compreendem o trabalho e suas necessidades.

Os limites encontrados nesta pesquisa foram os poucos dados estatísticos sobre os entregadores que possam dar mais possibilidades metodológicas para a pesquisa e análise dos dados. Ademais, o estudo deixou ainda mais lacunas a serem preenchidas futuramente tais como compreender outros tipos de trabalho por aplicativo que com características distintas das encontradas pelas empresas-aplicativos mencionadas. E ainda aprofundar as reflexões teóricas sobre o conceito de força de trabalho *just in time* e adentrar no interior da complexidade da dinâmica da flexibilidade frente à informalidade.

De forma geral, se verificou que o estudo sobre os processos laborais contemporâneos ajudam a entender a conjuntura econômica, além de ajudar a mensurar as transformações sociais ocorridas nos últimos anos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABÍLIO, LUDMILA C. Uberização: a era do trabalhador just-in-time? **ESTUDOS AVANÇADOS**, p. 377, 2020.

ABÍLIO, Ludmila C. Uberização: gerenciamento e controle do trabalhador just in time. In: ANTUNES, Ricardo **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. Cap. 7, p. 166-186.

AMAZON. <https://www.mturk.com/>. **Amazon Mechanical Turk**, 17 março 2022. Disponível em: <https://www.mturk.com/>.

AMORIM, Henrique. AS TEORIAS DO TRABALHO IMATERIAL: uma reflexão crítica a partir de Marx. **CADERNO CRH**, p. 217, 2014.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletário de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, RICARDO. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

ANTUNES, Vitor F. E. R. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. In: ANTUNES, Ricardo **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. Cap. 4, p. 87-116.

ANWAR, Mark G. E. M. A. Trabalho digital. In: ANTUNES, Ricardo **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. Cap. 2, p. 69-86.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade pós industrial**. São Paulo: Cultrix, 1973.

BUTANTAN, INSTITUTO. Como surgiu o novo coronavírus? Conheça as teorias mais aceitas sobre sua origem. **INSTITUTO BUTANTAN**, 2022. Disponível em: <https://butantan.gov.br/covid/butantan-tira-duvida/tira-duvida-noticias/como-surgiu-o-novo-coronavirus-conheca-as-teorias-mais-aceitas-sobre-sua-origem>.

CAMBRIDGE DICTIONARY. <https://dictionary.cambridge.org/>. **Cambridge Dictionary**, 21 março 2022. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles-portugues/gig-economy>.

CARELLI, RODRIGO D. L.; CARELLI, BIANCA N. B. The grey zone of work and employment, workers on digital platforms and on-demand dock workers: labour rights beyond the employment relationship. **Contracampo**, p. XXX-YYY, 2020.

CASTELLS, MANUEL. **A galáxia da Internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2018.

COLLI, Juliana M. O 'salário por peça' e sua reposição nas novas formas de trabalho à feição. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, 2008. 75-86.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. RESOLUÇÃO CONTRAN Nº 943, DE 28 DE MARÇO DE 2022. **GovBR**, 1 abr. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/transito/conteudo-contran/resolucoes/Resolucao9432022.pdf>.

FESTI, Ricardo. Contribuições críticas da sociologia do trabalho sobre a automação. In: ANTUNES, Ricardo **Uberização, trabalho Digital e Industria 4.0**. 1ª. ed. São Paulo: Boitempo, 2020. Cap. 10, p. 223-236.

FILGUEIRAS, VITOR; ANTUNES, RICARDO. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação do capitalismo contemporâneo. In: ANTUNES, Ricardo **Uberização, trabalho digital e Industria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 87-117.

FLIGSTEIN, Neil. Habilidade Social e Teoria dos Campos. **Revista de Administração de Empresas**, 7, 2007. 61-80.

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISAS ECONOMICAS. Preço Médio de Veículos. **Veículos FIPE**, 2021. Disponível em: <https://veiculos.fipe.org.br/#moto-comum>.

GIDDENS, Anthony. **A Constituição da Sociedade**. 2º. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

GIOVANAZ, DANIEL. <https://www.brasildefato.com.br/>. **Brasil de Fato**, 01 maio 2021. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2021/05/01/motorista-de-aplicativo-entenda-decisoes-de-5-paises-que-comecam-a-garantir-direitos>.

GORZ, André. **O imaterial: Conhecimento, Valor e Capital**. São Paulo: Annablume, 2005.

GROHMANN, RAFAEL. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: ANTUNES, Ricardo **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, v. 1, 2020. Cap. 6, p. 140-165.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: entre a dataficação, a financeirização e a racionalidade neoliberal. **Revista Eptic**, Sergipe, 2020. 107-122.

HARVEY, David. **A condição pós moderna**. São Paulo: Loyola, 2008.

HUWS, Ursula. **Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat Comes Age**. New York: Monthly Review Press, 2014.

LANCHES, Canal E. D. O QUE É OL SUB-PRAÇA E OL-LIVRE? **YOUTUBE**, 2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=-qH8oqKVS2Q>.

LEVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: O futuro do pensamento na era da informática**. São Paulo: Editora 34, 2010.

MARINHO, Havana A. D. M. P. ESTADOS UNIDOS: o contexto dos anos 1970 e as crises do petróleo. **Revista História em Reflexão**, p. 1-10, 2010.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. Livro I: O processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo, 2013.

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA. Série Histórica de Preços de Combustíveis. **Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis**, 26 out. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/anp/pt-br/centrais-de-conteudo/dados-abertos/serie-historica-de-precos-de-combustiveis>.

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA. Série histórica do levantamento de preços. **Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis**, 8 set. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/anp/pt-br/assuntos/precos-e-defesa-da-concorrenca/precos/precos-revenda-e-de-distribuicao-combustiveis/serie-historica-do-levantamento-de-precos>.

NEGRI, Antonio; LAZZARATO, Maurizio. **Trabalho Imaterial: formas de vida e produção de subjetividades**. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2001.

OLIVEIRA, Murilo C. S. Uberização do trabalho, subordinação jurídica e dependência econômica. **Revista Acadêmica da Faculdade de Direito do Recife**, Recife, 2021. 152-175.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE. Histórico da pandemia de COVID-19. **PAHO**, 2022. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>.

PEREIRA, Potyara A. P. Utopias desenvolvimentistas e política social no Brasil. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, outubro/dezembro 2012. 25.

PRAUN, Luci; ANTUNES, Ricardo. A demolição dos direitos do trabalho na era do capitalismo informacional-digital. In: ANTUNES, Ricardo **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. Cap. 12, p. 270-290.

QUEIROZ, RENATA D.; COUTINHO, RAIANE L. Aceleração social, uberização e pandemia: quem precisa do direito do trabalho? **Revista de Direito UNB**, p. 198-223, 2020.

REUTERS. <https://exame.com/>. **Revista Exame**, 01 abril 2020. Disponível em: <https://exame.com/negocios/candidatos-a-entregador-do-ifood-mais-que-dobram-com-coronavirus/>.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. 16<sup>o</sup>. ed. São Paulo: Record, 1999.

SILVA, Josué P. D. TEMPO DE TRABALHO E IMATERIALIDADE NA TEORIA. **CADERNO CRH**, p. 217, 2014.

SRNICEK, NICK. **Platform Capitalism**. Cambridge: Press Polity, 2017.

STANDING, Guy. **O Precariado: A nova classe perigosa**. São Paulo: Autêntica, 2013.

STEFANO, VALERIO D. The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork and labour protection in the gig-economy. **CONDITIONS OF WORK AND EMPLOYMENT**, p. 1-35, 2016.

VERCELLONE, CARLO. DIVISION INTERNATIONALE DU TRAVAIL, PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DÉVELOPPEMENT À L'HEURE DU CAPITALISME COGNITIVE. **Géographie, Économie, Société** , p. 359-381, 2004.

WERNECK, Guilherme L.; CARVALHO, Marília S. A pandemia de COVID-19 no Brasil: crônica de uma crise sanitária anunciada. **Cadernos de Saude Pública**, 2020. Disponível em: <http://cadernos.ensp.fiocruz.br/csp/artigo/1036/a-pandemia-de-covid-19-no-brasil-cronica-de-uma-crise-sanitaria-anunciada>.

WOODCOCK, JAMIE. O panóptico algoritmo da Deliveroo: mensuração, precariedade e a ilusão de controle. In: ANTUNES, Ricardo **Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 32-67.

WOODCOCK, JAMIE; GRAHAM, MARK. **The Gig Economy: A critical Introduction**. Cambridge: Polity Press, 2020.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO QUANTITATIVO DE COLETA DE DADOS

### QUESTIONÁRIO

#### DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Nome (A identificação não é obrigatória):

Idade:

Cidade:

Estado:

Escolaridade:

- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo

Sexo:  Feminino  Masculino  outros: \_\_\_\_\_

#### BLOCO 1: PERFIL OCUPACIONAL

- 1) Antes de trabalhar como entregador por aplicativo qual foi a sua ultima profissão? Descreva: \_\_\_\_\_
- 2) Quando se cadastrou nos aplicativos? Descreva: \_\_\_\_\_
- 3) Você trabalha como?
  - A pé
  - Bicicleta
  - Moto
  - Carro
- 4) Com quais aplicativos trabalha?
  - I-FOOD PARA ENTREGADORES
  - UBER DRIVE
  - RAPPI ENTREGADOR
  - OUTROS: descreva \_\_\_\_\_
- 5) Qual aplicativo você gosta de trabalhar mais?
  - I-FOOD PARA ENTREGADORES
  - UBER DRIVE
  - RAPPI ENTREGADOR
  - OUTROS: descreva \_\_\_\_\_
- 6) É o seu emprego principal ou é um emprego de renda extra?
- 7) Qual a sua modalidade de trabalho?

- Nuvem
- Operador(a) de Logística (OL)
- Coordenador(a) de Operadora de Logística
- Ambos: Nuvem e OL
- Ambos: Coordenador(a) de Operadora de Logística e Entregador(a)

8) A quanto tempo trabalha nestas modalidades?

- Menos de 6 meses
- Mais de 6 meses
- De 1 ano a 2 anos
- De 2 anos a 3 anos
- De 4 á 5 anos
- Mais de 5 anos

9) Qual a sua média de ganhos por mês nos aplicativos, tirando os custos (gasolina e manutenção do veículo)?

- Meio salário mínimo
- Um salário mínimo
- 1,5 salário mínimo
- Até 2 salários mínimos
- Mais de 2 salários mínimos

## BLOCO 2: CARACTERIZAÇÃO DO EMPREGO

1) Você trabalha em turnos fixos no aplicativo?

- Sim
- Não

2) Quais os seu dias de trabalho?

- segunda-feira
- terça feira
- quarta feira
- quinta feira
- sexta feira
- Sabado
- Domingo
- todos dos dias
- Apenas final de semana

3) Quais os seus turnos? Pode marcar mais de uma alternativa.

- café da manhã
- almoço
- Café da tarde
- Janta
- Todas as alternativas

4) Quantos km você roda por dia trabalhado?

- De 2km á 5 km
- de 5 km á 10 km

- de 10km á 20 km
- de 20 km á 50 km
- de 50 km á 100km
- de 100 km á 150 km
- De 150 km á 200 km
- Acima de 200 km

5) Você trabalha em dias de chuva?

- Sim
- Não

6) Você já sofreu algum acidente?

- Sim
- Não

7) Como esta a sua avaliação no aplicativo?

Se for Uber

- 0% á 50%
- de 60% á 80%
- de 80% á 100%

Se for Rappi

- Nível 1
- Nível 2
- Nível 3

8) Como você se sente trabalhando para este(s) aplicativos?

- Não satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

9) Este questionário é a primeira etapa da pesquisa, haverá uma segunda etapa. Caso queira participar, deixe o seu e- mail ou contato do whatsapp:

---

## APÊNDICE B - INSTRUMENTO QUALITATIVO DE COLETA DE DADOS

### ROTEIRO DE ENTREVISTA ABERTA

#### ENTREVISTA:

- Iniciar a conversa apresentando uma questão inicial: pedir para falar sobre o trabalho atual, sobre como está sendo essa experiência de trabalho, o que é exatamente o trabalho do entrevistado.
- Questões de relance (conforme o andamento da conversa e o roteiro de entrevista). As questões de relance precisam fazer “sentido” para os entrevistados no contexto da entrevista e de seus relatos.

Tópicos principais a serem abordados nas questões de relance:

- 1) Caracterização da trajetória profissional/ocupacional passada (trabalhos e empregos anteriores, caracterização, duração e tipo de vínculo, ruptura do vínculo, situações de desemprego, etc.); Aspectos sobre formação e qualificação profissional (cursos, treinamentos que possui, expectativas) => (Vida profissional e tempo de trabalho remunerado)
- 2) Caracterização do trabalho/emprego/situação ocupacional atual (processo de recrutamento, trajetória na empresa/ocupação, atividades realizadas, relação com colegas de trabalho e chefia (se houver), perspectivas/expectativas em relação ao trabalho e à empresa (ascensão, permanência), condições de trabalho. Caracterização da rotina de trabalho, atividades realizadas, quantidade de entregas, satisfação com o emprego, problemas em relação a assédio ou situação de discriminação.
- 3) Aspectos em relação as normas institucionais e regras dentro da rotina dos entregadores. Como ocorrem as avaliações? Descreva critérios para bloqueio da plataforma. Descrever alguma situação que conheça sobre pessoas que foram bloqueadas e como lidaram com isso. Existe algum sistema de benefícios ou recompensas? Como funcionam?
- 4) Experiência entre aplicativos. Qual aplicativo você gosta mais de trabalhar? Porque? Descreva as principais diferenças entre eles.
- 5) Relação com parceiros (Clientes e Restaurantes) Descreva como é a sua relação com os clientes da plataforma. Já ganhou gorjetas? E os restaurantes? Fica muito tempo esperando as entregas ficarem prontas?

- 6) Flexibilidade. A plataforma caracteriza o emprego como trabalho autônomo. Explique como você sente isso na sua rotina de trabalho. Se está satisfeito nessa condição, se prefere trabalho com vínculo formal de emprego (carteira assinada).
  
- 7) Recursos => Aspectos em relação às condições do emprego. Você ganha algum auxílio ou subsídio para a gasolina ou em relação à manutenção mecânica de seu veículo? De quem, da empresa que produziu o aplicativo? Qual o gasto médio de gasolina e manutenção por mês? Ganha algum outro suporte como bag, máquina de cartão de crédito/ débito, garrafa de água, álcool gel e máscara? (em relação ao período da pandemia)
  
- 8) Administração e hierarquia (Caso for gerente de Operadora de Logística) => Me descreva como é a sua experiência com as plataformas. Eles lhe dão subsídios e suporte? Ocorre alguma cobrança em relação à produtividade dos entregadores? Você vê essa opção de negócio como lucrativa e segura? Tem outros investimentos? Expectativas para o futuro.