

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

ITALO MATHEUS LEPORASSI IORA

**QUANDO O CONSENTIMENTO FALHA: CONTROLE E RESISTÊNCIAS NOS
PROCESSOS DE TRABALHO DE ENTREGADORES SUBORDINADOS POR MEIO
DE PLATAFORMAS DIGITAIS**

PORTO ALEGRE

2022

ITALO MATHEUS LEPORASSI IORA

**QUANDO O CONSENTIMENTO FALHA: CONTROLE E RESISTÊNCIAS NOS
PROCESSOS DE TRABALHO DE ENTREGADORES SUBORDINADOS POR MEIO
DE PLATAFORMAS DIGITAIS**

Dissertação de Mestrado em Sociologia, apresentada como parte do requisito parcial à obtenção do título em mestre pelo Programa de Pós-Graduação Sociologia da Univesidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador(a): Prof. Dra. Thays Wolfarth Mossi

PORTO ALEGRE

CIP - Catalogação na Publicação

Leporassi Iora, Italo Matheus
Quando o consentimento falha: controle e
resistência nos processos de trabalho de entregadores
subordinados por meio de plataformas digitais / Italo
Matheus Leporassi Iora. -- 2022.
216 f.
Orientador: Thays Wolfarth Mossi.

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. Plataformização. 2. Uberização. 3. Entregadores.
4. Processos de trabalho. 5. Tecnologia. I. Wolfarth
Mossi, Thays, orient. II. Título.

ITALO MATHEUS LEPORASSI IORA

**QUANDO O CONSENTIMENTO FALHA: CONTROLE E RESISTÊNCIAS NOS
PROCESSOS DE TRABALHO DE ENTREGADORES SUBORDINADOS POR MEIO
DE PLATAFORMAS DIGITAIS**

Dissertação de Mestrado em Sociologia, apresentada como parte do requisito parcial à obtenção do título em mestre pelo Programa de Pós-Graduação Sociologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

APROVADA EM: 29/03/2022

BANCA EXAMIDORA:

Prof. Dra. Camila Penna de Castro
(Programa de Pós-Graduação em Sociologia – UFRGS)

Prof. Dr. Fernando Coutinho Cotanda
(Departamento de Sociologia – UFRGS)

Prof. Dr. Rafael Nascimento Grohmann
(Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação – UNISINOS)

Prof. Dra. Thays Wolfarth Mossi
(Orientadora - Programa de Pós-Graduação em Sociologia – UFRGS)

PORTO ALEGRE

2022

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha família pelo apoio ofertado nos momentos mais complicados da produção dessa dissertação em meio a uma pandemia. Aos meus amigos que escutaram minhas reclamações e desabaços e que sempre procuraram me lembrar de que eu tinha capacidade para entregar esse trabalho em meio as minhas crises de autoconfiança. Aos profissionais da saúde que me acolheram e deram suporte psicológico nessa jornada. Aos colegas de mestrado que mesmo sem conhecer pessoalmente enfrentaram os mesmos desafios que eu e compartilharam suas experiências de pesquisa. Aos colegas do Grupo de Pesquisa em Trabalho e Justiça Social que contribuíram para a lapidação dessa pesquisa. Aos professores do PPGS aos quais eu tive a oportunidade de conhecer por meios das disciplinas. Ao Prof. Dr. Fernando Cotanda que esteve me orientando durante o primeiro ano do curso. A todos os membros da banca e, em especial, a Prof. Dra. Thays Mossi, minha orientadora, que me acolheu com muita humanidade e atenção, contribuindo ativamente na produção dessa dissertação ao me guiar com suas dicas e sugestões que deram ordem ao caos.

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

Desconfiai do mais trivial,
na aparência singelo.
E examinai, sobretudo, o que parece habitual.
Suplicamos expressamente:
não aceiteis o que é de hábito
como coisa natural.
Pois em tempo de desordem sangrenta,
de confusão organizada,
de arbitrariedade consciente,
de humanidade desumanizada,
nada deve parecer natural.
Nada deve parecer impossível de mudar.

(Bertolt Brecht)

RESUMO

O presente estudo se debruça sobre dos processos de controle e subordinação do trabalho de entregadores subordinados por meio de plataformas digitais, tal como sobre as práticas de resistência desses trabalhadores. Portanto, este trabalho pretende contribuir para a compreensão de como ocorre o controle e a subordinação do trabalho nas empresas plataformas de delivery e quais são as formas de resistência dos entregadores a esses processos. Para tanto, apresentamos o debate teórico acerca da relação do trabalho, das novas tecnologias e dos processos de trabalho em tais plataformas, elementos fundamentais para a compreensão do fenômeno chamado de plataformização do trabalho. Nosso objeto empírico foram os entregadores de plataformas de delivery. Como técnica de coleta de dados realizamos entrevistas semi-estruturadas com entregadores de Porto Alegre e Região Metropolitana, e das cidades do Rio de Janeiro, São Paulo e Goiânia, totalizando dez entrevistas. Dessas entrevistas, quatro delas foram realizadas em fase exploratória. Desses dez trabalhadores, cinco eram representantes de organizações de entregadores. Também foi realizada uma análise documental dos termos de condições de uso de quatro plataformas. Por fim, nos apoiamos em dados secundários disponíveis na literatura, sites de notícias e perfis em redes sociais sobre o tema. Concluimos que o controle e subordinação do trabalho em tais plataformas ocorrem por meio de uma gestão algorítmica, auxiliada pela gerência via consumidores e de um autogerenciamento subordinado dos entregadores. No entanto, esses mecanismos de controle e de gestão não se efetivam sem gerar descontentamentos dos trabalhadores. A partir desse estudo, observamos uma contestação da suposta autonomia e flexibilidade tão alardeada pelas plataformas nessa atividade de trabalho. As empresas plataformas falham em produzir consentimento com seus subordinados e tais conflitos se transformam em processos de resistência. As práticas de resistência se diferenciam em duas formas: práticas explícitas e públicas de contestação do controle sobre o trabalho dessas plataformas, que possuem desdobramentos em formas organizativas, e práticas implícitas e veladas de contestação das condições de trabalho e dos processos de trabalho que ocorrem nas relações cotidianas de trabalho. Por fim, o controle sobre o trabalho é possível pelo emprego de novas tecnologias nos processos de trabalho, mas de outro lado, os trabalhadores também utilizam a internet e seus dispositivos digitais com a finalidade de resistir a essa subordinação.

Palavras-chave: plataformização; trabalho; controle; resistência; tecnologia.

ABSTRACT

The present study focuses on the processes of control and subordination of the work of the work of couriers through digital platforms, as well as the resistance practices of these workers. Therefore, this work intends to contribute to the understanding of how the control and subordination of work occurs in delivery platforms companies and what are the forms of resistance of delivery people to these processes. To this end, we present the theoretical debate about the relationship between work, new technologies and work processes on such platforms. To this end, we present the theoretical debate about the relationship between work, new technologies and work processes on such platforms. Fundamental elements for understanding the so-called platformization of work phenomenon. Our empirical object was the couriers of platforms of delivery. As a data collection technique, we conducted semi-structured interviews with motoboys from Porto Alegre and the Metropolitan Region, and from the cities of Rio de Janeiro, São Paulo and Goiânia, totaling ten interviews. Of these interviews, four of them were carried out in an exploratory phase. As well as, of these ten workers, five were representatives of couriers organizations. Nevertheless, a documental analysis of the terms and conditions of use of four platforms was carried out. We also rely on secondary data available in the literature, news sites and profiles on social networks on the subject. We conclude that the control and subordination of work on such platforms occurs through an algorithmic management, aided by the management via consumers and a subordinated self-management of the couriers. However, these control and management mechanisms are not effective without generating workers' discontent. From this study, we observe a contestation of the supposed autonomy and flexibility so trumpeted by the platforms in this work activity. Platform companies fail to produce consent with their subordinates and such conflicts turn into processes of resistance. Resistance practices differ in two ways: explicit and public practices of contesting the control over the work of these platforms that have unfolding in organizational forms and implicit and veiled practices of contesting working conditions and work processes that occur in everyday relationships of work. Finally, control over work is possible through the use of new technologies in work processes, but on the other hand, workers also use the internet and their digital devices in order to resist this subordination.

Keywords: platformization; work; control; resistance; technology.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Modelo de análise	63
Quadro 2 - Reconhecimento coercitivo do caráter estritamente tecnológico das plataformas	98
Quadro 3 - Produção coercitiva do consentimento objetivo dos entregadores	99
Quadro 4 - Regras e normas a serem seguidas pelos entregadores	100
Quadro 5 - Confirmação da característica da personalidade	102
Quadro 6 - Confirmação da característica da subordinação	103
Quadro 7 - Síntese do controle e gestão do trabalho plataformizado	110
Quadro 8 - Referenciais de controle	111
Quadro 9 - Críticas a representação sindical.....	125

LISTA DE SIGLAS

AC	Análise de Conteúdo
AMMAP	Associação de Motoristas e Motoboys de Aplicativo
CITA	Coletivo Independente de Trabalhadores de Aplicativo
COVID	<i>Corona Virus Disease</i> (Doença do Coronavírus)
CONTRAN	Conselho Nacional de Trânsito
EAF	Entregadores Antifascistas
MST	Movimento dos Trabalhadores Sem Terra
MSTC	Movimento Sem Teto do Centro
MTST	Movimento dos Trabalhadores Sem Teto
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
SINDIMOTOS- RS	Sindicato dos Motociclistas Profissionais do Rio Grande do Sul
SINDIMOTO- SP	Sindicato dos Mensageiros Motociclistas, Ciclistas e Moto-Taxistas do Estado de São Paulo
TICs	Tecnologias da informação e da comunicação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 TRABALHO, TECNOLOGIAS E PLATAFORMIZAÇÃO	24
2.1 NOVAS TECNOLOGIAS E REESTRUTURAÇÕES PRODUTIVAS	24
2.2 CAPITALISMO DE PLATAFORMA, INDÚSTRIA 4.0, TRABALHO DIGITAL E PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO	31
2.3 OS PROCESSOS DE TRABALHO NO CAPITALISMO.....	42
2.3.1 Controle e gerenciamento no trabalho subordinado por meio de plataformas digitais	54
2.4 MODELO DE ANÁLISE.....	60
3 CONTROLE, GERENCIAMENTO ALGORÍTMICO E SUBORDINAÇÃO DO TRABALHO NAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE DELIVERY	64
3.1 A GESTÃO ALGORÍTMICA.....	65
3.1.1 Bônus, gamificação do trabalho, punições e caixas pretas.....	66
3.2 GERÊNCIA VIA CONSUMIDORES	76
3.2.1 Sistema de avaliação: gestão das emoções e conflitos nas relações no trabalho	76
3.3 AUTOGERENCIAMENTO SUBORDINADO	81
3.3.1 Conhecimentos e habilidades: desqualificação da força de trabalho e o papel das novas tecnologias nos processos de trabalho	82
3.3.2 Autonomia e flexibilidade?	86
3.3.3 Transferência de riscos e crítica a ideologia empreendedora	91
3.4 CONSENTIMENTO DA FORÇA DE TRABALHO E SUBORDINAÇÃO DO TRABALHO	96
3.5 UMA SÍNTESE DO CONTROLE SOBRE OS ENTREGADORES PLATAFORMIZADOS.....	108
4 RESISTÊNCIA PLATAFORMIZADA: A LUTA PELO CONTROLE DOS PROCESSOS DE TRABALHO	113
4.1 A RESISTÊNCIA NA “SUPERFÍCIE”	116
4.1.1 Sindicato	122
4.1.2 Associação.....	126
4.1.3 Cooperativa	128
4.1.4 Coletivos	131
4.1.5 Movimentos espontâneos.....	135

4.2 CONFLITOS E CONTRADIÇÕES DAS RELAÇÕES <i>DE</i> E <i>NO</i> TRABALHO	137
4.3 AS RESISTÊNCIAS IMPLÍCITAS E A FORMAÇÃO DAS REDES INVISÍVEIS	143
4.4 OS USOS DAS NOVAS TECNOLOGIAS COMO FERRAMENTA DE CONTESTAÇÃO.....	149
5 CONCLUSÕES FINAIS	154
REFERÊNCIAS.....	162
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA EXPLORATÓRIA	202
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA ASSOCIAÇÃO E COLETIVOS	203
APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA SINDICATO	207
APÊNDICE D – INDICADORES SOCIAIS DOS ENTREVISTADOS.....	210
APÊNDICE E – INFORMAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE DE TRABALHO DOS ENTREVISTADOS	211
APÊNDICE F – MOVIMENTOS CONTESTATÓRIOS DE ENTREGADORES NO BRASIL (MARÇO/OUTUBRO DE 2021)	212
ANEXO A - TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA UBER EATS PARA INTERMEDIÇÃO DIGITAL DE CONTRATO DE SERVIÇOS.....	174

1 INTRODUÇÃO

A presente dissertação versa sobre os processos de trabalho de entregadores subordinados por meio de plataformas digitais, propomos uma análise do controle gerencial do trabalho e das práticas de resistência de tais trabalhadores. Para tanto, abordamos também a articulação entre trabalho e tecnologia sob a égide de relações sociais capitalistas. Tomamos como objeto empírico a experiência de entregadores com os processos de trabalho e a sua atuação e organização política.

O trabalho por meio de plataformas digitais é uma novidade no mundo do trabalho. As discussões sobre esse objeto se articulam a estudos mais amplos da estrutura das plataformas, e se insere dentro de diversos campos de estudos inter-relacionados, seja no campo do trabalho digital (FUCHS, 2013; FUCHS, SANDOVAL 2014), nas discussões da Indústria 4.0 e, mais recentemente, nos estudos sobre a plataformização, ou sob o termo de uberização do trabalho, em que as relações entre trabalho, capital e tecnologias são investigadas. Inicialmente o campo de estudos sobre o trabalho digital, de maneira ampla, surge com as pesquisas na área da comunicação, a partir de 2012, com a obra organizada por Scholz (2012). O foco era centrado no trabalho não remunerado de usuários de games e mídias sociais, onde se estudava a pertinência da categoria de exploração do trabalho para análise de tais objetos empíricos (GROHMANN, 2020). Portanto, os estudos se concentravam em encontrar os elos entre o trabalho e o digital em uma era em que a capacidade de informatização dos processos de trabalho modifica e cria novas relações de trabalho, assim como embaralha as fronteiras entre trabalho e consumo, ao passo que as relações de trabalho e os meios de comunicação são constantemente aprimorados e empregados na intermediação de trabalhadores e suas tarefas laborais.

Com a proliferação de novas plataformas, ou seja, infraestruturas digitais que possibilitam a interação entre diferentes grupos de pessoas – trabalhadores subordinados a ela, fornecedores e consumidores – a atenção dos pesquisadores se voltou para novos objetos de estudos, ampliando-se as discussões teóricas para outras áreas, tal como as Ciências Sociais, sobretudo com a visibilidade dada por empresas como a Uber no setor de transportes e das plataformas de entrega de comida. Tais debates estão interseccionados a outros temas, a saber, a precarização das relações de trabalho, a vigilância e controle sobre o trabalho, a informalidade, a desregulamentação do setor e a ausência de direitos a esses trabalhadores, entre inúmeros outros que poderiam ser citados. Portanto, o fenômeno que caracteriza a progressiva dependência dos trabalhadores às plataformas digitais para se ter acesso ao trabalho tem sido

chamado pela literatura do tema de plataformização do trabalho (CASILLI, POSADAS, 2019; QIU, GROHMANN, 2020).

Resumidamente as plataformas de trabalho são infraestruturas digitais que permitem que ocorra a interação entre grupos. A partir delas se consolida a relação entre trabalhadores, empresas e clientes. Portanto, as plataformas digitais de trabalho atuam simultaneamente enquanto meios de produção e comunicação (GROHMANN, 2020a). Nós iremos estudar um tipo específico de plataforma de trabalho, aquelas que necessitam de um trabalhador localizado em determinada região de atuação dela, onde a atividade de trabalho é sob demanda e realizada no mundo real para além da virtualidade do aplicativo/plataforma. Mais especificamente, o estudo tratará apenas das plataformas de *delivery* de mercadorias, cujas empresas mais conhecidas no mercado são iFood, UberEats, Rappi e 99Food.

Assim, nosso objeto se insere neste amplo campo de estudos que vem se difundindo em diversas áreas do conhecimento e visará contribuir para o entendimento do funcionamento do controle do trabalho, em contraposição ao discurso de autonomia e flexibilidade total pautada por essas empresas, e dos movimentos de resistência coletiva surgida no bojo dessa categoria de trabalhadores plataformizados. Portanto, nosso foco recai sobre os entregadores que realizam seu trabalho utilizando motocicletas e bicicletas como instrumentos de trabalho, os *motoboys* e os *bikeboys*. Mais especificamente sobre as relações de controle e o caráter conflitivo nos processos de trabalho desses trabalhadores.

Marx (1994) adota a seguinte definição de processo de trabalho:

No processo de trabalho, a atividade do homem opera uma transformação, subordinada a um determinado fim, no objeto sobre que atua por meio do instrumental de trabalho. O processo extingue-se ao concluir-se o produto. O produto é um valor-de-uso, um material da natureza adaptado às necessidades humanas através da mudança de forma (MARX, 1994, p. 205).

Em nosso caso, por se tratar de um trabalho que resulta em serviço, a produção é simultânea ao consumo. O controle possui uma relação estreita com o processo de trabalho. O controle é materializado por ações gerenciais que visam manter os processos de trabalho direcionados aos objetivos empresariais, ou seja, ao lucro. É necessário lembrar que esse desequilíbrio de poder entre capital e trabalho no interior dos espaços de produção começa pela alienação dos trabalhadores em relação aos meios de produção empregados pelo capital. Os conhecimentos dos trabalhadores relativos aos processos de trabalho foram sendo paulatinamente estudados pela gerência ao longo da história do capitalismo. Eles foram incorporados de forma arbitrária às novas tecnologias, incluindo as sociais, de organização do

processo produtivo, enfraquecendo assim o poder de barganha dos trabalhadores. Portanto, para este estudo o controle sobre os processos de trabalho deve ser entendido como o efeito gerencial dos encarregados de estudar e supervisionar o processo produtivo para em maior ou menor grau disciplinar a força de trabalho. O controle dos processos de trabalho tem como finalidade exaurir de maneira mais racionalizada e eficiente possível a exploração do trabalho humano, visando a valorização de capital.

Aqui, em nossa acepção, essa relação de dominação sobre os trabalhadores gera atritos, que contribuem para o desenvolvimento de uma cultura de resistência que pode ser observada a partir de práticas diversas produzidas pelos trabalhadores em contraposição ao controle gerencial sobre os processos de trabalho. Assim, compreendemos a resistência como atitudes, sejam coletivas ou individuais, em que os trabalhadores assumem sua posição central como sujeitos e não objetos dos processos de trabalho.

Os processos de trabalho dos entregadores consistem em se conectar por meio de um dispositivo celular próprio ao aplicativo das plataformas de delivery. A partir desse momento eles ficam disponíveis para realizar entregas, a partir da demanda do aplicativo, de estabelecimentos fornecedores que pagam uma taxa às plataformas para serem incluídos no aplicativo e apresentarem seus produtos aos usuários. As entregas geralmente envolvem a coleta e entrega de lanches, mas podem envolver também a compra de produtos solicitados pelo cliente no mercado pelo entregador, por exemplo. O algoritmo da plataforma automatiza a decisão de quais entregadores receberam a chamada para entrega, a partir de variáveis pouco transparentes. Os entregadores possuem a opção de recusar a solicitação, opção bem limitada como veremos adiante. Ao final da entrega, o usuário do aplicativo é convidado a avaliar o serviço realizado pelo entregador, seja por meio de uma nota ou de comentários relativos à entrega. Enquanto os trabalhadores permanecem conectados ao aplicativo, as plataformas coletam dados em tempo real de seu desempenho.

O questionamento que balizou a realização desta pesquisa foi o de compreender como um trabalho pode ser gerenciado, e, portanto, controlado, em atividades em que as empresas plataformas alegam não terem nenhum vínculo de subordinação e, portanto, responsabilidade trabalhista em relação aos seus “prestadores de serviços”, “entregadores”, “parceiros de entrega”, ou qualquer que seja o termo adotado por elas para denominar os trabalhadores e conformar o léxico neoliberal que opera a transformação do trabalhador em um “patrão de si mesmo”. A nossa hipótese segue a linha de diversos outros pesquisadores do tema (ABÍLIO, 2019; FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020; GANDINI, 2018; GONSALES, 2020), de que existe sim, controle e subordinação do trabalho dos entregadores, sendo ele necessário para efetivar a

exploração do trabalho, porém acrescentamos que de maneira relacional, esse controle acaba por gerar contradições nos processos de trabalho que se transformam em processos de resistências variadas dos entregadores.

Alguns aspectos da relação de subordinação são bem evidentes, pois são as empresas plataformas que definem quem pode trabalhar, assim como determina quem fará a entrega, qual será o tipo de entrega, a forma como será realizada e a quantidade de tempo que poderá ser gasto. Por fim, também estipula, unilateralmente, o valor da entrega e a taxa de ganho do entregador. Além disso, o gerenciamento da força de trabalho se faz através de mecanismos opacos e não explícitos, cuja promoção pode se dar pela existência de bonificações, por meio da *gamificação* do trabalho, com o intuito de manter os trabalhadores conectados e disponíveis para a plataforma, por exemplo (ABÍLIO, 2019)¹. O controle e disciplinamento da força de trabalho também podem ser realizados ao bloquear ou excluir os entregadores da plataforma sem obstáculo algum (ANTUNES, FILGUEIRAS, 2020). Transferir riscos e custos aos trabalhadores é a norma neste modelo flexível de empresas que rejeita a condição de assalariamento, reduzindo o trabalhador a um mero elemento de produção que é demandado apenas quando pertinente às necessidades do capital (ABÍLIO, 2020b). Todavia, o reconhecimento de tal relação é rejeitado pelas empresas e, em alguns casos, até mesmo pelos próprios entregadores que se consideram trabalhadores autônomos e veem sua relação com as plataformas apenas como uma parceria, como consta nos termos de condições de uso dos aplicativos (PERES, 2020). Não obstante, esta forma de organização do trabalho também implica em dificuldades e impasses para a agência coletiva.

Porém, sempre haverá possibilidades de explorar as brechas e lacunas existentes na plataformização do trabalho e não incorrer numa espécie de fatalismo tecnológico (GROHMANN, 2020). Ainda que a atividade dos entregadores seja extremamente individualizada, invisibilizada e heterogênea em sua composição, na totalidade, os entregadores formam uma massa de trabalhadores dispersos e necessários para a viabilidade deste setor e para a produção de lucros às empresas (FRANCO, FERRAZ, 2019). Além disso, experiências de organização e resistência por melhores condições de trabalho e contra práticas despóticas das empresas plataformas têm surgido por parte dos trabalhadores plataformizados em vários locais do Brasil e do mundo (KALIL, 2020).

¹ “Atualmente, o termo gamificação, derivado do inglês game, vem sendo utilizado para nomear lógicas da gestão do mundo do trabalho (Scholz, 2013). Esse é um termo que expressa a operacionalidade de regras cambiantes que tornam o engajamento no trabalho arriscado e sem garantias” (ABÍLIO, 2019, p. 3).

Não é novidade que, hoje, como em outros momentos do capitalismo e de suas variedades, sempre houve uma luta implacável entre as classes antagonistas no modo de produção capitalista, a classe trabalhadora, em seu sentido ampliado, ou seja, o conjunto das pessoas que necessitam vender sua força de trabalho, e aquela classe que conforma o bloco dominante que se apropria da exploração do trabalho, seja diretamente ou indiretamente, por meio do acúmulo de capitais em suas variadas formas.

O conflito é marcado pela conservação da exploração do trabalho por um lado, e de outro, a luta pelo controle dos processos de trabalho, dos meios de produção e da socialização da produção em geral (BRAVERMAN, 1981). Não seria diferente agora no laboratório da luta de classes que é o chamado o capitalismo de plataforma (GROHMANN, 2021; SNIRCEK, 2017). Nesta etapa capitalista hegemônica pelo capital financeiro e organizada a partir de infraestruturas digitais, as empresas plataformas alegam serem apenas empresas de tecnologia fornecendo um serviço a estabelecimentos, prestadores de serviços autônomos e consumidores. Esse modelo empresarial, enxuto, vem testando um novo modelo de controle e gerenciamento do trabalho com a ajuda de novas tecnologias de comunicação e informação disponíveis no mercado. Sendo assim, as materialidades técnicas destas plataformas não podem ser compreendidas corretamente se analisadas de maneira dissociada da lógica inerente de acumulação de capital, ou seja, de suas dimensões sociais e políticas, que no capitalismo implicam na exploração do trabalho humano.

Portanto, entendemos que esse controle sobre o trabalho pode engendrar práticas e ações de resistência por parte dos subordinados. Nesse sentido procuramos compreender como isso se processa na materialidade das relações de trabalho ao investigar como ocorre esse processo de subordinação e controle sobre o trabalho e ao observar se o controle despótico dessas plataformas suscita reações em termos de resistências dos trabalhadores.

Consideramos relevante o estudo deste tema por articular dois critérios fundamentais para a realização de uma pesquisa, a saber: a) trata-se de uma investigação que possui a preocupação em contribuir teoricamente sobre os novos questionamentos oriundos da plataformização do trabalho; b) é uma pesquisa que se debruça sobre uma problemática latente na realidade e que tem sido cara aos instrumentos de defesa do trabalho e dos trabalhadores. Assim, vincula-se a relevância teórica e social ao problema que pretendemos estudar, transformando-o em um problema sociológico.

Dentre todas as possibilidades empíricas para estudo do trabalho subordinado por meio de plataformas, nossa escolha se deu principalmente pelas ações que a categoria dos entregadores realizou no ano de 2020, resultando em três paralisações de abrangência nacional.

Essas mobilizações estremeceram a concepção ideológica das empresas que os definem enquanto autônomos, empreendedores-de-si-mesmos, dentre outros termos, bastante em voga, que tendem a tecer uma visão fetichizada do “trabalho flexível” e a não reconhecer a relação de subordinação destes trabalhadores, bem como as condições de precariedade a que estão submetidos.

Outro fator significativo para realização desta pesquisa é o crescimento do número de pessoas que estão cadastradas ou estão esperando aprovação para trabalhar nessas plataformas. No primeiro semestre de 2019 a PNAD do IBGE estimava que cerca de 3,8 milhões de pessoas tinham seus trabalhos mediados por plataformas. Dados da Análise Econômica Consultoria apontam que o número de brasileiros que já trabalharam para aplicativos, tanto de entregas quanto de transporte de passageiros, representava cerca de 4,7 milhões de pessoas até o mês de maio de 2020 (BBC NEWS, 2020). Isso daria conta de 15% de todos os trabalhadores informais do país. No ano de 2019, o número aproximado desse percentual era de 3,6 milhões, segundo a mesma fonte.

Segundo Manzano e Krein (2020), a partir da análise dos dados da PNAD houve um crescimento de 39,2% no número de condutores de motocicleta entre o primeiro semestre de 2016 e 2020. O número foi de 522,1 mil para 729,7 mil na comparação, período em que se popularizaram as plataformas de entrega no país. Tais números contrastam com a média salarial da ocupação² e nos dão certa visão do crescimento do setor no mercado de trabalho brasileiro. A empresa IFood afirma ter mais de 170 mil entregadores brasileiros cadastrados em sua plataforma e a colombiana Rappi diz ter 200 mil entregadores na América Latina (EUFRÁSIO; GOULART, 2020). Apesar dos dados acerca do número de trabalhadores via plataformas de entrega variarem em relação à quantidade exata de entregadores, se faz perceptível o crescimento de trabalhadores nesta atividade junto da chegada dessas novas plataformas.

Um estudo realizado pelo Aliança Bike (2019) na cidade de São Paulo junto aos *bikeboys* entregadores descreve que o sujeito ciclista entregador é brasileiro, negro, homem, jovem, entre 18 e 22 anos com ensino médio completo, onde 57% trabalham todos os dias da semana e 55% mais de 10 horas por dia. (ALIANÇA BIKE, 2019). Em contraste a este estudo, o perfil do entregador, segundo levantamento do site Quero Bolsa realizado tendo como base os dados da PNAD-COVID, é de um homem, branco, com idade entre 40 e 45 anos e residente da região Sudeste. Seguindo esses dados, 67% se identificaram como brancos, 31,8% como

2 "Enquanto o rendimento médio mensal real (deflacionado pelo INPC) do total de ocupados no Brasil aumentou 7,4% no período de 2012 a 2020, o rendimento médio mensal dos condutores de motocicletas caiu 6,4% e o dos condutores de automóveis, táxis e caminhonetes diminuiu 8,2%". (MANZANO, KREIN, 2020, p. 5)

negros, sendo 87% dos entregadores homens e 22, 7% com mais de 40 e menos de 45 anos, sendo que 68,5% morava em Estados da Região Sudeste (BBC NEWS, 2020). Tais estudos evidenciam a heterogeneidade do perfil social dos entregadores, que pode indicar diferenças sociais dentro da própria categoria, entre aqueles que utilizam bicicletas e motocicletas para realizar entregas em um trabalho que possui alta rotatividade.

Além disso, o contexto da crise econômica e sanitária, na esteira da pandemia de COVID-19, agravou as condições de trabalho e remuneração desses trabalhadores, chamando atenção nos noticiários, redes sociais e campo acadêmico. Os entregadores estavam e continuam na linha de frente durante a pandemia, tanto é que foram considerados trabalhadores essenciais no período em que a demanda por entregas em domicílio subiu, pelo fato das pessoas recorrerem mais aos serviços de entregas de comida, itens de mercado, farmácia, entre outros, visando manter o distanciamento social³. O que reforça a importância de compreendermos melhor as relações sociais que perpassam esses trabalhadores. O estudo realizado pelo Cesit-Unicamp (Centro de Estudos Sindicais e de Economia do Trabalho), mostrou o impacto da pandemia para os entregadores, segundo os dados: 58, 9% dos entregadores relataram queda remuneratória durante a pandemia. Antes da pandemia, 57% dos entrevistados responderam trabalhar mais de nove horas diárias, subindo para 62% durante a pandemia. A jornada de trabalho semanal era de sete dias na semana para 51,9% e seis para 26,3% dos entregadores entrevistados. Em relação aos rendimentos, 47,7% declaram auferir até R\$ 520, 00 reais semanais, 17,8 % até R\$ 260,00 e 34,4% auferiam menos que esse valor. Em relação ao contexto pandêmico, 83,2% afirmava ter medo de se contaminar com o vírus em circulação (ABÍLIO, *et al.* 2020a).

A proposta de pesquisar sobre a relação de controle e resistência dos entregadores em seu processo de trabalho parte da relevância intelectual para a área Sociologia do Trabalho em aprofundar seus conhecimentos desses processos de maneira empírica. Ainda que já existam trabalhos e discussões teóricas sobre o controle e a subordinação do trabalho em plataformas em língua portuguesa, como o trabalho empírico de Scapini (2020) em relação a subordinação do trabalho dos motoristas da empresa Uber e outros poucos trabalhos sobre os processos de

3 “A Rappi, por exemplo, declarou um aumento de cerca de 30% das entregas em toda América Latina. No Brasil, isso foi expresso no aumento de downloads de aplicativos de entregas no período compreendido entre 20 de fevereiro e 16 de março de 2020, no importe de 24%, quando comparado com o mesmo período do ano passado; o pico de 126% foi no dia 06 de março, quando o Ministério da Saúde anunciou a ocorrência da transmissão comunitária do vírus no país. Esse cenário contrasta com a manutenção de longas jornadas acompanhadas de queda da remuneração dos trabalhadores do setor”. (ABÍLIO *et al.* 2020a, p. 4) .

“O mercado neste setor aumentou sua demanda em 250%, representando para o iFood, líder no segmento, um aumento de 40 mil novos restaurantes cadastrados (INFOMONEY, 2018).” (WEISS, DUARTE, 2020, p. 104).

resistência dos entregadores (DESGRANGE; RIBEIRO, 2021; CARVALHO; PEREIRA; SOBRINHO, 2020; COELHO; JESUS; SILVA, 2021) vemos a necessidade de aprofundamento do objeto. Isso é possível por meio de uma análise da experiência dos entregadores sobre o assunto, uma vez que os estudos existentes ainda não responderam diversas questões de como esses processos ocorrem empiricamente nem esgotaram o debate.

Igualmente, a pesquisa justifica-se pela necessidade social, atual e prática posta pela dinâmica do mercado de trabalho. Destarte, compreendemos que este estudo sobre o trabalho por meio de plataformas digitais pode ser útil para qualificar a intervenção de sindicatos, associações e movimentos que intencionem garantir direitos e melhores condições de trabalho para a categoria.

Em consideração ao problema de pesquisa explicitado, podemos formular nossos objetivos com a presente dissertação. Sendo eles compostos por um objetivo geral, qual seja, compreender como ocorre o controle e a subordinação do trabalho nas empresas plataformas de *delivery* e quais são as formas de resistências dos trabalhadores a esses processos. E outros específicos: a) contextualizar a emergência da plataformização do trabalho; b) descrever os mecanismos de controle e gerenciamento das empresas plataformas de *delivery*; c) analisar como realiza-se o consentimento e quais são os conflitos existentes entre os principais atores sociais envolvidos no trabalho por plataformas (capital e trabalho); e) identificar como se organiza a resistência dos trabalhadores ao controle e a subordinação às empresas de *delivery*;

Para responder nosso problema de pesquisa e atingir nossos objetivos usamos como técnica de coleta de dados entrevistas semiestruturadas com entregadores e ex-entregadores de plataformas compondo um total de dez entrevistas. Dessas dez entrevistas, quatro delas foram realizadas em fase exploratória para nos familiarizarmos com o campo de estudo com entregadores da região metropolitana de Porto Alegre. Nesse momento, foram realizadas perguntas abertas cujo conteúdo dos eixos temáticos pode ser consultado no Apêndice A desta dissertação. Nessa etapa inicial de pesquisa tínhamos como objetivo geral compreender os sentidos atribuídos ao trabalho por meio de plataformas digitais pelos entregadores. No entanto, entrando em contato com o campo notamos a relevância empírica e teórica da análise do controle sobre tais relações sociais trazidas pelos entrevistados. Assim, readaptamos nossa problemática de pesquisa sob um novo quadro teórico, já apresentado. Devido à riqueza e relevância dos dados coletados nesta etapa exploratória eles fizeram parte integrante do material de análise. A partir dessa readaptação do projeto de pesquisa construímos as perguntas semiestruturadas para os demais entrevistados, contidas no Apêndice B. Os participantes responderam anteriormente à entrevista um pequeno questionário composto por perguntas

objetivas referentes ao perfil dos entregadores (sexo, raça, idade etc.) e as suas condições de trabalho (jornada de trabalho, remuneração, etc.)⁴.

Além disso, cinco dessas dez pessoas entrevistadas eram representantes de organizações dos entregadores: sendo elas a Associação de Motoristas e Motoboys de Aplicativo (RS), os Entregadores Antifascistas de São Paulo e do Rio de Janeiro, o Sindicato dos Motociclistas Profissionais do Rio Grande do Sul e o Coletivo Independente de Trabalhadores de Aplicativo (RS). Ainda tentamos o contato com o núcleo dos Entregadores Antifascistas do Rio Grande do Sul, o Sindicato dos Mensageiros Motociclistas, Ciclistas e Moto-taxistas do Estado de São Paulo, o Sindicato dos Empregados Motociclistas do Rio de Janeiro, o perfil Treta no Trampo e a Associação dos Motofretistas de Aplicativos e Autônomos do Brasil, porém sem sucesso. Contatamos também quatro empresas de *delivery*: a 99food, iFood, Rappi e UberEats. Apenas conseguimos desenvolver um diálogo inicial com a iFood, as outras se recusaram a participar ou não retornaram o contato. No entanto, a iFood após conversa inicial e o envio formal de uma carta convite para a participação na pesquisa parou de responder nossos e-mails.

Devido à instabilidade derivada do contexto causado pela pandemia de COVID-19 e às medidas de prevenção à transmissão do vírus, adotamos uma estratégia flexível para a coleta de dados. Deste modo, as entrevistas ocorreram virtualmente, por meio de chamadas de vídeo e ligações telefônicas. Em relação às entrevistas exploratórias, as duas primeiras delas foram realizadas a partir do contato com membros de um grupo de entregadores do Rio Grande do Sul no Facebook. A terceira entrevista ocorreu por indicação do primeiro entregador entrevistado e a quarta foi feita a partir do convite realizado para um entregador durante uma entrega de lanche. As restantes são as relativas aos membros das organizações e coletivos, onde foi feito o contato diretamente por meio de seus perfis em redes sociais.

Certas decisões metodológicas referentes ao desenho de pesquisa tal como priorizar, passada a etapa exploratória de pesquisa, atores engajados, representantes de organizações de entregadores, se deve ao fato que obtivemos muitas negativas e contatos que não se concretizaram em entrevistas com entregadores "soltos", ou seja, que não participavam de movimentações políticas dos entregadores. O momento da pandemia também dificultava ainda mais esse contato. Portanto, o campo de pesquisa foi se moldando a partir de tais necessidades práticas.

Outro motivo para priorizar tais atores se deve à sua militância ativa na categoria, pautada na resistência de diferentes formas, o que poderia, em tese, nos fornecer elementos

⁴ Essas perguntas objetivas não foram feitas nas entrevistas exploratórias, momento no qual buscávamos um primeiro contato com os atores do campo.

mais ricos acerca da organização desses trabalhadores e da realidade dos processos de resistência no trabalho dos entregadores por conta de suas experiências práticas. Assim, a priorização em realizar as entrevistas com os atores engajamentos politicamente nas disputas em torno dos conflitos em torno do trabalho por meio de plataformas digitais atende diretamente a um dos anseios dessa pesquisa: compreender a dinâmica da resistência dos trabalhadores nessa atividade de trabalho. O encerramento da coleta de dados ocorreu por conta da falta de respostas e da recusa de outras organizações contatadas, como também para seguirmos o cronograma de pesquisa dentro do tempo estipulado e não prejudicar as seguintes etapas.

Consideramos aptos a participar das entrevistas aqueles que no momento do contato estivessem realizando entregas via aplicativos ou tenham trabalhado na atividade a partir do ano de 2020, tanto motoboys quanto entregadores ciclistas, quer tivessem ou não a atividade como principal fonte de renda. A escolha por deixar esses critérios mais amplos e abertos se deu porque a heterogeneidade é um marcador da composição dessa força de trabalho nas plataformas digitais. E essa diversidade parece-nos um elemento importante a ser explorado para visualizar possíveis aproximações e diferenciações acerca dos sentidos atribuídos à temática do controle e dos processos de resistências dos entregadores. Abrimos exceção para dois participantes que nunca trabalharam para os aplicativos apesar de atuarem no setor de entregas. Tal decisão se baseia no fato deles serem representantes de organizações de entregadores, por isso, achamos válida sua participação no estudo pela experiência direta com a vivência dos entregadores plataformizados e seu engajamento político do campo de pesquisa.

Também usamos como material de análise os termos de uso de quatro empresas plataformas de *delivery*, sendo elas: 99food, Rappi, UberEats e iFood. Outra fonte de apoio foram dados secundários disponíveis na literatura sobre o tema, como em sites, jornais e redes sociais acerca das mobilizações dos entregadores no Brasil durante o ano de 2021.

A partir do material empírico coletado no campo, operamos uma análise de conteúdo, baseada em Bardin (1977). A análise de conteúdo possui variadas definições, no entanto, acreditamos que a definição de Paisley (1969) resume ela de maneira didática: como o processamento da informação cujo conteúdo comunicado é alterado com base na aplicação de regras para categorização. Dessa forma, o modelo de análise foi construído visando a operacionalização do conceito de processo de trabalho, abarcando os aspectos elencados como centrais para esse estudo, o controle e a resistência. As dimensões foram as categorias utilizadas para a classificação temática dos trechos das entrevistas. A partir das categorias foi possível definir indicadores que exprimem no material empírico a sua consituição sólida enquanto categoria.

Partimos do objeto empírico, realizando um movimento ideal de abstração do objeto pelo pensamento. A produção do conhecimento, no entanto, não se encerra no imediato, naquilo que é dito, pensado ou sentido. Se o evidente correspondesse diretamente à realidade, toda ciência seria desnecessária (MARX, 2008). No entanto, é importante ressaltar que os “agentes comuns” não são sujeitos somente alienados ou desprovidos de capacidade crítica e reflexiva, eles têm elementos importantes a fornecer sobre sua realidade e isso foi considerado. Não estamos sugerindo que o empírico, a realidade imediata e fenomênica, não importa, sobretudo, em relação ao nosso problema de pesquisa, já que a experiência dos trabalhadores em relação ao seu trabalho é ponto de partida para a construção da pesquisa e, portanto, parte constituinte do processo de conhecimento. Porém, a ciência requer a capacidade do investigador de explorar as determinações, dinâmicas e categorias internas que estão conectadas à totalidade do objeto a partir da abstração.

Há que se ter sempre em vista que em todos os processos investigativos da realidade social as categorias de análises expressam formas de ser do objeto ou fenômeno investigado, sendo, portanto, formas de existência, ontológicas e históricas, do objeto em questão (MARTINS, LAVOURA, 2018, p. 228).

Desse modo, realizamos uma interpretação sociológica através da mediação dialética entre o material textual que foi coletado a partir do empírico. Assim, a partir do empírico, da apreensão do imediato convertemos estes dados em objeto de observação, momento em que a capacidade de abstração do pesquisador tomou parte fundamental no processo na construção das categorias que conformaram o modelo de análise que será apresentado no próximo capítulo. Por último, a interpretação posta dessa realidade retornou de maneira dedutiva para aquele objeto que antes se apresentava apenas de maneira imediata.

Portanto, nós partimos de algumas concepções teóricas que se materializaram em conceitos, dimensões e indicadores, tendo como base alguns dados já disponíveis na área de estudos sobre o objeto. Através disso, construímos o instrumento que foi aplicado no campo empírico, o roteiro de entrevista. A partir da coleta de dados o processo de análise foi realizado tendo como base as categorias teóricas abstratas e dedutivas e aquelas que emergiram do próprio campo pelo critério de seu potencial explicativo.

Os dados coletados nas entrevistas foram transcritos e constituíram o material textual a ser fragmentado, codificado, categorizado e interpretado. Trilhamos o caminho do todo para posteriormente realizar o caminho inverso, o que resultou na compreensão dos tópicos pertinentes. Todo o processo de codificação, categorização e análise dos dados foi realizado

com o auxílio do software RQDA que faz parte do pacote R e é usado para a análise de dados qualitativos. O resultado de todo o processo enunciado até aqui foi um metatexto que conterà a descrição e interpretação dos nossos dados de pesquisa.

A dissertação está estruturada em cinco capítulos, contabilizando a presente introdução e as considerações finais. No segundo capítulo, intitulado "Trabalho, tecnologias e plataformização", exploramos o debate teórico acerca das tecnologias e sua relação com o trabalho que possibilita o fenômeno da plataformização, debate que está imbricado aos processos de trabalho no capitalismo. Iniciamos argumentando acerca do desenvolvimento tecnológico e sua relação com as reestruturações produtivas. Em seguida abordamos os temas do capitalismo de plataformas, da Indústria 4.0, do trabalho digital e da plataformização. Após isso, entramos na discussão sobre os processos de trabalho a partir de uma perspectiva marxista. Desse modo introduzimos a relevância do controle sobre o trabalho e adentrarmos teoricamente no contexto dessa gerência no trabalho por meio de plataformas digitais. Por fim, detalhamos os conceitos, dimensões e indicadores que formam nosso modelo de análise. No terceiro capítulo, "Controle, gerenciamento algorítmico e subordinação do trabalho nas plataformas digitais de delivery", apresentamos a discussão e análise dos dados empíricos a respeito do controle e gerenciamento algorítmico do trabalho e os elementos que compõem tal controle. Em seguida, aprofundamos a argumentação acerca do consentimento e da subordinação do trabalho a partir dos dados analisados. Ao final do capítulo é realizada uma síntese da análise do controle nas plataformas de delivery. No capítulo quatro, intitulado "Resistência plataformizada: a luta pelo controle dos processos de trabalho", a partir de dados empíricos, contextualizamos as práticas de resistência explícitas materializadas em mobilizações e ações públicas de entregadores subordinados às empresas plataformas e descrevemos as formas de organização e ação dos entregadores. A partir disso elencamos os principais conflitos e contradições entre trabalhadores, empresas e clientes. Além das resistências nitidamente públicas, abordamos também as práticas que são internas ao grupo analisado, sendo, portanto, implícitas e muitas vezes invisíveis aos olhares externos. Finalizamos o capítulo escrevendo sobre a apropriação de novas tecnologias pelos trabalhadores para seus próprios objetivos e fins. Nas "Conclusões finais" resumimos o trabalho realizado na dissertação, apontamos as possíveis contribuições da presente pesquisa para o campo de estudos, seus limites e apontamentos para estudos futuros.

2 TRABALHO, TECNOLOGIAS E PLATAFORMIZAÇÃO

Neste capítulo pretendemos apresentar alguns conceitos e debates incontornáveis para o desenvolvimento de nosso estudo. Começamos o capítulo introduzindo o debate referente às contradições entre as novas tecnologias e sua relação com as reestruturações produtivas no sistema capitalista. Após isso, entramos nos temas do capitalismo de plataforma, da Indústria 4. 0, e mais aprofundamente sobre o fenômeno da plataformização do trabalho. Por último apresentamos a discussão sobre a categoria marxiana do trabalho inserida no debate acerca dos processos de trabalho no capitalismo, para então adentrarmos nas questões contemporâneas relativas ao controle e gerenciamento do trabalho nas plataformas digitais. Percorrer esse caminho nos parece interessante para contextualizarmos o nosso objeto de estudo na história e no capitalismo contemporâneo. Neste capítulo estabelecemos o elo entre técnica e política enquanto produtos de relações sociais que se materializam por meio de processos conflituos. Desse modo, a consideração sobre a relação dialética entre meios técnicos e projetos políticos, apresenta-se enquanto tendências que são guiadas pelos imperativos inegociáveis da acumulação de capital, do controle sobre o trabalho e sua exploração, elementos centrais do modo de produção capitalista.

2.1 NOVAS TECNOLOGIAS E REESTRUTURAÇÕES PRODUTIVAS

É notório o impacto que as tecnologias causam nas sociedades e nas relações sociais que a permeiam. Elas são produtos de origem social, dado que são produzidas por meio do trabalho humano e empregadas com a finalidade de intervir ativamente na natureza a partir das necessidades humanas. Não é plausível falar de uma “era tecnológica”, pois os seres humanos nos tempos mais primórdios já eram produtores de tais artefatos através de suas atividades de trabalho (PINTO, 2005; GROHMANN, 2020a). Ter isso em mente, nos ajuda a pensar o desenvolvimento tecnológico de forma concreta e não de maneira a-histórica. Importante também atentar para o fato de que quando falamos em tecnologias não estamos nos referindo apenas às máquinas e/ou *hardwares*, mas também à *softwares*⁵ e tecnologias sociais de organização e controle da produção, ou seja conhecimento sistemáticos aplicados em relações sociais (HARVEY, 2018; GROHMANN, 2020a).

⁵ *Hardwares* são os componentes físicos que fazem com que seja possível executar os *softwares*, que são os programas que utilizamos diariamente em nosso computador, por exemplo.

Em “O Capital”, Marx analisou atentamente o processo de introdução da maquinaria na grande indústria. Algumas das tendências apontadas pelo autor acerca do desenvolvimento das forças produtivas deixaram muitas pistas sobre as reestruturações produtivas ocorridas posteriormente, no período que compreende os séculos XX e XXI. A exemplo da implementação do taylorismo e do fordismo e, mais recentemente, o aprofundamento do padrão flexível de acumulação com exploração da força de trabalho por meio de plataformas (IORA, 2020). Ou seja, a problemática da relação entre trabalho e novas tecnologias já era uma questão sociológica emergente da Revolução Industrial em curso no Ocidente. A descrição oferecida por Marx do emprego da maquinaria nas grandes indústrias frisou os efeitos do exponencial aumento de produtividade e da intensificação do trabalho. Naquele período eram redigidas as primeiras leis e regulações dos Estados sobre as condições de uso da força de trabalho nas fábricas emergentes da industrialização europeia. Neste cenário, Marx (1996) argumenta que as tecnologias, corporificadas nas máquinas do período exerceram uma função auxiliar no processo de exploração e subordinação do trabalho vivo – trabalho ativo, realizado por seres humanos – ao trabalho morto, que nada mais é que o trabalho que já fora objetivado outrora e que não agrega novos valores às mercadorias, apenas transfere parte de seu próprio valor aos produtos no ato laborativo quando estes entram em contato com a força de trabalho humana. Se os trabalhadores ainda detinham o controle, mesmo que parcial, sobre os processos de trabalho na etapa da manufatura, pois era o operário que ditava os movimentos e os ritmos de trabalho, assim como ainda retinha grande parte do conhecimento do ofício na produção, na fase industrial de produção capitalista em grande escala, é ele que deve acompanhar o movimento das máquinas. De modo que, “a facilitação do trabalho torna-se um meio de tortura, já que a máquina não livra o trabalhador do trabalho, mas seu trabalho de conteúdo” (MARX, 1996, p. 55-56). Desta forma, segundo Marx (1996), os trabalhadores tornaram-se mero “apêndice vivo” do aparato “morto”, evidenciando o estranhamento dos trabalhadores em relação à atividade produtiva, como o autor, em seus trabalhos iniciais, alcunhou de trabalho alienado, operando uma síntese entre o termo trabalho assalariado da economia política e alienação proveniente da filosofia.

No entanto, não podemos tomar tal processo de reificação do trabalhador como algo dado e entender essa relação de forma mecânica, pois como veremos mais a frente todos estes processos são e continuam sendo permeados por resistências implícitas e explícitas, individuais e coletivas dos (as) trabalhadores (as). Além disso, como Braverman (1987) apontou, Marx sequer testemunhou a concretização da revolução tecno-científica, pois, segundo o autor, no período de Marx a ciência ainda estava, em certa medida, dependente dos avanços da técnica.

É necessário incorporar a crítica de Marx ao papel dado às tecnologias – sejam elas tecnologias de gestão, organização ou em relação às máquinas e/ou ferramentas informacionais complexas – nos processos de trabalho que visam atender aos imperativos da acumulação de capital, sem que com isso a análise das relações sociais entre humanos e artefatos tecnológicos se contamine com uma tecnofobia de qualquer espécie ou caía no dualismo apontado por Chiapello e Gilbert (2020) de posturas sublinhadamente tecnofóbicas ou tecnofílicas⁶.

No entanto, seria injusto acusar Marx de ser um autor tecnofóbico, visto que ele próprio admite em sua obra que o desenvolvimento das máquinas representava um avanço qualitativo do homem sobre as forças da natureza e que tais empreendimentos técnicos poderiam encurtar o tempo de trabalho necessário aos trabalhadores e alargar o tempo livre disponível para que estes pudessem explorar suas potencialidades humanas (MARX, 199b). Sua crítica é cuidadosamente endereçada as relações de produção a qual são submetidos os produtores reais da riqueza sob o jugo do capital, incluindo aí o emprego de tecnologias para os fins de dominação do capital.

Mudanças tecnológicas e organizacionais tomaram contornos mais agudos a partir dos anos 70, pois foi neste período que transformações tecnológicas nas bases produtivas e organizacionais dos países capitalistas do centro reconfiguraram o mundo do trabalho. Segundo Srnicek (2016) a crise do capital e sua resposta nos anos 70 é um evento fundamental para compreender a economia digital de plataformas no contexto contemporâneo. O cenário do pós-guerra (1945) deixou os EUA numa posição hegemônica privilegiada. O país tornou-se uma grande potência da produção em massa, baseando-se no preceito fordista da linha de montagem e da decomposição e simplificação das atividades de trabalho do modelo taylorista. Conforme outras economias (principalmente Alemanha e Japão), outrora devastadas pela guerra, começaram a aumentar sua produtividade, a crise de superprodução de mercadorias entra em cena no mercado mundial, ou seja, se expressa na crise dos anos 70 e, conseqüentemente, na crise do Pacto Fordista. Como resposta a essa crise, causada pelo excesso de produção, o paradigma fordista é substituído pelo modelo flexível de acumulação, tendo como exemplo notável o modelo Toyota (SRNICEK, 2016). A crise do pacto fordista, assim como do modelo de regulação do trabalho, dos processos de trabalho e da acumulação de capital reconstituíram o cenário que estava em voga até o século XX (HARVEY, 2008). Desde então, foi se tornando hegemônico um regime baseado na flexibilidade do uso da força de trabalho, da produção e da acumulação de capital. Tal regime também se caracterizou pela crescente participação do setor

⁶ Tal como Castells (1999) e Schaff (2007) e outros autores que acreditavam no potencial libertador da tecnologia a despeito do trabalho degradante no capitalismo.

financeiro na economia, pelo aprofundamento das privatizações e terceirizações acompanhadas de uma precarização generalizada das condições de trabalho e de contratação.

Conjuntamente, o desenvolvimento das forças produtivas veio sendo atualizado e incorporado na produção por meio dos avanços no campo da ciência e da tecnologia, como, por exemplo, o emprego de componentes microeletrônicos e computacionais nos processos de trabalho. A partir da última metade do século XX até atualmente, a capacidade de armazenamento de informação e a incorporação do saber-fazer operário em máquinas mais complexas e modernas cresceu de maneira exponencial devido à redução de custos para realizar tais procedimentos. Isso alterou de forma significativa a composição orgânica do capital nas empresas, diminuindo o contingente tradicional da força de trabalho industrial e aumentando o investimento em maquinaria e novos instrumentos tecnológicos provenientes das TICs (FRANCO, FERRAZ, 2019; ANTUNES, 2018).

A crise de acumulação e o esgotamento do modelo fordista foram momentaneamente superados através de reestruturações produtivas que vincularam o emprego de novas tecnologias à disseminação de modelos flexíveis e enxutos de organização do trabalho. Essas alterações oriundas das reestruturações produtivas passaram a ser nomeadas na área Sociologia do Trabalho como pós-fordismo, toyotismo ou acumulação flexível. No entanto, o capitalismo pós-fordista continua a ser capitalismo, uma vez que a acumulação de capital permanece sendo seu norte. A reestruturação produtiva não visa enfraquecer esse sistema, mas sim reforçá-lo (KUMAR, 2006).

De forma paralela e articulada a essas modificações, na esfera econômica e política o neoliberalismo mais agressivo chegou ao poder nos países de capitalismo avançado, tornando-se o modelo societário a ser perseguido pelas demais nações, vide as recomendações adotadas na América Latina após o Consenso de Washington (1989). No mundo do trabalho era possível observar a proliferação de “[...] ocupações instáveis, inseguras, com baixas remunerações e desorganizadas em termos de reconhecimento dos trabalhadores enquanto classe [...]” (MORAES; OLIVEIRA; ACCORSI, 2020, p. 649). Nesse contexto, dos anos 80, algumas importantes referências sociológicas afirmaram a perda da centralidade do trabalho como paradigma da sociedade, dando adeus ao trabalho e classe trabalhadora (GORZ, 1982; OFFE, 1989). Entretanto, o desenvolvimento deste regime flexível de acumulação não realizou tais afirmações (FILGUEIRAS; CAVALCANTE, 2020).

Os novos modelos de empresas e formas técnicas de organização do trabalho, impulsionadas pelo avanço das novas tecnologias informacionais e comunicacionais vinculadas à terceira revolução industrial, continuaram em ritmo acelerado, chegando na fronteira do que

se considera uma quarta fase dessas revoluções, como parte de projetos ambiciosos dos países de tecnologia mais desenvolvida, projetos corriqueiramente conhecidos como “Indústria 4.0” (ARBIX et al. 2017; ANTUNES, 2020). Tendo em vista que tais inovações apresentam vantagens competitivas e representam um aumento de produtividade e lucratividade das empresas que se modernizam, elas acabam se tornando até mesmo uma exigência para que grandes empresas continuem no mercado. Essa corrida constante por eficácia, inovação e aumento da produtividade do trabalho, baseada na espoliação dos trabalhadores, tem desenvolvido tecnologias disruptivas a partir de uma destruição criativa que afeta de maneira geral as configurações do mundo do trabalho.

No entanto, não são as tecnologias em si que provocam efeitos devastadores para a classe trabalhadora, mas o uso realizado delas, que é determinado pelo projeto político dominante imposto aos trabalhadores, que resulta na precarização do mercado de trabalho e na perda de direitos trabalhistas. As contradições do modelo econômico capitalista geram conflitos sociais inseridos no âmbito das relações sociais de produção. Nenhuma ocupação mediada por novas tecnologias está fadada à impossibilidade de regulação e proteção, tal como desejam as empresas plataformas que não reconhecem o vínculo empregatício de seus funcionários. Essa narrativa tem como base um ideário totalizante do progresso tecnológico fatalista, que assentado na suposta racionalidade algorítmica, representada como neutra e objetiva é apartada das contradições sociais próprias do modo de produção capitalista (FILGUEIRAS, CAVALCANTE, 2020).

Harvey, apresenta três características fundamentais do capitalismo, a saber, que: é um sistema voltado para o crescimento, “[...] visto que só através do crescimento os lucros podem ser garantidos e a acumulação do capital, sustentada. [...] A crise é definida, em consequência, como falta de crescimento” (HARVEY, 2008, p. 166). A segunda característica enfatiza o papel da exploração do trabalho na produção, “por isso o controle do trabalho, na produção e no mercado, é vital para a perpetuação do capitalismo” (HARVEY, 2008. 166). Consequentemente, o capitalismo é assentado “[...] numa relação de classe capital e trabalho” (HARVEY, 2008, p. 166). A última característica afirma o seu dinamismo, “o capitalismo é, por necessidade, tecnológica e organizacionalmente dinâmico. Isso decorre em parte das leis coercitivas, que impelem os capitalistas individuais a inovações em sua busca do lucro” (HARVEY, 2008, p. 169). Seguindo os apontamentos do autor, podemos inferir que mudanças de ordem tecnológica e organizacional influem diretamente nas dinâmicas da luta de classes, como nos conflitos e disputas referentes ao controle do trabalho, que no caso do presente estudo é nosso foco principal. Essas características, essenciais ao funcionamento do capitalismo,

resgatadas de Marx pelo autor, evidenciam a lógica do desenvolvimento via mercado, que está sempre sujeito a crises. Os proprietários de capitais, dessa forma, procuram maneiras de contornar esta situação que está sempre no horizonte da acumulação.

Nenhum capitalista emprega um novo método de produção, por mais produtivo que seja ou por mais que aumente a taxa de mais-valia, por livre e espontânea vontade, tão logo ele reduza a taxa de lucro. Mas cada um desses novos métodos de produção barateia as mercadorias. Ele as vende portanto originalmente acima de seu preço de produção, talvez acima de seu valor. Embolsa a diferença entre seus custos de produção e o preço de mercado das demais mercadorias, produzidas a custos de produção mais elevados. Pode fazê-lo porque a média do tempo de trabalho socialmente exigido para a produção dessas mercadorias é maior do que o tempo de trabalho exigido pelo novo método de produção. Seu procedimento de produção está acima da média do social. Mas a concorrência generaliza-o e submete-o à lei geral. Então se inicia o descenso da taxa de lucro, (...) o que é totalmente independente da vontade dos capitalistas (MARX, 1986, p. 198).

As crises são momentos intrínsecos ao funcionamento do modo de produção capitalista. Os períodos de crises ocorrem por meio do que Marx (2017) denominou de superprodução de mercadorias. Paradoxalmente, as crises também apresentam respostas à retomada do crescimento econômico. Segundo Mészáros (2002), o capitalismo atingiu um patamar no qual há uma brusca ruptura entre produção e auto-reprodução, implicando em sérias consequências para o futuro da classe que depende do trabalho para a reprodução de sua própria existência. Tal disjunção possui como característica central a autonomização da esfera do capital financeiro à esfera de produção (CHESNAIS, 1996), porém ainda atrelada à exploração do trabalho (CHESNAIS, 2005) sob novas formas de gestão e controle possibilitadas pelo emprego de novas tecnologias de informação e comunicação no mundo laboral. Isso abre caminho para as empresas “zumbis”, ou seja, empresas que não são lucrativas porque reverterem todo seu caixa em uma estratégia agressiva de crescimento a todo custo, esperando que quando dominarem o mercado poderão se tornar lucrativas. Ou simplesmente, não são lucrativas, mas que continuam a receber grandes rodadas de investimentos na esperança que no futuro poderão dar retorno a seus acionistas (SRNICEK, 2016). Assim, novamente, a incessante necessidade de ampliação das esferas de produção de valor conjugada a sofisticados mecanismos de exploração do trabalho expandem sua dominação a setores que antes não estavam diretamente ou totalmente subordinados ao capital financeiro, como é o caso dos serviços de transporte individual de pessoas e mercadorias.

Assim, os capitalistas, inicialmente de forma individual e, após um tempo, de forma homogênea, por meio de reestruturações produtivas apresentam respostas às crises econômicas.

As relações de produção são alteradas com a finalidade de aprimorar o *modus operandi* de acumulação.

One of the most important consequences of this schematic model of capitalism is that it demands constant technological change. In the effort to cut costs, beat out competitors, control workers, reduce turnover time, and gain market share, capitalists are incentivized to continually transform labour process (SNIRCEK, 2017, p. 15).

Assim, porém, não de maneira mecânica e linear, abre-se contingência para alterações nos modos de existência da classe trabalhadora, que impactam práticas e formas de se organizar e resistir à degradação do trabalho e à piora das condições de uso de sua força de trabalho. Compreendemos que há uma continuidade e ampliação da precarização do trabalho iniciadas com a reestruturação pós-fordista, no atual modelo de empresas plataformas, que se fixaram no campo acadêmico sob o termo de “plataformização do trabalho” e/ou “uberização do trabalho”. As empresas plataformas se relacionam com a plataformização do trabalho assim como as empresas toyotistas se relacionam com o trabalho terceirizado, ambas correspondendo a trabalhos de caráter intermitente, grande parte informal, onde as conflituosas relações entre capital-trabalho, que antes eram negociadas, tornaram-se imposições do primeiro sobre o segundo (MORAES, OLIVEIRA, ACCORSI, 2020). A capacidade de organização do trabalho através da dispersão, que já era uma característica elementar das empresas toyotistas, é ampliada e renovada com a chegada das empresas plataformas.

Portanto, o modelo taylorista, fordista, toyotista representaram etapas da superação das crises de acumulação de capital e, agora, o modelo de plataformas, realiza tarefa semelhante em relação a crise de 2008 (PREVITALI, FAGIANI, 2014; GONSALES, 2020). No entanto, cremos que para além de rupturas da plataformização do trabalho em relação à acumulação do tipo flexível, há mais continuidades deste padrão do que um modelo relativamente novo de organização do trabalho. Para além disso, Huws (2017) nos atenta para o fato da capacidade com a qual o capital vem arrastando para si um conjunto de trabalhos antes informais e fragmentados, exercidos, sobretudo, pela classe trabalhadora de países periféricos ao centro do capital, incorporando-os às cadeias de produção de monopólio de grandes empresas plataformas digitais. Essas relações de trabalho se apresentam enquanto novidades quando conjugadas às novas tecnologias da informação e comunicação, mas que já existiam em contextos de capitalismo dependente onde reina a superexplotação do trabalho e toda sorte de anomalias do mercado de trabalho em comparação com os mercados do centro do capitalismo, onde a “economia dos bicos” (*gig economy*), surge mais tardiamente como novidade.

2.2 CAPITALISMO DE PLATAFORMA, INDÚSTRIA 4.0, TRABALHO DIGITAL E PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO

Para Kalil (2021) a potência do termo capitalismo de plataformas, em detrimento de outros termos, reside em quatro aspectos: primeiro, centraliza o debate nas plataformas; segundo, compreende essa processualidade como decorrência do capitalismo; terceiro, demonstra a capacidade de adaptação das formas de relações capitalistas; e por último, evidencia os impactos das tecnologias para o trabalho, sobretudo, a precarização e a atomização social. Assim, a plataformização é entendida como o fenômeno em que a sociedade, e mais específico aqui, as relações de trabalho, são invadidas por essas infraestruturas digitais privadas. Para além da crise dos anos 70 e da reestruturação produtiva decorrente da necessidade de alargar as taxas de lucros dos capitalistas, Srnicek (2016), ainda cita mais dois momentos essenciais para a compreensão da emergência do que chama de capitalismo de plataformas (*platform capitalism*). Primeiro, a resposta à crise de 1970 já comentada anteriormente. Segundo, a retomada do crescimento nos anos 90, já que o incremento em capitais de risco aglutinados no setor da economia digital proporcionou a instalação e consolidação da infraestrutura física necessária para o funcionamento da internet, possibilitando a grande margem de lucratividade das empresas desse setor como conhecemos nos dias atuais. Terceiro, a saída buscada pelo capital na crise financeira de 2008, caracterizada pelo ambiente de baixas taxas de juros instituídas pelos bancos centrais, que fez com que a taxa de retorno de diversos ativos financeiros fosse reduzida. Portanto, os investidores à procura de rendimentos mais altos optaram por ativos de risco mais elevados, tal como empresas e *start-ups* de tecnologias não lucrativas.

Para Srnicek (2016), a contínua extração e processamento de dados a partir de diferentes plataformas digitais para fins de acumulação apresentou-se como tendência às empresas após a crise econômica de 2008. O protagonismo das empresas plataformas na atual conjuntura poderia ser explicado como resultante de adaptações realizadas em decorrência das crises cíclicas do capital, próprias do seu sistema metabólico.

O processo de plataformização do trabalho entra na esteira desse processo de inovação tecnológica onde o uso de plataformas digitais facilita a troca de produtos e serviços entre pessoas e empresas (KALIL, 2019). Existem diferentes termos para esse fenômeno que tem como ator central as novas tecnologias da informação e comunicação, como por exemplo: economia de compartilhamento; economia sob demanda; economia de plataforma; economia

disruptiva e economia de pares, só para ficar nesses exemplos. Nós optaremos por chamar esse processo mais amplo de capitalismo de plataformas, para evidenciar o papel das plataformas na acumulação de capital e sua função no capitalismo contemporâneo, seguindo as indicações teóricas de Nick Snircek (2016).

Segundo o autor, em sociedades pré-capitalistas o acesso e o consumo aos meios de subsistência era diretamente responsabilidade dos produtores reais, no capitalismo, ao contrário, temos que recorrer ao mercado. A generalização da dependência do mercado ampliou consideravelmente a concorrência. Sendo assim, os agentes econômicos precisaram deixar os preços de suas mercadorias cada vez mais atrativos para não ter o negócio colapsado pela lei da concorrência. Uma das alternativas disponíveis para evitar a falência é reduzir os custos de produção das mercadorias por meio da utilização de novas tecnologias de trabalho, a exemplo da especialização dos mercados. Tal como Marx (1986) descreveu, isso acarreta numa queda das margens de lucros com o tempo, pois ocorre uma depreciação quando essa tecnologia se generaliza na concorrência entre os capitalistas. É nesta lógica de acumulação que reside o incrível dinamismo do capitalismo. Ao ter que reinventar os processos de trabalho constantemente para melhorar suas margens lucros, as tecnologias para além de aumentarem a produtividade do trabalho, barateiam os custos de produção e enfraquecem o poder de barganha dos trabalhadores ao incorporar o saber operário nestes novos instrumentos, máquinas e técnicas. Após a crise econômica mundial de 2008 e, principalmente desde 2010, inúmeras declarações em relação a uma nova mudança de paradigma, no qual as novas tecnologias iriam encabeçar, tem sido acompanhada de uma grande proliferação de termos para definir esse novo modelo de negócios emergente.

O argumento principal de Snircek (2016) é que nas sociedades de capitalismo avançado, no século XXI, os dados (*data*) são uma nova matéria prima lucrativa a ser explorada. Aqui é necessário distinguir dados de conhecimento, o primeiro é uma informação sobre algo que ocorreu, enquanto o conhecimento se refere a informação de como algo ocorreu. Ou seja, apesar de terem relação não constituem uma dependência necessária. Snircek (2016) também argumenta que é necessário pensarmos os dados não como um elemento material descolado da realidade, pois para eles serem armazenados se faz necessário a existência física de centros de dados, por exemplo. Dessa forma, os dados devem ser considerados enquanto uma matéria prima a ser utilizada para diferentes uso. A fonte “natural” dessa matéria são as atividades dos usuários. Assim como o petróleo é extraído e processado para usos diversos, também são os dados. Quanto maior a quantidade dessas matérias, maior as possibilidades de utiliza-las, e no modo de produção capitalista, maiores possibilidades de lucratividade. Um processo que

possibilitou esse movimento para a extração e uso dos dados foi o barateamento do processo de armazenamento dos mesmos em bases digitais baseadas em comunicações em redes. As antigas empresas capitalistas tinham enquanto método exclusivamente a produção de uma mercadoria dentro da fábrica, perdendo a maioria das informações sobre ela quando esta saía da fábrica e, muito menos se sabia algo sobre os consumidores dela. Segundo ele: “the old business models of the Fordist era had only a rudimentary capacity to extract data from the production process or from customer usage” (SRNICEK, 2016, p. 45)⁷

As plataformas providenciam a infraestrutura básica que faz a mediação entre esses dois grupos distintos. É uma posição estratégica diferente dos negócios antigos, pois ao se colocar entre os usuários e ser a base onde ocorrem as interações, se têm à disposição os dados da interação que são armazenados em benefício privado. A segunda característica sobre as plataformas digitais, para Srnicek, são os efeitos de rede (*network effects*). Quanto mais usuários, mais valiosa se torna a plataforma, o que as leva a uma tendência de monopolização. O crescimento rápido da Uber pode ser explicado por necessitar apenas de novos usuários ao invés de ter que construir novas fábricas e novas frotas de veículos em cada país que passe a operar. A terceira característica das plataformas são os subsídios de bens e serviços que elas provem, às vezes, até de graça, ao tempo que conseguem seus lucros de outra forma, como por exemplos, publicidade. Uma outra vantagem das plataformas para além das elencadas é que ela governa “as regras do jogo”. O design da plataforma é projetado para conseguir ter controle sobre as possíveis interações, regulando dessa forma o que é possível de se fazer ou não dentro dela, o que possibilita gerir a força de trabalho por exemplo dos motoristas da Uber e dos entregadores do iFood, ou regular as interações possíveis no Instagram, por exemplo. Srnicek (2016) classifica as plataformas digitais em cinco tipos: publicidade (Google, Facebook), plataformas de nuvem, plataformas industriais, plataformas de produtos (Spotify) e plataformas enxutas (Uber, Airbnb), essa última que nos interessa para esta pesquisa. Como podemos observar, muita das plataformas aqui não são plataformas exclusivas para se trabalhar, ou pertencente ao mesmo gênero e finalidade, iremos mais adiante adotar a classificação de “plataformas de trabalho” para nosso estudo.

Nesse sentido, o avanço das transformações no âmbito de pesquisas e inovações com tecnologias de ponta tem conduzido vários autores como Schwab (2016) a se referir a uma nova revolução industrial, que constituiria a quarta de nossa história enquanto humanidade. A quarta

⁷ Tradução livre: “Os antigos modelos de negócios da era fordista tinham apenas uma capacidade rudimentar de extrair dados do processo de produção ou do uso do cliente” (SRNICEK, 2016, p. 45).

revolução industrial ou a Indústria 4.0, foram os termos que surgiram em 2011, quando o governo alemão apresentou uma série de ações estratégicas com o objetivo de desenvolver as *smart factories*, cujo efeito técnico seria uma completa integração dos sistemas produtivos, possibilitando fábricas inteligentes, automatizadas, altamente eficientes e integradas à internet (IORA, 2019; JÚNIOR; SALTORATO, 2018). Projetos também perseguido por outros países como Estados Unidos da América, China e Coréia do Sul.

As idealizadas *smart factories* seriam competentes de ampliar consideravelmente a eficiência de produção. Assim como, integrar simultaneamente pessoas, equipamentos e recursos, cuja funcionalidade se daria pela integração harmônica entre os *Cyber-Physical Systems* (CPS) que seriam interligados a empregabilidade da *Internet of Things* (IoT) e da *Internet of Services* (IoS). Suas integrações dizem respeito à conexão entre coisas e objetos à rede virtual de computadores, podendo flexibilizar ainda mais, o sistema flexível de manufatura (SFM) e as logísticas envolvida no processo de produção de mercadorias. (IORA, 2019, p. 48).

Entre os principais impactos da Indústria 4.0, Júnior e Saltorato (2018, p. 757) elencam:

O aumento do desemprego tecnológico, em contrapartida a criação e/ou aumento de postos de trabalho mais complexos e qualificados; necessidade de desenvolvimento de novas competências e habilidades; maior interação entre o homem e a máquina e transformações nas relações socioprofissionais.

Para além das novas qualificações e consequências positivas que o desenvolvimento das forças produtivas poderiam levar à humanidade e ao futuro do trabalho, que no fundo se releva como uma forma de fetichização da tecnologia, autores como Caruso (2017) e Edwards; Ramirez (2016) sinalizam que a revolução 4.0 elevaria a precariedade no mundo do trabalho, por meio da utilização de uma mão de obra flexível para a realização de tarefas temporárias, em plataformas digitais de trabalho, que ficariam encarregadas de efetuar essa intermediação.

A Indústria 4.0, enquanto projeto recente de escala global vem transformando “*formas de produção quanto as relações de trabalho existentes no interior da indústria, da agricultura e dos serviços, bem como em suas interconexões, de que são exemplo a agroindústria, a indústria de serviços e os serviços industriais*” (ANTUNES, 2020, p. 9). Antunes (2020) ainda pontua que sua principal consequência será tornar o trabalho humano cada vez mais residual nas indústrias, com a ampliação do trabalho morto enquanto elemento condutor da produção. Contudo, compreende que essa automatização é parcial, por conta do trabalho humano ainda ser fundamental pra a reprodução do capital, e desnudará ainda mais as desigualdades da produção tecnológica entre países do Norte e do Sul capitalista. Novos trabalhos e atividades

surgiram e com eles novas necessidades de qualificação, porém a precarização vem acompanhada da subutilização da força de trabalho, subempregos precarizados e aumento no contingente de desempregados.

De outro lado, a partir da última década do século XXI, em busca de compreender as mudanças na configuração da sociedade e no mundo do trabalho mediado pelas novas TICs, surge o campo de estudos sobre o “trabalho digital”, no qual foram pioneiros os pesquisadores da área da comunicação, orientados pelo interesse analítico do trabalho não remunerado de usuários (as) em redes sociais e jogos eletrônicos (QIU; GROHMANN, 2020). O termo “trabalho digital” foi alçado por Fuchs (2013) e o termo define que os componentes digitais estão presentes em diversas cadeias de produção de valor na economia capitalista. Portanto, o “digital” mantém relação com diferentes tipos de trabalhos, atividades e ocupações. Desde os trabalhos manuais e degradantes fisicamente, como aqueles encontrados na mineração dos elementos necessários para a confecção material dos produtos digitais, os *hardwares*, nos países do chamado Sul Global, até os imateriais, envolvidos na programação e no desenvolvimento de *softwares* para tais produtos após a tomada de uma forma física final (QIU, GROHMANN, 2020). Fuchs e Sandoval (2014) chegaram a formular uma tipologia que abarca 1.728 formas diferentes de trabalho digital. Para eles, a produção e o uso de tecnologias digitais nestas diferentes atividades de trabalho constituem o elo comum do trabalho digital, inclusive aí, o próprio consumo produtivo realizado nas plataformas digitais. Todos esses trabalhos, remunerados ou não, fariam parte do circuito global de produção digital de valor.

Segundo Grohmann (2020a), entre os anos de 2012 e 2016, as formulações sobre o trabalho digital eram hegemonicamente focalizadas nas nuances do trabalho não remunerado (*free labor*) realizado por usuários em jogos e mídias sociais, caracterizado pelo consumo produtivo, e a discussão sobre a possibilidade do emprego da categoria exploração (FUCHS, 2014; HUWS, 2014a; BOLAÑOS, 2015). Após esse período, a crescente mundial da empresa Uber deslocou os debates para a então chamada “uberização” e/ou “plataformização” do trabalho, relacionando temáticas como o capitalismo, trabalho humano e novas tecnologias, produção de dados, treinamento de inteligências artificiais, cooperativismos digitais, vigilância e controle algoritmo, entre outros (GROHMANN, 2020a).

Portanto, ainda que sob termos diferentes, Indústria 4.0, capitalismo de plataformas, trabalho digital e plataformização do trabalho constituem uma área comum de estudo daqueles pesquisadores interessados nos impactos da tecnologia em relação ao trabalho, criando assim, uma certa confusão entre os termos. No entanto, se faz necessário frisar que os estudos da Indústria 4.0 estão centrados, sobretudo, nas transformações tecnológicas e seu impacto nas

indústrias, enquanto o trabalho digital diz respeito a uma ampla gama de estudos sobre a relação entre as novas tecnologias e a categoria trabalho. De maneira distinta, a plataformização é entendida enquanto o fenômeno referente ao crescimento de plataformas de trabalho, principalmente no setor de serviços, no capitalismo contemporâneo, em um processo que ocorre sobre o guarda-chuva do termo capitalismo de plataformas, que procura frisar o dinamismo do sistema capitalista em se adaptar a novas condições e transformar constantemente as relações de trabalho por meio de novos arranjos técnicos e sociais.

Como podemos observar, o termo “trabalho digital” apesar de pertinente é demasiadamente amplo (QIU, GROHMANN, 2020). Optaremos então, pelo termo plataformização em detrimento da uberização, dentre os inúmeros termos existentes para o objeto⁸, por entendemos, que apesar de serem conceitos entrelaçados e ser comum o seu uso enquanto sinônimo, eles se referem a processos distintos. A noção do emprego do termo plataformização não advém dos estudos sobre o trabalho:

Ela é oriunda dos chamados estudos de plataformas (platform studies), com proeminência de pesquisadores holandeses, como Poell, Nieborg e Van Dijck (2020). A partir de uma mistura de estudos de software, estudos culturais, economia política e pesquisa em administração, essa perspectiva define plataforma como algo que é, ao mesmo tempo, empresa, software e infraestrutura digital, com papel de algoritmos e dados, com determinadas formas de governança e relações de propriedade. Essa é a diferença central entre aplicativo e plataforma digital. O aplicativo significa apenas a interface visível do software em celular, como a ponta do iceberg do que significa exatamente plataforma – como infraestrutura e modelo econômico. Além disso, muitas plataformas não se baseiam em aplicativos, como as de microtrabalho – por exemplo, Amazon Mechanical Turk (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2021, p. 35-36).

Já em relação a possível diferenciação com o termo uberização, a literatura define enquanto um processo histórico mais amplo, que foge do escopo das plataformas digitais e diz respeito à configuração da informalização das relações de trabalho informais e a transformação do trabalhador em uma força de trabalho sob demanda (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2021). Como também uma nova forma de controle e gestão dos trabalhadores, apresentando-se também enquanto tendência para o conjunto da classe trabalhadora e suas relações de trabalho (ABÍLIO 2017a, 2020d; ABÍLIO; AMORIM; GROHMANN, 2021; FONTES, 2017; AMORIM; MODA, 2020). No entanto, o observável aumento de atividades e ocupações marcadas pela ausência de proteção jurídica do direito do trabalho e da desresponsabilização

⁸ “Gig-economy”, “platform economy”, “sharing economy”, “crowdsourcing”, “on-demand economy”, “crowdwork”, uberização, trabalho digital, entre outros, sobre os quais há mais dissenso do que consenso” (ANTUNES; FILGUEIRAS, 2020, p. 61).

das empresas plataformas, ou no termo de Abílio (2017a), empresas-aplicativos, em relação a força de trabalho tem sido chamado pela literatura, tanto de “uberização do trabalho” quanto de “plataformização do trabalho”. Para Grohmann (2020, p. 112):

(...) A expressão “plataformização do trabalho” descreveria melhor o atual cenário do trabalho digital do que “uberização”, que tem sido circulada nas diversas esferas como metáfora, mas não recobre a multiplicidade de atividades de trabalho mediadas por plataformas além da própria Uber, pois há variedades de lógicas de valor (SRNICEK, 2016) e características de trabalho (CASILLI, 2019; GRAHAM; WOODCOCK, 2018).

No entanto, cremos que o termo uberização se tornou tão popular, que dificilmente sairá do vocabulário contemporâneo. Porém, é importante nos atentarmos à ressalva do autor e não entendermos a uberização enquanto processo específico de motoristas e entregadores, e sim enquanto fenômeno, em curso no mundo do trabalho mais amplo que tais categorias, que deram maior visibilidade ao assunto. A palavra uberização só será usada no texto quando ela for citada em referência a um autor que utiliza o termo, ao contrário iremos priorizar chamar tal fenômeno de plataformização, por acreditamos que esse termo faz mais jus ao objeto de estudo. Cremos que esta definição adicional, porém mais restrita, baseada em Van Doorn (2017) e Casilli (2019) é a mais adequada para a delimitação de nosso objeto de estudo e problema de pesquisa. Portanto, trabalho “em/via/por” plataformas se refere aos trabalhos remunerados, controlados e organizados por meio de plataformas/aplicativos digitais, em que o *login* no ambiente da plataforma/aplicativo (infraestrutura digital das plataformas) é indispensável ao trabalhador para ter acesso a atividade de trabalho e logicamente a remuneração (GROHMANN; QIU, 2020).

A plataformização é compreendida como o fenômeno resultante de uma série de mudanças históricas que avançam há décadas no mundo do trabalho que ampliaram o poder do capital em contraposição ao poder de barganha dos trabalhadores, implicando em uma deterioração das condições de trabalho e da proteção jurídica dos trabalhadores, ao mesmo tempo em que se intensifica o controle do capital sobre o trabalho. A empresa Uber deu maior visibilidade a estes processos e se consolidou enquanto modelo de empresa plataforma (ABÍLIO, 2020c). Ademais, compartilhamos da constatação de autores que têm argumentado que o desenvolvimento da plataformização do trabalho faz parte de um movimento anterior e mais amplo de precarização das condições de trabalho, como é o caso de Antunes (2018),

Srnicek (2016), Abílio (2020d)⁹, dentre outros. Tais transformações, estão ligadas à redefinição do papel do Estado, à abertura econômica de fluxos de capitais, tal como a perda de características definidoras do trabalho e, por conseguinte, da própria subjetividade dos trabalhadores. Esse processo de informalização manifesta a perda da estabilidade da definição do que é ou não trabalho, jornada de trabalho, distribuição e remuneração do trabalho, local de trabalho e dos contratos que antes socialmente definiam e regiam as condições de uso da força de trabalho (ABÍLIO; AMORIM; GROHMANN, 2021; KREIN, ABÍLIO; BORSARI, 2021). O capitalismo integrado às cadeias globais de produção seria antagônico aos vínculos considerados demasiadamente rígidos para essa etapa de acumulação capitalista (ABÍLIO, 2017b). A informalização, portanto, ocorre por meio da racionalização dos processos de trabalho e do uso da força de trabalho, processo complexo de fixar e localizar, uma vez que estão em constante câmbio e sob o domínio privado das empresas que as empregam.

No trabalho subordinado por meio de plataformas digitais, trabalhadores não são contratados, nem mesmo recrutados. Não há vagas predeterminadas ou processos seletivos – aparentemente, para trabalhar, basta se cadastrar. O contrato de trabalho agora transfigura-se em um contrato de adesão. Entretanto, as empresas têm sido bem-sucedidas em monopolizar setores de atuação e controlar enormes contingentes de trabalhadores. A própria relação de subordinação se informaliza (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2021, p. 38).

Para além de representar uma eliminação de direitos trabalhistas, Abílio (2020b) afirma que um dos principais efeitos da uberização reside em transformar o trabalhador em um fator de produção. O que ela chama de “trabalhador *just-in-time*”, pois este trabalha somente sob a demanda e necessidade pontual do capital. Ignorando-se assim, os “tempos mortos” de trabalho para o capital. Portanto, o trabalhador plataformizado tem que se responsabilizar pelos riscos e incertezas dos processos de trabalho, assumindo seus custos que antes eram encargos das empresas, ser seu próprio gerente subordinado tecnologicamente ao acesso da plataforma e suas regras e às suas políticas de produção, onde, nas organizações taylorista-fordista e toyotista do trabalho, havia uma categoria específica de trabalhadores encarregados de supervisionar a execução das atividades de trabalho.

Nesse sentido, pode-se questionar o que, objetivamente, seriam as plataformas. Segundo Srnicek (2016) as plataformas são infraestruturas digitais que proporcionam a interação entre dois ou mais grupos. Na infraestrutura de uma plataforma estão dadas as condições necessárias

⁹ Na perspectiva de Abílio (2020d), a uberização do trabalho teria como elementos centrais os conceitos de “trabalhador *just-in-time*”, “gerenciamento algorítmico” e “autogerenciamento subordinado”.

e as materialidades técnicas para que o trabalho seja realizado por meio dela. Seu desenho pode dessa maneira privilegiar quais interações ocorrem nela: “podem facilitar, por exemplo, a relação consumidor-trabalhador em prejuízo das relações entre trabalhadores” (GROHMANN, 2021, p. 14). As plataformas digitais nesse sentido agem no mundo material como meios de produção e comunicação, pois sua infraestrutura virtual permite tanto as relações de trabalho, quanto as interações comunicativas necessárias para a consolidação das atividades de trabalho, acelerando assim o movimento do ciclo de realização de capital (QIU, GROHMANN, 2020; GROHMANN, 2020b). Logo, a projeção tecnológica que engendra o funcionamento de uma plataforma de trabalho no mundo real atende às necessidades econômico-sociais e político-culturais do capital, não havendo como pensá-las em termos puramente objetivos e apolíticos, fora da história e dos conflitos e embates entre capital e trabalho. O discurso dos representantes dessas plataformas alega que elas são apenas intermediadoras que conectam diferentes tipos de usuários, colocando em interação consumidores, provedores de serviços, produtos, fornecedores, anunciadores e objetos físicos, mediando, assim, a relação de oferta e demanda. Não seriam empresas do setor de transporte de passageiros ou de logística de mercadorias, e sim apenas empresas tecnológicas. Iremos demonstrar mais a frente como isso não passa de uma retórica vazia.

No caso das plataformas de trabalho *on-demand*, para ficar no exemplo da conhecida Uber, motoristas e entregadores são remunerados pelas corridas e entregas efetivadas por meio da plataforma, de maneira que caberia a ela providenciar a infraestrutura digital necessária à comunicação entre esses dois grupos distintos: consumidores e motoristas/entregadores. Os dados dos trabalhadores e usuários são coletados pela plataforma à medida em que os dados vão se tornando informação por meio de seu processamento. As plataformas podem sair à frente de concorrentes e automatizar processos de gerenciamento e de decisões algorítmicas a partir do *big-data* que têm a sua disposição. Sendo assim, “(...) a plataformização do trabalho combina duas dimensões essenciais: a) dataficação das atividades de trabalho e b) totalização da racionalidade neoliberal – como elementos interconectados de dataficação-financeirização (...)” (GROHMANN, 2021, p. 104). Na dinâmica desse processo, tanto os dados como os algoritmos são de propriedade privada de empresas que circunscrevem regras, normas e valores em arquiteturas digitais, ditando o que pode ser feito e como as operações devem ser realizadas.

Grohmann, a partir das obras de Woodcock; Graham (2019) e Schmidt (2017) classifica as plataformas de trabalho da seguinte maneira:

“i) plataformas que requerem o trabalhador em uma localização específica (como iFood, Rappi, Uber, Deliveroo), as mais conhecidas do cenário do trabalho digital; ii) plataformas de microtrabalho ou crowdwork (como Amazon Mechanical Turk, PiniOn, MicroWorkers), marcadas principalmente pelo trabalho de treinar dados para a chamada “inteligência artificial”; iii) plataformas freelance, de cloudwork ou macrotrabalho (como GetNinjas, WeDoLogos, Freelancer, iPrestador, Fiver, 99Designs), que reúnem tarefas desde pintura e passeio com animais até design e programação” (GROHMANN, 2020b, p. 113)

Um alargamento desta tipologia pode ser encontrado em Gonsales (2020), que acrescenta outras quatro espécies de plataformas para além das mencionadas acima, e que também fariam parte do que chama de “economia plataformizada”, a saber: *a) empresas plataformas de trabalhadores qualificados*, como trabalhadores (as) de prestação de serviços em saúde; *b) empresas que não fazem parte diretamente desta economia*, mas que utilizam as plataformas para organizar e controlar os trabalhadores; *c) empresas plataformas de consumo digital* (Google, Facebook, YouTube); *d) plataformas que fazem a intermediação de pessoas, lugares e produto*, como o Airbnb, eBay, Mercado Livre, entre outras. A análise aqui desenvolvida, focará apenas no primeiro tipo de plataformas de trabalho apresentada por Grohmann.

Não obstante, entendemos que os impactos da plataformização do trabalho necessitam ser analisados à luz do contexto conjuntural da realidade brasileira, que se relaciona à dinâmica global do capitalismo, mas que possui suas próprias particularidades. Portanto, o modo como a precarização se apresenta no centro do capital pode não possuir as mesmas características, temporalidade e efeitos de sentido para os trabalhadores da periferia latino-americana. No caso brasileiro, o trabalho decente e regulamentado nunca atingiu amplamente parte considerável da classe trabalhadora¹⁰ e, na conjuntura atual, aparenta ser cada vez mais raro. “Em um mercado de trabalho como o brasileiro, a informalidade, a alta rotatividade e os trabalhos temporários são na realidade elementos estruturantes das relações de trabalho” (ABÍLIO, 2019, p. 10).

Desse modo, manter uma vigilância atenta em relação à importação de modelos explicativos e de categorias oriundos do centro capitalista é imprescindível, uma vez que se aplicados acriticamente em nosso contexto incorrem no risco de invisibilizar processos históricos e estruturantes da formação e dinâmica das relações de trabalho no Brasil. Podemos citar como exemplo o termo muito utilizado nos Estados Unidos e Europa, “economia dos bicos” (*gig economy*), cujo uso foi intensificado no contexto da crise econômica de 2008 (HUWS et. al. 2017; WOODCOCK; GRAHAM, 2019). Porém, na América Latina e no Brasil,

¹⁰ Ver Pochmann (2020) para maior aprofundamento.

a informalidade e o “bico” são historicamente condicionantes das relações de trabalho; ao contrário do Norte, aqui são regra e não exceção. É por conta disto, que a plataformização vem sendo também descrita como a generalização dos elementos constituidores do mercado de trabalho da periferia/Sul no centro/Norte, tais como a informalidade, a alta rotatividade, a instabilidade do mercado de trabalho, ausência de identidade profissional e da rede proteção e seguridade relacionada ao trabalho que outrora particularizava o mundo do trabalho no Sul. Abílio (2020c) afirma que tal fenômeno tem ganhado visibilidade nos últimos anos ao atingir os trabalhadores qualificados e com melhores salários nos centros do “capitalismo avançado” (ABÍLIO, 2017a; ABÍLIO, 2019).

Seguindo essa linha de pensamento, Ludmilla Abílio (2020b), argumenta que está em curso uma apropriação produtiva do viver periférico. Ou seja, uma apropriação das características e estratégias de sobrevivência e do autogerenciamento da classe trabalhadora periférica sobre suas formas de reprodução social. Uma classe que possui marcadores sociais próprios e particulares, tais como nacionalidade, idade, gênero e raça¹¹. Seria, portanto a precarização das condições do labor chegando a patamares antes desconhecidos ao trabalhador branco e europeu¹². Para além das inovações e elementos tecnológicos dos quais as empresas plataformas fazem uso para tornar viável suas operações logísticas, a uberização articula um processo em curso há décadas, sobretudo, após a virada da acumulação flexível e da crise do padrão fordista. O que tem gerado novas formas de controle e organização do trabalho, marcadas por rupturas em relação ao fordismo e a acumulação flexível, mas que também possui continuidades que seguem em conformidade com o padrão de acumulação sob demanda, pois se pautam na financeirização da economia e na transferência de riscos aos trabalhadores e na simplificação de tarefas. Assim, a uberização representa um aprofundamento das tendências neoliberais, que entende que a solução está sempre no mercado, sendo o Estado uma interferência desnecessária na mediação entre capital e trabalho. O fenômeno da informalidade, que antes estava estreitamente associada aos modelos de desenvolvimento periféricos hoje se

¹¹ Em São Paulo, por exemplo, a composição social da força de trabalho das plataformas é representada por 71% de entregadores negros (GROHMANN, 2021).

¹² É importante ressaltar, no entanto, que é considerável a parcela de trabalhadores imigrantes, cuja a cidadania é muitas vezes denegada e cuja estadia considerada ilegal, que compõe a força de trabalho nas plataformas de trabalho *on-demand* na Europa, enquanto motoristas e entregadores (CANT, 2021). Do mesmo modo, ao afirmar o espraiamento de formas particulares da periferia do sistema ao centro do capitalismo, não queremos afirmar com isso que a precariedade nunca existiu nesses países, mas sim reafirmar a tendência à generalização desse fenômeno global à países que vislumbraram um Estado de bem-estar social em maior grau em comparação com a realidade latino-americana, por exemplo. Portanto, compreendemos que a plataformização/uberização se apresenta de maneira diferenciada e articulada histórica e contextualmente ao local e às relações de poder e controle sobre o trabalho nos países onde adentra. Mas é fato que a entrada das plataformas de trabalho vem “desorganizando” e burlando legislações locais pelo mundo todo.

apresenta como norma das relações de trabalho no presente e tendência para o futuro do mundo do trabalho (ABÍLIO, AMORIM, GROHAMNN, 2021).

Outro *insight* muito pertinente é apresentado por Grohmann (2021) ao defender que devemos pensar o processo de plataformização do trabalho como um laboratório da luta de classes. Isso significa que as experimentações que envolvem as novas formas de controle e gerenciamento do trabalho pelo capital, tanto como a reação e a construção de alternativas da classe trabalhadora lançada ao olho do furacão do trabalho subordinado por meio de plataformas, constituem para o mundo do trabalho, e principalmente para os trabalhadores, um futuro ainda em disputa e contingente. Deste modo, os processos em curso podem servir como um termômetro da luta de classes. Ainda segundo ele, o capital utiliza mecanismos¹³ como: a gestão por algoritmos, a gamificação dos processos de trabalho, a datificação da atividade desempenhada pelos trabalhadores, que é convertida em controle e vigilância dos trabalhadores. Mas os trabalhadores também têm seus próprios laboratórios nos quais emergem novas formas de organização em coletivos, sindicatos, associações. Tal como a lançam mão da ressignificação das tecnologias disponíveis no mercado usando-as para organizar lutas coletivas com o intuito de pressionar as empresas por melhores condições de trabalho. A construção de experiências alternativas ao monopólio das grandes plataformas como cooperativas autogestionadas por trabalhadores também constituem parte dessas experimentações.

2.3 OS PROCESSOS DE TRABALHO NO CAPITALISMO

A sociedade é fundada a partir do momento em que homens e mulheres consolidam relações sociais uns com os outros ao passo que transformam a natureza a partir de sua vontade consciente. As sociedades divididas em classes sociais podem ser caracterizadas pela forma como o trabalho excedente é expropriado de seus produtores. Chamamos a maneira como isso ocorre de relações de produção. Essas relações, que as pessoas se confrontam na medida que transformam as coisas em bens úteis e serviços, caracterizam os processos de trabalho. Burawoy (1979) elenca dois componentes distintos do processo de trabalho¹⁴: as relações na produção que os trabalhadores criam entre si e com a gerência, e seu aspecto prático, a transformação da natureza com ajuda dos instrumentos de trabalho.

¹³ Iremos aprofundar o detalhamento desses mecanismos e como estes agem na prática cotidiana dos trabalhadores no próximo capítulo.

¹⁴ "The relations of production shape the form and development of the labor process, and the labor process in turn limits on the transformation of the mode of production" (BURAWOY, 1979, p. 15).

Nos processos de trabalho tendo como base as relações capitalistas de produção o trabalhador se aliena de seu objeto de trabalho, onde ele condensa sua vida, para ao final do processo do trabalho o produto não lhe pertencer, assim se aliena da atividade produtiva em si, na qual ele possui pouco ou nenhum controle. Marx (2004) afirma que no processo de trabalho o sujeito se sente fora de si, se sente junto a si apenas quando não está laborando. Podemos pensar a alienação do trabalho em duas dimensões: uma histórica e outra ontológica. A dimensão histórica compreende a alienação em relação ao objeto de trabalho, que se separa do produtor e a alienação em relação ao processo de trabalho, que se refere ao estranhamento em relação a atividade produtiva que o trabalhador está subordinado¹⁵. Na dimensão ontológica, ao estar alienado do objeto e do processo produtivo, o trabalhador se aliena da natureza e de sua dimensão particularmente humana, enquanto ser genérico, pois o trabalho se torna apenas um meio de existência e não mais uma finalidade, isso leva por fim a um estranhamento de si e dos demais humanos (IORA, 2020a). A base da alienação é material, ou seja, ela ocorreria por meio da prática do trabalho sob a égide da organização capitalista da produção da vida social (MORAES et al. 2010). Posteriormente, na obra “O Capital”, Marx irá lapidar esses argumentos articulando-os com sua teoria do valor. A alienação do trabalho surge então, como consequência da exploração do trabalho, pois “o trabalho é depreciado da qualidade de trabalho útil e concreto e é comprado apenas para produzir os valores de troca a que interessa o capitalista, tornando-se trabalho abstrato” (IORA, 2020a, p. 195). Assim, apresenta sua visão sobre o fetichismo da mercadoria:

O misterioso da forma mercadoria consiste, portanto, simplesmente no fato de que ela reflete aos homens as características sociais do seu próprio trabalho como características objetivas dos próprios produtos de trabalho, como propriedades naturais sociais dessas coisas e, por isso, também reflete a relação social dos produtos com o trabalho total como uma relação social existente fora deles entre objetos (MARX, 1996, p. 198).

Mas como veremos mais adiante, o que o capitalista compra no mercado de trabalho, quando contrata trabalhadores e trabalhadoras, não é o trabalho em si, mas a capacidade de trabalho, a força de trabalho. Porém, ela é indeterminada. Nessa perspectiva, o problema do controle e da gerência sobre o trabalho é de extrema importância aos proprietários de capital, pois é de seu interesse que a força de trabalho seja exaurida e consumida ao máximo e o trabalho

¹⁵ Nos “Manuscritos Econômicos-Filosóficos”, Marx (2004) critica a economia política clássica por ter fechado os olhos em relação à conexão objetiva existente entre trabalhadores e produção, vendo o trabalho apenas de maneira positivada. O pensador alemão descreve os efeitos objetivos e subjetivos do trabalho sob bases capitalistas para os trabalhadores, afirmando que “o trabalhador se torna tanto mais pobre quanto mais riqueza produza, quanto mais a sua produção aumenta em poder e extensão” (MARX, 2004 p. 80).

convertido em mercadoria. O trabalho humano, portanto, constitui o elemento “vivo” e ativo da produção de valor das mercadorias (ANTUNES, 2009).

Atualmente, observamos em períodos de tempo cada vez mais curtos, o progresso de novas tecnologias, principalmente, as ligadas à comunicação e à informação. Diversas delas (internet das coisas, inteligência artificial, impressoras 3D, *big data* etc.) configuram o projeto da *Indústria 4.0* (ARBIX et al. 2017). O papel central que elas conferem aos processos de trabalho reforça a ideia do aprofundamento tendencial do trabalho morto como condutor da produção. Ao passo que implica na redução de atividades manuais e tradicionais¹⁶, principalmente, no setor industrial, inflando as ocupações no setor de serviços (ANTUNES, 2020)¹⁷. Porém, é importante, nos atentarmos sobre as assimetrias envolvendo os países do centro capitalista e a periferia do sistema, uma vez que, o desenvolvimento desigual e combinado entre os países do Norte e do Sul Global impõe clivagens, desigualdades e particularidades às mudanças no mundo do trabalho e na divisão internacional do trabalho (FUCHS, 2014). O processo de industrialização iniciado na Europa foi assentado em toda sorte de formas de organização e controle do trabalho nas colônias para além do trabalho livre e assalariado, padrão europeu a partir da Revolução Industrial, diferente do caso latino-americano (QUIJANO, 2005).

De todo modo, o elemento ontológico do trabalho se mantém intacto, visto que o capital continua a depender do trabalho vivo para geração de novos valores. Ou seja, frisamos que sem contato com a força humana ativa não é possível reproduzir a acumulação de capital. As novas ferramentas, maquinários e instrumentos tecnológicos apenas potencializam a capacidade intrínseca dos seres humanos de produzir valores de uso e, conseqüentemente, o que importa ao capital, os valores de troca¹⁸. A lógica do controle sobre o trabalho nas

16 “Quando o homem, em vez de atuar com a ferramenta sobre o objeto de trabalho, atua apenas como força motriz de uma máquina-ferramenta, torna-se casual a força motriz revestir-se de músculos humanos e o vento, a água, o vapor etc. podem tomar o seu lugar” (MARX, 1996, p. 11)”.
 17 Sobre as principais mudanças ocorridas com a crise do paradigma fordista, Antunes aponta que “(...) houve uma diminuição da classe operária industrial tradicional. Mas, paralelamente, efetivou-se uma expressiva expansão do trabalho assalariado, a partir da enorme ampliação do assalariamento no setor de serviços; verificou-se uma significativa heterogeneização do trabalho, expressa também através da crescente incorporação do contingente feminino no mundo operário; vivencia-se também uma subproletarização intensificada, presente na expansão do trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado, “terceirizado”, que marca a sociedade dual no capitalismo avançado [...] (ANTUNES, 1995, p. 41)”.
 18 É nesse sentido que Antunes (2020) afirma que estaríamos adentrando em uma “nova fase de desantropomorfização do trabalho”, sublinhada pela intensificação da subsunção real do trabalho ao novo “maquinário-tecnológico-informacional”, dentro da esteira de complexificação das contradições entre trabalho e tecnologia. Essa discussão se faz presente nos estudos sobre as plataformas de trabalho e, se apresenta, geralmente, enquanto crítica às novas formas de controle e gestão do trabalho. As plataformas de trabalho articulam o que há de mais avançado em termos tecnológicos para captar os dados produzidos por trabalhadores e consumidores empregando-os para o controle e gestão de trabalhadores e no agenciamento das práticas de consumo de seus usuários. As relações de trabalho nessas plataformas, que mais parecem formas arcaicas de relações sociais de

indústrias persiste no setor de serviço, onde uma série de atividades passa a ser produtiva do ponto de vista do capital, argumento que iremos aprofundar mais adiante.

A partir dos anos finais da década de 60 do século XX, as lutas operárias começaram a questionar de forma mais incisiva as condições de trabalho presentes no modelo de organização e controle do trabalho que imperava até então, denominado taylorismo-fordismo¹⁹. Assim, o conflito entre capital e trabalho ultrapassou a esfera do mercado de trabalho, regulado pelo Estado, ampliando-se os questionamentos das contradições referentes ao uso da força de trabalho no interior dos espaços produtivos (LEITE, 1994).

A teoria do processo de trabalho frisa, a partir da leitura de Marx, a ideia central de que quando um capitalista compra a força de trabalho o que ele obtém na realidade é um potencial x de trabalho. É necessário diferenciar analiticamente os conceitos de força de trabalho e trabalho como Marx fez. Enquanto o primeiro é entendido como uma mercadoria que sofre oscilações decorrentes da troca no mercado, o trabalho seria o resultado do consumo da força de trabalho que ocorre no terreno da produção. Para que isso se efetive, se fazem necessários a disciplina e o controle hierárquico do capital representados pela gerência sobre o trabalho, que é o consumo efetivo da força de trabalho, que por si só é uma propriedade incorporada nos trabalhadores (CASTRO, GUIMARÃES, 1991). Para que essa propriedade legal, que é uma quantidade indeterminada de potencial de trabalho, se torne posse real do trabalho inaugura-se o “controle sistemático do trabalhador através do processo de trabalho” (RAMALHO, 1991, p. 31). Dessa forma, criam-se estruturas de controle sobre o trabalho para usufruir ao máximo a força de trabalho inscrita nos corpos de trabalhadores e trabalhadoras (LITTLER; SALAMAN, 1984). Em resposta a esse controle podem surgir conflitos, que em certos casos impulsionam movimentos e ações de resistência por parte dos trabalhadores, sejam eles individuais ou coletivos, explícitos ou implícitos. Porém, isso não implica excluir que também ocorrem em meio a esses conflitos, negociações e produção de consentimento e cooperação por partes dos trabalhadores, ou como aponta Burawoy (1979), momentos nos quais se convergem nos espaços produtivos interesses imediatos entre capital e trabalho favoráveis à acumulação de capital.

Thompson (1990) descreve quatro pontos centrais da teoria dos processos de trabalho, sendo o último divergente do pensamento de Burawoy, pois afirma que capital e trabalho são

produção, estão diretamente ligadas a mecanismos digitais modernos que se integram a processos contemporâneos capitalistas, como o papel chave da financeirização da economia em diversos âmbitos da vida social, e mais especificamente, em nosso caso, no mundo do trabalho.

¹⁹ Os eventos políticos efervescentes dos movimentos de Maio de 1968 são um marco temporal interessante para contextualizarmos as lutas operárias sobre a exigência de democratização da produção no chão de fábrica.

estruturalmente antagônicos no local de produção. Esses pontos são especificados por Gandini (2018) da seguinte maneira:

A) the study of the “function of labour to capital accumulation in the set context of the workplace, described as the ‘point of production’; b) a peculiar attention to the role of skills in this process; c) a focus on the logics of control of the labour process exerted by an employer as a key pre-condition to the ‘conversion movement’ that transforms the labour-power of workers into a commodity or service (...) and d) the unpacking of the social relations between capital and labour in the ‘point of production’ as ‘structurally antagonistic’, thus resulting in a focus on autonomy, consent and resistance at work (...) (GANDINI, 2018, p. 9)²⁰.

Portanto, o ponto de partida deste debate é que o problema do controle gerencial é um problema histórico do capitalismo, sendo o controle, junto ao estudo da autonomia, do consentimento e da resistência no trabalho, o foco central dos estudos sobre os processos de trabalho (THOMPSON, 1990). É importante assinalar que a análise realizada por tais autores não é uma análise do trabalho em geral, mas do trabalho sob as formas e relações específicas que adquire as relações capitalistas de produção. O trabalho, nesta forma histórica específica, é diferente de outros períodos em que estava relativamente livre de constrações legais que privavam o trabalhador (a) do direito à posse de sua força de trabalho, tais como no regime escravagista ou servil. Porém, como o trabalhador é apartado dos meios de produção por meio de um processo histórico de desapropriação, ele só pode ter acesso aos produtos do trabalho, as mercadorias necessárias à sua reprodução social, por meio do mercado e na medida que vende sua força de trabalho em troca de um salário.

Para além da referência incontornável das elaborações de Marx acerca do processo de trabalho no capitalismo, outro autor chave para a teoria do processo de trabalho é Harry Braverman, com seu livro “Trabalho e Capital Monopolista: a degradação do trabalho no século XX”, originalmente publicado em 1974. A teoria apresentada por Braverman defende que o processo de trabalho sob bases capitalistas visa a transformação da força de trabalho, que é a capacidade indeterminada de criar novos valores, em trabalho efetivo, alterando os processos de trabalho para garantir os lucros dos patrões e dar continuidade ao processo incessante que é a acumulação de capital.

20 Tradução livre: “A) o estudo da “ função do trabalho para a acumulação de capital no contexto definido do local de trabalho, descrito como o ‘ponto de produção’; b) uma atenção peculiar ao papel das habilidades nesse processo; c) um foco na lógica de controle do processo de trabalho exercido por um empregador como uma pré-condição chave para o ‘movimento de conversão’ que transforma a força de trabalho dos trabalhadores em uma mercadoria ou serviço (ver também Smith 2006, 2015) e d) o desempacotamento das relações sociais entre capital e trabalho no ‘ponto de produção’ como ‘estruturalmente antagônico’, resultando assim em um foco na autonomia, consentimento e resistência no trabalho (...)” (Gandini, 2018, p. 9).

O trabalhador quando empregado, não vende sua capacidade de trabalho total, “mas a força para trabalhar por um período contratado de tempo” (BRAVERMAN, 1987, p. 56). Assim, do ponto de vista do capitalista que o empregou, essa potencialidade de trabalho indefinida torna-se um problema²¹, visto que é com base neste potencial de trabalho que ele pretende realizar sua ampliação de capital. Deste modo, ele necessita encontrar os melhores meios para aumentar a produtividade do trabalho, em outras palavras, encontrar os meios mais eficazes para utilizar ao máximo a força de trabalho contratada e pô-la em ação (BRAVERMAN, 1987). Tal dilema apresenta-se da seguinte maneira do ponto de vista do capitalista e do trabalhador:

Torna-se portanto fundamental para o capitalista que o controle sobre o processo de trabalho passe das mãos do trabalhador para as suas próprias. Esta transição apresenta-se na história como a *alienação progressiva dos processos de produção* do trabalhador; para o capitalista, apresenta-se como o problema de *gerência* (BRAVERMAN, 1987, P. 59).

O começo do capitalismo industrial, marcado pelo surgimento da grande indústria, pode ser caracterizado pelo momento em que um número relativamente expressivo de trabalhadores começa a ser empregados e reunidos por um único capitalista em um mesmo espaço físico. No entanto, nesses primórdios não houve mudanças significativas dos métodos de produção empregados anteriormente pelos produtores. Assim, o trabalho continuava sob o controle desses produtores que possuíam a propriedade do conhecimento e as habilidades de seus ofícios (BRAVERMAN, 1987). Essas relações de produção, segundo o autor, ainda encarnavam o espírito de um capitalismo de tipo mercantil, pois secundarizam os assuntos referentes à produção e tratavam a mercadoria “trabalho” como qualquer outra, que se comprava e vendia sem maiores aprofundamentos acerca de sua função de valorização no processo produtivo das mercadorias. Isso muda com o desenvolvimento industrial. Se é norma a qualquer sociedade a divisão social do trabalho em diferentes ramos de produção quando o processo de trabalho se torna social e coletivo, no capitalismo, isso se apresenta de uma maneira bem peculiar. Se “(...) a divisão social do trabalho subdivide a sociedade, a divisão parcelada do trabalho subdivide o *homem* (...)” (BRAVERMAN, 1987, p. 72). Enquanto a primeira divisão revigoraria a sociedade, a segunda constituiria um desprezo às habilidades e capacidades humanas em geral.

²¹ “O que ele compra é infinito em potencial, mas limitado em sua concretização pelo estado subjetivo dos trabalhadores, por sua história passada, por suas condições sociais gerais sob as quais trabalham, assim como pelas condições próprias da empresa e condições técnicas do seu trabalho. O trabalho realmente executado será afetado por esses e muitos outros fatores, inclusive a organização do processo e as formas de supervisão dele, no caso de existirem” (BRAVERMAN, 1987, p. 58)

Braverman esclarece de maneira pontual a sua análise acerca da divisão e do parcelamento do trabalho e seus efeitos sociais sob a égide das relações sociais de produção capitalistas:

Neste ponto, porém nosso interesse não se volta para divisão do trabalho na sociedade em geral, mas dentro da empresa; não para a distribuição do trabalho entre várias atividades e ocupações, mas para o parcelamento de ocupações e processos industriais; não para a divisão do trabalho na “produção em geral”, mas dentro do modo capitalista de produção em particular. Não é a “pura técnica” o que nos interessa, mas o consórcio da técnica com as necessidades peculiares do capital (BRAVERMAN, 1987, p. 74).

Diferente do “trabalho” executado pelos animais, a unidade entre concepção e execução no trabalho humano e social pode ser cindida. A concepção guia a execução, porém a dissolução desta unidade permite que uma ideia possa ser concebida por uma pessoa A e executada pela pessoa B. Ao parcelar o processo de trabalho em diferentes operações e atribuí-las a diferentes trabalhadores, em termos de mercado, se barateia a força de trabalho e torna-se mais fácil substituí-la sem grandes perdas do ponto de vista da produtividade do trabalho. Isso porque a perícia sobre os processos de trabalho que antes estava a cargo de um único trabalhador de ofício, especializado, passa para as mãos da gerência por meio do estudo sistemático de cada etapa do processo do trabalho. No contexto industrial, ela se realiza de diferentes maneiras, tal como pela cronometragem de tempos, movimentos e ritmos dos trabalhadores.

O planejamento do trabalho, dessa forma, se desloca do chão de fábrica para os escritórios e departamentos de administração das empresas. Se inaugura assim, o caminho para a divisão entre os próprios empregados. Entre aqueles que possuem uma qualificação técnica adequada para elaborar projetos, como diferentes gamas de engenheiros e uma casta média de supervisores, muitos dos quais saem do próprio chão de fábrica, e os trabalhadores manuais em postos de trabalho fixos e parcelados, destituídos do conhecimento sobre a produção como um todo, onde pesa a ausência de conteúdo do trabalho (BRAVERMAN, 1987). Tais características ficaram marcadas pelo o que veio a ser chamado de reestruturação fordista-taylorista²². Essa espécie de divisão do trabalho entre os trabalhadores, em referência à composição técnica e

²² O movimento da gerência científica surge com vigor nas últimas décadas do século XIX com Frederic Winslow Taylor e, segundo Braverman (1987), suas elaborações pertencem ao desenvolvimento da organização e dos métodos de trabalho e não ao desenvolvimento da tecnologia. A utilização destes métodos desconsiderava o nível tecnológico dos instrumentos de trabalho existentes, sendo um conjunto de procedimentos universais a serem aplicados ao trabalho. Sua preocupação não estava em descobrir quais seriam os melhores métodos de trabalho em geral, mas sim como maximizar a produtividade do trabalho no modo de produção capitalista. Em teoria, eles poderiam ser executados em diferentes atividades de trabalho e ramos de produção. Para o autor, nem a gerência e as aplicações da ciência podem ser lidas como neutras nestes processos, seus princípios são desenvolvidos a partir dos imperativos do capital e das suas necessidades de preservação e reprodução de tais relações sociais.

social, pode ser observada nas empresas plataformas de trabalho de entrega, entre os entregadores que executam o trabalho nas ruas e que não possuem o conhecimento sobre as regras que informam a operacionalização do algoritmo do aplicativo e aqueles trabalhadores intelectuais das empresas plataformas que projetam tais regras automatizadas, tais como engenheiros de softwares, programadores e analistas de dados, entre outros (CANT, 2021). Assim, se observa uma mudança de perfil dos trabalhadores intelectuais das organizações tayloristas-fordistas em relação as organizações plataformas, onde concentra-se o trabalho intelectual nos profissionais da tecnologia da informação.

Braverman (1987) identificou nos preceitos da aplicação da “administração científica” os efeitos da desqualificação do trabalhador e da intensificação do trabalho. Ou seja, a sentença dos trabalhadores trabalharem mais e dominarem menos os processos de trabalho. Para Braverman (1987), o taylorismo baseava-se em três princípios centrais: 1º) A “(...) *dissociação do processo de trabalho das especialidades dos trabalhadores*. O processo do trabalho deve ser independente do ofício, da tradição e do conhecimento dos trabalhadores” (p. 103); 2º) O “(...) *o princípio da separação de concepção e execução*” (p. 104), assim, concepção e execução tornam-se esferas separadas do trabalho e a centralização desse conhecimento fica nas mãos da gerência; 3º) “(...) O terceiro princípio é a *utilização deste monopólio do conhecimento para controlar cada fase do processo de trabalho e seu modo de execução*” (p. 108). Em síntese, esse seria o conjunto basilar da “gerência científica” proposta por Taylor, que visou tolher dos trabalhadores os conhecimentos dos processos de trabalho, aumentando assim o controle da gerência, e, por conseguinte, do capital sobre a produção e o processo produtivo, ao passo que degrada o trabalho e diminui o poder de negociação dos trabalhadores nas relações de produção e nas decisões sobre os processos de trabalho.

Ainda segundo Braverman (1987), antes de Taylor e do movimento da “gerência científica”, o papel desempenhado pela gerência sobre os processos de trabalho se limitava a tentativa de controlar o trabalho através da fixação de tarefas, porém com pouca incidência sobre a forma de como executar estas tarefas. Taylor, ao contrário, insistia na necessidade de intervir diretamente sobre as decisões do trabalhador durante o ato laborativo. Assim, cabia à gerência não deixar margem para decisões do empregado durante o trabalho. Isso, em alguma medida pode ser questionado, como posteriormente Burawoy (1979) observou através do “*making out*”, uma espécie de “jogo” em que os trabalhadores participavam, entre si, intensificando ou desacelerando a produção e a intensidade do trabalho conforme seus interesses. Assim como Braverman, Burawoy também parte das premissas marxianas da teoria do valor para teorizar acerca do processo de trabalho. Mas diferente de Braverman, ele edificou

sua teoria também a partir da leitura de Gramsci, ao considerar que no terreno da produção não reinaria apenas a coerção e a subordinação, mas também, a produção de consentimento. Longe de ser apenas um espaço de produção econômica, de produção de mercadorias, no processo de trabalho haveria também as dimensões políticas e ideológicas, ou seja, este seria um espaço de reprodução e produção de experiência de relações sociais (CASTRO; GUIMARÃES, 1991).

Segundo Cotanda (2015), a análise empreendida por Braverman reanimou as discussões em torno do debate sobre o processo de trabalho, apresentando uma alternativa crítica à tendência funcionalista hegemônica nos Estados Unidos da América daquele período, contribuindo para que outros autores como Burawoy (1979), Littler (1990), Little e Salaman (1984), Edwards (1979), Thompson (1990), Knights e Wilmott (1989) e West (1990) realizassem investigações acerca do tema a partir de novas perspectivas. A publicação de sua obra coincidiu com as mudanças do capitalismo nos países “avançados”, a partir dos anos 70, em relação ao trabalho, a produção vinculada às tecnologias emergentes e à expansão dos fluxos de capitais a nível global, que constituem o chamado capitalismo monopolista.

De outro lado, a "bravermania" foi o termo dado por críticos de Braverman ao fenômeno ocorrido dentre os teóricos da Sociologia do Trabalho que ignoraram ou secundarizavam as lutas operárias e as práticas de resistência nos locais de trabalho (LITTLER; SALAMAN, 1982). Edwards (1979), por exemplo, afirma que o receituário taylorista nunca fora de fato implementado de forma total no chão de fábrica. Ao invés do "domínio recôndito" da produção, o autor argumenta que se trata mais de um "terreno conflituoso", fonte de resistência dos trabalhadores contra as tentativas patronais de intensificação da exploração do trabalho. Ainda que existam deficiências na interpretação de Braverman no que se refere ao pouco peso dado pelo autor na análise da capacidade reativa dos trabalhadores e que suas observações sejam tributárias a um período específico da história do capitalismo, um dos principais legados de seu trabalho intelectual, como assinala Cotanda (2015), foi empreender uma análise que tratou técnica e política de forma conjunta e inseparável.

Contrariando as abstrações de Braverman e Edwards, Burawoy (1979) parte da premissa que o controle sobre o trabalho é uma característica comum de todas as sociedades anteriores em que imperou a divisão em classes sociais. Em comparação com o feudalismo, o autor, a partir de Marx, compreende a indissociabilidade entre trabalho socialmente necessário e trabalho excedente da produção capitalista como a base da diferenciação desse sistema. De modo que, sem a divisão temporal entre o trabalho necessário para a reprodução social da vida do trabalhador e do trabalho excedente expropriado dele, a exploração do trabalho se torna obscurecida. O autor também não crê que os interesses de trabalhadores e patrões sejam

totalmente antagônicos ou irreconciliáveis. Isso porque não é nos termos do valor de troca que os trabalhadores compreendem seus interesses imediatos, mas sim em termos salariais, a saber, quantas mercadorias necessárias para sua reprodução eles podem comprar com o salário que recebem. Dessa maneira, capitalistas e trabalhadores acabariam por depender da produção de mais valor excedente e do sucesso da viabilidade econômica da empresa em questão (CASTRO, GUIMARÃES, 1991).

No capitalismo avançado, defende Burawoy (1985), a extração de valor seria sustentada via relações econômicas, dessa forma o trabalhador é pago pela jornada de trabalho, a realização do lucro se dá no mercado, o lucro se apresenta como retorno do investimento realizado pelo capitalista e a propriedade legal dos meios de produção se diferencia da gestão do trabalho.

Dois conceitos importantes para a compreensão da produção teórica do autor são os de “processos de trabalho” e os “aparatos de produção”. O processo de trabalho “(...) concebido como o conjunto ordenado de atividades e relações envolvidas na transformação de matérias-primas em produtos úteis” (BURAWOY, 1985, p. 87), enquanto os aparatos políticos de produção são definidos “(...) como as instituições que regulam e modelam os conflitos nos locais de trabalho” (BURAWOY, 1985, p. 87). Por fim, a forma como se desenha a política geral de produção, incluindo possíveis efeitos políticos do processo de trabalho e a forma dos aparatos políticos de produção, é concebida como “regime fabril” (CASTRO, GUIMARÃES, 1991).

Para Burawoy, a questão da transformação da capacidade potencial de trabalho em trabalho efetivo se desfaz em sua análise de como se produz o consentimento, afirmando ser por meio do obscurecimento das relações de exploração. Esta transformação se daria por meio de aparatos políticos que regulam as relações sociais. E apesar de considerar outras instituições como partícipes na produção de consentimento, sua análise coloca como foco a produção de consentimento no âmbito das relações que se desenrolaram internamente no âmbito da empresa. Assim, sua concepção se baseia no processo de trabalho como um jogo, o *making out*, instituído a partir de escolhas estratégicas dos agentes envolvidos nesse processo, que é legitimado porque, em parte, as regras que o regem são compartilhadas subjetivamente. (CASTRO, GUIMARÃES, 1991). Ele recebeu críticas por reafirmar que o objetivo último da gerência é obscurecimento das relações de exploração visando a extração de mais valor. Também foi criticado por uma suposta recaída funcionalista por conta de seu conceito de “aparatos de produção”, como por colocar o espaço de produção como arena exclusiva da produção de controle sobre os trabalhadores, secundarizando o papel de outras instituições neste processo, tal como a escola, a família, a igreja entre outras, que podem interferir nas “escolhas

estratégicas” dos sujeitos que se desenrolam nas interações que permeiam o local de produção. De todo modo, o *insight* que consideramos de maior importância para este estudo, é vislumbrar o terreno da produção como um espaço não exclusivo de relações econômicas:

Para ele [Burawoy], o mundo fabril não se restringe à mera instância da produção de coisas (sua dimensão econômica). Envolve simultaneamente a produção, reprodução e transformação de relações sociais (sua dimensão política) e a produção de uma experiência dessas relações (dimensão ideológica). Todas elas igualmente relevantes para apreender o duplo sentido conferido à noção (CASTRO, GUIMARÃES, p. 3).

Apesar do debate dos processos de trabalho ter sido fruto de pesquisas e abstrações relativas ao trabalho fabril, em outro contexto histórico do capitalismo, e que desde lá o modelo hegemônico das relações de produção tem se baseado na flexibilidade do uso da força de trabalho, acreditamos que nosso trabalho possa se inserir no contexto desse campo de discussão e contribuir para o estudo das formas de controle e resistências ocorridas nas plataformas digitais de trabalho, mais especificamente em nosso caso, tendo como objeto empírico os entregadores de aplicativo. Afirmamos isso com base na crença que a lógica de controle sobre o trabalho fabril se faz necessária e é aplicada e readaptada ao setor de serviços (GANDINI, 2018), onde muitas de suas atividades, hoje, podem ser consideradas produtivas. Essa é a tese apresentada por Antunes (2018): que na contemporaneidade há um novo proletariado no setor de serviços, fruto da necessidade imperiosa do capital em ampliar suas esferas de valorização.

Segundo Marx, (1978, p. 71) "é produtivo o trabalhador que executa o trabalho produtivo, e é produtivo o trabalho que gera diretamente mais-valia, isto é, que valoriza o capital" (MARX, 1978, p. 71). Com as reestruturações produtivas que alteram a estrutura organizacional das ocupações e atividades de trabalho, fica cada vez mais difícil diferenciar as atividades produtivas das improdutivas. No entanto, podemos empregar alguns critérios para determinar se um trabalho no setor de serviços é produtivo ou não. Rosso (2014), tendo como base Marx (1978), afirma que uma mesma atividade pode ser produtiva se for organizada e explorada por um indivíduo e/ou empresa, ou improdutivo se o serviço é trocado apenas por dinheiro, como ocorre com os profissionais liberais que se auto empregam. É por conta disto, que Marx (19178, p. 75) afirma que "um trabalho de idêntico conteúdo pode ser, portanto, produtivo e improdutivo". Ainda segundo o autor, "a diferença entre o trabalho produtivo e o improdutivo consiste tão somente no fato de o trabalho trocar-se por dinheiro como dinheiro ou por dinheiro como capital" (MARX, 1978, p. 79). É por isso que compreendemos o trabalho dos entregadores como produtivo, uma vez que as empresas plataformas valorizam seu capital

por meio da exploração do trabalho dos entregadores, que por sua vez, produzem um tipo de mercadoria peculiar, o "deslocamento" de mercadorias, que não são produzidas diretamente pelas empresas plataformas (IORA, 2020b). Marx, em sua época, observou que a indústria de comunicações e a de transportes configuravam uma indústria de caráter produtivo que agregava valor as mercadorias.

O efeito útil acarretado é indissolúvelmente ligado ao processo de transporte, isto é, ao processo de produção da indústria de transportes. Pessoas e mercadorias viajam com o meio de transporte, e sua viagem, seu movimento espacial é, precisamente o processo de produção efetivado por ele. O efeito útil só é consumível durante o processo de produção; ele não existe como uma coisa útil distinta deste processo, que só funcione como artigo de comércio depois de sua produção, que circule como mercadoria. Mas o valor de troca desse efeito útil é determinado, como o das demais mercadorias, pelo valor dos elementos de produção consumidos para obtê-lo (força de trabalho e meios de produção) somados à mais-valia, criada pelo mais-trabalho dos trabalhadores empregados na indústria de transportes (MARX, 1985, p. 42-43).

Portanto, nesse processo produtivo não há um novo objeto de trabalho que se distancia da produção, pois o produto do trabalho é a sua própria produção consumada, uma vez que a produção ocorre de maneira simultânea ao consumo (MARX, 1985; IORA, 2020b). Além do mais, os entregadores além de produzirem o deslocamento enquanto efeito útil, produzem também dados, não só eles como os consumidores, que como veremos, são extremamente importantes para a empresa e sua valorização. Essa discussão apesar de não ser aprofundada neste trabalho, se insere em outro debate do trabalho digital, aquele que diz respeito ao uso produtivo de plataformas digitais por parte dos usuários. Pode-se questionar a pertinência ou não da categoria de exploração do trabalho na produção de dados, uma vez que essa produção não se apresenta como trabalho e nem é remunerada. Porém, mesmo assim, possui efeito valorativo importante para as empresas plataformas, pois esses dados serão utilizados, processados e transformados em informação pela outra ponta de trabalhadores das plataformas, os profissionais da tecnologia da informação.

Portanto, partindo da ideia de que o trabalho dos entregadores é um trabalho produtivo, ou seja, gera mais valia diretamente a um capitalista ou a um conjunto de capitalistas associados, o controle sistemático do capital sobre os processos de trabalho permanece uma condição *sine qua non* para a efetividade da exploração do trabalho.

Não obstante, é importante ter em mente para o que Huws (2014b) chama atenção: de que mesmo as atividades que pelo critério marxiano do valor possam ser consideradas improdutivas diretamente a um capitalista individual possuem o efeito de serem produtivas de um ponto de vista global das relações de acumulação de capital. Porque diversas atividades de

trabalho são essenciais para a reprodução de capital, mesmo que elas em si mesmas não gerem mais-valor de forma direta. O “(...) capital, pela via das novas tecnologias de comunicação, vem conseguindo incorporar uma série de trabalhos antes informais, fragmentados, a uma rede de monopólios, plataformas digitais” (TONELO, 2020, p. 146).

O que é importante reter da discussão apresentada acerca dos processos de trabalho é a noção do imperativo do controle sobre o trabalho, do ponto de vista da acumulação de capital e todas as contradições decorrentes em suas variadas dimensões deste processo, tais como os conflitos que se desenrolam nas relações no trabalho, como as práticas de resistência dos trabalhadores que giram em torno da disputa pelo controle do trabalho. Controle que gera, como efeito da gerência, o constrangimento do conhecimento dos trabalhadores da totalidade dos processos de trabalho, que fica sistematicamente concentrado nas mãos da gerência. Assim, ainda que as plataformas extrapolem o limite da fábrica e a atividade dos entregadores ocorra como serviço, a gestão do capital sobre o trabalho continua necessária. Mesmo que pesem diferenças nas formas como ela se dava na planta fabril e, agora, nas plataformas digitais, pois elas representam outro *locus* particular de produção, tal como os *call centers*, em que os mecanismos de controle e vigilância dos trabalhadores persistem, visando manter o controle sobre a organização dos processos de trabalho e com isso dar prosseguimento a valorização de capital.

2.3.1 Controle e gerenciamento no trabalho subordinado por meio de plataformas digitais

O problema da gerência, como vimos, é ao mesmo tempo o problema do controle sobre o trabalho. No seio desta contradição estão os conflitos de interesses entre aqueles que vendem a força de trabalho e aqueles que a compram, trabalhadores e capitalistas (WOODCOCK, 2020). Segundo Edwards (1979), diferente de outras mercadorias usadas na produção, a força de trabalho está encarnada em pessoas, que têm suas próprias subjetividades, interesses e diferentes necessidades. Portanto, ao contrário de máquinas e matérias-primas, os trabalhadores possuem a capacidade de resistir ao processo de reificação e *comodificação*. A forma de resistência dos trabalhadores varia em termos de organização, pode significar pegar mais leve no trabalho ou organizar um movimento grevista. O problema para os patrões é que a força de trabalho é sempre indeterminada. Por isso se faz necessária a criação de mecanismos de controle sobre o trabalho, e, portanto, sobre o trabalhador, fundamentados em dois aspectos primordiais: um sistema de coordenação e organização do trabalho e mecanismos de disciplinamento e vigilância sobre a força de trabalho, que juntos visam garantir que a força de trabalho seja

exaurida em sua potência máxima (CANT, 2021). Nessa contradição entra a administração gerencial das empresas, que intenta eliminar quaisquer formas de resistência dos trabalhadores e criar uma “cultura empresarial” disposta a reiterar a cooperação e difundir a ideia de que o que é bom para a empresa é bom para o trabalhador (ESTANQUE, 2000).

Esse conflito em torno do controle da força de trabalho, primeiramente terá seu lugar na fábrica. Este conflito se apresenta, de um lado, com os sistemas de controle criados pela gerência visando eliminar focos de resistência dos trabalhadores e, de outro, as estratégias e práticas de resistência dos trabalhadores. A forma de lidar com esses embates determina o formato das relações de produção e dos processos de trabalho (CANT, 2021).

Zuboff (2018) demonstrou como as novas tecnologias, em constante desenvolvimento, permitem destrinchar todo o processo de trabalho, processo guiado, está claro, por determinações políticas. Assim, a gestão ou o gerenciamento algorítmico se constitui por meio do conjunto de "receitas" automatizadas, possíveis pela coleta de uma quantidade imensa de dados, os quais abarcam desde práticas cotidianas de trabalhadores plataformizados até o perfil de consumo nas plataformas. O algoritmo pode ser comparado a uma receita de bolo e, quando falamos sobre algoritmos estamos falando sobre a racionalização de tarefas.

No caso dos algoritmos digitais, falamos de uma sequência de instruções que informa o computador (desde suas primeiras versões) sobre o que fazer dentro de um conjunto de etapas precisamente definidas e de regras projetadas para realizar uma tarefa (GONSALES, 2020, p. 125).

No centro disso, creem Abílio, Amorim e Grohmann (2021), está a não-transparência das regras constantes e cambiáveis que regem o funcionamento das plataformas, fenômeno identificado enquanto “caixas pretas” das plataformas. O que dificulta a identificação das regras e normas que realmente importam para os trabalhadores, o que complica a vida de pesquisadores do tema ao obscurecer as variáveis de tais algoritmos para além daquelas que são divulgadas pelas plataformas que são detentoras de tais informações. A iFood revela em seu site que as variáveis atuantes para receber uma entrega são: primeiro, estar em um raio de 5km do restaurante, segundo, ter um bom "histórico no aplicativo", que significa estar online apenas quando se tem a possibilidade de realizar a entrega, não recusar excessivamente as corridas, ter completado de maneira correta as entregas anteriores, estar com o celular carregado, GPS e pacote de dados de internet ativado, data e hora ajustadas, ter o veículo em condições adequadas, assim como ter uma boa avaliação que se materializa a partir do *feedback* recebido dos clientes (IFOOD, 2021b). No entanto, não temos como saber se essas são realmente as

únicas variáveis que pesam durante a atribuição de entregas, porém mesmo que fossem as únicas, fica evidente a relação de subordinação do entregador para com a empresa, uma vez que se necessita cumprir uma série de normas e regras estipuladas pela empresa.

O gerenciamento algoritmo funciona na prática como uma automatização (parcial, nunca total) da coordenação dos processos de trabalho e da supervisão da atividade realizada pelos entregadores por meio de novas tecnologias da informação e comunicação, as chamadas TICs. Se antes o trabalho de um entregador era monitorado por um funcionário da empresa que cumpriria a função de um supervisor que organiza os processos de trabalho por meio de equipamento via rádio, delegando tarefas, verificando a localização do entregador, fiscalizando e disciplinando os trabalhadores, agora, tal função é automatizada por um algoritmo (CANT, 2021). Assim como o padrão de desenvolvimento tecnológico empregado nas plantas fabris, a automatização via algoritmos é projetada para a exploração do trabalho visando alcançar uma vantagem competitiva da empresa em relação às outras.

Cant (2021)²³ pontua quatro vantagens do uso do gerenciamento algorítmico na plataforma Deliveroo (plataforma de *delivery*): Em primeiro lugar, ele permite complexificar a coordenação do trabalho à baixos custos. Em segundo, aumenta a capacidade de coleta de dados durante o processo de trabalho. Em terceiro, minimiza as falhas decorrentes de erros humanos ao substituir os supervisores por decisões automatizadas. Por último, a operação de todo o gerenciamento da plataforma pode ser realizada e administrada em apenas um escritório de amplo alcance, sem a necessidade de filiais, permitindo a empresa plataforma manter uma estrutura enxuta e reduzir custos. Porém, também há falhas nesse gerenciamento como aponta o autor. No início, quando a Deliveroo remunerava seus funcionários por hora de trabalho, muitos deles simplesmente não saíam de casa e mesmo assim recebiam a remuneração, expondo um ponto crítico do algoritmo: ele poderia coordenar o processo de trabalho exuberantemente com muita precisão e eficácia, mas não tinha como disciplinar os trabalhadores. Depois de um tempo a empresa entendeu que a remuneração por entrega seria mais viável por extinguir de seus custos esse tipo de resistência dos trabalhadores.

Woodcock (2020), com base na metáfora do panóptico benthaniano, utiliza três locais paradigmáticos de produção para analisar os mecanismos de controle sobre o trabalho, a saber: a fábrica, o call-center e a plataforma. Na fábrica o tipo de controle ocorre pela *supervisão*

23 Cant (2021) realizou uma pesquisa-ação, ou melhor, empregou o método da enquete operária de Marx em sua pesquisa sobre a plataforma Deliveroo no Reino Unido. Ele trabalhou por um tempo como entregador e vivenciou na pele as dificuldades e a rotina dos entregadores, envolveu-se nos movimentos grevistas dos entregadores ingleses e ajudou na organização da categoria. Portanto, usaremos como apoio os relatos dessa experiência, que podem ser úteis como exercícios de comparação com os relatos coletados no nosso campo.

direta: supervisores que caminham pela fábrica para garantir que a força de trabalho está sendo empregada de modo eficaz. A supervisão é tanto “geral” quanto “individual”. Apesar de não ser possível monitorar todos os trabalhadores ao mesmo tempo, a ameaça de estar sendo vigiado é permanente, a metáfora do “panóptico” é didática nesse sentido. Quando o assalariamento é por peça, existe uma maior internalização dos trabalhadores dos objetivos dos gestores. No call center, o controle se efetua a partir do *panóptico eletrônico*: como se trata de um trabalho intangível, variável e simultâneo à produção e consumo, o controle ocorre por meio de um panóptico eletrônico que possui a capacidade de monitorar o comportamento dos trabalhadores e mensurar os resultados do trabalho por “(...) uma combinação de mensurações tecnologicamente dirigidas e supervisores humanos” (TAYLOR, BAIN, 1999, p. 108). Aqui, há um esforço pelo emprego da subjetividade do trabalhador e a mobilização do trabalho emocional do tele atendente, como, por exemplo, sorrir sempre, ter uma voz amigável, passiva e agradável ao cliente. Já nas plataformas de trabalho o controle é exercido por meio do *panóptico algorítmico*: as plataformas chamadas por Woodcock de “geograficamente aderentes”, ou seja, o trabalho de plataforma de tipo “local-específico”, como é o caso das plataformas de nosso estudo, onde a remuneração é por entrega realizada, o controle ocorre por meio do que o autor chama de um “panóptico algorítmico” que realiza a gestão e supervisão automatizada dos processos de trabalho. Com base no desempenho dos entregadores na plataforma, pode ocorrer desativações dos trabalhadores caso o resultado seja considerado insuficiente. O autor afirma que nesse tipo de vigilância do trabalho há dois tipos de ilusões fundamentais, a primeira, a ilusão do controle, cujo a punição dos entregadores opera como espetáculo para sustentar que há vigilância sobre a atividade e a ilusão da liberdade, onde o entregador se faz acreditar que tem autonomia e flexibilidade neste tipo de trabalho.

Esses três locais, exemplos paradigmáticos para o estudo das formas de controle e gestão sobre o trabalho, nos oferecem elementos para refletirmos como ocorre o processo de subordinação da força de trabalho sob a gestão algorítmica das plataformas digitais de trabalho. O uso da remuneração por peça, como chamou Marx, e, atualmente, no setor de serviços, o termo mais correto seria remuneração por tarefa, ou em no nosso caso, podendo ainda ser denominado remuneração por entrega, faz com que elementos do controle sobre o trabalho sejam incorporados pelo trabalhador, tal como seu ritmo de trabalho, jornada e metas diárias a serem cumpridas²⁴. Ainda que muito diferente dos processos de trabalho realizados numa fábrica, a atividade dos entregadores ainda é permeada por um tipo de produção cooperativa-

²⁴ Para ver uma discussão mais aprofundada sobre assalariamento por peça, trabalho produtivo e improdutivo e sua discussão nas plataformas de trabalho ver Iora (2020b).

industrial (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2021), pois para que o funcionamento do aplicativo seja viável é necessário o uso da força de trabalho de uma massa de trabalhadores, organizados dispersamente, porém de maneira sincronizada (HARVEY, 2008). Isso se dá porque os meios de produção continuam sob a posse da empresa, que concentra o capital e centraliza a produção²⁵. Sem a cooperação individual de cada entregador não seria possível levar a cabo os processos de trabalho dessas plataformas, portanto, juntos, os entregadores conformam o contingente de trabalho e a viabilidade das empresas em amplitude global. Esses dois processos conformam a subsunção real do trabalho ao capital (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2021) por meio de *softwares* de gerenciamento, que controlam e vigiam como e o que está sendo feito durante o trabalho. Ou seja, permanece o preceito do receituário taylorista com uma nova roupagem tecnológica em um outro contexto da acumulação capitalista (WOODCOCK, 2020).

Gandini (2018) argumenta que a teoria dos processos de trabalho tem sido pouco utilizada para a compreensão das plataformas digitais e das relações que permeiam capital e trabalho na operação dessas empresas²⁶. Centrada nas relações de produção nos processos de trabalho, a teoria dá ênfase para o momento em que a força de trabalho se transforma em um *commodity*. Lançando mão deste repertório, o autor sugere tomar as plataformas como locais de produção, ou seja, o lugar onde os processos de trabalho e produção ocorrem. Trata-se do empreendimento de analisar as relações de trabalho neste modo de organização e de controle de trabalho, na qual outras vertentes marxistas têm ganhado maior espaço, como o marxismo de caráter autonomista e o campo do trabalho digital (*digital labour*), no qual pesquisas oriundas da área da comunicação são hegemônicas.

Em seu artigo, “*Labour Process Theory and the Gig Economy*”, o autor discorre sobre três noções acerca das plataformas digitais de trabalho: o ponto/local de produção, o trabalho emocional e o controle. Argumenta que as plataformas representam formas tecnonormativas de controle dos trabalhadores. Isso ocorria de duas maneiras. Primeiro, a partir do trabalho emocional, que estaria no centro dos processos de trabalho dessas plataformas, por meio das

²⁵ Aqui se faz necessário desfazer a confusão entre meios de trabalho e meios de produção. Os meios de trabalho são os instrumentos usados pelos trabalhadores durante o processo de trabalho, no caso do trabalho platformizado, as empresas transferem a responsabilidade e os custos que teriam que arcar com eles para os próprios trabalhadores. A posse desses meios, contudo, não implica controle e domínio sobre os processos de trabalho. Pelo contrário, os meios de produção materializados em um “conjunto de técnicas, tecnologias ou formas de gestão que o submete despoticamente a ritmos, cadências e estratégias produtivas impostas pelas empresas” (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2021, p. 45) permanece sobre posse legal da empresa que as emprega com o objetivo de controlar o domínio sobre os processos de trabalho, permitindo assim explorar a força de trabalho com o intuito de valorizar o capital.

²⁶ Sobre o tema, está disponível a dissertação de mestrado de Scapini (2020), e o artigo de Gonsales (2020) em língua portuguesa.

métricas de avaliação e do ranqueamento dos trabalhadores que permitem classificá-los nas plataformas (ROSENBLAT, STARK, 2016). Esse *feedback* dado pelos clientes serve de parâmetro para o mecanismo de supervisão do trabalho e o que garante a permanência do trabalhador na atividade. Segundo, pelas formas de controle *gamificadas*, que visam a melhoria do desempenho da força de trabalho. Essas formas são estimuladas e por vezes recompensadas com bonificações, funcionando como dispositivos que visam à maximização da produtividade do trabalhador (LEHDONVIRTA, 2018).

Segundo Gandini (2018), haveria uma continuidade do gerenciamento via consumidores, da economia de serviços, onde o *feedback* dado pelo cliente funciona como a própria certificação do serviço prestado, na economia de bicos (*gig economy*) com as plataformas digitais de trabalho. As variadas formas de controle existentes na economia de plataformas seriam procedentes em algum grau das formas de controle já utilizadas com os trabalhadores de call centers e de varejo. Porém, nas plataformas, essas formas de controle já estão embutidas em sua arquitetura digital, fazendo que seja praticamente impossível escapar a este controle, porque o sistema de controle por meio de avaliações dita o recebimento de novas tarefas, afetando assim a renda do trabalhador, ou mesmo sua permanência na plataforma.

Seguindo a reflexão de Gandini (2018) e Gonsales (2020), também pensamos nas plataformas como um local de produção particular do capitalismo de plataformas (SNIRCEK, 2016). As plataformas isolam relações sociais transformando-as em relações de/no trabalho e/ou produção, como uma espécie de “mecanismo centralizado que rege a operacionalização das relações de trabalho” (GONSALES, 2020, p. 126). Assim como num local de trabalho tradicional, a exemplo de uma fábrica ou escritório, onde os empregados têm que bater o ponto, e no momento que adentram aquele espaço estão condicionados às lógicas de gestão e controle do trabalho, nas plataformas de trabalho, os trabalhadores platformizados são comprimidos no seio dessas relações a partir do momento que realizam o *login* no aplicativo. Assim, ficam sujeitos à autoridade externa das empresas plataformas. Pouco importa se a atividade de trabalho será realizada nas ruas, de uma cidade específica (Uber, iFood, Rappi entre outras), ou virtualmente numa plataforma de alcance global (Amazon Mechanical Turk)²⁷. Esta autoridade implica em: primeiro, organizar a demanda dos usuários consumidores e transformá-las em decisões digitais; segundo, precisar as tarefas que serão executadas no espaço-tempo; terceiro, determinar direta ou indiretamente a remuneração que será paga pela execução da atividade;

27 No entanto, mesmo nos trabalhos realizados apenas virtualmente, o trabalhador acorda e dorme todo dia em determinado territorialidade, o que gera diferentes relações sociais acerca da reprodução de suas necessidades materiais, afetando as relações de trabalho que mantém com a plataforma para que trabalhe.

quarto, controlar direta ou indiretamente os detalhes da execução do trabalho; e quinto, avaliar o desempenho do trabalhador subordinado à plataforma (GANDINI, 2018). Portanto, a plataforma cumpre a função de prover uma infraestrutura digital em que o processo de trabalho possa ocorrer sob seu controle. Ainda, sobre o poder das plataformas em relação à instituição das regras de seu jogo, podemos acrescentar que:

(...) Elas detêm o poder de definir as regras do jogo sem fixá-las: determinam como opera a distribuição do trabalho, sua precificação, quem será incorporado e, também, quem é desligado ou bloqueado nas plataformas. Os critérios não são claros e podem nem mesmo ser mapeáveis, mas estão permanentemente presentes. Esses integram o gerenciamento algorítmico: por meio de mecanismos automatizados – mas humanamente programados – realiza-se o acesso, a distribuição e a precificação do trabalho. Essa programação envolve ranqueamentos, oferta de bonificações, punições – elementos que materializam os meios de controle do trabalho (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2021 p. 39).

Portanto, no que se refere aos mecanismos de controle no trabalho plataformizado são elementos da gestão algorítmica do trabalho: a) avaliação permanente do desempenho laboral dos trabalhadores plataformizados; b) automatização algorítmica de decisões referentes à organização do trabalho; c) não-transparência desses processos, nas quais as “caixas pretas” das plataformas atuam como elemento de gestão, uma vez que os trabalhadores não têm acesso total ao conjunto de regras e normas que determinam a operação do algoritmo (MOHLMANN; ZALMANSON, 2017), d) o emprego despótico de características advindas da cultura dos jogos eletrônicos nos processos de trabalho chamada por Woodcock (2019) de gamificação do trabalho; e) a falsa sensação de autonomia e liberdade dada pela desantropomorfização da presença física de um chefe, gerente, patrão, o que reforça o imaginário neoliberal e algorítmico da eficiência e da objetividade das novas tecnologias (GROHMANN, 2020b). No entanto, atentemos que existem grandes diferenças nas formas de controle e pressão sobre os trabalhadores plataformizados a depender da plataforma de trabalho em questão, como, por exemplo, no caso dos entregadores da iFood e do trabalhador da Amazon Mechanical Turk cujas suas atividades de clique auxiliam no treinamento de inteligências artificiais.

2.4 MODELO DE ANÁLISE

Antes de iniciarmos a apresentação dos capítulos com a discussão empírica, iremos elencar nosso modelo de análise. Um modelo de análise é uma espécie de continuação do problema de pesquisa que visa operacionalizar a observação e a análise dos dados. Segundo

Quivy e Campenhoudt (1998), o modelo de análise é construído através de conceitos e hipóteses articuladas entre si. A hipótese envolve uma sentença em que se relaciona dois ou mais termos, que podem se referir tanto a conceitos quanto a fenômenos. Sendo uma suposição que fazemos de maneira provisória visando responder à pergunta de pesquisa, que precisa ser confrontada com a realidade empírica. A nossa hipótese é que há mecanismos de controle que atuam sobre o trabalho de entregadores nas plataformas e que esse controle sobre a força de trabalho engendra processos de resistência dos trabalhadores ao domínio exercido pelas empresas nos processos de trabalho. Isso demonstra o desejo dos trabalhadores de tomarem para si maior controle sobre a organização e gestão dos processos de trabalho sob as condições que consideram mais adequadas e dignas a partir de sua experiência com a atividade de trabalho.

Já o processo de construção dos conceitos, a conceitualização, diz respeito a um empreendimento de construção abstrata da realidade. No entanto, nossos conceitos não dão conta de todos os elementos da realidade, mas sim daquilo que permanece o essencial dela segundo o pesquisador envolvido. Para detalhar os conceitos se faz necessário a definição das dimensões que o conformam enquanto conceito, o que por si só envolve o detalhamento dos indicadores. Ou seja, aquilo que irá possibilitar indicar no mundo empírico a respeito das dimensões selecionadas de cada conceito.

A partir da literatura apresentada, o **controle** é entendido como o efeito da gerência sobre o trabalho no local de produção, que é possível pela separação dos trabalhadores da propriedade dos meios de produção, que incorporam grande parte do conhecimento dos trabalhadores e dos mecanismos de supervisão e disciplinamento da força de trabalho. Se trata de um controle que permite a extração de mais-valor, ou seja, controle sobre os processos de trabalho que proporcionam a valorização de capital e a acumulação capitalista das empresas, que antes estava limitado ao chão de fábrica, mas que atualmente, pela dinâmica de expansão própria do capital enquanto relação chega também ao setor de serviços (SCAPINI, 2020). O controle é sempre um controle político e social. Ele é exercido por seres humanos, no nosso caso, organizados em classe, em outros seres humanos, que pela condição social em que se encontram enquanto classe necessitam vender sua força de trabalho no mercado. Essa força de trabalho irá ser consumida enquanto trabalho na produção, assim, essas pessoas se defrontam com tais relações sociais de dominação, independente de sua vontade.

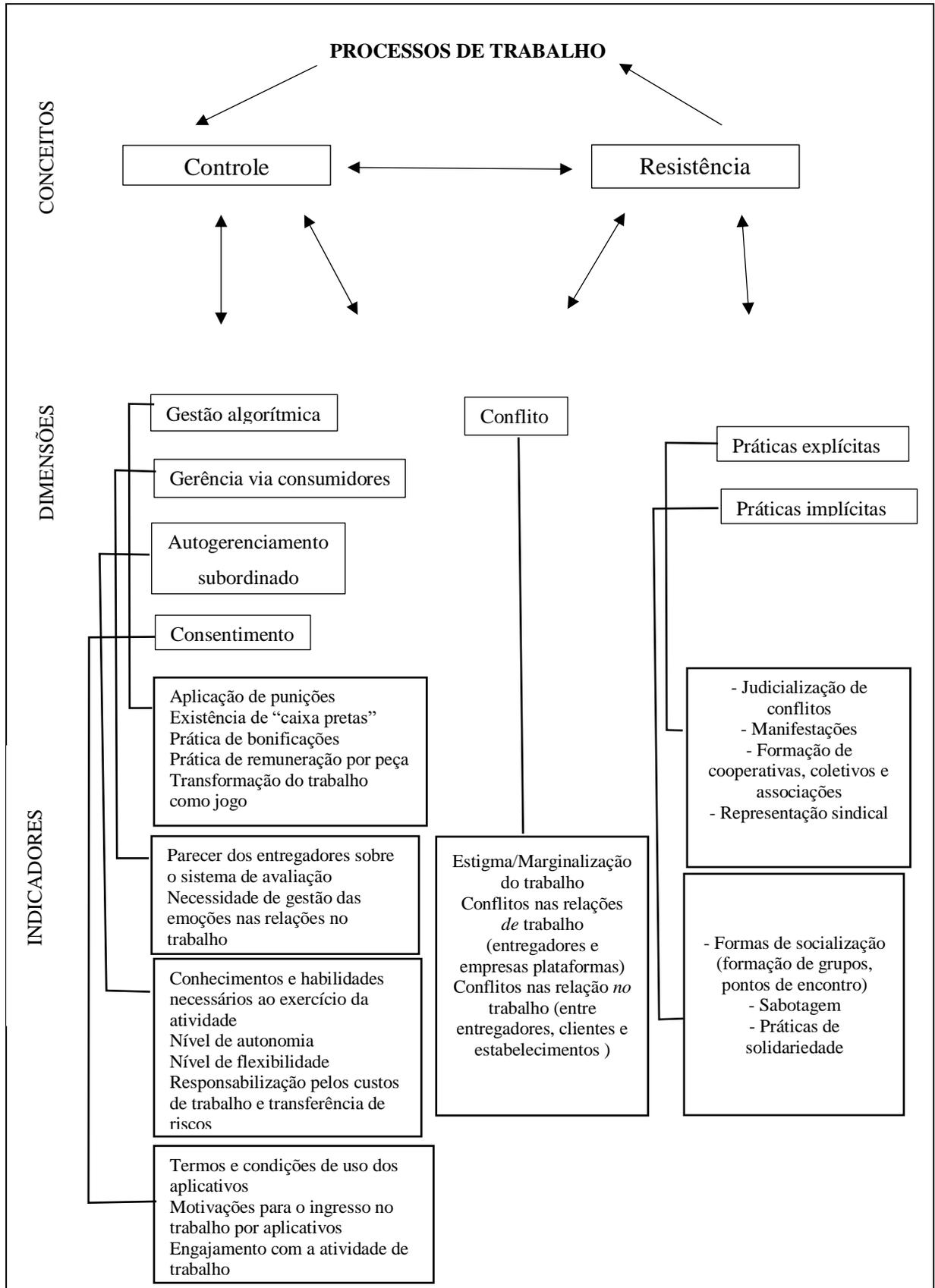
As dimensões que juntas proporcionam e compõe o controle sobre os entregadores plataformizados dentro dos processos de trabalho nas plataformas estudadas são a *gestão algorítmica*, ou seja, o poder de execução de decisões automatizadas dentro das relações de trabalho que se estabelecem nas plataformas digitais; o *autogerenciamento*, que é parte da

gerência transferida para o trabalhador (ABÍLIO, 2019); *a gerência via consumidores*, conformada pela parcela da gerência que diz respeito à fiscalização do trabalho que fica à cargo dos consumidores das plataformas e o *consentimento*, que se dá por meio da submissão às condições impostas pelas plataformas, que diz respeito à internalização da ideologia empresarial.

Compreendemos que o exercício do controle gera *conflitos* que podem desenvolver processos de **resistência** que se materializam em *práticas explícitas e implícitas* de contestação a esse domínio. Assim, onde há controle, há resistência, e vice-versa. Não se trata aqui de tomar a resistência como um epifenômeno do controle, mas sim de encararmos a questão do controle e da reação a ele, enquanto forma de resistência, em termos relacionais, que ocorrem por meio da atuação dos agentes envolvidos no objeto de contestação.

O nosso modelo de análise, estruturado a partir dos conceitos norteadores e suas dimensões, como dos indicadores dessas, pode ser apresentado da seguinte forma:

Quadro 1- Modelo de análise



Fonte: Elaboração própria (2021).

3 CONTROLE, GERENCIAMENTO ALGORÍTMICO E SUBORDINAÇÃO DO TRABALHO NAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE DELIVERY

Neste capítulo e nos tópicos subsequentes iremos apresentar os resultados de nossa pesquisa empírica. Começaremos por discutir os elementos que compõem o que iremos chamar de controle algorítmico dos processos de trabalho. Esse tipo de controle é possível por meio da automatização de decisões realizada pelos algoritmos das empresas que são constantemente alimentados por dados produzidos por clientes e entregadores, para quem partes das funções da gerência é transferida. No caso dos entregadores, ela é constituída pelo seu próprio gerenciamento, que consolida a internalização de elementos de gestão no cotidiano de trabalho. Em seguida abordamos a dimensão do consentimento e sua função na subordinação do trabalho. Por último, apresentamos uma síntese do controle sobre os entregadores plataformizados.

Antes de adentrar na análise é importante apresentar alguns dados sobre o perfil dos entrevistados para passarmos pela dimensão da gestão algorítmica. Os dados completos acerca do perfil social dos entregadores e as informações sobre a atividade de trabalho dos entrevistados podem ser consultados nos apêndices E e F.

Rafael é um homem branco de 56 anos, pai de três filhos, reside na cidade de Porto Alegre e possui o ensino fundamental completo. Rafael trabalhava fazendo instalação e manutenção de ar-condicionado, posteriormente comprou uma moto para trabalhar com tele-entrega nos aplicativos. É um motoboy “das antigas” e havia parado recentemente de fazer entregas pelos aplicativos no momento da entrevista.

Ricardo é um homem branco de 24 anos, pai de uma criança, residente na cidade de Porto Alegre, quando o entrevistei ele cursava o ensino superior. Fazia entregas com sua moto para os aplicativos UberEats e iFood desde 2018, não sendo esta sua única fonte de renda. Ao mesmo tempo que era entregador fazia *freelas* como alpinista industrial.

Marcelo é um homem pardo de 32 anos, pai de três filhos, residente na cidade de Cachoeirinha, Rio Grande do Sul, com o ensino médio completo. É um motoboy, que no momento da entrevista havia parado de fazer entregas para os aplicativos havia três meses.

Gustavo é um homem branco de 27 anos, residente na cidade de Canoas, Rio Grande do Sul, com ensino técnico completo. *Bikeboy*, começou a fazer entregas em abril de 2020 para os aplicativos UberEats, iFood e 99food, o que constitui sua única fonte de renda.

Flávio, representante da Associação de Motoristas e Motoboys de Aplicativo (AMMAP), é um homem branco, de 33 anos, pai de dois filhos, residente na cidade de Porto Alegre, com ensino fundamental completo. Motoboy, faz entregas para os aplicativos desde

2016, atuando nas plataformas iFood, Rappi e Loggi. Flávio sempre fez tele-entregas como renda extra, seu último emprego foi realizando transporte de valores, também já foi vigilante, atualmente faz entregas pelos aplicativos e para uma empresa terceirizada que atende uma rede de farmácias. Quase veio a óbito durante um acidente de trânsito enquanto trabalhava.

Roberto, representante do Sindimoto-RS, é um homem pardo de 62 anos, pai de três filhos e residente na cidade de Porto Alegre, possui ensino superior completo. É *motoboy*, porém é liberado de suas funções para se dedicar à atividade sindical. Nunca fez entregas pelos aplicativos.

Guilherme, representante dos EAF-SP, é um homem pardo de 32 anos, residente na cidade de Carapicuíba, São Paulo, no momento da realização da entrevista ele cursava o ensino superior. É um *bikeboy* que atua como entregador por fora dos aplicativos. Guilherme trabalha com entregas desde 2016, primeiro para uma empresa com a qual tinha vínculo CLT, e agora para a cooperativa dos Entregadores Antifascistas. Ele também já foi atendente de telemarketing, atuou como ator, músico em uma banda punk, segurança e instrutor de academia. Por conta da precarização do trabalho dos entregadores via aplicativos, se recusou a trabalhar para eles.

Sílvia, representante dos EAF-RJ, é uma mulher preta de 29 anos, residente na cidade do Rio de Janeiro, no momento da entrevista cursava o ensino superior. Começou a fazer entregas pelos aplicativos no início de 2020, atualmente atua nos aplicativos Box Delivery e iFood. Nordestina de origem, passou por muitas dificuldades e já chegou a ser uma pessoa em situação de rua.

João, participante do movimento de entregadores de Goiânia, é um homem preto de 32 anos, residente na cidade de Goiânia, com ensino superior completo. Faz entregas para o iFood desde de 2019 com sua moto, sendo sua única fonte de renda.

Rogério, representante do CITA, é um homem branco de 26 anos, residente na cidade de Porto Alegre e formado em História. Faz entregas, desde fevereiro de 2020, com sua bicicleta para os aplicativos Rappi, UberEats e iFood. A atividade de entregas é sua única fonte de renda. Rogério antes de virar entregador trabalhava em outras áreas, mas não especificou quais. Atualmente, cursa pós-graduação em História.

Apresentados os sujeitos da pesquisa, podemos passar à análise das dimensões do controle do trabalho dos entregadores subordinados por plataformas digitais.

3.1 A GESTÃO ALGORÍTMICA

Tomamos como indicadores da dimensão da gestão algorítmica o uso de práticas de bonificações, o processamento do trabalho como um jogo (conceituado como *gamificação* do trabalho) (WOODCOCK, 2019), a aplicação de punições aos entregadores que em tese violam as regras de uso do aplicativo, a prática de remunerar os entregadores por peça, ou seja, pagá-lo apenas na medida que efetivam uma entrega e a existência do que a literatura do tema vem chamando de “caixas-pretas”, ou seja, a não divulgação das normas, regras e variáveis que afetam o funcionamento das plataformas e o regime de trabalho dos entregadores. São fundamentos do gerenciamento algorítmico o reconhecimento de que:

i) é a empresa que define para o consumidor o valor do serviço que o trabalhador oferece, assim como quanto o trabalhador recebe e, não menos importante, ii) a empresa detém total controle sobre a distribuição do trabalho, assim como sobre a determinação e utilização das regras que definem essa distribuição (ABÍLIO, 2019, p.3).

Os aspectos da realidade empírica do trabalho por meio de plataformas digitais uma vez definidos são automatizados por meio de processos computacionais que instruem o algoritmo da plataforma como proceder a cada situação. Lembremos que apesar de automatizados, essas decisões e escolhas são realizadas por agentes humanos em contato com artefatos tecnológicos. Iremos com auxílio dos dados coletados no campo, organizados sistematicamente e transformados em informações, abordar esses aspectos.

3.1.1 Bônus, gamificação do trabalho, punições e caixas pretas

Uma estratégia gerencial perspicaz para a exploração da força de trabalho, certamente, é a atribuição de bônus a remuneração dos trabalhadores. Não sendo novidade das plataformas digitais, é uma forma de engajar o trabalhador na atividade de trabalho. Com isso, é possível elevar a produtividade do trabalho, ao passo que possibilita um processo subjetivo de internalização da gerência do trabalho pelo próprio trabalhador a partir dessa política de incentivos. Seria de se estranhar se tal prática não fosse adotada nas plataformas de trabalho. Os entregadores trabalham a partir da demanda das empresas, então o bônus se justifica como uma forma de chamar atenção dos trabalhadores para a plataforma em questão que esteja oferecendo a bonificação. Isso se reverte em mais tempo disponível dos trabalhadores para a plataforma e uma jornada de trabalho mais longa. No entanto, como todos os outros mecanismos que partem de uma direção única, da plataforma para o trabalhador, ou seja, de cima para baixo, o funcionamento e as regras que determinam a recompensa ou não do bônus

são muito ambivalentes, como relatou o entregador Rogério²⁸. Ele nos deu um exemplo de como isso se opera na materialidade com a plataforma de entregas Rappi:

Então, a Rappi, por exemplo, é uma que briga muito aqui em Porto Alegre, pela nossa atenção. Ela coloca muita promoção. “Faça cinco entregas em tal e tal período e ganhe R\$ 3,00 a mais em cada entrega”. “Ganhe não sei quantos, se tu conseguir fechar tantas entregas”. Mas ela é sacana ao mesmo tempo, porque se ela coloca uma meta, que tu tem que fazer tantas entregas, tu faz seis entregas e ao final disso tu vai ganhar R\$ 50,00 a mais por ter feito essas seis entregas. Toca cinco, a sexta não toca, a sexta não vai tocar, a sexta vai ser um inferno. Ou eles definem um horário muito curto, entendeu? Para tu fechar aquilo ali que não tem como. Pelo menos na bicicleta, assim, eles não fazem essa diferenciação, a bike e a moto na Rappi eles nem fazem essa diferenciação para esse tipo de promoção. Aí não tem como, “o cara” não vai conseguir fazer na bike dessa forma. Então eu acho que eles, eu reforço, eu acho que eles disputam mesmo pela nossa atenção. Eles sabem que tem entregador doze, vinte e quatro horas ligado aí na rua, que tá disposto a trabalhar, mas o que eles buscam é conseguir canalizar em momentos específicos mais gente para plataforma deles (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA).

Se o bônus chegará ou não, é uma incógnita, pois não há como saber de fato, como foi apontado pelo entregador, se a última entrega que ele precisa fazer para ganhar o bônus irá vir ou não, ou mesmo se existe no sistema automatizado a orientação de não deixar a última entrega cair para o entregador que está quase cumprindo o “desafio”, desconfiança que se soma a outros relatos coletados por outros pesquisadores, como Abílio (2020c). Outros entregadores entrevistados também confirmaram que a prática de usar promoções nesse tipo nas plataformas é recorrente. Conforme a fala da entregadora que utiliza bicicleta para fazer entregas, Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ:

Eles colocam várias promoções pra gente ficar mais tempo e fazer com que renda mais serviços, tem promoções de “faça quatro entregas e ganhe dezoito reais a mais”, “faça cinco entregas (...) entre sete da manhã e dez da noite”, “faça cinco entregas entre dez da noite e três da manhã” e você ganha uma bonificação a mais.

Isso tem por objetivo manter os entregadores por mais tempo disponível à plataforma. Podemos afirmar, que esse tipo de prática ocorre nos dias em que há poucos entregadores disponíveis à plataforma na rua, por exemplo, em um dia chuvoso, em que a oferta de entregadores dispostos a trabalhar é menor, ou em um dia que a demanda por entregas extrapola a oferta de entregadores. Então, é necessário criar incentivos para agenciar os entregadores a ficarem por mais tempo na plataforma ou irem para rua trabalhar. Isso repercute negativamente

²⁸ Usamos pseudônimos para preservar a identidade dos entrevistados.

na saúde e segurança do trabalhador que passa essas longas jornadas de trabalho *logado* nos aplicativos, pois, segundo ainda a mesma entregadora, a pressa por finalizar de maneira mais rápida as entregas e o tempo logado nas plataformas vêm na contramão do cuidado com a saúde, tal como o descuido com a alimentação.

A maioria dos entregadores trabalha o dia inteiro apenas com uma coxinha na barriga, um salgado, esperando a chance de algum cliente pedir e desistir e aí você tem que retornar com a comida no restaurante, mas aí o restaurante não quer, sempre acontece de alguma comida que eles mandam ser descartada e a gente come, essa é a realidade, o que iria pro lixo o entregador vai lá e come (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ).

A prática do uso de mecanismos de bonificações, segundo entregadores com mais tempo de aplicativo, era um mecanismo muito mais comum no início da operação das plataformas, incluindo relatos de pessoas que ganhavam até mil reais em apenas dois ou três dias de trabalho. Na fala do motoboy Marcelo, a “dinâmica”²⁹ dos aplicativos funcionava como um mecanismo de recompensa, como também para atrair mão de obra para as plataformas que antes estava dispersa em empresas terceirizadas ou sendo contratada diretamente nos estabelecimentos fornecedores dos produtos a serem entregues.

Na verdade, os aplicativos eles ofereciam coisas absurdas, até acredito que eles começaram botando dinheiro pra fora, perdendo muito, pra chamar moto né? Hoje em dia, como eles tem muito cadastro já não é mais. Quer ver uma dinâmica hoje em dia? É muito difícil ver uma dinâmica. Eu cheguei a ver uma dinâmica de 3.0, 3 ponto alguma coisa. Coisa que hoje em dia cara, se tu abrir agora e tiver chovendo a dinâmica é 1.3, tá ligado? Tem motoqueiro que começou agora e nunca vai ver isso que eu vi. Pegar uma tele e atravessar a rua, vinte conto, vinte reais, entendeu? Hoje em dia, tu chega a pegar entrega por três pila, três e setenta e cinco, entende? (Marcelo, 32 anos, motoboy)

No entanto, esse tipo de estratégia de gestão, por meio da prática de incentivos remunerados resultam de outro lado, muitas vezes por conta do prazo imposto para a realização das entregas para a conquista do bônus, em descuido com o trânsito e menor segurança no procedimento das entregas, o que pode resultar em vários acidentes, principalmente de entregadores que utilizam as motos com meio de transporte, como nos contou Rafael:

Então os caras andavam se matando, se acidentando feito louco, sabe? Eu vi caras assim, soube de cara que pegou rua na contramão e andava assim, há duzentos metros na contramão, andava duzentos metros na calçada e na contramão pra não dar o “balão” todo que tinha que dar né.

²⁹ A dinâmica é o nome dado ao recurso usado no aplicativo para mostrar aos entregadores as áreas da cidade onde há uma demanda maior de entregas, o que implica em uma remuneração maior para cada entrega realizada.

Isso se apresenta como um fato, pois, na cidade de São Paulo, em julho de 2019, os aplicativos iFood e Loggi se comprometeram com a prefeitura a não colocar em prática bonificações resultantes de agilidade nas entregas realizadas, tendo em vista o crescimento no número de acidentes envolvendo entregadores motociclistas. Rappi e UberEats não firmaram o acordo com a gestão (ESTADÃO, 2019). Na cidade de Porto Alegre, não é muito diferente, segundo o presidente do Sindimoto-RS, o aumento no número de acidentes e mortes no trânsito no mês de Abril de 2021, 389 ocorrências e seis óbitos, todos motoqueiros, em comparação com o mês do ano anterior, se deve ao aumento do desemprego e a entrada de novos motoboys, sem qualificação e com pouco ou nenhuma experiência na atividade. O número de motoboys na cidade passou de 18 mil antes da pandemia para 45 mil (MARTINS, 2021). Além disso, a prática de oferecer bônus para entregas em determinado período de tempo, estimulando a realização das entregas de forma mais rápida se apresenta como uma espécie de agenciamento psicológico, porque o entregador sabe que se ele permanecer mais tempo no aplicativo e realizar mais entregas o mais rápido possível, ele talvez consiga bater a meta que determinou para o seu dia de trabalho.

A prática cada vez mais recorrente no mundo do trabalho de estipular tarefas enquanto missões a serem cumpridas pelos trabalhadores por meio da adição de elementos provenientes de jogos eletrônicos, foi alcunhada por Woodcock (2019) de “*gamificação do trabalho*”. Esses desafios/jogos são definidos de cima para baixo, como mencionamos, e têm como um dos seus resultados transformar o trabalho em uma espécie de jogo lúdico. O que não leva em conta os diversos riscos associados a isso provenientes da execução da tarefa no mundo real, onde acidentes e erros humanos acontecem e que, diferente do mundo dos videogames não é possível apenas reiniciar a partida depois que seu personagem é atropelado. O prazo para chegar no estabelecimento se apresenta como um desses elementos importado dos jogos eletrônicos: “tocou, a hora que tá tocando lá no notebook do restaurante, no terminal, no computador, tá tocando pro motoboy. E aí, assim ó, tu tem cinco minutos pra chegar lá, sete minutos, pra quê? (Rafael)”.

O relato de que ficar um tempo fora da plataforma implica em um retorno a categoria inicial dentro da classificação da plataforma UberEats, nos dá um convincente indicador dos mecanismos de *gamificação* do trabalho. A entregadora, Silvia, contou da sua experiência ao se surpreender quando ficou um mês parada, por conta de uma fratura nas costelas decorrente de um acidente de trabalho quando realizava entregas, na época ela era pertencente a categoria

“ouro” na plataforma, e quando reiniciou as entregas, um mês depois, retornou para a categoria de entregadora inicial. Ela também mantém a suspeita de que quando o entregador para um determinado tempo no aplicativo durante a jornada de trabalho diária, é como se ele tivesse reiniciado o trabalho, como se ele precisasse voltar para a fase da jornada de trabalho em que recebe menos chamadas. Assim, o processo de trabalho se assemelha a um jogo que se reinicia constantemente, segundo a entregadora:

(...) Se eu ligo entre onze e meio dia e paro três horas, entre onze e três horas, aí eu paro três pra comer e ligo novamente as quatro. Eu não deveria ter nenhum tipo de quebra, mas na verdade quando eu for ligar novamente é como se eu tivesse zerado o aplicativo, que tivesse entrado novamente (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ).

Isso também se articula às práticas de avaliação, supervisão e fiscalização do trabalho. Porque apesar de diferentes, as grandes plataformas de *delivery*, mantém um sistema interno de pontuação e/ou ranqueamento dos entregadores, tendo como base, por exemplo, o número de entregas realizadas na semana, ou o tempo na plataforma, a quantidade de tempo trabalhado na semana, entre outras variáveis possíveis de se captar através dos dados armazenados em suas infraestruturas digitais. Dependendo da categoria ou nível que o entregador tem na plataforma isso pode influenciar no número de corridas que ele irá receber ou do tipo de entrega que ele poderá fazer, como nos contou a entregadora que entrevistamos:

Na Rappi, é o seguinte, na Rappi, você vai... a categoria que você está determina se você faz mercado, se você faz farmácia, se você faz Rappi favor, por exemplo. É porque os iniciais só fazem entregas, aí vai lá, pega a comida e entrega. A partir de outro momento, você pode fazer compra de mercado, aí você tem um cartão, um cartão de débito e crédito para você fazer as compras do clientes no mercado, por exemplo. Então, assim, na UberEats você ganha, dependendo do nível que você tá, você tem acesso a alguns benefícios, que são bolsas pra faculdade, é sistema de saúde, é algumas coisas assim, mas nada é recompensa financeira. E também não vejo ninguém falar que chama mais se você estiver no nível mais alto assim. Claro que vai ocorrer de ter mais chamadas dependendo da categoria na Rappi porque se você tá podendo fazer agora farmácia, se você tá podendo fazer mercado, se você tá podendo fazer Rappi favor, você fica com mais três categorias que te solicitam mais vezes, então pode tocar pra você mais essas três categorias, então aparentemente seria um aumento de... um aumento de chamadas (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ).

Em consonância a esse relato, estão aqueles que descrevem que o uso contínuo, o aceite de corridas, o tempo de plataforma e boas avaliações fariam com que esses entregadores que se empenham mais nos aplicativos, portanto, mais produtivos do ponto de vista das plataformas, possuiriam “contas” consideradas melhores, e assim, receberiam mais chamadas do que em

comparação com alguém que está iniciando na plataforma. O *bikeboy*, Rogério, afirma que “(...) tem uma diferença se tu é um ranking um pouco melhor na plataforma. Tu vai receber mais corrida entendeu? Não significa que tu vai receber corridas melhores, mas tu vai receber mais corridas”. A decepção de alguns trabalhadores é que agora, por conta do aumento do número de entregadores disponíveis e das constantes mudanças no algoritmo da plataforma, já não se consegue mais ver o trabalho árduo dos entregadores ser recompensado com a constante chamada de entregas. Porque assim como num jogo, aquele que possuía uma “conta” avançada, ou seja, que trabalhava mais arduamente em suas missões diárias, possuía uma reputação melhor dentro das plataformas, se referindo à plataforma iFood, João, entregador de Goiânia fala que: “(...) antigamente era o seguinte, a conta, para ela ser boa, você tinha que ficar muitas horas *logado*, ficar de madrugada e tal, com chuva ou sol você tava ali”.

Portanto, juntando os elementos lúdicos de jogos na interface do aplicativo e a realidade do trabalho, as novas tecnologias permitem com uma facilidade absurda transformar os processos do trabalho em uma campanha a ser realizada, ou se pegarmos a gramática do mundo dos negócios, uma carreira a ser construída dentro da plataforma, com diferentes níveis e hierarquias, chamadas na plataforma UberEats, por exemplo, de entregador diamante, ouro, prata e bronze, cujo progresso, em tese, se dá via engajamento ativo nas atividades de trabalho. Na gestão algorítmica dos processos de trabalho ocorre um atravessamento dos mecanismos de bonificação e *gamificação* do trabalho que tem como efeito prático elevar a produtividade e intensificação do trabalho.

Outro elemento constituinte da dimensão da gestão algorítmica são as punições e penalidades aplicadas aos entregadores, pois um dos objetivos da gerência sobre o trabalho é o disciplinamento da força de trabalho, que se reverte em formas de controle sobre ela. Os bloqueios não explícitos ou implícitos são os que mais evidenciam a presença de regras automatizadas que não são comunicadas aos entregadores pelas plataformas, sendo constituintes das “caixas pretas” das plataformas. Tanto os bloqueios explícitos quanto aqueles que não são formalmente informados fazem parte das tentativas de disciplinar a força de trabalho pela coerção, que é aqui revertida em uma penalização, seja ela permanente ou temporária. Trata-se de uma tentativa de adestrar a força de trabalho para as lógicas formais e informais que regem a operacionalização da plataforma e a gestão do contingente da força de trabalho. “O cara é muito... qualquer coisa tu é punido, o aplicativo pode negar, eles podem negar tudo, mas eles te desligam da plataforma como quiser, por exemplo, a Uber me desligou por uma coisa assim, bah”, indignado nos conta Rafael, apontando que não existe um canal de diálogo com a plataforma para questionar o bloqueio dela. “(...) Eles não ouvem o lado do

motoboy, tu vai ligar no outro dia, “ah você foi excluído da plataforma”. Reafirmando a fala anterior, Rogério também critica o suporte falho do aplicativo: “Tu tem um problema e tu não consegue falar com eles, tu não consegue contato, eles te deixam no vácuo, cada uma tem um tipo diferente de suporte, mas todos eles têm problemas. Todos eles são ruins ou péssimos”.

Os bloqueios geralmente acontecem quando a plataforma afirma que o entregador está desrespeitando alguma regra ou norma de uso do aplicativo. Isso ocorre, por exemplo, quando há uma recusa excessiva de entregas, onde ocorre o bloqueio explícito, como no caso da plataforma Rappi, como nos informou Rogério: “Se tu cancelar uma corrida ela te bloqueia por 30 minutos”. O bloqueio temporário age como uma forma de aviso prévio, com o intuito de condicionar o comportamento do entregador, ou seja, fazê-lo parar de cancelar as entregas que ele considera mal remuneradas. O bloqueio permanente implica no desligamento total do entregador da plataforma, que é comunicado, no caso da Rappi, em uma mensagem automática que informa que a parceria foi encerrada, conforme nos comunicou Ricardo. A recusa de corridas é um dos motivos mais recorrentes de bloqueios temporários:

Aí, tocou uma vez uma corrida de 10km por 5 reais. Não aceitei. Tocou a segunda vez, mesma coisa, não aceitei. Tocou a terceira vez, não aceitei. A quarta não vai tocar, vão te bloquear por determinado tempo porque tu não ta aceitando as corridas. Mas eu não to aceitando as corridas por causa dos valores, mas o aplicativo hoje em dia faz o que quer (Flávio, 33 anos, motoboy, representante AMMAP).

Inclusive, quem atua no aplicativo, se você não aceita alguma entregas ou não fica disponível, eles impedem você de atuar no final de semana, que normalmente é onde surgem mais entregas (...) E se você não escolhe, não aceita algumas entregas, eles vão te penalizando, te questionando (Guilherme, 32 anos, *bikeboy*, EAF-SP).

Silvia conta que foi bloqueada na plataforma Rappi, porque tarde da noite foi realizar uma entrega em uma comunidade, o cliente pediu que ela entrasse dentro da casa com a entrega, ela, assustada, cancelou a entrega e por conta da pandemia não pode fazer a devolução, pois o restaurante já estava fechado, desde então a plataforma não a desbloqueou. Na iFood, conta que está na “geladeira”, termo usado pelos entregadores para definir a situação que o entregador é colocado quando não recebe chamadas para entregas, mesmo que formalmente não esteja bloqueado no aplicativo. Ela acredita que está sendo penalizada pelo aplicativo por conta do tempo que ficou parada para se recuperar do acidente que sofreu. Aí está presente a forma da punição implícita, ou seja, quando os entregadores sequer são informados que estão sofrendo algum tipo de penalização, mas sabem que estão porque não recebem mais entregas para realizar.

Já o *bikeboy* Rogério conta que tem a sensação de que a UberEats, que dá a tolerância de até três recusas seguidas, tenderia a mandar os entregadores para mais longe, quando há aglomeração de trabalhadores em uma determinada área. Porém, a dúvida permanece sobre isso ser verdade ou não, “(...) eu não tenho como dizer que é verdade porque não tá dito em lugar nenhum, mas é uma coisa que eu sinto”. Assim, a plataforma mandaria os entregadores para entregas mais longínquas com a intenção de dispersar a força de trabalho. O que induz efeitos práticos em dois sentidos, primeiro, distribui a força de trabalho e faz com que as áreas da cidade fiquem melhor atendidas e, segundo, há uma consequência política e cultural dessa prática, pois evita que os trabalhadores fiquem próximos uns dos outros, criem contato, conversem sobre as adversidades das plataformas e se organizem. Como argumentamos até então, não há como não pensar politicamente as materialidades técnicas que operam por trás das plataformas.

(...) existe acho que algumas outras coisas que não estão ditas ali que a plataforma leva em conta, sabe? Que não esclarece para nós, o que de fato importa para eles. Eles sempre dizem que tem que ter uma boa avaliação disso, mas não parece, mas não parece só isso, sabe? (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA).

Esse tipo de ocultamento das regras e normas, que transformadas em variáveis formatam as relações de trabalho na plataforma tem sido chamado pela literatura acerca da plataformização de caixas pretas³⁰, por conta da não transparência das decisões que organizam os processos de trabalho nas plataformas. As caixas pretas se referem, portanto, à política de dados e seu tratamento de não-transparência de informações pelas plataformas, que basicamente excluem os entregadores da agência e do controle sobre os mecanismos que influenciam diretamente sua atividade de trabalho. Essa não-transparência da prestação de contas sobre o processo de automatização de decisões que rege como um todo o gerenciamento dos entregadores, o funcionamento da plataforma e as variáveis que de fato determinam a atribuição dos bônus e vantagens que ela oferece se reverte na alienação do trabalhador dos processos de trabalho. A partir de sua experiência com a plataforma, os entregadores estão constantemente buscando decifrar tais variáveis e usar essas informações a seu favor. Mas a especulação é permanente, e o sentimento de certeza é bastante vago. Como, por exemplo, nos

³⁰ O termo também foi utilizado por um de nossos entrevistados ligado ao Sindimoto-RS: “A gente não tem acesso às informações dos aplicativos, isso aí, é coisas, é... caixa preta deles que... acho que nem a justiça consegue se pedir. Porque eles chegam lá através dos seus procuradores, “não a gente é só uma plataforma e isso e aquilo” e a justiça aceita como se fosse, entende?”

disse Flávio: “Não vou te dar uma resposta concreta porque como eu posso dizer, eu não entendo dessa parte. Eu vou lhe responder com o meu ponto de vista. Se tu fica banindo muita corrida? Aí vem pouca corrida pra ti.”

Portanto, a exemplo do enigma, se a sexta entrega de que precisa para atingir a bonificação irá vir ou não, a maneira como a plataforma opera fica de fora do conhecimento dos entregadores, de maneira que o sentimento de fraude e alienação do processo de trabalho é uma constante na atividade, conforme evidencia a seguinte fala:

Não querem saber, entendeu, se tá demorando no restaurante, “Ah a gente vai averiguar”. Eles não dão bola. É que eu agora, atualmente, tô dentro do restaurante né, então eu vejo assim, os guri pedir pra averiguar, tá, eles recebem uma mensagem, “Está sendo averiguado”. E não tá, ninguém chamou o restaurante (Rafael, 56 anos, motoboy).

Outro elemento importante e constitutivo da gestão algorítmica dos processos de trabalho é a remuneração por peça. Nela o trabalhador só recebe na exata medida em que trabalha, portanto, o tempo que ele fica *logado* na plataforma não é remunerado. Isso ignora a existência dos “tempos mortos” de trabalho e reduz custos das empresas ao transferi-los para os entregadores. Como reconheceu Guilherme “(...) independente se tem entrega ou não você tem que ficar ali disponível, e eles não remuneram esse período também”. Assim, alonga-se a jornada de trabalho dos entregadores que necessitam realizar uma autogerência sobre o trabalho, como mostraremos posteriormente, elevando assim sua produtividade para poder alcançar um rendimento adequado às suas necessidades materiais.

Para além do já exibido, podemos ainda referir-nos aos vínculos de subordinação que subjazem às estratégias de gestão das plataformas. A punição escancara isso, pois conforme relatado no campo, as plataformas possuem controle sobre os entregadores a partir do momento que estes se conectam no aplicativo. “Agora nenhum deles tá me cobrando nada, mas a partir do momento que tu começa a trabalhar com eles e ficar *logado* no aplicativo se tu não entregar a entrega tu é punido, entendeu?” (Rafael). Apesar de não haver horário fixo para trabalhar, há como já demonstramos elementos que comportam a pontuação interna dos entregadores na plataforma, como o tempo dedicado à plataforma, além disso, após entrar, o entregador sabe que ele está submetido às regras da plataforma pelo tempo que estiver *logado* nela.

Eles dizem que não tem vínculo né cara, mas o seguinte, no momento que tu ligou o aplicativo e eu tô prestando serviço pra ti, não tem cabimento não ter, entende? Até porque se tu fizer um pedido de duzentos reais e eu sumir com o pedido tu vai querer vir me cobrar, e tu vier me cobrar eu vou dizer “cara eu

não tenho vínculo nenhum contigo, irmão, como que tu tá me cobrando?
(Marcelo, 32 anos, motoboy).

A subordinação ainda é mais evidente na modalidade de entregador via operação logística do Ifood³¹. Ela se assemelha mais à estrutura de uma empresa terceirizada de motoboys que recebe a demanda de entregas do aplicativo e organiza a escala de horários dos motoboys vinculados ao chamado gerente de praça ou operador logístico.

O iFood ele tem que ter o O.L, pra que? Para cobrir os “furos”. Exemplo: sou um nuvem, eu tô ali rodando, se eu quiser desligar o aplicativo, eu desligo. Opa, tá chovendo, eu não vou trabalhar, o OL não pode fazer isso, ele tem que cumprir o horário dele, ele não consegue desligar o aplicativo, entendeu? Ele tem que cumprir o horário dele. Então, tipo assim o iFood O.L. é para cumprir esses furos (João, 32 anos, motoboy).

A iFood tem testado ampliar essa modalidade agora também para os entregadores da modalidade nuvem, aquela que em tese o trabalhador pode *logar e deslogar* do aplicativo a hora que quiser. Essa ampliação tem se dado por meio de um agendamento obrigatório que os entregadores têm que realizar com antecedência dos horários que irão trabalhar durante a semana, em alguns locais no Brasil, como Goiânia. Essa mudança vem gerando resistência por parte dos entregadores, como mostraremos no próximo capítulo. O imperativo de agendar um horário com antecedência, se espalhado pelo resto das cidades do Brasil, tende a acabar ainda mais com a alegação de que há autonomia e flexibilidade de horários por parte das plataformas. Segundo o motoboy João,“(…) o iFood, ele veio trazer esse negócio de agendamento aí para ele saber "opa, tantos agendou das 8 horas às 11 horas, tantos agendou das 11 horas às 14 horas”. Então ele quer ter esse controle, entendeu?” A 99food também tem trabalho dessa forma na cidade de Porto Alegre. Não agendar o horário acarreta não poder realizar entregas como também ficar à mercê dos horários que sobraram para trabalhar, o que converte o agendamento de horários em um agendamento punitivo.

31 “É importante diferenciar que no caso da empresa Ifood existem duas modalidades de entregadores: o nuvem e o Operador Logístico. O primeiro é aquele que teoricamente não tem nenhuma obrigação de horários e sua remuneração é variada de acordo com o número de entregas que realiza, a maioria dentro da plataforma. O entregador via O.L. possui particularidades. A Ifood contrata pequenas empresas terceirizadas, estas possuem sua frota de entregadores que precisam cumprir horários estabelecidos previamente com o Operador Logístico. Estes entregadores são remunerados a partir de acordo feito previamente com O.L; independentemente do número de entregas realizadas, a não ser que não realizem nenhuma, pois aí não recebem nada. Apesar do vínculo de subordinação ser mais escancarado do que na modalidade nuvem, não existem direitos referentes à CLT. A Ifood remunera os Operadores Logísticos e estes remuneram os entregadores contratados, conforme o acordo pré-estabelecido com eles. Os entregadores via O.L. têm apenas direito a um dia de folga durante a semana. Essa forma de contratação e gerência do trabalho terceirizado, que difere da modalidade nuvem, já era prática comum no meio de trabalho dos motoboys antes da chegada das plataformas, segundo Abílio (MACHADO, 2020)”. (IORA, 2020b, p. 11)

O iFood quer ter um controle sobre a nuvem. Então por isso que assim, a minha visão, que o iFood quer transformar a nuvem toda em OL, que é uma operação logística, ele quer que todo mundo trabalhe agendado. Aí, tipo assim, se você agenda, se você agenda e não trabalha de uma certa forma você sofre uma punição, porque aí essa punição vai vir aonde? A hora que eles for mandar um agendamento, que ele [iFood] vai falar assim "Opa, eu não vou mandar um agendamento para aquele cara ali não, porque ele agendou e não foi. (João, 32 anos, motoboy)

A possível explicação para ampliar esse controle é, como já foi mencionado, tapar os “furos” dos entregadores nuvens, podendo prever com maior eficácia a quantidade de mão de obra que estará disponível para a plataforma durante o dia e a semana e abater os custos com os operadores logísticos que gerenciam uma parte considerável do contingente de trabalhadores que estão subordinados tecnologicamente a essas plataformas, ainda que tenham sob sua tutela outro responsável direto pela intermediação da organização dos processos de trabalho.

3.2 GERÊNCIA VIA CONSUMIDORES

A transferência da responsabilização de fiscalização e supervisão do trabalho para os consumidores é uma estratégia das empresas plataformas para privilegiar a certificação da qualidade do serviço prestado pelos entregadores por meio da avaliação dada a partir de critérios subjetivos de seus clientes. As avaliações feitas pelos consumidores abastecem os dados usados para o controle e gestão dos processos de trabalho e “(...) possibilitam um ranqueamento dos trabalhadores, elemento que será utilizado como critério automatizado na distribuição do trabalho e em determinações da remuneração” (ABÍLIO, 2019, p. 3). Elencamos como indicadores dessa dimensão a necessidade de realizar um trabalho emocional durante o período de entregas e o parecer dos entregadores acerca do sistema de avaliações presentes nas plataformas de entrega que geram conflitos associados ao estigma da profissão no cotidiano de trabalho.

3.2.1 Sistema de avaliação: gestão das emoções e conflitos nas relações no trabalho

O sistema de avaliação adotado pelas empresas gera muitos conflitos na visão dos entregadores. Por serem os clientes que avaliam os entregadores, sejam eles os clientes finais que recebem a entrega ou os estabelecimentos que fornecem os produtos a serem entregues, os critérios para avaliar o trabalhador são subjetivos. Essa brecha permite também a ocorrência de

fraudes por parte dos clientes. Não é coincidência, que uma das reivindicações que os entregadores vêm buscando seja o código de confirmação de entrega nas plataformas que ainda não adotam esse método. Assim, os entregadores poderiam comprovar que realizaram uma entrega evitando que clientes mal-intencionados mintam ao aplicativo que não receberam o lanche para não ter que pagá-lo. O custo deste tipo de prática recai novamente sobre os entregadores, que não recebem pelo valor da entrega, podendo até mesmo ser penalizados com o seu desligamento da plataforma.

A vigilância constante do trabalho por clientes e usuários dos aplicativos remete aqui a figuras de controle sobre o trabalho. Além do mais, os clientes são constantemente recompensados com descontos e cupons dados pelos aplicativos, funcionando como uma espécie de incentivo para o consumo ativo dos usuários. São essas pessoas que fiscalizam o trabalho do entregador para as plataformas, que com base nessas métricas opta por punir ou desligar o entregador de sua base de cadastro. É uma forma de certificação do trabalho realizado pelos consumidores do aplicativo. Quando perguntados se viam a figura de um gerente no seu trabalho, dois deles responderam o seguinte:

Na verdade, como eu disse é um trabalho mais autônomo mas há um supervisor na entrega e na coleta. Na coleta o dono do estabelecimento, tem os que ficam olhando pra ti como é que tu vai colocar na bag, como tu vai colocar a bag nas costas, se tu não vai torcer ela, deitar e tudo mais, como é que tu vai arrancar, se tu vai arrancar que nem louco porque o estabelecimento quer vender algo bom e o cliente na hora da entrega ele vai ver se a comida tá gelada, se tá virado, se o jeito... se o motoboy vai colocar a bag no chão. Enfim, são vários detalhes que eles observam. Então, na coleta tem um gerente e na entrega tem outro. Seriam o comerciante e o cliente. (Flávio, 33 anos, motoboy, representante AMMAP)

Eu sou nuvem (...) eu não sinto um gerente, gerente né. O que eu sinto às vezes que a mais próximo de uma pessoa talvez que representa o aplicativo, que representa controle para mim. Assim, muitas vezes são figuras temporárias dos lugares, dos restaurantes e tal, porque, enfim, a gente é muito maltratado em alguns lugares e muito escanteado, de entrar pela portinha dos fundos, entrar escondido e ser praticamente nem visto assim pelas pessoas né. Então talvez eu sinto uma figura de um gerente meio temporário que seriam esses espaços assim onde a gente passa constantemente, é atendido pelas mesmas pessoas e as pessoas nos tratam de uma maneira bizarra todo dia. (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA)

Apesar de muitos não sentirem a presença de um gerente, esta é dispersada para os clientes ou para o algoritmo que na visão dos entrevistados substitui o gerente físico, pois já está “programado para ser nosso gerente”, como relatou a entregadora Silvia, ou nas palavras de Guilherme “é o próprio aplicativo, que a gente não sabe quem é”. A exceção, que usa um

gerente de forma tradicional são para os entregadores que trabalham na modalidade operador logístico (O.L.) da iFood, onde os coordenadores trabalham como verdadeiros gerentes da operação, mesmo que subordinados pelo algoritmo da mesma forma. Eles atuam no controle de logística das entregas que caem via aplicativo, ou seja, montam as escalas dos entregadores e delegam as tarefas. Alguns ainda se colocam totalmente contrários ao sistema de avaliação das plataformas por conta dos bloqueios considerados injustos decorrentes dessas avaliações e da impossibilidade de questioná-las, ainda mais baseadas em critérios subjetivos adotados pelos clientes.

É uma coisa muito subjetiva, porque o que a gente vê é, às vezes, muitos clientes para recebem benefícios a mais, isso é bem comum, eles avaliam baixo, dão baixa pontuação, muitas vezes falam que não receberam o produto para receber outras vezes e não enxerga que tão prejudicando muitas vezes uma pessoa vulnerável no sistema. Então, ela não tem uma garantia, você não está vendo e você não tem um controle muito específico da situação, então falta um controle para verificar se há uma veracidade daquela avaliação, muitas vezes, por parte do cliente e aí fica muito subjetivo né. E muitas vezes o aplicativo ele se sujeita total ao cliente. Não quer saber, não ouve muitas vezes os entregadores, simplesmente, penalizam os entregadores (Guilherme, 32 anos, *bikeboy*, representante EAF-SP).

Alguns entregadores dão bastante importância para a avaliação, pois é uma das orientações das plataformas possuir uma boa nota para permanência na atividade. E mesmo aqueles que não se importam tanto em pedir ao cliente para avalia-lo positivamente na plataforma entendem que se a nota foi muito baixa ou se o entregador for receber avaliações negativas constantes isso trará prejuízo para o seu trabalho, podendo até mesmo ser desligado do aplicativo³². É com base na avaliação dadas pelos clientes que a plataforma toma as decisões de bloquear provisoriamente ou permanentemente o trabalhador, fora a avaliação interna que a própria plataforma pode fazer relativa ao número de entregas realizadas, entre outras formas de categorizar os trabalhadores dentro da plataforma. Em outras palavras, essas métricas, baseada em *feedbacks* dados por usuários da plataforma servem como parâmetro de supervisão e avaliação da qualidade do serviço prestado.

Outro aspecto fundamental que se relaciona a avaliação dada pelos clientes está na gestão das emoções desses trabalhadores. Os conflitos entre entregadores, clientes e estabelecimentos é recorrente.

³² Pela minha experiência pessoal enquanto usuário de plataforma, é bem comum os entregadores pedirem para avaliá-los positivamente após a entrega.

Aí basta que qualquer coisa que o cliente não goste, a marca do produto, que ele não tá afim, ah ele já vai te incomodar. Ele quer sabe, o arroz Tio João, tu pegou o arroz Blueville, “ah eu não quero parabolizado” ou vice e versa né. Tu tem que ouvir quieto as coisas (Rafael, 56 anos, motoboy).

Essa capacidade de gerir as emoções durante as relações no trabalho é uma das competências necessárias para atuar na atividade. Principalmente, quando a entrega envolve a escolha de produtos no mercado, então a capacidade de diálogo e negociação direta com o cliente é fundamental neste trabalho. Pois, segundo me relatou Rogério, o entregador não pode depender do suporte da plataforma para a resolução de problemas e imprevistos das operações de entrega.

Lidar com o sentimento de raiva e indignação também é recorrente no trabalho dos entregadores. Muitas vezes, relatam episódios de sofrimento de estigma por parte de porteiros, funcionários de estabelecimentos e incompreensão por parte de clientes. Às vezes subir no apartamento da pessoa que pediu a entrega implica em deixar o instrumento de trabalho, moto ou bicicleta, na rua até entregar o pedido em mãos para o cliente. Quando o entregador se nega a subir, seja por conta da localização do bairro ou por conta do horário, madrugada, por exemplo, muitas vezes ouve o que não precisa do usuário do aplicativo. Conforme, Rafael, “Tu pede pro cliente descer, bah o cliente desce brabo, entendeu?”. Uma situação ocorrida em um mercado com Silvia chama atenção para o estigma associado à atividade:

É... sou taxada de ladra muitas vezes, eu tive uma boa discussão assim, dentro de um supermercado e olha que eu nem tava entregando, eu tava só com a bolsa da Rappi, né? Eu moro em Botafogo [RJ], então eu fui no mercado e eu tava com a bolsa da Rappi. A moça falou que eu não podia passar minhas compras, porque o [caixa] da Rappi, os entregadores tem um caixa exclusivo, mas eu só era cliente naquele momento. Então, assim é muito complicado e aí ela falou pra mim, ela não né, eu perguntei pro segurança por que eu não poderia passar, porque quem foi que me abordou primeiro foi ele, daí o segurança falou pra mim que eu não poderia passar porque os entregadores estavam roubando. Aquilo foi... um dos piores dias da minha vida assim. (...) E caráter não deveria ser julgado pela classe, nem pela classe, nem pela cor, muito menos pela profissão que a gente exerce né (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ).

A gerência dessas emoções nem sempre é contida pelos entregadores, decorrente do estresse que é trabalhar no cotidiano do trânsito, ficar esperando pelos pedidos, muitas vezes na rua por ordem dos proprietários e gerentes dos estabelecimentos, junto da falta de coordenação do aplicativo e/ou da desorganização do estabelecimento que está preparando a comida a ser entregue, em meio a isso ocorrem episódios de conflito:

(...) Esses dias eu cheguei e tinha dezessete motoboy esperando, daí... discutindo, xingando garçom, xingaram... era dia das mães, a dona chegou ali foi conversar com eles e um mandou a “dona longe” (Rafael, 56 anos, motoboy).

A atividade de entregador foi comparada pelos entrevistados com outras categorias de trabalhos desvalorizadas pela sociedade. Tal como os dos garis, como relatou o *bikeboy* Gustavo: “entra na classe de trabalho que ninguém quer fazer: limpar rua, fazer entrega, ser “peão” né, trabalho de peão”. Apesar de terem sido considerados trabalhadores essenciais durante a pandemia e estarem cumprindo uma função importante para o combate à disseminação do vírus, ao proporcionarem que um elevado número de pessoas deixasse de circular em estabelecimentos, os entregadores não entraram nos grupos prioritários da vacinação.

Então, hoje em dia, motoboy é tratado como marginal por seguranças de vários edifícios, tratam a gente como... É complicado, hoje em dia, a gente tem que ter um preparo psicológico, tem que estar ciente de que tu vai sair pra rua e não vai ser bem tratado. É cliente reclamando, é dono de estabelecimento reclamando, é porteiro te tratando mal, então, cara, é bem complicado. (...) Cara, não é um difícil hoje em dia, muitos “motocas” partindo pro mundo das drogas, eu não julgo essas pessoas, porque cara, tu te levanta ouvindo m****, perdão a palavra, tu te levanta ouvindo b****, passa por dificuldades, tu não ganha bem, hoje em dia, tu não ganha bem, entendeu? Faz tudo na moto, sobra pouco e fora isso as pessoas vão procurar refúgio aonde? Muitos procuram refúgio nas drogas. Eu acho que isso seria um reflexo da forma como a sociedade nos trata hoje, viu? (Marcelo, 32 anos, motoboy).

No entanto, a explicação dada para as motivações do estigma do relato acima do entregador é que “gente de má índole e não profissional” entrou nos aplicativos pela facilidade da seleção, ou melhor, não seleção, o que acabou por manchar a imagem da categoria. Essa explicação, além de reforçar preconceitos dentro da categoria tem a ver com o lapso temporal da formação da identidade profissional que antes a profissão motoboy conferia a esses profissionais e que nos dias de hoje, com o *boom* dos aplicativos e da força de trabalho disponível às plataformas vem se perdendo. Então, a culpa pela marginalização é recalçada dentro da própria categoria, para os que entraram na atividade para ter uma renda extra, “fazer um bico” e que não possuem experiência prévia da profissão. Esses são, segundo tais relatos, os que não se comportam perante os clientes e fazem bagunça na atividade. Ou seja, a culpabilização apresentada em partes vai para as plataformas que abrem as portas para muitos sem fazer seleção alguma ou exigir nenhum certificado de profissionalização do motociclista e, de outro lado, pela má conduta desses novos ingressantes no setor.

E tudo também vem dessas pessoas que não são motoboys e passam para sociedade uma outra visão, só que a sociedade não sabe diferenciar motoqueiro e o motoboy, não sabe que aqueles que tá lá não são profissionais, só que isso é culpa justamente dos aplicativos, porque pra eles, eles não querem motoboys, eles querem só um cara com moto e habilitação (Marcelo, 32 anos, motoboy).

Além de não poder ser feita uma generalização para o conjunto da categoria, e levando em conta que o processo de marginalização da profissão advém de outros preconceitos, tais como o de raça e origem social, também é óbvio que em um cenário de piora das condições de vida da classe trabalhadora, pequenas fraudes sejam feitas em relação aos clientes e aos aplicativos, principalmente por aqueles que não dependem exclusivamente das atividades para auferir renda. A opinião do motoboy, sobre os novos ingressantes no setor, evidencia dois aspectos importantes do trabalho via aplicativos: Primeiro, que a precarização das condições de trabalho e o estigma associados à atividade dos entregadores é explicada de modo geral pela entrada dos aplicativos no ramo, implicando enquanto um dos seus efeitos jogar trabalhador contra trabalhador, como ocorreu com os motoristas de táxis e de aplicativos no início da operação da Uber nas grandes cidades brasileiras. Segundo, em decorrência disso, parece haver divergências de julgamento entre os motoboys “profissionais” sobre os entregadores que não são profissionalizados serem parte da categoria ou não. Seja por não possuírem os requisitos e qualificações necessários para conferir identidade profissional ao trabalhador e/ou por realizarem a atividade com um “extra”, abrindo assim uma segunda diferenciação, entre aqueles que realizam as entregas em turno integral e aqueles que o fazem esporadicamente. Apesar disso, compreendemos que o primeiro grupo de trabalhadores compõe a maioria da força de trabalho empregada, hoje em dia, nas plataformas de entrega.

3.3 AUTOGERENCIAMENTO SUBORDINADO

A prática do autogerenciamento subordinado resulta em uma série de medidas em que entregador tem de se responsabilizar tanto no que se refere a estratégias de produtividade de seu trabalho, como o estabelecimento de metas de remuneração diária articulada às suas estratégias de sobrevivência, como a administração da jornada de trabalho, conhecimentos práticos e habilidades na condução e a responsabilização e manutenção de seus instrumentos de trabalho (ABÍLIO, 2019). Assim, se articula a auto-gerência dos trabalhadores retroalimenta o controle dos algoritmos que mensuram essas práticas, transformando-a em decisões digitais automatizadas que possibilitam a transformação da capacidade de trabalho em trabalho efetivo.

Abordamos nos próximos sub-tópicos os elementos dessa gerência que se desloca da empresa para a internalização de tarefas de autogestão do entregador plataformizado. Os indicadores da dimensão do autogerenciamento são os conhecimentos e habilidades necessários à atividade, o nível de autonomia e flexibilidade dado pelas plataformas e a responsabilização pelos custos de trabalho.

3.3.1 Conhecimentos e habilidades: desqualificação da força de trabalho e o papel das novas tecnologias nos processos de trabalho

Antes de mais nada, precisamos lembrar que antes da chegada dos aplicativos a profissão motoboy já existia. Quando os aplicativos entraram no mercado de *delivery*, eles desorganizaram e rearticularam as relações de trabalho que, por si só, já eram marcadas por características de precariedade. Um dos impactos da entrada dos aplicativos na reorganização da profissão e das relações de trabalho foi sobre os conhecimentos e habilidades exigidas, principalmente dos motoboys. Antes, para encontrar um motoboy era necessário consultar listas telefônicas para contatar o serviço desse trabalhador. Esses trabalhadores já faziam entregas de comidas, documentos, entre outras mercadorias “desde a época que o mapa não tava no celular”, como me relatou o motoboy Marcelo. Antes, conforme os relatos de entrevistados mais experientes na atividade, era difícil ser motoboy, quando chovia, o mapa, até então físico, molhava, e ficava difícil se achar pela cidade se o motoboy não tivesse um conhecimento prático de sua localização e uma experiência precedente das ruas e bairros da cidade. Hoje, com GPS e os aplicativos fica tudo mais fácil. Tanto é que uma das reclamações que mais ouvi por parte dos entregadores com que conversei, os motoboys “das antigas”, como eles mesmos se referem, é que agora com o celular “qualquer um pode ser motoboy”.

Então, essa facilidade dos aplicativos de qualquer um virar, deixou muita gente de má índole entrar nos aplicativos. (...) Detalhe, eu falo motoqueiro porque não, um cara desses não é motoboy, se ele falar “Ah, mas eu tô trabalhando!”, mas ele é um motoqueiro, nunca foi e nunca vai ser motoboy (Marcelo, 32 anos, motoboy).

Precisa ter uma moto e um celular com internet. Pronto. Já é um motoboy de aplicativo (Flávio, 33 anos, motoboy, representante AMMAP).

Acho que aplicativo ele não requer grandes conhecimentos prévios. O que a pessoa precisa ter de conhecimento prévio é uma boa habilidade com celular, uma boa habilidade com tecnologia do aplicativo. Porque senão isso pode acabar complicando bastante teu trabalho ali no dia a dia (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA).

O desenvolvimento tecnológico aqui se apresenta como desqualificação do trabalhador, como apontou Braverman (1987) na discussão teórica apresentada anteriormente. Uma vez que as rotas e o desenho da cidade estão todos incorporados ao GPS, que pode ser acessado pelo celular ou diretamente pelo *layout* do aplicativo de entrega. Inclusive, há os profissionais, como eles se identificam, motoboys, sobretudo, com uma posição mais dura, que afirmam haver uma diferenciação clara entre motoboy e motociclista. Para eles, muitos dos que trabalham, hoje em dia, com os aplicativos não são motoboys, mas “motoqueiros”, não são profissionais e estão ali fazendo apenas um bico. Ainda segundo essa visão, os aspirantes a entregadores não têm os saberes da profissão ou os certificados que os qualificam enquanto motoboy, como prevê a Lei 12.009 de 2009 e a Resolução 410 de 2012 e a 356 de 2010 do CONTRAM, que exige 30 horas de cursos de qualificação, mais os itens de segurança, tais como capacete, colete e outros itens que os diferenciam do motociclista convencional e que são necessários para a regulação do exercício da atividade, como me informou o motoboy ligado ao Sindimoto-RS. Aparentemente nem menos de 10% do número total de motoboys na ativa em Porto Alegre possuem o curso. O diretor sindical, ainda ponderou que, devido ao impacto da pandemia e a taxa de desemprego que a na época a nível nacional chegava aos 13,7%, muitos adentraram nos aplicativos como entregadores justamente pela facilidade e falta de critérios para a seleção dos entregadores por parte dos aplicativos.

Os que já são profissionais, que estão na categoria há anos, por ele próprio acabou criando uma forma de sobrevivência, uma capacidade técnica sobre o veículo, esse consegue fazer mais entregas (...) os mais novos nunca terão a mesma habilidade que ele em termos de conhecimento de rua, de deslocamento, sabe? (Roberto, 62 anos, motoboy).

Por vezes, o relato desses profissionais mais antigos vinha com ressalvas, “eu não julgo, está trabalhando porque precisa”. A culpa segundo eles, é dos aplicativos que não necessitam de um motoboy de fato, apenas de alguém com uma habilitação e uma moto. Isso reforça o argumento apresentado por Abílio (2019) sobre a perda de características que conferem identidade profissional e o amadorismo como elemento constituinte das atividades de trabalho plataformizadas. Os entregadores mais novos na atividade com quem conversei também confirmaram não haver nenhuma necessidade de experiência com a atividade. Apenas um bom manejo com o celular e uma certa técnica para manuseá-lo enquanto anda de bicicleta, por exemplo, já seria o suficiente.

Não, não precisa ter experiência. Não precisa ter conhecimento prévio. É...experiência se ganha com o dia a dia. O que você precisa é saber andar de bike, se você souber andar de bike e conseguir mexer no telefone você tá de boa. Consegue tranquilamente e dá pra ser entregador... Só querendo, assim, só com força de vontade, mas é isso, só com a força de vontade como várias outras categorias subalternas, precarizadas como faxina, como várias outras é só ter força de vontade que você faz né (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ).

Não há nenhum tipo de treinamento a partir do ingresso do entregador nos aplicativos. Como eles manuseiam alimentos, Guilherme, que cursa Nutrição, me explicou que deveria haver um treinamento para aprender o manuseio correto dos alimentos, ainda mais, agora, durante uma pandemia, onde esses profissionais estão expostos e podem ser vetores de doenças e da transmissão do coronavírus. Mas como ressaltou outro motoboy, Flávio, para além da simples ideia da facilidade que a atividade transparece, ela envolve riscos tais como o trânsito, assaltos e os gastos que os entregadores têm que arcar com os instrumentos de trabalho. Em relação a ser um trabalho que demanda algum tipo de criatividade os relatos são de que há limitações, em parte pelo tempo de entrega que precisa ser cumprido dentro do prazo. Um dos entregadores que utiliza bicicleta, no entanto, ponderou que nos locais em que tem mais familiaridade ele faz atalhos, sobe ruas de bicicleta na contramão, encurtando dessa forma o trajeto e quebrando a monotonia de seguir à risca a navegação pelo GPS do celular, o que possibilita um maior conhecimento do território.

Não obstante, é importante compreender que há vários tipos de entregas nos aplicativos. Uma delas é quando o entregador faz as compras do cliente no mercado, como ocorre no aplicativo Rappi. Um dos entregadores, *bikeboy*, contou que acredita que as entregas que envolvem compra de produtos no mercado são as que mais exigem uma capacidade adaptativa do trabalhador. Pois, o entregador muitas vezes necessita conversar e negociar diretamente com o cliente através do recurso de chat no aplicativo durante o transcurso da operação quando imprevistos ocorrem. Por exemplo, quando a marca indicada não está disponível no mercado, ou o valor do produto é diferente do indicado no aplicativo, como também a forma mais rápida e eficaz de separar os produtos, isso tudo sem apoio do suporte do aplicativo, porque segundo ele, não é possível esperar a ajuda do suporte. O que exige uma inteligência emocional e capacidade criativa maior do que as entregas que envolvem a coleta do produto no lugar A e entrega no lugar B.

Outro elemento característico do autogerenciamento subordinado que é indicado pelos conhecimentos e habilidades necessários na atividade reside na manutenção dos instrumentos

de trabalho. Eles necessitam constante atenção por parte do entregador que o usa cotidianamente durante o trabalho.

Ah não cara, tu vai trabalhar sete dias da semana, tu vai trabalhar, tipo, doze horas por dia, tu vai chegar em casa e o que tu vai ter que fazer? Sabe? Vamos dizer assim, se tu trabalhar das oito às oito da noite, tu vai chegar em casa, tu não vai dar atenção pra ti, tu vai dar atenção pra tua moto, porque eu conheço moto há anos cara, moto é uma coisa assim cara, tu saiu com ela hoje de boa rodar duzentos quilômetros por dia aí e mais até. Tu chega em casa larga a tua moto, vai lá toma um banho, janta, vai lá fica com a esposa, vai deitar, acorda no outro dia, vai trabalhar e pum pá, estourou uma correia, não ouviu que deu um problema na correia, o cabo de embreagem de repente começou a desfiar, tu não ouviu, tranca, desfia, então é horrível (Rafael, 56 anos, motoboy).

As estratégias de autogestão da força de trabalho são apreendidas no cotidiano, através da adaptação ao trabalho. Essas estratégias se revertem em formas de autocontrole e auto eficiência, já que o tempo morto de trabalho, aquele período de tempo em que o entregador está esperando por uma entrega não é remunerado. O que por si só gera uma internalização da necessidade de autotransformar a capacidade de trabalho impregnada no corpo do trabalhador em trabalho efetivo, portanto, a auto intensificação do trabalho remunerado por tarefa, chamado na época por Marx de assalariamento por peça, se mantém como um dispositivo eficaz de elevação da intensidade e da exploração do trabalho. Esta autogestão se manifesta em diferentes estratégias utilizados em busca de uma maior remuneração diária, tais como procurar o melhor lugar para tem maiores chances de receber uma entrega:

Assim quando eu tô trabalhando eu quero obviamente lucrar mais. Daí eu procuro ficar pensando da onde eu tô e para onde eu vou (Gustavo, 27 anos, *bikeboy*).

A Goethe, a Avenida do Forte, são locais que a gente vê que tem mais demanda, mais aglomeração de restaurantes com aplicativo. Só que não adianta tu parar num local que tá sempre cheio de motoboy e não adianta parar em local que não tem uma demanda forte, então tu fica “meu deus” pra onde eu vou agora? Então tu fica ali “eu espero?”, rezando pra tocar uma banda num local onde não tem ninguém rezando também (Flávio, 33 anos, motoboy, representante AMMAP).

Outro conhecimento é referente ao próprio desgaste físico da atividade, como saber os momentos mais propícios para descansar e realizar paradas, principalmente, os entregadores que fazem as entregas por meio das bicicletas, que envolvem um elevado grau de resistência física.

Então, é por demanda, por produção né, que trabalha, que você ganha no caso. O aplicativo te oferece uma base e você tem que sair para rua sabendo que vou

tentar fazer o impossível, você aceitar se você quiser. Então é importante você começar cedo, trabalhar nos horários de pico e parar no fluxo baixo e estar preparado pra quando tiver uma entrega em cima da outra. Pra poder render mais o dia em questão financeira” (Gustavo, 27 anos, *bikeboy*).

Como argumentaria Gramsci (2004), tendo como base sua análise do fordismo e do americanismo, a plataformização exige um novo trabalhador, no qual a auto gerência e todas as implicações da internalização das práticas e racionalidades privilegiadas nas relações de trabalho nas plataformas lhe transformam no responsável por sua remuneração e nos ônus da atividade. Ocorre, portanto, um controle que em parte se desloca para o próprio trabalhador que por conta de seus interesses materiais e, de outro lado, por conta da reprodução das relações sociais de produção existentes nas plataformas de trabalho estudadas, vira auxiliar na própria transformação de sua força de trabalho em trabalho de fato. As tecnologias operam a partir dessa internalização e completam a tarefa de transformar a capacidade de trabalho em trabalho real, sem poros, elevando assim, a eficácia da gerência e do controle do capital sobre os trabalhadores plataformizados (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2021).

3.3.2 Autonomia e flexibilidade?

Talvez esse seja um dos pontos mais enfatizados pelas empresas plataformas em seu marketing e na propaganda para angariar novos cadastros nas plataformas: a autonomia e a flexibilidade proporcionada pelo trabalho na plataforma. “Você escolhe o horário e onde quer entregar” (IFOOD, 2021a). Na página inicial para entregadores da 99food encontramos que: “Tenha poder de escolha: com a 99food, você se conecta quando quiser. Se você tem uma moto ou bicicleta, escolha seus próprios horários para retirar e entregar pedidos intermediados pelo aplicativo” (99FOOD, 2021). Na página da Rappi não é diferente, “fique online quando quiser. Conecte-se quando quiser, ganhe dinheiro e aproveite o tempo com sua família e amigos. Divida seu dia com seus estudos, trabalho e lazer!” (RAPPI, 2020). Já na Uber Eats a proposta vai mais longe, ela convida os pretendentes a entregadores em serem seus próprios chefes: “Em vez de oportunidades tradicionais de entrega de refeições em horários poucos flexíveis, seja seu próprio chefe com o app do Uber Eats. Use o app de entrega de pedidos mais baixado e receba para fazer entregas no seu próprio horário” (UBER, 2021). E continua: “Pegue seu carro, bicicleta ou moto e seja um motorista de entregas sempre que quiser: por uma hora, um fim de semana ou durante toda a semana.” O que podemos inferir com base nos dados coletados no campo é que há de fato uma flexibilidade maior de horários neste tipo de trabalho em relação a

empregos, por exemplo, via CLT, com carga horária definida, como bem explicitou um dos entregadores ouvidos.

(...) Mas comparado com um trabalhador CLT a flexibilidade ela existe, pode ser que te custe muito entendeu? Tu aplicar essa flexibilidade, mas ela existe em algum grau. Então para mim hoje, por exemplo, eu continuo trabalhando com as plataformas um pouco por eu poder manejar em algum grau meus horários e eu acho que isso é uma coisa que pesa para bastante gente. Eu acho que isso é relativamente um ponto positivo, que é uma ideia pelo menos de flexibilidade desses horários, mas que nem eu te disse eu acho que não é completo (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA).

A ideia da flexibilidade muitas vezes condiz com a realidade dos entregadores cadastrados, muitos deles, jovens e estudantes que querem auferir alguma fonte de renda, enquanto conciliam estudos e trabalho. Porém, muitas vezes não ligar o aplicativo, ou utilizá-lo pouco durante a semana repercute em algumas sanções, tais como o bloqueio implícito, que consiste em não receber corridas, ou receber menos do que o normal, o que arruína com a ideia de flexibilidade do ponto de vista do trabalhador.

Mas... o que que acontece, mesmo tendo essa pequena autonomia o meu prejuízo é gigantesco. Eu fiz uma tentativa essa semana novamente de ligar meu aplicativo e durante três dias seguidos com o aplicativo ligado ele não tocou. Por que? Porque semana passada eu precisei não ligar o aplicativo pra estudar, entendeu? (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ)

No entanto, a flexibilidade do trabalho nas plataformas se reverte em maior flexibilidade para as empresas do que para os ou trabalhadores, pois a flexibilidade possui um preço para o entregador, como eles observam. Ela custa, porque se você não trabalha, você não está auferindo renda: “Há uma flexibilidade grande no teu horário de serviço, mas tem aquela coisa: não trabalha, não ganha. Tu é teu patrão. Se tu não for trabalhar, tu mesmo te põe na rua. (...) Há consequências” (Flávio).

No entanto, aqueles que estão há menos tempo na atividade tendem a tecer maiores elogios as características do trabalho das plataformas, tais como a aparente falta de rigidez, regras, normas e a liberdade para escolher os horários de trabalho, pontos vistos como positivos do trabalho. “Você faz a hora que você quer, você trabalha com a roupa que você quer, você se veste, quer dizer tem a aparência que você quer. Nada te é exigido você é seu patrão. E o lucro é livre. (Gustavo)”. Porém, quando perguntei quantas horas por dia esse entregador trabalhava, o mesmo respondeu que em torno de 9 horas diárias. Outros, são bem críticos à ideia, como Marcelo: “A pessoa diz “ah porque eu só trabalho a hora que eu quero, não tenho vínculo, então

eu sou meu patrão”, só que no momento que se acidenta, que elas veem que elas são sozinhas, que elas não têm ninguém, elas veem que aquilo não vale de nada, entendeu?”

Há uma diferença grande sobre o grau de flexibilidade de fato existente nas plataformas, porque ao mesmo tempo que é permitido ingressar no aplicativo apenas quando for conveniente, isso não garante uma remuneração adequada ao trabalhador, então para Guilherme, a flexibilidade seria falsa “(...) porque se você não se sujeitar a ficar mais tempo e ter mais tempo de empresa, eles não dão essa opção de flexibilidade e nem de renda adequada”. O entregador Rogério concorda, acredita que é necessário se dedicar alguns dias da semana para continuar a receber entregas com certa constância. Outros entregadores também criticaram aspectos parecidos dessa ideia muito vendida de flexibilidade e autonomia das plataformas.

Na verdade muitas pessoas têm a falsa impressão que tu tem autonomia para trabalhar quando quero ter meu horário flexível, se tu não cumpre determinado tempo de trabalho ou turno específico, eles acabam te dando alguma punição, ou te chamando menos pra ti que é te repassando menos entrega ou pagando menos em certos horários. Então é falsa essa sensação de autonomia (Ricardo, 24 anos, motoboy).

A autonomia é outro ponto em aberto em relação ao trabalho dos entregadores. A maioria deles me relatou que a prática de recusar corridas resulta numa espécie de punição que é “tocar” menos corridas para os entregadores que recusam realizar entregas que não valem a pena do ponto de vista do valor pago pela distância a ser percorrida. Esse tipo de punição pode ocorrer como um bloqueio implícito, ser “deixado no gancho” como denominou um dos entregadores. O aceite de todas as corridas seria uma estratégia para continuar recebendo as tarefas laborais, ou seja, a subordinação do entregador é um elemento a ser internalizado na autogestão, restringindo assim a suposta autonomia presente na atividade segundo as plataformas. Como fala Flávio, “quanto mais tu aceitar, mais vai tocar pra ti”. Segundo Rogério, na plataforma Rappi, existe até um mecanismo de auto aceite, que quando ativado, automaticamente aceita as entregas oferecidas para o entregador. Relatando sobre sua experiência na plataforma iFood, ainda afirma que:

Tu tinha que aceitar o máximo de corridas, as piores corridas possíveis para tu conseguir talvez ganhar alguma corrida boa naquele dia né. Então, isso foi aumentando cada vez mais assim, eu tenho percebido que tem aumentado mais, que é verdade é que, por exemplo, um iFood tu basicamente tem que aceitar tudo (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA).

A plataforma pode nem deixar explícito que o entregador está sendo punido, mas o mesmo sabe que sim, porque para de receber corridas com a mesma frequência de antes.

Quando ocorre um bloqueio explícito, a plataforma avisa que o entregador foi bloqueado por determinado período por fazer mal-uso do aplicativo. Segundo, Ricardo, Rappi e iFood aplicam punição para aqueles que recusam corridas, enquanto a UberEats dá a opção de recusar uma a cada três chamadas. “A pessoa não tem liberdade de escolher ou não”, conforme o relato desse entregador. A questão é que como essas regras não são muitas vezes explícitas, a única forma de se adequar às normas de funcionamento da plataforma e do gerenciamento automatizado que dela subjazem, é através da observação constante, da conversa com outros colegas de atividade e da experiência prática adquirida na própria relação com o trabalho. Aqui, o medo de ser punido e desativado funciona como um elemento de autogerenciamento desses entregadores, conseqüentemente, faz com que as supostas autonomia e liberdade vendida pelas empresas de *delivery* se desvançam. Em relação a essa tentativa de compreender como o aplicativo funciona que é incorporado na observação constante no dia-a-dia de trabalho dos entregadores podemos citar a seguinte passagem da fala do motoboy Rafael:

É assim ó, a iFood fica tocando, tocando, tocando, tu não aceitou? Às vezes é interessante, depende do número de motoboys que tem na rua, eu já avistei muito motoboy, tu não aceitou? Tá, tudo bem, tá tu fica ali de novo, vai esperar a próxima. Aí tu não aceitou a próxima? Deu, pode esperar que não vão mais te chamar, não vai mais tocar. Ou, às vezes, tem pouco motoboy e eles vão te bloquear quarenta, quarentena e cinco minutos. Às vezes toca tanto, tanto que tu tem que puxar para o lado esquerdo, que é a recusa, e aí pode ir pra casa que não vão te chamar mais nada. Aí você tem que ligar no outro [aplicativo], entendeu? (Rafael, 56 anos, motoboy).

Portanto, cremos que autonomia e flexibilidade são palavras vazias na materialidade do cotidiano dos entregadores, pois a flexibilidade é em relação ao uso da força de trabalho por parte da empresa, ao invés do ponto de vista do entregador que fica à mercê de uma chamada para entrega, em um processo que ele não possui controle algum. Quando o movimento está baixo, isso implica em mais tempo disponível às plataformas para obter a renda que o trabalhador acredita ser a necessária para a jornada de trabalho. Como opinou Rogério, a sensação de estar sempre à espera de uma demanda por parte da empresa é acompanhada do controle sobre esse processo e acaba com a suposta flexibilidade sobre o horário de trabalho, já que eles trabalham sempre na demanda da empresa e não vice-versa. Ele continua sua fala, expondo que a autonomia do trabalho bastante propagada pelas empresas de *delivery* se demonstra uma mentira na prática e que “a gente sabe que a gente é trabalhador no fim das contas e de alguma forma a gente tem horário sim de trabalho, visto que tem uma demanda controlada pelas plataformas”.

Acompanhado pela fala de Silvia que, quando perguntada se ela tinha autonomia para aceitar apenas as corridas que queria fazer, aquelas que considerava justa pelo valor pago, a mesma respondeu que:

Essa é a maior mentira que pegou na vida! Eu acho que depois dessa, eu acho que só a mentira que Jesus é branco é a que mais pegou, só essa. Porque a realidade é que se a gente não aceita... como é que a gente tem autonomia pra não aceitar corridas que a gente quer ou não se o aplicativo fica “se você recusar”, a primeira corrida você recusa, aí ele manda um alerta, segunda corrida você recusa, na terceira corrida você recusa, na quarta ele fala que você vai ficar bloqueado por trinta minutos, a gente tem autonomia? Não, não tem. Assim como quem consome não tem autonomia de comprar, por exemplo, menos de 15 reais. O consumidor é obrigado a consumir mais de 15 reais no aplicativo. (...) A gente não tem nenhum tipo de autonomia, nós não temos autonomia nenhuma. A não ser a de que a gente precisa levantar todos os dias para trabalhar, porque se não a gente vai pra “geladeira”, porque se não sempre tem alguma coisa. Trinta minutos num horário de almoço são, pra quem tá tocando bem, três entregas. Cada entrega leva mais ou menos dez minutos pra ser feita e horário de almoço é onze e meia e uma e meia, são duas horas. O entregador só vai ter mais uma hora e meia, então, sabe? (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ)

Todos esses dados foram relativos apenas aos entregadores da modalidade nuvem que em tese são totalmente autônomos, narrativa que vimos ser desmentida no campo, e livres para fazer seus horários e escolher as corridas que querem realizar. Agora, na modalidade Operador Logístico da plataforma iFood, da qual a Rappi, também vem implantando, isso cai totalmente por terra. Porque nessa modalidade os entregadores têm que cumprir horários, podem folgar apenas um dia na semana, e não tem nenhum direito trabalhista.

A partir dos relatos da experiência desses entregadores nessas plataformas de trabalho podemos observar como o discurso referente a suposta autonomia e flexibilidade existente na atividade de trabalho não corrobora com a realidade laboral desses sujeitos. Eles sentem que estão condicionados a lógicas externas de controle, seja por meio da restrição da autonomia em relação ao aceite de chamadas e o cumprimento de regras formais e informais que podem ter consequências como punições, sendo elas explícitas ou não, daqueles que são desviantes da norma padrão do processo de trabalho instituído pela plataforma. Assim como, a flexibilidade apesar de existente por não haver uma estipulação da jornada de trabalho, acaba se revertendo em longas jornadas, visto que não trabalhar implica em não ser remunerado. Portanto, a partir da apresentação dos elementos dispersos, porém articulados, de gerência, podemos afirmar que a autonomia e a flexibilidade ficam sujeitas à gestão algorítmica dos processos de trabalho sob responsabilidade das empresas e a única coisa que é transferida é para o controle dos

trabalhadores é a autogestão dos riscos e custos da atividade de trabalho. A subordinação é vivenciada e percebida pelos entrevistados, ainda que não seja reconhecida pelas empresas.

3.3.3 Transferência de riscos e crítica a ideologia empreendedora

Um dos pressupostos fundamentais da relação entre capital e trabalho é a separação dos trabalhadores dos meios de produção. É a propriedade privada destes meios (instrumentos, instalações, matérias-primas e máquinas) que permite assegurar o controle dos proprietários de capital sob a força de trabalho, que apenas possui a capacidade de trabalho disponível para a venda (MARX, 2013). Portanto, a posse dos meios de produção garante a subsunção dos trabalhadores ao capital e aos processos de trabalho sob sua gerência. A propriedade sobre o capital constante tem o intuito de preservar o controle do capital sobre a produção e as relações de trabalho (BRAVERMAN, 1987). Um dos principais elementos de gestão da plataformização do trabalho é a transferência de riscos e custos para os trabalhadores. As plataformas exigem que o trabalhador adentre nas relações de trabalho com os instrumentos de trabalho. É da sua responsabilidade ter o meio para fazer o transporte das mercadorias, seja uma bicicleta, motocicleta, e mais recentemente patinetes, sejam eles próprios ou alugados, o dispositivo celular, assim como o pacote de dados para se conectar à plataforma. Eles também precisam comprar a *bag* e demais produtos que levam a marca do aplicativo. Isso reduz custos para as empresas ao delegá-los para os trabalhadores.

Uma jaqueta vagabunda, cara, uma jaqueta mal costurada, mal acabada, paga cento e cinquenta reais e vai fazer propaganda pra eles (...) . É camiseta, é jaqueta, é a bag, entendeu, então eu acho errado cara, eu acho que eles deveriam pagar um pouco mais pro cara, “ó tu vai usar nossa bag”, dá a bag pro cara! Não, a bag é cem reais, aquele troço de isopor, cara. É cem pila, eles tem vendem a cem pila. Tem um que desconta em quatro vezes, tem outro que não, desconta na “bucha”, cem real, ou seja, tu paga cem reais uma bag, tu paga cento e cinquenta reais uma jaqueta, que parece que já tá duzentos e cinquenta, entendeu? Aí tu vai vendo, tu tá, pra as vezes arrumar duzentos e cinquenta tu tem que trabalhar uma semana toda pra pagar isso daí. Tu tá fazendo propaganda pra eles. (Rafael, 56 anos, motoboy)

Para as plataformas, basta ter o domínio sobre a infraestrutura digital e o domínio sobre os dados coletados via aplicativo. Assim, a propriedade privada do *software* é o suficiente para subordinar o trabalho e gerir os trabalhadores, ou seja, exercer controle sobre os mesmos (IORA, 2020b). Isso evidencia que a relação das empresas plataformas com os entregadores ultrapassa a mera intermediação realizada pela plataforma entre oferta e procura, já que são elas

que deliberam acerca dos valores dos serviços, a taxa que fica com o entregador, como a distribuição das entregas em tempo real para os entregadores a partir de seus próprios critérios. A entregadora Silvia, se indigna com essa transferência de responsabilidade dos meios de produção para o trabalhador:

A gente precisa comprar desde a nossa bag, olha só é muito, é muito sério isso, porque a gente precisa comprar a nossa bike, a gente precisa comprar a nossa bag, a gente precisa comprar o nosso telefone, pagar a nossa internet, precisamos disponibilizar o nosso tempo, então a gente... antes Marx falava que o meio de produção... que o capitalismo, que o capital, que o capitalista tinha o meio de produção e nós vendíamos a nossa força de trabalho, eles agora evoluíram de uma tal forma que eles conseguem fazer com que a gente venda a nossa força de trabalho e ainda o meio de produção!” (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ).

O meio de produção fundamental que se defronta com os trabalhadores como um mecanismo centralizado de controle e que não é de sua propriedade é a infraestrutura digital da plataforma em si. Porque é nela que ocorrem as relações de produção. Sem a plataforma, os trabalhadores não conseguem ter acesso à demanda de serviço que ocorre por meio delas. Esse elemento de gestão das empresas plataformas é baseado em um modelo de negócios enxutos que delega os riscos e custos da empresa para o trabalhador. É por conta disso, que Abílio (2019) denomina os trabalhadores uberizados de trabalhadores *just-in-time*. Pois são eles que arcam com os ônus da operação da plataforma, sem possuir garantia trabalhista alguma, definem “seu tempo e local de trabalho, seus instrumentos e suas estratégias (...)” (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2021 p. 40). Os custos com os instrumentos de trabalho e a manutenção pesam bastante no rendimento dos entregadores que usam motos:

Por exemplo, gastamos gasolina, óleo, pneu, e não somos ressarcidos. O aplicativo não te dá nada disso. O aplicativo te dá tipo um salário não te dá moto, adicional noturno, insalubridade ou mesmo periculosidade. Não te dá suporte nenhum em relação a valores, se tu se acidenta, tua conta fica parada, o aplicativo não reembolsa nem o paracetamol (Flávio, 33 anos, *motoboy*, representante AMMAP).

Sua remuneração e jornada de trabalho são sempre incertos e eles estão reféns dos caprichos algorítmicos e de suas caixas pretas, de forma que, “nada está garantido. (...) a incerteza é parte de seu cotidiano, passa a ser incorporada no gerenciamento de si, traduzindo-se em diferentes estratégias pessoais para a garantia da própria remuneração” (ABÍLIO, 2019,

p. 3)33. A jornada de trabalho, portanto, está mais condicionada a uma meta de valor para se atingir durante o dia de trabalho do que pré-estabelecer um horário a ser cumprido. Esse valor é calculado pelos entregadores, tendo como base o mínimo necessário para garantir sua sobrevivência e a de sua família. É o próprio trabalhador que calcula o valor de sua força de trabalho e busca atingi-lo através da intensificação e da extensão da jornada de trabalho, pagando o preço com sua saúde mental e física. Como afirma o motoboy Flávio, “tem que te matar hoje em dia para tirar 120, 150 reais. E isso sem contar os gastos da moto, 120, 150 não é o limpo, é o total”. Roberto, usa uma analogia para enquadrar o papel das plataformas na intermediação entre os entregadores e consumidores:

É o mesmo que a gente pegar o famoso “gato” do rural. Aquele cidadão que vai lá, acerta com o fazendeiro e o empregado e ele não faz nada. Não tem responsabilidade nenhuma, ficando a cargo do trabalhador toda a responsabilidade logística, de manutenção do veículo, os custos com a operação (Roberto, 62 anos, motoboy, representante Sindimoto-RS).

As plataformas impactaram e reformataram as relações dos próprios estabelecimentos com os entregadores. Como bem observou o entregador Flávio, hoje em dia, os estabelecimentos não precisam mais ter um compromisso com os motoboys, que antes eram seus funcionários, mesmo que ainda autônomos, porque agora eles têm o aplicativo e seu compromisso é apenas com ele. Silvia também se refere às plataformas como latifúndios virtuais, onde há uma atualização de formas arcaicas de trabalho precários sem nenhuma proteção trabalhista. Por ser nordestina faz uma correlação entre o trabalho de boias-frias com a atividade de entregas em grandes centros urbanos:

(...) Nós somos boias-frias né, nós trabalhamos para o latifúndio virtual que a gente só recebe, que é praticamente igual, a gente só recebe se trabalhar, a gente não tem alimentação né, não dão passagem pra gente, é paralelo ao latifúndio, ao agricultor, ao bóia fria que vai trabalhar no grande latifúndio de safras. Eu sou nordestina, então é a mesma coisa, eu saí do Nordeste e vim pra cá e outra não vejo diferença entre trabalhar na roça, financeiramente falando, entre trabalhar na roça e trabalhar como entregador, porque a gente passa pelas mesmas coisas: a gente só recebe se trabalhar, a gente não tem nenhum tipo de

33 Sobre a incerteza e as estratégias de sobrevivência da classe trabalhadora periférica, a mobilidade de atividades constitui-se também como elemento fundamental para a reprodução social da vida dessas pessoas: “Distante de uma linearidade ou sentido unívoco na constituição de sua identidade profissional, o trabalhador periférico percorre diferentes atividades: por exemplo, ser metalúrgico, feirante, contador, ascensorista, para então trabalhar em uma cooperativa de marmitex fruto de um programa social de geração de emprego e renda (Abílio, 2005). Ser vendedor ambulante e motoboy ao mesmo tempo. Ser vigia, segurança, repositor em supermercado, técnico em telefonia para então virar entregador por aplicativo (Abílio, 2021). Trajetórias que exprimem modos de vida periféricos, feitos por esse constante aproveitar e gerenciar oportunidades quando muito pouco está garantido.” (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2020a, p. 41-42)

auxílio então você não pode ficar doente e se você... você não pode tirar férias porque se você tirar férias você entra na geladeira dos aplicativos, que os aplicativos param de tocar pra você né. Então, eles até dizem que não, mas a verdade é que aplicativo toca pra quem trabalha todos os dias, para quem tem aquele ritmo de entregas, que trabalha todos os dias, então eles nos obrigam a trabalhar pra eles sem receber, porque se você tá com o aplicativo ligado você deveria estar recebendo por isso, mas na verdade não, você tá de prontidão pra ganhar apenas quando você se locomover e a realidade trabalhista é que a gente deveria ganhar a partir da hora que a gente liga o aplicativo

O entregador Marcelo fala em escravização urbana visto que os custos com combustível e manutenção da moto consomem grande parte do rendimento dos motoboys. Se o entregador se acidenta o aplicativo não oferece suporte algum, muitas vezes engendrando formas de solidariedade entre os companheiros entregadores, quando por exemplo, um motoboy perde a moto ou se acidenta, campanhas de solidariedade como “vaquinhas” são comuns nesse meio-ambiente. Em meio a isso, existem aqueles que ainda assim acreditam serem seus próprios chefes, em parte por conta da gerência que o entregador tem de ter sobre si mesmo, como viemos discutindo e, de outro lado, pela ideologia e imaginário neoliberal, que pregou as palavras do empreendedorismo como saída e solução para questões sociais emergentes e duradouras tal como o desemprego e a precarização das condições de trabalho. “Sou o próprio chefe” afirmou o *bikeboy* Gustavo. Mas a resposta pode vir de outro entregador entrevistado, se “bom, tu é teu patrão, beleza, mas no momento que tu se acidentares tu só vai poder contar contigo. Nesse momento tua venda vai cair e tu vai ver que tu não é nada sozinho”. A partir de suas experiências cotidianas Marcelo relatou que muitas vezes esse tipo de discurso e crença é reproduzido até certo tempo, depois de passado algum período na atividade, as adversidades e os conflitos de interesses de entregadores e empresas fica mais nítido e alguns dos entregadores mudam de opinião em relação a esse “espírito” empreendedor, que atua também como um elemento ideológico de gestão empresarial.

Trata-se do transcender-se e motivar-se a por si mesmo, a partir de suas próprias métricas, como mecanismos de auto coerção e autoculpabilização, vistos como “espírito empreendedor” e “empresa de si mesmo”. É a “nova razão do mundo” automatizada – gerenciada a partir de lógicas algorítmicas e financeiras (GROHMANN, 2020a, p. 105).

Rogério também não se identifica enquanto empreendedor e reafirma o status de trabalhador:

Existe uma imagem vendida pelas empresas que é uma imagem mentirosa que tu tem controle do teu horário, que tu é um empreendedor de ti mesmo. Isso tudo a gente não acredita nisso, a gente sabe que não é verdade. Não é nenhuma questão de acreditar ou não, a gente sabe que não é verdade.

A gramática do capital vem se atualizando e atua enquanto prescrições de mundo que circulam entre os trabalhadores, constituindo narrativas que representam o realismo capitalista neoliberal como algo natural e imutável, reforçando as racionalidades que tem como base as noções do individualismo e de outros conjuntos de ideais que apresentam o mercado como única doutrina ideológica e econômica possível de construção societária. As políticas neoliberais podem até mesmo estagnar, o que não se aplica ao caso brasileiro, mas a racionalidade neoliberal perdura, fato é que até mesmo a oposição ao modelo neoliberal pode ser organizada em termos dessa racionalidade (GROHMANN, 2020a). Porém, é possível resistir a essa racionalidade de mundo. Ao menos é o que observamos com relação ao nosso objeto de pesquisa, principalmente, entre aqueles entregadores que se organizam. Contra a visão da classificação dos entregadores enquanto empreendedores, advoga Silvia:

E tem gente que não persegue e ainda colocam a gente como se... aí tentam induzir na gente o microempreendedorismo, “ah você é seu próprio patrão”. Nós não somos nosso próprio patrão desde que a OL fica cobrando horário, desde que a gente não fica com o lucro, a gente não tem repartição nos lucros. Então, a gente é cobrado por horário, a gente é cobrado por qualidade do serviço, a gente é cobrado por quantidade de horas trabalhadas né? A gente recebe todo tipo de cobrança que um empregado normal de CLT e um trabalhador recebe, mas eles existem em dizer que nós somos nossos próprios patrões. Nós não somos patrões, nós somos trabalhadores que estamos sendo, que estamos sendo aproveitados por esses grandes latifúndios, ponto” (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ).

Segundo Abílio, Amorim e Grohmann (2021) as garantias e regulações dos contratos de trabalho, que eram estabelecidos socialmente, tais como aqueles referentes à CLT, como jornada de trabalho, salário, assistência à saúde e segurança previdenciária, vão dando lugar a esta gestão individual de reprodução da força de trabalho, que aparece sobre o signo do empreendedorismo-de-si. Porém, pontua-se ainda, segundo os autores, que o enfoque deve se deslocar para as novas formas de gestão do trabalho que, transferidas em parte para um autogerenciamento do trabalhador que se responsabiliza por esta gestão na medida em que continua subordinado a essas empresas. Isso implica considerar com maior atenção as formas e meios de subordinação e controle do trabalho ao invés da figura indivíduo-empresa como apontaram Dardot e Laval (2016). Assim, o empreendedorismo para além de uma prescrição ideológica de mundo, também se reverte em elemento gerencial do capital em relação ao trabalho, atuando por meio de coerções e consensos, transferindo toda a responsabilidade pelos êxitos e fracassos para o indivíduo (AMORIM, GROHMANN, 2021). No entanto, é possível afirmar que o empreendedorismo enquanto ideologia que procura legitimar e conservar as relações de controle do capital sobre os trabalhadores vem falhando. Primeiro porque as

empresas plataformas lançam diversos mecanismos que limitam a autonomia dos entregadores, o que é reconhecido pelos mesmos. Segundo, essas empresas não conseguem gerar um consentimento subjetivo desses trabalhadores em relação a elas.

3.4 CONSENTIMENTO DA FORÇA DE TRABALHO E SUBORDINAÇÃO DO TRABALHO

A fonte de análise dos indicadores da dimensão do consentimento foram os termos e condições de uso dos aplicativos³⁴ e as motivações dos entregadores para o ingresso no trabalho por meio de plataformas e seu engajamento na atividade de trabalho. Em relação a análise dos termos foi possível visualizar uma subordinação formal do trabalho nas plataformas de trabalho, enquanto material secundário de análise dessa subordinação, uma vez que já apresentamos essa relação por meio da descrição dos mecanismos de controle sobre o trabalho nos tópicos anteriores.

Os termos e condições de uso dos aplicativos são os documentos nos quais as plataformas apresentam o que iremos chamar de sua política de produção aos entregadores interessados em se cadastrar nas plataformas. Eles funcionam como uma espécie de substituição de contrato. Neles, as empresas plataformas se apresentam como empresas de tecnologias que intermediam a relação entre consumidores finais, restaurantes e entregadores. As empresas repetem inúmeras vezes que ao aceitar as condições presentes nos termos os entregadores concordam com a totalidade do documento e as informações ali postas, e que em caso de não-concordância o interessado não deve baixar o aplicativo. É uma forma de reiterar o consentimento dos entregadores, de forma coagida, pois eles não têm escolha, a não ser desistir do trabalho, mesmo que não concordem com os termos ou que não tenham lido o documento,

34 A seguir disponibilizamos os links para acesso aos termos de uso das plataformas selecionadas. Apenas o documento referente à UberEats não está mais disponível na internet, portanto, ele consta na íntegra no anexo A ao final da dissertação.

“Termos e Condições de Uso iFood para entregadores (2020)”. Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/wp-content/uploads/2020/03/TERMOS-E-CONDICOES-DE-USO.pdf>>.

Acesso em: 21 de jun. 2021. Para acesso a versão simplificada e atualizada dos termos ver: Termos e Condições de Uso iFood para entregadores (2021). Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/termos/termosdeuso/>>. Acesso em: 21 de jun. 2021.

“TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA 99Food PARA Parceiro de Entrega (2021)”. Disponível em: <<https://food.99app.com/pt-BR/entregador/contract>>. Acesso em: 21 de jun. 2021.

“Termos E Condições De Uso De Plataforma Virtual “Sou Rappi” (2021). Disponível em: <<https://legal.rappi.com/brazil/termos-e-condicoes-de-uso-de-plataforma-virtual-entregador-rappi/#:~:text=N%C3%A3o%20C3%A9%20permitida%20a%20utiliza%C3%A7%C3%A3o,ou%20seus%20bancos%20de%20dados.>>>. Acesso em: 21 de jun. 2021.

porque o não aceite dessas regras formuladas unilateralmente, de cima para baixo, impede que o entregador acesse o trabalho via o aplicativo. O consentimento em sua acepção teórica, aqui, tem como fim possibilitar o controle não apenas através do viés econômico, mas também ideológica e politicamente, ou seja, um controle que visa o subjetivo dos trabalhadores e que procura criar uma identificação do trabalhador com a empresa e a atividade de trabalho (SCAPINI, 2020). Ou seja, o consentimento iria na contramão da coerção e da força.

No entanto, esses termos nada mais são que um texto discursivo que visa entre outras coisas o mesmo objetivo: uma tentativa formal dessas empresas de negar a relação do vínculo empregatício para com os entregadores, a partir de seu suposto consentimento. Apesar de apresentar a narrativa de diferentes formas, os termos das quatro empresas analisadas (iFood, UberEats, Rappi e 99food) transmitem o mesmo conteúdo. Elas utilizam inclusive, nesses termos, diferentes denominações para os entregadores, como os chamam iFood e a Rappi, ou “parceiro de entrega” no caso da 99food e prestador de serviço na UberEats. Além do mais, algumas das empresas fazem questão de destrinchar profundamente as regras e normas que regem a política de produção da plataforma, como, por exemplo, no caso da Rappi, que apresenta treze motivos que podem resultar no cancelamento do cadastro do entregador ou a política de desativação da UberEats.

“O ENTREGADOR terá o seu acesso cancelado na PLATAFORMA “ENTREGADOR RAPPI” nos seguintes casos: (...)” (Rappi).

“1.27. "Políticas e Regras da Uber" significa a referência feita à política de desativação da Uber a qual Você está sujeito (...)” (UberEats).

As outras plataformas também deixam claro, que se violados os termos de compromissos para com a plataforma, elas irão desligar o entregador da plataforma por quebra das normas e condutas da empresa sem nenhum tipo de ressarcimento ao prejudicado, sem chances também de contestação da decisão por parte do entregador. A dimensão dessa coerção mascarada de consentimento está explícita em cada um desses termos, pois ao longo do texto é possível encontrar passagens que buscam a confirmação do entregador em reconhecer o caráter estritamente tecnológico da empresa e a não relação de subordinação, portanto, o não reconhecimento do vínculo empregatício e da relação direta do entregador com a empresa, como as seguintes:

Quadro 2 - Reconhecimento coercitivo do caráter estritamente tecnológico das plataformas

PLATAFORMA	TRECHO DO TERMO DE USO DO APLICATIVO
99FOOD	“O Parceiro de Entrega reconhece que não há relacionamento trabalhista ou de subordinação relacionado entre o Parceiro de Entrega e a 99Food ou quaisquer de suas afiliadas derivado de todas e quaisquer das atividades realizadas pelo Parceiro de Entrega às quais estes Termos e Condições se aplicam, conforme definido de acordo com as leis e regulamentações trabalhistas, de previdência social e fiscais brasileiras aplicáveis.”
IFOOD	“OS ENTREGADORES RECONHECEM E CONCORDAM QUE O IFOOD NÃO É UMA EMPRESA ESPECIALIZADA EM TRANSPORTE OU OPERAÇÃO LOGÍSTICA, CABENDO AO IFOOD TÃO SOMENTE DISPONIBILIZAR UMA PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE POSSIBILITA A COLABORAÇÃO ENTRE OS QUE DESEMPENHAM ATIVIDADES RELACIONADAS - ASSIM, A ATIVIDADE DE ENTREGA, BEM COMO QUAISQUER PERDAS, PREJUÍZOS E/OU DANOS DECORRENTES OU RELATIVAS A TAL ATIVIDADE, SÃO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DOS ENTREGADORES”
RAPPI	A relação mantida entre a OPERADORA e ENTREGADOR não configuram relações empregatícias de qualquer espécie, os quais serão regidos pelas normas de Direito Civil, não sujeitando as Partes aos deveres decorrentes da legislação trabalhista, nem atribuindo às mesmas os direitos correspondentes, não constituindo a plataforma RAPPI ferramenta não essencial para o desenvolvimento de sua atividade econômica e que não há qualquer relação hierárquica, de dependência, subordinação ou trabalhista entre o ENTREGADOR e a OPERADORA, podendo o ENTREGADOR livremente em qualquer momento realizar serviços de frente e entregas para quem desejar.
UBEREATS	“VOCÊ RECONHECE E CONCORDA QUE A UBER É UMA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA E NÃO PRESTA SERVIÇOS DE ENTREGA OU DE TRANSPORTE”

Fonte: Elaboração própria (2021).

As frases e palavras que mais se repetem nesses documentos dão conta do argumento que queremos fundamentar: o desenho de um consentimento, que na verdade se apresenta apenas formalmente enquanto consentimento, que poderíamos chamar de consentimento objetivo, mas para o entregador se apresenta como mais uma das coerções utilizadas pelas

empresas, que nesse caso, começa antes mesmo do trabalho na plataforma se iniciar. Apesar de se tratar de uma espécie de contrato que visa a concordância dos entregadores para com os termos da plataforma, chega a soar um tanto mecânico a repetição de trechos como os exemplos a seguir:

Quadro 3 - Produção coercitiva do consentimento objetivo dos entregadores

PLATAFORMA	TRECHO DO TERMO DE USO DO APLICATIVO
99FOOD	<p>“AO SE CADASTRAR E UTILIZAR CONTINUAMENTE OS SERVIÇOS, O PARCEIRO DE ENTREGA ESTARÁ DECLARANDO TER LIDO, ENTENDIDO E ACEITO OS TERMOS”;</p> <p>“O Parceiro de Entrega reconhece que (...)”</p>
IFOOD	<p>“OS ENTREGADORES RECONHECEM (...)”;</p> <p>“O Entregador reconhece e concorda que (...)”;</p> <p>“É de responsabilidade do Entregador (...)”;</p>
RAPPI	<p>“Em virtude destes termos e condições o ENTREGADOR se compromete a (...)”;</p> <p>“O ENTREGADOR assume a obrigação de (...)”;</p> <p>“O ENTREGADOR reconhece e tem consciência de todos os riscos envolvidos na prestação dos serviços (...)”</p>
UBEREATS	<p>“Você aceita estes Termos com o objetivo de acessar e utilizar os Serviços (...)”;</p> <p>“<i>Você reconhece e concorda que (...)</i>”;</p>

Fonte: Elaboração própria (2021).

Assim, os termos parecem funcionar como uma espécie de tentativa de convencimento dos entregadores em internalizar que não são subordinados à plataforma, o que é contraditório uma vez que a necessidade de aceitar tais definições normativas já demonstra uma relação de desequilíbrio entre entregadores e empresas plataformas. Eles precisariam então, teoricamente, ler esses termos e internalizá-los. Principalmente, em reconhecer que não possuem relação de subordinação para com a empresa, que são livres para trabalhar quando bem entenderem e que cabe a eles a responsabilidade quase que total para com as obrigações relativas ao transporte das mercadorias. Também fica explícito como as empresas não pretendem se responsabilizar

por absolutamente nada, tais como problemas técnicos e problemas com pedidos, concedendo a elas a possibilidade de encerrar a “parceria” quando bem entenderem.

99Food se reserva ainda o direito de se recusar em fornecer os Serviços ao Parceiro de Entrega ou de recusar o uso dos websites, serviços ou aplicativos da 99Food pelo Parceiro de Entrega sem qualquer razão (99Food)

No entanto, elas não deixam de estipular as regras e normas a serem cumpridas nesses mesmos documentos e, que, caso não sejam seguidas à risca, poderão provocar o desligamento dos entregadores das plataformas, o que fica evidente nos seguintes trechos sem mesmo a necessidade de citar o parágrafo todo na íntegra:

Quadro 4 - Regras e normas a serem seguidas pelos entregadores

PLATAFORMA	TRECHO DO TERMO DE USO DO APLICATIVO
99FOOD	<p>“O Parceiro de Entrega reconhece e concorda que em todos os momentos, ele(a) deverá... (...)”</p> <p>“A 99Food poderá se recusar em fornecer os Serviços para o Parceiro de Entrega ou rejeitar o uso dos websites, serviços ou aplicativos da 99Food pelo Parceiro de Entrega, caso o Parceiro de Entrega não cumpra com os requisitos acima.”</p> <p>“O Parceiro de Entrega deverá cumprir com os seguintes padrões para entrega (...)”</p> <p>Para continuar tendo acesso à 99Food como Parceiro de Entrega, o Parceiro de Entrega deve manter uma classificação média que exceda o valor médio mínimo aceitável que a 99Food estabelecer para o país ou território, média que pode ser atualizada pela 99Food de acordo com seu exclusivo critério (“Classificação média mínima”).</p>
IFOOD	<p>“CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES 4.1. Sem prejuízo de outras obrigações estipuladas nestes Termos, o Entregador obriga-se a (...)”</p>
RAPPI	<p>“7. DEVERES DO ENTREGADOR. Em virtude destes termos e condições o ENTREGADOR se compromete a (...)”</p>
UBEREATS	<p>Você reconhece estar sujeito às Políticas e Regras da Uber pelo uso dos Serviços de Intermediação Digital Uber Eats. Todas as condições previstas nas Políticas e Regras da Uber devem ser tidas como incorporadas a estes Termos.</p>

Fonte: Elaboração própria (2021).

Além do mais, se tomarmos enquanto parâmetro o artigo 3º da CLT, consta que:

Considera-se empregado toda e qualquer pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário (BRASIL, 2017, p. 18).

Assim, podemos revelar uma subordinação formal do trabalho a partir dos cinco critérios que são usados para identificar uma relação de vínculo empregatício com base na CLT em uma breve análise desses termos de uso, que somados as evidências já apresentadas, os mecanismos de controle sobre os processos de trabalho nas plataformas, vêm a reforçar tal hipótese. Vejamos eles: 1) *O serviço é prestado por uma pessoa física*: ou seja, ela não pode ser considerada uma pessoa jurídica, o que é o que ocorre nas plataformas de trabalho, com exceção daquelas que exigem o MEI (MicroEmpreendedor Individual) para se cadastrar na plataforma, como é o caso da empresa Loggi, o que mesmo neste caso, caracteriza outro fenômeno, o da pejetização do trabalhador. 2) *A pessoalidade*: implica que o serviço tem que ser prestado pela mesma pessoa, não podendo ser delegado a terceiros. O que fica evidente nos termos das empresas plataformas como podemos ver:

Quadro 5 - Confirmação da característica da personalidade

PLATAFORMA	TRECHO DO TERMO DE USO DO APLICATIVO
99FOOD	“ II. p Parceiro de Entrega usará os Serviços ou a 99Food somente para uso pessoal e não revenderá para quaisquer terceiros;” (...) 13. 1 - Sujeito à conformidade pelo Parceiro de Entrega com estes Termos e Condições, a 99Food concede ao Parceiro de Entrega uma licença limitada, não exclusiva e não transferível para baixar e instalar uma cópia dos aplicativos em um único celular detido ou controlado pelo Parceiro de Entrega para executar tal cópia dos aplicativos somente para uso pessoal próprio do Parceiro de Entrega.”
IFOOD	“Por fim, o Entregador deverá criar uma senha, a qual é de uso pessoal e intransferível, para acessar a Plataforma por meio do login com seu endereço de e-mail ou número de telefone. (...) 3.5 O Perfil é de uso exclusivo do Entregador e o login e senha por ele criados são pessoais e intransferíveis, comprometendo-se ainda a não informar para terceiros, sendo a sua guarda de responsabilidade única e exclusiva. A utilização do perfil do Entregador por terceiros poderá implicar em desativação imediata e definitiva da sua conta.
RAPPI	“XI. Não transferir, autorizar ou fornecer a terceiros, qualquer senha ou forma de acesso à PLATAFORMA;”
UBEREATS	“Você concorda em manter a confidencialidade de sua Identificação de Prestador(a) e em não dividí-la com qualquer terceiro(a). (...)Você concorda em não disponibilizar, distribuir ou compartilhar, nem permitir a disponibilização, distribuição ou compartilhamento do Aplicativo do(a) Prestador(a) (ou de dados a ele ligados) para qualquer terceiro.” (UBEREATS)

Fonte: Elaboração própria (2021).

3) *Não-eventualidade*: este princípio dita que o trabalho realizado deve ser prestado de forma contínua, ou seja, habitual, seja semanalmente, quinzenalmente, desde que haja uma continuidade. Pois bem, as plataformas permitem que se trabalhe a critério do trabalhador, constituindo assim o princípio da eventualidade, porém caso ela ocorra a tendência é da plataforma punir o entregador, como demonstramos, seja por meio das punições que ocorrem quando há recusas de corridas, mas principalmente através da punição não explícita, que é deixar o entregador que apenas faz entregas eventuais na “geladeira” do aplicativo, ou seja, não enviar ou enviar poucas entregas para ele. No entanto, a norma é que os entregadores

trabalharem praticamente todos os dias, ou dias específicos da semana, caracterizando dessa maneira a não-eventualidade do trabalho:

“O Parceiro de Entrega detém o direito exclusivo de determinar quando, onde e por quanto tempo ele usará a Plataforma de Entrega.” (99FOOD)

“13.3. Você reconhece e concorda expressamente que ao concordar com estes Termos Você pretende executar Serviços Combinados de forma rotineira e, como tal, a Uber considerará que Você é um sujeito passivo de acordo com todas as Legislações fiscais aplicáveis. (UBEREATS)

4) *Onerosidade*: tal princípio determina que os serviços que são prestados necessitam ser remunerados. Para esse critério não há necessidade de consultar os termos, uma vez que os entregadores só realizam entregas para as plataformas por conta da remuneração que recebem pelas entregas.

5) *Subordinação*: por fim, esse último princípio, talvez o mais polêmico entre os anteriores, dita que a pessoa é subordinada quando recebe ordens, porém, mais uma vez, uma rápida busca nos termos de uso das empresas deixa explícito que os entregadores estão subordinados tecnologicamente ao acesso à plataforma e que recebem ordens das empresas, mesmo antes de iniciarem o trabalho, para além daqueles outros mecanismos informais descritos anteriormente que não constam nos termos e que evidenciam o exercício de uma autoridade externa:

Quadro 6 - Confirmação da característica da subordinação

PLATAFORMA	TRECHO DO TERMO DE USO DO APLICATIVO
99FOOD	<p>“ 7.1 O Parceiro de Entrega deverá fornecer Serviços de Entrega de acordo com os padrões de serviço acordados e leis aplicáveis na jurisdição do Parceiro de Entrega. O Parceiro de Entrega deverá prestar os Serviços de Entrega em boa fé, e não deverá: i. divulgar quaisquer informações imprecisas ou incompletas; ii. divulgar informações do Comprador iii. cancelar o serviço de entrega após aceite; iv. substituir o Parceiro de Entrega ou veículo sem permissão; v deixar os Produtos em local errado ou para um Comprador errado; vi. fazer desvios deliberadamente; vii. cobrar taxas ilegalmente; viii. prestar os serviços de entrega off-line; ix. pedir por custos ou gorjetas de Compradores; x. vingar-se de Compradores que se queixaram de seu serviço ou da qualidade dos Produtos, ou que fizeram comentários insatisfatórios sobre seu serviço; xi. insultar os Compradores ou os funcionários do restaurante; xii. abrir Produtos de Compradores sem permissão prévia do Comprador; xiii. cometer condutas desonestas ou fraudulentas a fim de obter um melhor desempenho ou qualquer vantagem financeira através do uso da 99Food; xiv. Entrar em conflitos físicos com Compradores ou</p>

	<p>cometer quaisquer atos ilegais, como lutas, brigas, invasão, roubo e obscenidade. Qualquer conduta prevista em i) a xiv) fica doravante denominada como “Ato Indevido”</p> <p>“ 3.1 O Parceiro de Entrega reconhece e concorda que em todos os momentos, ele(a) deverá: i. Se realizar entregas utilizando transporte motorizado, ter e manter uma carteira de habilitação, um registro, um certificado de inspeção veicular e seguro de veículo válidos; ii. Obter todas as licenças e aprovações das autoridades visando fornecer Serviços de Entrega para Compradores; iii. Se portar de forma profissional, atuando com a perícia necessária para fornecer Serviços de Entrega com o devido zelo e cuidado; iv Providenciar todos os equipamentos, ferramentas e outros materiais, assumindo as despesas correspondentes, que sejam necessários para prestar os Serviços de Entrega, incluindo o Kit da 99Food; v. Manter a qualidade do serviço, a entrega correta dos Produtos e direção segura; vi. Manter as medidas sanitárias adequadas visando evitar quaisquer perdas ou contaminação dos Produtos.”</p>
<p style="text-align: center;">IFOOD</p>	<p>4.1. Sem prejuízo de outras obrigações estipuladas nestes Termos, o Entregador obriga-se a:</p> <p>i. envidar seus melhores esforços na execução das entregas, atualizando o seu status por meio da Plataforma para acompanhamento da referida atividade em tempo real pelos Clientes Finais;</p> <p>ii. responder por qualquer dano causado aos produtos dos Estabelecimentos Parceiros que forem por ele entregues aos Clientes Finais, exonerando o iFood de toda e qualquer responsabilidade neste sentido e se comprometendo a ressarcir o Cliente Final, o Estabelecimento Parceiro e/ou o iFood de todos os danos e/ou prejuízos que este(s) venham a sofrer em decorrência de ação e/ou omissão do Entregador;</p> <p>iii. após aceitar voluntariamente a atividade por meio da Plataforma, não repassar a Entrega recebida a quaisquer terceiros, devendo comunicar o iFood visando a redistribuição da atividade ou contato com o Cliente Final;</p> <p>iv. responder pelo uso incorreto e/ou indevido da Plataforma;</p> <p>v. não copiar, reproduzir, distribuir, duplicar, compilar, criar obra derivada, alterar, combinar, modificar, adaptar, traduzir, ampliar, mesclar, decodificar, recriar ou realizar a engenharia reversa de qualquer componente da Plataforma;</p> <p>vi. indenizar o iFood, suas filiais, coligadas, controladoras, controladas, diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por quaisquer danos, prejuízos, responsabilização, reclamações, processos, perdas, demandas ou despesas, incluindo, mas não se limitando a isso, honorários advocatícios, custas judiciais e ônus de sucumbência decorrentes da utilização indevida da Plataforma;</p> <p>vii. dispor dos ativos, equipamentos técnicos e operacionais necessários para a realização das Atividades de Entrega, de acordo com a legislação aplicável, tais como, mas não se limitando a isso, veículo, jaqueta, luva,</p>

	<p>capacete, mochila e/ou baú, arcando com todas as despesas, custos, taxas, tributos e contribuições referentes a estes equipamentos;</p> <p>viii. cumprir todas as leis, regulamentos e normas em âmbito federal, estadual e municipal na execução das Atividades de Entrega;</p> <p>ix. assumir a responsabilidade por todas as multas, penalidades e processos administrativos ou judiciais decorrentes ou referentes às entregas realizadas; e</p> <p>x. em nenhuma hipótese, solicitar ou aceitar pedidos de entrega que envolvam o transporte de cartas, cartões-postais e correspondências agrupadas (nos termos da Lei nº 6.538/78); de produtos ilícitos; pessoas e animais; armas de fogo ou munições; materiais inflamáveis, tóxicos e/ou radioativos; drogas e entorpecentes; explosivos; joias de alto valor; elevadas quantias em dinheiro; e de quaisquer outros materiais cujo transporte seja proibido por lei.</p>
RAPPI	<p>“De igual modo, o ENTREGADOR declara expressamente e aceita que: (...) III. Não estacionar por tempo superior a 10 (dez) minutos nas dependências ou em frente aos estabelecimentos FORNECEDORES da RAPPI, pois trata-se de espaço destinado a clientes do estabelecimento comercial. (...)VII. Tratar o CONSUMIDOR e FORNECEDOR com ética, educação, confidencialidade, presteza e competência profissional; (...)</p>
UBEREATS	<p>“ (...) a ordem de tais deduções da Taxa por Serviços (entre Você e a Uber) será determinada exclusivamente pela Uber. (...) 1.27. "Políticas e Regras da Uber" significa a referência feita à política de desativação da Uber a qual Você está sujeito, na sua versão mais atualizada”</p>

Fonte: Elaboração própria (2021).

Assim, podemos demonstrar como é frágil a retórica da não subordinação dos entregadores aos aplicativos. Além do mais, a partir do momento que o entregador se conecta a plataforma para trabalhar, é como se ele tivesse ingressando num local típico de trabalho, só que virtualizado, pois, como aponta Gandini (2018), o trabalhador plataformizado fica à mercê de uma autoridade externa da plataforma que organiza a demanda por meio da execução automatizada de decisões digitais, determina as tarefas a serem realizadas no tempo e no espaço e o valor pago pela realização do trabalho como possui o controle sobre a execução da tarefa e o desempenho do entregador. Indo no sentido de confirmar a própria análise do Ministério Público do Trabalho, que em São Paulo entrou com ações contra empresas plataformas, incluindo a empresa Rappi, após investigações confirmaram a relação de vínculo empregatício dos trabalhadores com as empresas (UOL, 2021).

Devemos pontuar que a coerção não começa na esfera do local de trabalho, mas antes, no mercado de trabalho. É por conta do desemprego e da falta de oportunidades que muitos

entregadores elencaram os seus motivos para ingressar nos aplicativos de entrega. A necessidade da classe trabalhadora vender sua força de trabalho para ter como reproduzir as condições sociais de sua vida faz com que o mercado de trabalho torne-se um contexto coercitivo do ponto de vista do trabalhador que não tem escolha entre achar uma forma de auferir renda ou passar fome. Como Ricardo fala, quando perguntado se estava satisfeito com o trabalho nos aplicativos: “Satisfeito? Não, mas entre nada e um pouco é melhor um pouco né?. (...) Os aplicativos, eu sempre tive a noção de que é um quebra galho, uma renda emergencial”. Ele elenca que a falta de necessidade de experiência e seleção nas plataformas é um ponto positivo, assim como a facilidade em começar a atividade pela possibilidade de usar a bicicleta ou realizar as entregas a pé, que não demandam nesse caso nem mesmo a Carteira Nacional de Habilitação. Guilherme possui a mesma visão, de que os aplicativos são uma forma de auferir algum tipo de renda, mesmo que não a adequada. Silvia começou na atividade por falta de opção, admite que gosta de fazer entregas, mas que se pudesse trocaria de atividade, afirma ser muito desgastante pedalar cerca de 70km por dia. Gustavo queria estar trabalhando em sua área, manutenção de equipes médico hospitalares, mas a oferta no mercado de trabalho não ajuda “(...) é falta de disponibilidade no mercado de trabalho, no caso pra minha vaga”. Seguindo nessa linha de pensamento, Rogério, formado em História, explica que conhece bastante gente qualificada que está com dificuldade de conseguir trabalho em suas áreas, então a possibilidade de trabalhar para os aplicativos é uma oportunidade para “estar brigando por uma grana”, apesar de considerar que isso não seria um ponto positivo, apenas escancararia o a crise permanente do mercado de trabalho que foi intensificada nos últimos anos. Esse contexto coercitivo faz com que muitos entregadores se sujeitem aos valores defasados das entregas.

Ah não, quarenta centavos o quilômetro, calcula, eu dou risada as vezes, daí “eu não vou, eu não vou e não vai”, daqui a pouco a Rappi, por exemplo, para de tocar pra aquele ali e toca pro outro, aí o outro não vai, tocou entre quatro deles, aí um pega, “Ah eu vou pegar só porque eu tô parado aqui”, se vai, se vende por aquilo ali. (Rafael)

Portanto, na verdade, vemos que não há de fato um consentimento, muito menos um engajamento subjetivo do trabalhador com a atividade de trabalho e a empresa, mas uma necessidade material e econômica de auferir renda. Apresentando-se nestes casos entre a precária alternativa de não ter nenhum tipo de remuneração e “ficar parado em casa” ou ganhar alguma coisa, mesmo que seja pouco e o trabalho, penoso. Com a pandemia, um grande número de trabalhadores perdeu seus empregos ou teve suas rendas afetadas, Roberto, aponta isso como uma das variáveis que fizeram com que uma quantidade grande de pessoas tenha recorrido aos

aplicativos de entrega. Guilherme pontua que dessas pessoas, grande parte provém de jovens periféricos, Silvia ainda observa o aumento no número de mulheres e idosos na atividade, que talvez fossem excluídos de outras ocupações, mas por conta da falta de seletividade das plataformas vieram a inchar o contingente de trabalhadores plataformizados.

Eu acho que os dois pontos mais positivos seriam esses, de ser... É um trabalho que é diverso, acolhe muito a diversidade, tanto de gênero, como de cor, como de idade, até por exemplo, tem muita galera que tá saindo, sai da detenção e é o único emprego que consegue, que é como entregador, então é uma atividade diversa, e a diversidade, essa diversidade que é recebido pelas empresas é um ponto positivo, eu gosto muito disso. Mas ainda tem muitas outras coisas para serem melhoradas como eu falei (...)

Portanto, o problema em produzir consentimento antes de qualquer coisa, se inicia no mercado de trabalho por meio da coerção econômica, sobretudo em uma época de grande número de desempregados, como é caso do Brasil, onde a taxa de desemprego que está no patamar dos 13,7% e atinge 14, 1 milhões de brasileiros³⁵, acompanhada de uma taxa de informalidade que chega aos 40%³⁶. Antes de começar de fato a trabalhar os entregadores tem que aceitar unilateralmente os termos de adesão ao aplicativo estipulados pelas empresas plataformas. A partir da análise dos termos de uso do aplicativos para entregadores podemos observar que há uma espécie de consentimento formal e coagido, portanto, objetivo, aos quais os entregadores estão sujeitos para poderem ter acesso as tarefas de trabalho. No entanto, isso não implica uma aceitação tácita desses termos. Portanto, a coerção é a principal forma de controle na qual estão submetidos os entregadores.

Porém, essa coerção, maquiada em forma de consenso assentido pelos entregadores possui um efeito prático contrário. O fato das empresas plataformas se esforçarem ao máximo para desvincular a sua imagem enquanto empresa empregadora, se colocando enquanto mera intermediadora dessas relações, faz com que o consentimento coagido dos termos de uso ao qual os entregadores aceitam antes de começar na atividade, assim como as condições de trabalho e os mecanismos de controle sobre os processos de trabalho no cotidiano, dificulte uma identificação e engajamento subjetivo do trabalhador para com a empresa, como poderia haver

35 G1. **Desemprego recua para 13,7% em julho, mas ainda atinge 14, 1 milhões, aponta IBGE.** Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/09/30/desemprego-fica-em-137percent-em-julho-aponta-ibge.ghtml>>. Acesso em: 1 de out. 2021.

36 ABDALA, Vitor. **Taxa de informalidade no mercado de trabalho sobre para 40%, diz IBGE.** Disponível em: <[https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-07/taxa-de-informalidade-no-mercado-de-trabalho-sobe-para-40-diz-ibge#:~:text=A%20taxa%20de%20informalidade%20no,Geografia%20e%20Estat%C3%ADstica%20\(IBGE\)](https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-07/taxa-de-informalidade-no-mercado-de-trabalho-sobe-para-40-diz-ibge#:~:text=A%20taxa%20de%20informalidade%20no,Geografia%20e%20Estat%C3%ADstica%20(IBGE)>)>. Acesso em: 1 de out. 2021.

em outros setores da economia, como por exemplo, em outras grandes empresas transnacionais tradicionais a partir de mecanismos de criação de vínculo com os empregados. Nesse sentido, “vestir a camisa” da empresa plataforma não ocorre tão facilmente, uma vez que o entregador a vê mais como uma empresa que não liga para ele, assim, a coerção, seja por meio do imperativo da necessidade de trabalhar e os mecanismos de controle apresentados anteriormente, tornam-se empecilhos para um consentimento sólido entre os trabalhadores e as empresas, gerando uma série de conflitos que ora são abertos e formais, ora não explícitos e informais. Dessa forma, podemos concluir que os termos falham em produzir consentimento real, porque eles produzem subordinação, sem reconhecê-la. O que ocorre na realidade é um consentimento objetivo, com a única finalidade de obter uma fonte de renda, por parte dos entregadores, que são pressionados pelo contexto coercitivo do mercado de trabalho brasileiro. Ou seja, o consentimento subjetivo, aquele que deveria servir para legitimar as relações de trabalho entre trabalhadores e empresas, operando por meios ideológicos, cujo os efeitos se desdobram em relações políticas, é o calcanhar de Aquiles das empresas plataformas de *delivery*. Essa falta de engajamento, e de certa forma, simpatia e vínculo dos trabalhadores com as empresas, consequente da falta de consentimento real e subjetivo, intensifica conflitos latentes entre trabalho e capital e abre margens para a realização de diferentes práticas de resistências dos entregadores. Assim como, o controle externo das empresas plataformas exercido por meio dos diversos mecanismos apresentados também mitiga a produção e eficiência possível de um consentimento real.

No entanto, se faz necessário um adendo em relação a ausência de consentimento na categoria. Nós pudemos observar através da pesquisa empírica com os entregadores, sobretudo, aqueles engajados em movimento políticos da categoria, essa falha das empresas em criar identificação subjetiva em termos ideológicos para com seus trabalhadores. Porém, uma ressalva ao nosso argumento está justamente na heterogeneidade social dos entregadores, de maneira que apenas uma pesquisa mais ampla e exaustiva poderia afirmar que tal argumento pode ser generalizado para a totalidade da categoria. Não obstante, tal argumento baseado em evidências empíricas apresentadas até agora, tal como as que seguirem no próximo capítulo, pode ser utilizado para nortear a compreensão dos motivos que levam os entregadores a se engajarem nessas lutas e adotarem uma postura crítica em relação as empresas plataformas.

3.5 UMA SÍNTESE DO CONTROLE SOBRE OS ENTREGADORES PLATAFORMIZADOS

O controle e a gerência da força de trabalho plataformizada é possível por meio de sua dispersão em três polos, a gestão algorítmica, o autogerenciamento subordinado e a gerência via consumidores, sendo esses dois últimos informam e retroalimentão à gestão algorítmica da plataforma que define os valores, normas e regras que conformam a tecno-normatividade de cada uma delas. Em conjunto esses três elementos moldam o formato dos processos de trabalho nas plataformas e exercem o controle sobre o contingente da força de trabalho que elas têm a sua disposição.

Gestão algorítmica – são os processos de gestão do contingente de trabalhadores e a atribuição de tarefas em tempo real no espaço-tempo a partir de códigos de programação que simplesmente traduzem para uma linguagem computacional a tomada de decisões que em outros contextos precisariam ser feitas por um grupo de trabalhadores encarregados de organizar escalas e atribuir tarefas de maneira manual. Este é o ápice da racionalização dos processos de trabalho e implica em um controle via poder econômico que se dá pela propriedade do *software* das plataformas. É um controle que se apresenta de maneira impessoal e extremamente eficaz por estar atrelado ao imaginário de uma neutralidade e objetividade técnica.

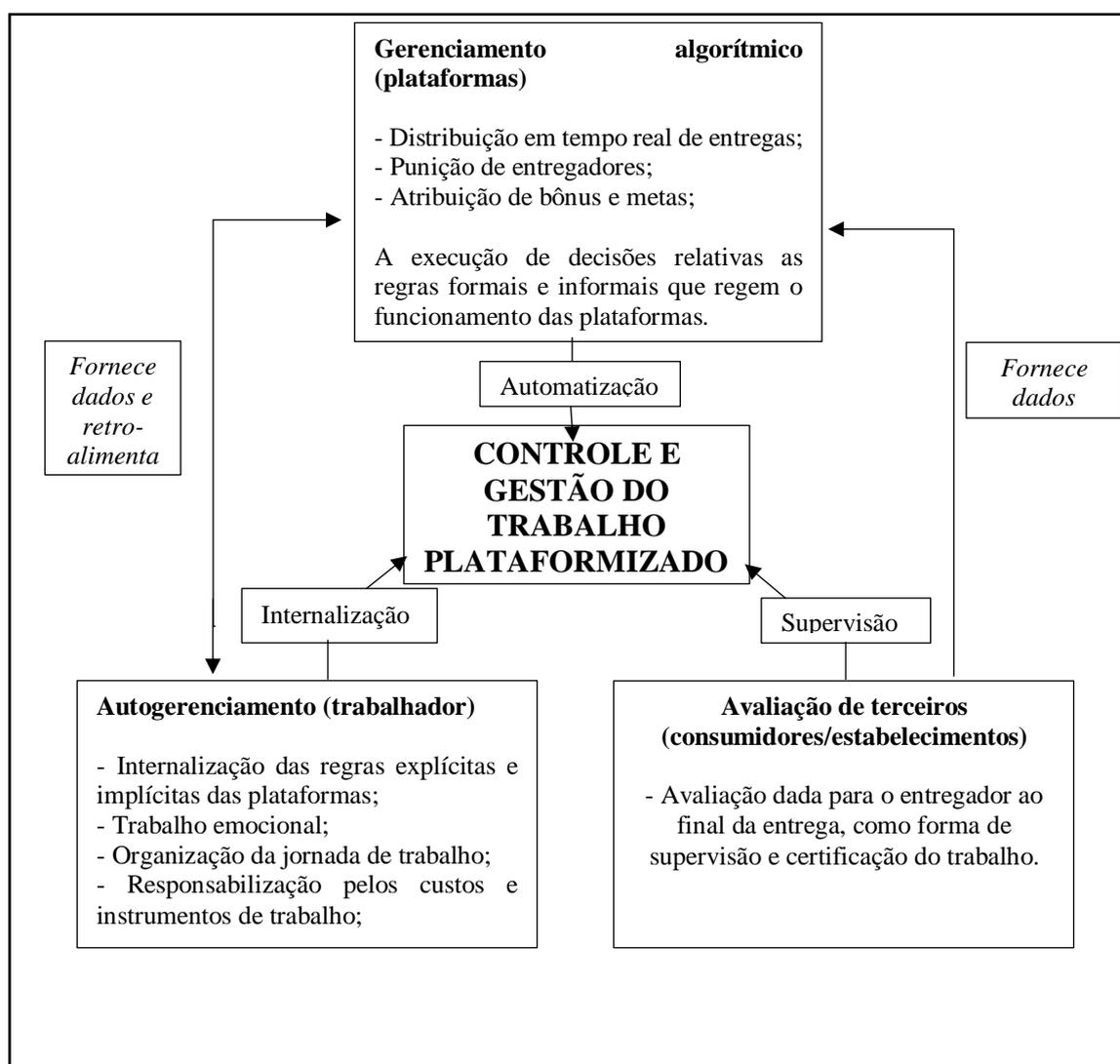
Gerência dos consumidores – aqui o seu papel primordial é a supervisão e fiscalização do trabalho efetuado pelos entregadores. Ela é materializada na avaliação dada pelos usuários das plataformas. Esse papel aqui se assemelha muito aos dos supervisores de chão de fábrica. O trabalho emocional, que envolve a gestão das emoções por parte dos entregadores é um fator fundamental para se obter uma boa avaliação, manter o ranqueamento na plataforma e assim continuar tendo acesso às tarefas de entrega na plataforma.

Autogerenciamento subordinado – consiste na internalização das “regras do jogo”, tanto as formalizadas quanto as informais, aquelas não ditas e não explícitas, mas possíveis de serem captadas em algum nível pela experiência prática. Se refere às práticas e estratégias de gestão da própria força de trabalho, tais como a autointensificação do trabalho e a elevação da jornada de trabalho, constituindo uma série de elementos adquiridos na vivência do trabalho. É incentivado por estímulos a produtividade por parte das plataformas e de outro lado pela necessidade econômica e material de realizar o maior número possível de entregas que possibilitem auferir uma renda que permita o entregador conseguir o dinheiro necessário para no mercado, ter condições de comprar as mercadorias necessárias para a reprodução de sua força de trabalho e muitas vezes de sua família.

Essas três formas dispersas de controle são centralizadas tecnológica e politicamente às plataformas de trabalho e seu espaço de produção, ou seja, o local onde ocorrem e se efetivam

esses processos de maneira virtual, ainda que o trabalho seja executado nas ruas da cidade sem um ponto fixo. Elas indicam a subordinação real do trabalho ao capital financeiro que viabiliza a existência dessas plataformas. Esse esquema articulado que permite a gestão do trabalho e o controle sobre a força de trabalho pode ser esboçados da seguinte maneira:

Quadro 7 - Síntese do controle e gestão do trabalho plataformizado



Fonte: Elaboração própria (2021).

Podemos também realizar algumas observações a partir do campo empírico em relação às formas como esses mecanismos de controle são experimentados e representados pelos entregadores, as quais chamaremos de referenciais de controle. Observou-se que os referenciais de controle variam conforme a percepção e a representação temporal que os entregadores têm deles. Essa classificação dos referenciais de controle pode ser observada no quadro abaixo:

Quadro 8 - Referenciais de controle

Referencial de controle	Percepção do referencial de controle	Representação temporal do controle
Proprietários de estabelecimentos	Controle personalizado	Figura temporária
Clientes/Usuários de aplicativos	Controle personalizado	Figura temporária
Gerente da Operação Logística (modalidade O.L)	Controle personalizado	Figura permanente
Si-próprio	Controle pessoal internalizado	Figura permanente
Aplicativo/Plataforma/Algoritmo	Controle técnico-impessoal	Figura permanente

Fonte: Elaboração própria (2021).

Podemos observar com base no quadro que apesar dos trabalhadores não ficarem concentrados em um único espaço, como uma fábrica, o controle de tipo personalizado é existente, assumindo a forma de proprietários de estabelecimentos, clientes e o próprio trabalhador. No entanto, salvo a autogerência internalizada, esses referenciais de controle são temporários. Já no caso dos entregadores via operação logística essa gerência personalizada é equivalente a supervisão direta das fábricas e sua duração é permanente, junto do controle internalizado e da gerência do aplicativo sobre o trabalhador.

Ainda que pese sobre os entregadores todos esses mecanismos de controle, há espaço para práticas de resistência a eles. Até agora nos ocupamos de demonstrar como se materializa o controle das empresas plataformas sobre a força de trabalho platformizada. Esses achados empíricos se articulam a reflexão teórica apresentada acerca da necessidade do capital em manter o controle sobre os processos de trabalho para efetuar de maneira eficiente e racionalizada a exploração do trabalho, que gera a sobrevalorização do capital, fim absoluto da

lógica capitalista. No entanto, a partir de agora iremos apresentar as reações de dimensões políticas produzidas pelos entregadores a essas formas de controle limitantes da autonomia e flexibilidade do trabalhador, que fica alienado das decisões referentes aos processos de trabalho. Práticas que, importante frisar novamente, emergem em meio ao vácuo da produção falha de consentimento real de tais empresas para com seus subordinados.

4 RESISTÊNCIA PLATAFORMIZADA: A LUTA PELO CONTROLE DOS PROCESSOS DE TRABALHO

O controle contém em si mesmo os gérmenes para a resistência a ele. Se é correta a afirmação de que o controle exercido pelas empresas plataformas se utiliza de novas e velhas práticas gerenciais, também é verdade que a resistência a esse controle elenca novas e antigas formas de luta. A resistência, em nosso caso de estudo, deve ser entendida como o momento em que os trabalhadores se portam como sujeitos ativos do processo de trabalho, sobretudo, quando apresentam-se como sujeito coletivo e força social capaz de se opor ao controle do capital nas relações *de* e *no* trabalho (SCAPINI, 2020). Portanto, as resistências se apresentam como as práticas nas quais os sujeitos sociais do processo de trabalho, os trabalhadores, se contrapõem ao domínio e poder das empresas e tomam para si a tarefa de questionar as condições de trabalho existentes. Esse processo ocorre por meio dos conflitos que surgem nas relações *de* e *no* trabalho, transformando-se em práticas de resistência, umas passíveis de se observarem a olho nu, pois são públicas e coletivas, enquanto outras necessitam um olhar aprofundado para a rede de relações invisíveis que se forma entre os trabalhadores junto de práticas implícitas de recusa dos padrões impostos pelos mecanismos de controle.

Assim as práticas de resistência assumem diferentes formatos, seja a partir de formas públicas e declaradas, como greves, movimentações autônomas, que podem avançar para sua institucionalização a partir de organizações representativas, como a atuação sindical, a formação de associações, cooperativas e coletivos. Nesse tipo de prática a resistência tende a ser formal e geralmente está atrelada a demandas políticas que visam mudanças sistemáticas. Tal como por práticas veladas e ocultas, ou seja, implícitas, cujo os indicadores são os atos de sabotagem, como a fraude e os pequenos furtos, formas de socialização e interação entre os entregadores que se edificam a partir de grupos virtuais e pontos de encontro, e sobretudo, a partir dos laços de solidariedade criado entre os trabalhadores. Em outras palavras, por meio de pequenos atos de insubordinação que Scott (2011) denominou de formas cotidianas de resistência, que na maioria das vezes ocorrem de maneira implícita e informal, onde seus ganhos, quando houverem, são imediatos.

Se dedicar ao estudo da resistência dos trabalhadores plataformizados é trazer para o centro do debate sobre o controle do trabalho a agência dos trabalhadores em relação ao fenômeno da plataformização e seus contornos para os rumos do futuro do trabalho (ENGLERT, WOODCOCK, CANT, 2020). Segundo os autores, muitas pesquisas dedicadas ao trabalho plataformizado se concentram nas tecnologias e suas novas formas de controle

algorítmico, porém passam ao largo da agência coletiva dos trabalhadores e de suas perspectivas de resistência a essas formas de controle. Assim, em tais estudos, se acentua um caráter totalizante do controle sobre os trabalhadores. Para fugir dessa perspectiva limitada, Englert, Woodcok e Cant (2020) procuraram na teoria da composição de classes do movimento operaísta italiano uma chave analítica para pensar as possibilidades, táticas e estratégias de resistência dos trabalhadores que estão submetidos às lógicas de controle dessas plataformas. Um ponto importante levantado por eles é que a partir do momento que as plataformas chegaram no mercado, elas adentraram em um terreno já constituído por uma rede de relações sociais que formam uma “organização invisível” de agentes, fora aquelas que foram e são criadas a partir do ingresso de novos trabalhadores na atividade. Portanto, em referência ao caso da Uber e a composição técnica do trabalho nessa plataforma, eles pontuam que ela se articula às formas pré-existentes “de trabalho, relações e organizações. Assim, não se trata apenas de um modelo de negócios ‘disruptivo’ e de inovação tecnológica, mas de algo mediado pelas pressões existentes no capitalismo” (ENGLERT, WOODCOCK, CANT, 2020, p. 53).

Ao trazer o papel ativo dos trabalhadores na disputa da organização das relações de trabalho evitamos tolher a agência humana no processo de composição das relações sociais de produção e com isso realizar uma análise que tome a gerência e o controle como fatores totalizantes e impossíveis de questionamento nos processos de trabalho, que cremos ser conflitivo pela natureza social dessas relações. Para uma análise mais rica dos processos de trabalho é necessário trazer à tona as disputas, contradições e conflitos existentes. Dessa forma, optamos por adotar uma perspectiva relacional dos conflitos em torno do controle sobre os processos de trabalho, que nas plataformas apresentam-se como laboratórios da luta de classes de um futuro ainda contingente (CANT, 2021). Além disso, os trabalhadores subordinados por meio de plataformas digitais de trabalho têm chamado a atenção pública para suas condições de trabalho por meio da adoção de várias estratégias, desde paralisações até o uso das redes sociais enquanto ferramenta de contestação da realidade laboral a que estão submetidos. Dessa maneira, sindicatos, acadêmicos e outras entidades começaram a dar maior atenção para esse setor que antes era considerado “inorganizável” (VAN DOORN, 2019).

Há relatos de manifestações públicas conduzidas por trabalhadores de plataforma “*on-demand*”, na Califórnia em 2019, em apoio ao projeto de lei “AB5” que ampliava a possibilidade de classificar os motoristas da Uber como empregados (EPSTEIN, 2019). Lei que foi aprovada pouco tempo depois. Assim como das greves de trabalhadores da Deliveroo, plataforma de entrega, que ocorreram em mais de 16 cidades pelo Reino Unido com o objetivo de questionar a redução de tarifas, o desligamento de entregadores e as mudanças nas regras de

uso da plataforma (CANT, 2019). No Brasil, uma das primeiras ações coletivas de trabalhadores por aplicativo ocorreu em maio de 2019, quando motoristas da Uber, seguindo o movimento dos trabalhadores norte-americanos, realizaram uma paralisação no dia em que a empresa entrou para o mercado de ações na bolsa de valores de Nova Iorque. As demandas focavam no preço da tarifa paga aos motoristas e na exigência de mais segurança para a realização do trabalho dos motoristas (OLIVEIRA, 2019; MOURA, GONÇALVES, 2019).

No entanto, devemos pontuar algumas das dificuldades que se impõe ao processo organizativo de resistência coletiva desses trabalhadores, tais como: a) legislações trabalhistas flexíveis e permissíveis à desregulação dos contratos de trabalho e das condições de uso da força de trabalho e seus respectivos direitos correspondentes; b) o formato de organização do trabalho nas plataformas que privilegia uma atomização dos trabalhadores e sua dispersão física que dificulta o contato uns com os outros³⁷; c) a classificação dos trabalhadores como autônomos aliada ao discurso neoliberal do empreendedorismo como gestão de si e o deslocamento de questões sociais emergentes para a responsabilidade do indivíduo; d) a divisão dos trabalhadores em modalidades, tal como os entregadores nuvens e os O.L; e) as diferenças relativas à dependência econômica dos trabalhadores com as plataformas de trabalho, no sentido delas serem fontes únicas ou complementares de renda; e) a utilização de diferentes aplicativos pelos trabalhadores que fragmenta os alvos de contestação (KALIL, 2020; GONDIM, 2020; MODA; 2019, VAN DOORN, 2019).

Nesse sentido, a forma de manifestação da resistência, referente aos assuntos decorrentes das relações de produção e das contradições dos processos de trabalho, em que dominam as relações capitalistas, depende, em certa medida, dos mecanismos de controle sobre o trabalho e do nível de retaliação aos dominados que se insubordinam. Portanto, a partir das diferentes estratégias e mecanismos de exercício sobre o controle do trabalho, a exemplo da forma de remunerar o trabalhador, visto que o salário é essencial para a reprodução da vida dele, diferentes táticas e estratégias de resistência podem emergir (SCOTT, 2011). A disputa entre trabalhadores e patrões, associados a seus gestores, ou melhor, a equipe de tecnologia da informação, que automatiza os mecanismos de controle por meio da gestão algorítmica, explicita o conflito entre as estratégias utilizadas para disciplinar a força de trabalho e controlar os processos de trabalho e a resposta dos trabalhadores por meio de práticas de subversão a tais mecanismos. Essa luta contínua, que desencadeia reações e reconfigurações de ambas as partes, formata os processos de trabalho e o desenvolvimento capitalista, como também “impulsiona a

37 No entanto, não a torna inviável como veremos mais adiante.

criação de novas tecnologias, a reorganização do trabalho, a abertura de novos mercados, a transformação dos serviços estatais e todo o resto, pois o ambiente de trabalho é a única fonte de lucro com a qual todo o sistema pode contar” (CANT, 2021, p. 78).

Primeiramente, neste capítulo, iremos apresentar os principais movimentos públicos e críticos da realidade do trabalho subordinado por meio de plataformas digitais. Após isso, descrevemos algumas das formas organizativas que se desdobram dessas mobilizações públicas, evidenciando suas ações, possibilidades e limites. Nesse sentido elencamos o exemplo de atuação de um sindicato, de uma associação, de uma cooperativa, de dois coletivos e de um movimento espontâneo de entregadores, enquanto casos de processos organizativos de resistências públicas que buscam saídas coletivas às contradições das plataformas de delivery. Assim como, são evidenciadas as principais fontes de conflitos na relação entre os entregadores e as empresas e clientes, como as dificuldades que se impõe para a construção de saídas públicas e coletivas. Após isso, é discutido o papel das práticas de resistências implícitas e sua função para a organização política dos entregadores. Ao final do capítulo é abordado os diversos usos das novas tecnologias por esses trabalhadores.

4.1 A RESISTÊNCIA NA “SUPERFÍCIE”

A discussão apresentada a seguir tem como base dados de apoios existentes na literatura sobre o tema, tal como informações disponíveis em sites e perfis em redes sociais que divulgam as mobilizações de entregadores. Além disso, também nos baseamos nos relatos dos representantes das organizações entrevistadas, que defendem interesses coletivos dos entregadores, são elas: Entregadores Antifascistas (SP), Entregadores Antifascistas (RJ), Associação de Motoristas e Motoboys de Aplicativo (RS), Sindimoto (RS) e Coletivo Independente de Trabalhadores de Aplicativo (RS), assim como, um entregador que fez parte de um movimento espontâneo na cidade de Goiânia durante o ano de 2021. A seguir apresentamos dados referentes as mobilizações explícitas dos entregadores a partir do ano de 2020, as demandas e as formas organizativas que vêm surgindo em meio a essas mobilizações.

O conflito entre capital e trabalho presente nas relações sociais entre entregadores e empresas plataformas se exacerbou em um momento de crise, potencializada pela pandemia do COVID-19, onde houve um aumento na demanda por serviços de entrega e consequentemente, um aumento dos lucros dessas empresas. De outro lado, se observou uma piora das condições de trabalho que gerou dificuldades para a reprodução social da vida dos entregadores, e da classe trabalhadora em geral, aquela que produz de fato toda riqueza social (COELHO, 2020).

Nesse contexto, em um momento de visibilidade dada às manifestações de torcidas antifascistas em defesa da democracia e com críticas às medidas adotadas pelo governo federal no combate a pandemia, com grande apoio nas redes sociais, se abriu a brecha para a primeira paralisação nacional de entregadores, onde “através de postagens no Instagram e vídeos no YouTube, os entregadores divulgaram as pautas mobilizadas, chamando a atenção de jornalistas e movimentos de esquerda, que ajudaram na divulgação da causa” (DESGRANGES; RIBEIRO 2021, p. 196).

Coelho (2020) realizou uma análise de mapeamento de movimentos de entregadores plataformizados no período de abril a setembro de 2020, com foco nas movimentações ocorridas na América Latina e no Brasil. A análise se debruçou sobre três datas específicas, 22 de Abril, 29 de Maio e 1º de Julho. Sendo que na primeira data, organizações de seis países participaram da paralisação, a saber: Argentina, Costa Rica, Equador, Espanha, Guatemala e Peru. No documento de convocação publicado em redes sociais, os entregadores denunciam a precarização das condições de trabalho e exigem um aumento no pagamento por entrega e a distribuição de equipamentos de proteção individual (COELHO, 2020, PRENSA OBRERA, 2020a). Ao final do comunicado há uma passagem referente a necessidade de organização coletiva em nível internacional, uma vez que a degradação das condições de trabalho é experimentada por trabalhadores de diferentes países envolvidos em um mesmo processo, que se apresenta como a destruição de direitos trabalhistas e a negligência das empresas com seus trabalhadores (PRENSA OBRERA, 2020b; COELHO, 2020).

A segunda paralisação de caráter internacional ocorreu no dia 29 de maio de 2020, somada ao movimento "Ni Un Repartidor Menos" que teve como protagonista principal os entregadores do México. Entregadores da Argentina, Chile, Costa Rica, Equador e Guatemala também se somaram a paralisação (COELHO, 2020). Por fim, a terceira manifestação internacionalista ocorreu no dia 1º de Julho, sendo a primeira participação dos entregadores brasileiros nos movimentos internacionais. Ao fim do comunicado de convocação postado no Facebook é exaltada a unidade do movimento internacional. "Viva la unidad de los trabajadores de todo el mundo que enfrenta no sólo la crisis sanitaria sino que enfrenta la crisis capitalista que los gobiernos y empresas intentan recostar sobre las espaldas de los trabajadores" (AGRUPACIÓN ATR, 2020, s.p.) Entre as reivindicações pontuadas no comunicado estão: o fim dos bloqueios injustos, com o re-ingresso dos entregadores desligados, maior segurança para o exercício do trabalho, auxílio emergencial para os entregadores, porque são prestadores de atividade essencial, teste e garantia de quarentena remunerada para os entregadores com COVID e liberdade para recusar corridas sem penalizações (AGRUPACIÓN ATR, 2020).

Segundo Coelho (2020), o processo de acumulação e desenvolvimento capitalista tende a internacionalizar os conflitos e as contradições da relação capital e trabalho, uma vez que se trata de plataformas com atuações globais, reforçando a necessidade da classe trabalhadora se organizar também em nível internacional para resolução de tais problemas.

O conflito aberto entre capital e trabalho, representado pelas plataformas e de outro lado os trabalhadores delas, tem seu ápice no Brasil, com essa primeira paralisação nacional, no dia 1º de Julho de 2020, acompanhada de outras paralisações supranacionais. No Brasil, o movimento abriu precedentes para uma importante demonstração de unidade e força dos trabalhadores plataformizados. O primeiro *breque* nacional foi antecedido por um *buzinaço* ocorrido em São Paulo, no dia 20 de Abril, exigindo melhores remunerações e distribuição de EPIs pelas empresas (GONSALES, 2020). Na convocação do Sindimoto/SP constam as seguintes reivindicações: aumento da remuneração paga pelas corridas; distribuição de EPI's pelas plataformas e o fim dos bloqueios injustificados. Em geral, as demandas dos entregadores apesar de heterogêneas e difusas de local para local, giravam em torno do aumento do valor por quilometro rodado, aumento da taxa mínima paga aos entregadores, mudança na política de bloqueios e desativações das plataformas, volta dos entregadores desligados das plataformas injustamente, fim do sistema de pontuação das plataformas que a utilizavam, como a Rappi, auxílio-pandemia e distribuição de Equipamentos de Proteção Individual (DESGRANGES; RIBEIRO, 2021; TRETA NO TRAMPO, 2020). Acerca do valor pago pelas entregas, a forma como as plataformas operam, que privilegia o imaginário da ideia da “mão invisível do mercado” controlada pela oferta e demanda, implica em grandes danos para o trabalhador, como aponta Coelho (2020, p. 37-38):

Com o aumento da demanda em razão das medidas de quarentena e isolamento social, e da oferta (como consequência do crescimento do desemprego e da informalidade no Brasil), os entregadores veem potencializada a situação de trabalho em constante risco, sem qualquer amparo por parte das plataformas ou do Estado, por um valor praticamente irrisório.

A paralisação ocorreu em 13 Estados e no Distrito Federal³⁸, tendo mais impacto em cidades como Belo Horizonte, Brasília, Fortaleza, Rio de Janeiro e São Paulo, onde se concentraram na Avenida Paulista, quase dois mil motoboys e ciclistas entregadores (COELHO, 2020). Nas redes sociais um dos principais perfis que propagandeou o "breque"

38 RIBEIRO, Gabriel Francisco. Greve não para apps, mas mostra força de entregadores, nova data é votada. UOL, São Paulo, 01 de jul. de 2020. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/07/01/greve-nao-para-apps-mas-afeta-sistema-e-mostra-forca-de-entregadores.htm>>. Acesso em: 15 de out. 2021.

com maior repercussão de engajamentos foi o @tretanotrampo39. No mesmo período circularam áudios pela internet de entregadores O.L. sendo ameaçados de desligamento caso participassem da paralisação. Para além da participação dos entregadores nessa paralisação, houve um apelo por meio das redes sociais para que os clientes apoiassem a greve e não pedissem comida neste dia, assim como avaliassem negativamente os aplicativos na PlayStore e na AppleStore para gerar um impacto negativo na imagem das plataformas (DESGRANGES, 2020). Neste dia, os aplicativos receberam 53,411 avaliações, de apenas uma estrela em 98% das avaliações conferidas, com comentários questionando as atitudes das empresas frente às condições de trabalho dos entregadores (PEREIRA, 2020b).

Segundo a representante dos Entregadores Antifascistas do Rio de Janeiro, o breque ocorreu por meio de uma articulação feita por WhatsApp com apoio de sindicatos e organizações de esquerda que apoiaram a paralisação realizando uma série de *lives* para divulgar a causa dos entregadores e obter aderência nacional. Isso evidencia a participação de setores externos para além da categoria dos entregadores e mostra como a opinião pública e os próprios consumidores, que atuante como fiscais para as plataformas também podem ser auxiliares e ajudar na divulgação e efetividade das mobilizações, atuando de forma conjunta com os trabalhadores. Os sindicatos articularam a data para que a paralisação ocorresse simultaneamente em outros países, tomando assim, contornos internacionais. Esse movimento, o primeiro de dimensão nacional, também foi a maior manifestação de impacto internacional. Entregadores de países como Argentina, Peru, México, Guatemala, Costa Rica e Espanha, que já haviam realizados outras manifestações durante a pandemia, se juntaram à paralisação brasileira e pararam seu trabalho por melhores condições de seu exercício. O resultado foi o maior movimento global de trabalhadores desde a greve dos trabalhadores de *fast-foods* em Maio de 2014 (GONSALES, 2020). Ainda, segundo o autor:

A greve foi votada em assembleia virtual, com participação dos Raiders Unidos (Chile), Glovers Unidos (Equador), Treta no Trampo (Brasil), Entregadores Antifascistas (Brasil), Repartidorxs Unidxs (Costa Rica), Motociclista Unidos (México), Ni un Repartidor Menos (México), Agrupación Trabajadores de Argentina e Agrupación Trabajadores de Reparto de Argentina (GONSALES, 2020, p. 135-136).

O segundo *breque* nacional ocorreu no dia 25 de julho e o terceiro no dia 15 de setembro. Esse último teve como foco Brasília e a defesa da incorporação das demandas dos entregadores

39 O perfil pode ser acessado por meio do seguinte link: <<https://www.instagram.com/tretanotrampo/>>. Procuramos entrar em contato com os administradores da página, mas não obtivemos retorno.

ao Projeto de Lei 1665/2020 e sua aprovação (BRASIL, 2020; COELHO, 2020). O projeto faz alusão aos direitos dos entregadores durante o estado de calamidade da pandemia do novo coronavírus. Dentre as medidas, estão a distribuição de EPI's e assistência remunerada para entregadores acidentados ou contaminados com o vírus (BRASIL, 2020). Tal projeto foi aprovado posteriormente, com alguns vetos, representando, com bastante atraso, garantias mínimas aos entregadores enquanto perdurar a pandemia.

O impacto e o engajamento gerado pelo “*Breque dos Apps*” nas redes sociais foram grandes⁴⁰. No Instagram, segundo pesquisa de Desgrange e Ribeiro (2021), os breques dos dias 1 e 25 de julho resultaram em cerca de mais de mil publicações com 234.092 curtidas e 1.162 comentários, sendo que os vídeos tiveram cerca de 260.460 mil visualizações.

No entanto, segundo os entrevistados da nossa pesquisa, pouco ou quase nada mudou desde essas primeiras grandes movimentações de cunho nacional e internacional. As reivindicações não teriam sido atendidas pelas empresas. O sentimento é de que as plataformas ignoraram as reivindicações e procuraram apenas limpar sua imagem perante a opinião pública.

Eu acho que não resultou em nada, porque não veio nenhum representante dos aplicativos, a Uber não mandou nenhum representante, a Rappi, a Loggi, o iFood, enfim, ninguém mandou representante. (...) Eles não representaram, eles não vieram pra rua pra falar com a gente. Ou seja, acabou ficando como ficou. (Flávio, 33 anos, motoboy, representante AMMAP)

Não só as pautas do movimento não foram atendidas, como houve uma precarização da precariedade, que se acentuou durante a pandemia com o rebaixamento da remuneração dos entregadores que foi acompanhada pela entrada de um novo contingente de força de trabalho.

Por parte das reivindicações, se for diretamente entre entregadores e as empresas, não houve nenhum avanço, pouquíssimo avanço e durante a pandemia eles se aproveitaram ainda mais pra diminuir a remuneração, porque cada vez mais entra pessoas que saíram de outras áreas, então há um grande adensamento de entregadores e pouca demanda e eles conseguiram diminuir o valor das entregas. (Guilherme, 32 anos, *bikeboy*, representante EAF-SP)

Em relação aos breques, Rogério, representante do Coletivo Independente de Trabalhadores de Aplicativo, o C.I.T.A, compreende que eles mostraram o poder que as empresas possuem para influenciar os gestores públicos e continuar operando da forma como operam. Não é coincidência, que a empresa iFood, por exemplo, tenha investido grandes quantias de dinheiro em material publicitário em horário nobre da TV aberta, procurando

40 Para uma análise mais profunda do impacto dos breques nas redes sociais ver Desgrange e Ribeiro (2021).

reparar os danos causados a sua imagem pelas mobilizações dos entregadores (WEISS; DUARTE, 2020). Dessa forma, o grande saldo, do ponto de vista político, foi uma maior publicidade das condições de trabalho dos entregadores, que viraram símbolo da precarização do trabalho e dos trabalhadores sem direitos no século XXI. Foi dada, assim, visibilidade para um amplo setor da informal classe trabalhadora que há muitas décadas sofre de desproteção jurídica e social e enfrenta as oscilações do mercado de trabalho em um processo que ocorre na periferia do sistema capitalista e se baseia na superexploração da força de trabalho em países de capitalismo dependente. Nas palavras de Rogério:

Eu acho que teve um saldo muito grande do primeiro e do terceiro [breque] assim, onde no primeiro se viu que mesmo que a gente colocasse milhares de pessoas nas ruas, entendemos que o lobby das empresas é muito forte. A gente vai precisar de muito tempo, de muita organização, e de acúmulo de organização coletiva para construir uma organização permanente coletiva. Que não adianta a gente fazer paralisações se a gente não conseguir acumular organização interna para categoria. (...) Enfim, a gente viu que nada mudou, o que mudou talvez que os entregadores acabaram ficando, virando um tema de notícia o tempo todo né, a gente sabe que volta e meia nos jornais volta a falar sobre entregadores, volta a falar sobre isso né, virou pauta de alguma forma. O que é importante, com certeza é importante, mas o que que não vai garantir muita coisa se a gente não conseguir canalizar isso para construção de algo para nós né, de algo melhor. (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA)

Para além do acúmulo político e organizativo que os breques proporcionaram, fica evidente que as pautas dos entregadores não foram atendidas, fato que se revela no crescimento de mobilizações de entregadores pelo Brasil no ano de 2021, que novamente toma fôlego e lança uma série de paralisações, greves e manifestações por melhores condições de trabalho. Ela se demonstra na exigência dos entregadores de que as plataformas precisam atender suas demandas referentes aos processos de trabalho, o que implica numa luta por maior controle sobre a atividade de trabalho e resistência ao controle despótico aplicado pelas plataformas através dos algoritmos e de outros elementos de gestão que discutimos no capítulo anterior.

No apêndice F desse trabalho pontuamos algumas movimentações de que temos conhecimento no período que compreende Março a Outubro de 2021, ainda que não seja uma análise exaustiva de todas as manifestações e paralisações realizadas a nível nacional, podemos ter uma noção do aumento considerável de ações de resistência por parte dos entregadores plataformizados no Brasil. A grande maioria desses movimentos contestatórios não possui uma liderança centralizada de maneira vertical, quando muito, há atuação de diferentes coletivos e organizações, e em alguns casos a participação de grandes sindicatos. A articulação dessas ações ocorre majoritariamente através de grupos autônomos de entregadores insatisfeitos com a política das plataformas mobilizados por meio da internet. Destaca-se, portanto, o papel das

novas tecnologias de comunicação como um instrumento auxiliar na luta dos trabalhadores, que fazem uso dessa ferramenta como também sofrem com o controle imposto por outras tecnologias sobre o comando do capital.

A seguir elencamos alguns desdobramentos dessas lutas em formas organizativas, que são explícitas e públicas, e com as quais nos defrontamos no campo empírico, detalhamos alguns aspectos delas acompanhada de uma breve descrição sobre os limites e possibilidades de cada uma, são elas: a forma sindical, a associativa, a cooperativa, os coletivos e os movimentos espontâneos e autônomos de entregadores.

4.1.1 Sindicato

Johnston e Land-Kazlauskas (2018) traçam cinco estratégias principais adotadas pelas entidades sindicais que têm procurado organizar os trabalhadores no capitalismo de plataforma: 1) uso do ordenamento jurídico para fazer valer o vínculo de subordinação e, portanto, reconhecer os trabalhadores como empregados das empresas⁴¹; 2) ações conjuntas com outras associações, como por exemplo, guildas, organizações de contexto pré-capitalista que voltaram a se formar nas categorias de trabalhadores "atípicos"; 3) luta por novas legislações públicas que regulem o trabalho via plataformas; 4) renovação da atuação do movimento sindical tradicional visando melhorar o diálogo com os trabalhadores que não possuem representatividade sindical; 5) criação de entidades de cunho sindical que visem a representação de trabalhadores que escapam à norma do trabalho padrão, como o Sindicato de Trabalhadores Independentes do Reino Unido (*Indepent Workers of Union of Great Britain*), que atua com entregadores e motoristas de aplicativos. Ainda que tais exemplos sejam tributários de outros contextos, eles servem de apoio para identificar as formas de atuação sindical em relação aos trabalhadores dependentes de plataformas digitais.

De maneira mais ampla, há casos de êxito em negociações coletivas de trabalhadores de plataformas, como a celebrada entre a Federação Unida dos Trabalhadores Dinamarqueses com uma plataforma de serviços domésticos chamada *Hilfr.dk*. Os trabalhadores que em um período de um ano trabalham mais de cem horas na plataforma são considerados empregados e passam

41 “Nesse aspecto está o primeiro grande desafio para a organização coletiva desses trabalhadores: ao não serem reconhecidos como empregados, torna-se mais difícil a articulação coletiva, liderada pelos sindicatos e/ou por associações profissionais, em conformidade com o artigo 8º, caput, da CRFB/88. Afinal, para que um sindicato possa ser constituído é preciso que “aglutine empregadores ou trabalhadores integrantes de uma mesma categoria” (Silva, 2014, p. 263)” (COELHO, 2020, P. 42).

a receber uma quantia maior por hora de trabalho, assim como os direitos decorrentes do vínculo empregatício. (HALE, 2018; DE STEFANO, 2018). Johnston e Land-Kazlauskas (2018), afirmam que o sucesso nessa celebração se deve pelo nível de sindicalização existente nos países nórdicos e a herança do diálogo entre entidades sindicais, Estado e empresas que permite que essas iniciativas obtenham melhores resultados nesses lugares. No entanto, ainda são ínfimos os casos em que as empresas plataformas são obrigadas a enquadrar os trabalhadores como empregados, para além dos casos da Inglaterra, Alemanha e Califórnia, em que decisões em tribunais foram contrárias à retórica propagada pela empresa Uber (GIOVANAZ, 2021).

Gondim (2020), a partir de Galvão e Krein (2019) afirma que os sindicatos brasileiros têm dificuldades em representar categorias de trabalhadores precarizados por conta das transformações do complexo produtivo nas formas de organizar e gerir a força de trabalho, pela heterogeneidade de formas de contratação, tal como a perda da participação do setor industrial na geração de empregos, das características de estruturação das ocupações no Brasil e o formato da organização sindical aqui existentes.

Utilizamos como exemplo ilustrativo de caso a atuação sindical do Sindicato dos Motociclistas Profissionais do Rio Grande do Sul, o Sindimoto-RS, surgido em 1998, referente aos trabalhadores de plataforma. É o único sindicato de motoboys do Estado do Rio Grande do Sul e sua base regional atinge Porto Alegre, Região Metropolitana, Caxias do Sul, região Sul e outros municípios. O restante do Estado é coberto pela federação. Essa base regional, segundo o representante do sindicato, é de cerca de 250 mil trabalhadores. Desse número, 14 mil são filiados ao sindicato. E só na cidade de Porto Alegre são mais de 45 mil motoboys, fruto de um aumento presenciado durante a pandemia de COVID-19. O sindicato é filiado à Força Sindical, mas segundo Roberto, apenas por questões burocráticas. Para ele, com a chegada dos aplicativos "voltamos ao tempo da escravidão, porém de forma disfarçada", reforçando a ideia de que a entrada dos aplicativos desorganizou e precarizou ainda mais o setor para os motoboys. A principal demanda dos entregadores segundo o sindicato é que:

(...) eles tivessem uma cobertura, uma proteção, seja ela de qualquer natureza, enquanto que os celetistas têm. Por quê? Quando eles se acidentam, simplesmente, os aplicativos colocam outro no lugar e aquele fica abandonado aos cuidados dos familiares, tendo ele recursos ou não. Então, a principal nesse momento, seria uma medida protetiva, em termos de direitos e garantias. Temos uma série, mas essa é a principal. (Roberto, 62 anos, motoboy, representante Sindimoto-RS)

O sindicato defende, portanto, o reconhecimento do vínculo empregatício dos entregadores com a empresa: "a partir do momento que tu entra no aplicativo, se tu não cumprir

horário, se tu não atender o cliente, se tu não entregar, tu é tirado da plataforma. Tu fica impedido de trabalhar, isso é vínculo empregatício". Segundo ele, se fossemos calcular os gastos dos entregadores de aplicativo e comparar com um motoboy de carteira assinada, o entregador "autônomo" via aplicativo ganharia menos que o trabalhador que tem o vínculo empregatício. Segundo o representante, muitas vezes as mobilizações dos trabalhadores ocorrem de maneira espontânea, sem a construção conjunta com o sindicato, que busca, de todo modo, participar das mobilizações e orientar os trabalhadores, ficando nos "bastidores" da organização.

A gente não pode assumir o lugar deles, a gente tem que conduzi-los de forma que eles entenda o que é legal, o que não deve ser feito e logo a frente lograr êxito no movimento deles. Outros colegas participam ativamente, eu já digo que não participo, eu não preciso ser ator principal de uma greve, eu não quero aparecer na imprensa falando. Eu quero que eles apareçam (Roberto, 62 anos, motoboy, representante Sindimoto-RS).

A narrativa de que os novos entregadores ingressantes no setor pelos aplicativos, são os agentes principais da luta parece expor uma fratura no entendimento se os entregadores não profissionalizados fazem parte ou não da categoria. Pois o que podemos perceber é que outras formas de organização de trabalhadores têm surgido em meio ao vácuo de representatividade legal dos sindicatos de motoboys, sobretudo, em relação às pessoas que utilizam as bicicletas para realizar as entregas. Segundo Roberto, os entregadores "entraram sem a nossa ajuda, a gente está ajudando pra sair, mas eu não quero ser o ator principal, a gente quer ser coadjuvante nessa história, não nos interessa pro sindicato ser o principal". Sobre as associações, coletivos e organizações que surgem em paralelo ao sindicato, Roberto contou que pensa que eles não tiram o papel do sindicato, que na verdade, o sindicato atua como um elo dessa corrente, crendo que esses movimentos são benéficos para aflorar a consciência de outros trabalhadores sobre os prejuízos advindos da plataformização do trabalho.

Eu aplaudo todo e qualquer movimento que nasce independente da categoria. Quando há um motim é porque há um descontentamento e se há um descontentamento com o sindicato é porque o sindicato simplesmente cruza os braços e fica assistindo. Nós somos o contrário, a gente não cruza os braços, tanto é que a gente sempre é convidado a participar de alguma forma. (Roberto, 62 anos, motoboy, representante Sindimoto-RS)

Segundo o representante, as empresas plataformas não estão dispostas a negociar, sob a prerrogativa de que são empresas de tecnologia e não de transporte de mercadorias. A saída que o sindicato tem buscado é negociar um valor mínimo de entrega com os sindicatos patronais de

"empresas regulares" do setor e pressionar para que as empresas plataformas respeitem esse valor, já que, atualmente, o negociado está acima do legislado. Outro tipo de ação é entrar na justiça para comprovar o vínculo empregatício das empresas com os entregadores.

Na avaliação do entrevistado, as maiores dificuldades para organização da categoria é que os antigos sindicalistas não faziam trabalho de base, possuindo pouca atuação na categoria. O que gerou suspeita dos trabalhadores em relação ao papel do sindicato:

O presidente era eleito, se escondia e não atendia mais o trabalhador. A política sindical se afastou muito dos trabalhadores e acabou criando um desgaste tão forte, que hoje os que tão iniciando “ah eu não vou pagar no sindicato”, “Eu não vou atrás do sindicato que eles só querem tirar o meu dinheiro” (Roberto, 62 anos, motoboy, representante Sindimoto-RS).

Essa desconfiança em relação aos sindicatos fica nítida com as respostas dadas pelos representantes das outras organizações em relação aos sindicatos e sua atuação:

Quadro 9 - Críticas a representação sindical

Organização	Crítica aos sindicatos
Flávio (33 anos, motoboy, representante AMMAP)	“E todo motoboy já tem voz, que é a voz do sindicato. Não confiamos mais no sindicato há um bom tempo. Se for fazer uma pesquisa de campo em qualquer lugar vão dizer que não confiam mais no sindicato, motoristas e motoboys de aplicativo, exclusivamente de aplicativos, não têm voz. Não tem alguém que fale por ti”
Rogério (26 anos, <i>bikeboy</i> , representante CITA)	“Cara, a minha opinião sobre sindicatos: eu sou a favor dos sindicatos, acho que o sindicato é uma ferramenta de luta extremamente importante, acho que é uma ferramenta importante de lutas, entendeu? Mas ao mesmo tempo eu tenho uma crítica muito grande a forma como eles vêm organizando a luta. A forma como eles vem se estruturando. Então, hoje, para mim o sindicato ele tá muito mais atrelado as estruturas burocráticas de organizações maiores, do Estado, enfim, do que as lutas do cotidiano das lutas dos trabalhadores. O Sindimoto para mim ele tá muito, muito, muito, muito, muito, muito, atrás em relação aos entregadores. Eles querem levar uma regulamentação que eles trouxeram embaixo do braço e usar a categoria para aprovar essa regulamentação como se fosse um acúmulo da categoria, entendeu? E para mim isso tá totalmente errado”.
	“A grande questão também é o contexto do governo Bolsonaro que está destruindo os

<p>Guilherme (32 anos, <i>bikeboy</i>, representante EAF-RJ)</p>	<p>sindicatos e uma destruição daquele imposto sindical, então hoje só conseguem se manter os grandes sindicatos e as grandes centrais sindicais, então esse é um dos pontos e o contexto principal. A outra questão é que o EAF, a nossa pretensão é trabalhar em articulação de base, mesmo que a gente esteja organizado em categoria, mas nós pretendemos nos organizar em base trabalhista, né? Sem precisar de uma instituição para isso”.</p>
<p>Sílvia (29 anos, <i>bikegirl</i>, representante EAF-SP)</p>	<p>“Então, existe um vício dos sindicatos, aqui, principalmente, você tem em São Paulo, o representante, ele tá no vício do sistema, então ele daria pouca abrangência para atuação, não iria acentuar essa cobrança. Então como a gente viu que ele era limitante, era importante que houvesse essa conexão, até chegar lá nele, talvez não daria tempo de nós expressar as nossas necessidades, principalmente, ciclistas. Então, os mesmos representantes dos motoboys, são os representantes dos ciclistas, só que parece que o sindicato aqui de SP só defende motoboy, é uma coisa incrível. Então a gente não tem representante dos ciclistas, mas também fazemos parte e pagamos pra ele, mas não fazem nenhum tipo de ação com os ciclistas, literalmente não enxergam a gente como um setor. Então, a gente não via atuação dele, e quando vimos um local de representação, acho que a partir dessa necessidade, não ter um local de representação, a gente precisa nos representar autonomamente”</p>

Fonte: Elaboração própria (2021).

Em relação a estratégia utilizada pelo sindicato na atuação em meio aos entregadores de aplicativo, a partir da classificação de Johnston e Land-Kazlauskas (2018), parece se destacar o primeiro tipo elencado: o de usar o ordenamento jurídico para fazer valer o vínculo de subordinação e, portanto, reconhecer os trabalhadores como empregados das empresas, junto da participação em conjunto com outras organizações representativas dos entregadores em protestos, por exemplo. No entanto, fica evidente que a política sindical deve se atualizar e pensar alternativas viáveis para abranger as lutas trabalhistas que fogem a seu escopo legal, uma vez que o emprego “padrão” no Brasil nunca foi a norma e tende a se afastar cada vez mais desse modelo, cuja plataformização ajudou ainda mais a descaracterizar. É sintomático que para uma parte considerável dos entregadores os sindicatos não sendo bem vistos, a exemplo, de uma faixa bastante utilizadas em protestos dos entregadores que contêm os seguintes dizeres: “MOTOBOYS UNIDOS SEM SINDICATO”.

4.1.2 Associação

A Associação de Motoristas e Motoboys de Aplicativo, a AMMAP, surgiu na metade do ano de 2020. Tem atuação em Porto Alegre e região metropolitana e pretende se expandir para outros estados do país. Entrevistei o segundo secretário da associação, Flávio. No momento da entrevista, ele era o único entregador associado, o restante era composto por motoristas de aplicativo. A associação realizava três reuniões mensais, sendo duas online e uma presencial. Dos integrantes, apenas duas pessoas, uma da área do marketing e outra do jurídico não trabalhavam com aplicativos.

Os principais projetos da associação eram referentes a parcerias com estabelecimentos para conseguir benefícios para os associados, como restaurantes com preços mais baixos, descontos em postos de combustíveis, clínicas de saúde e oficinas mecânicas. Também tentavam implementar locais de descanso, com geladeiras e banheiros, uma pauta que em geral, era uma demanda importante para as mulheres que atuam na atividade. Outro projeto da associação é a implementação de um estacionamento para bicicletas, pois muitos *bikeboys* não tem como transporta-la em um ônibus, por exemplo. Alternativamente também buscavam parcerias com postos de gasolina e oficinas mecânicas para que os entregadores pudessem deixar suas *bikes* nesses espaços.

O que a gente tá correndo de atrás? De parcerias e do nosso local pra poder abrir a porta estender a cadeira e conversar, dizer olha pode entrar, vamos conversar, vamos se ajudar, vamos fazer a diferença. E chega, vamos mudar isso daí porque o jeito que tá não dá mais (Flávio, 33 anos, motoboy, representante AMMAP).

Para isso se tornar realidade estavam conversando com representantes de estabelecimentos para suprirem as demandas dos trabalhadores de aplicativos que envolvem manutenção, gasolina e pneus. Sobre o trabalho na associação, Flávio nos conta que “hoje em dia, por exemplo, não somos remunerados, nenhum de nós, entendeu? A gente tá na garra, na força e na coragem. Se ninguém dar a cara a tapa o negócio não vai acontecer”. Portanto, em geral, a associação estava com suas forças voltadas para a busca de parcerias com estabelecimentos, pois segundo o que relatou Flávio, a urgência e prioridades dos entregadores e motoristas de aplicativo em geral são os gastos com a manutenção dos instrumentos de trabalho por eles utilizados. Para dar amparo aos entregadores e motoristas não estavam medindo esforços para abrir sua sede na cidade de Porto Alegre, em diálogo com a prefeitura, para que a associação pudesse ter um espaço para o diálogo com a categoria.

Como podemos ver, a política realizada pela associação está pautada em demandas imediatas para a categoria. Sendo que a principal forma encontrada para atingir os fins

propostos são as negociações e convênios com estabelecimentos privados, ficando o combate direto às plataformas secundarizada nesse movimento. Assim, a abrangência de algumas das melhorias ficaria limitada aos possíveis associados da organização. Portanto, as demandas levantadas pela associação estão mais restritas em medidas paliativas de curto prazo, sem procurar de fato interferir na disputa pela operação e funcionamento dos processos de trabalho nas plataformas, assim como não levanta grandes questionamentos a respeito da subordinação do trabalho, ainda que o entrevistado tenha afirmado que vê positivamente um eventual reconhecimento do vínculo empregatício.

4.1.3 Cooperativa

As cooperativas tem sido experiências relevantes na constituição e história da classe trabalhadora. As novas formas de cooperativas digitais ou de plataforma são a expressão de uma tentativa de criar uma economia para além daquele ditada pelas relações capitalistas. No entanto, como ressalta Fuchs (2021), essas experiências se dão dentro do capitalismo, onde as contradições do trabalho sob bases capitalistas e a competitividade dos mercados podem induzir ao risco de tornar o trabalho precário. Assim, o autor acredita que as cooperativas só podem ter um compromisso emancipador se elas tiverem firmadas a um projeto político que ultrapasse a finalidade econômica. Ou nas palavras de Huws:

Em vez de serem impostas de cima para baixo, plataformas locais alternativas poderiam ser desenvolvidas de baixo para cima, dando às comunidades locais um senso de propriedade e controle desses desenvolvimentos e garantindo que eles atendam genuinamente a suas necessidades (HUWS, 2021, p. 233).

Uma das primeiras iniciativas dos Entregadores Antifascistas - RJ foi a criação da cooperativa de entregadores *Despatronados*. Para entrar na cooperativa existem algumas regras, como relata Silvia: “(...) se você for Bolsonaro ou reacionário você não entra, porque a gente também tem um viés esquerdista”. A cooperativa não possui um aplicativo, ela atende apenas via redes sociais. Eles procuram contratos com pequenas e médias empresas para possibilitar uma remuneração adequada aos entregadores, numa tentativa de romper com a precarização da mão de obra existente nas grandes plataformas de entrega do mercado. A possibilidade de criar de um aplicativo para a cooperativa poderia aumentar a capacidade de atender novos fornecedores e fazer a plataforma crescer na visão de Silvia.

Na *Despatronados* se negocia diretamente com o fornecedor sem ter o intermédio de um aplicativo. A taxa paga aos entregadores é decidida coletivamente. É pago quinze reais para retirada e entrega em um raio de até cinco quilômetros, mais um real por quilometro adicional. Há alguns outros benefícios, como o adicional noturno e taxas a serem pagas pelos clientes que demorem para retirar o produto, de cinco reais a cada cinco minutos de espera. A cooperativa possuía até então 190 clientes inscritos em sua rede (SUDRÉ, 2020).

Apesar do caráter emancipador da cooperativa, a entrevistada compreendia os limites da iniciativa, mas reforçava a importância de experiências como essa serem criadas e, assim, os trabalhadores não ficarem apenas à mercê dos patrões e de suas plataformas, onde não possuem controle sobre os processos e condições de trabalho. Dessa forma, ao se colocarem como auto gestores da organização do trabalho, os entregadores teriam maior liberdade sobre os processos de trabalho, proporcionando condições de trabalho mais justas.

Eu sempre falo que pra lutar contra o capital você precisa tirar o capital deles, e uma das formas de tirar o capital é negociar diretamente com outro mini capitalista e aí... esse pequeno contrato direto com o fornecedor faz com que a gente... faz com que a Uber, a Rappi não tenham aquela fatia, não que eu seja inocente e não saiba que eles convivem tranquilamente com essas outras formas de trabalho, cooperativas entre outras coisas. O capitalismo, ele é mestre em conviver com outras formas de economia em paralelo, com muita facilidade, mas dentro da cooperativa a gente por exemplo consegue combrar quinze reais por uma entrega, o preço mínimo na cooperativa é quinze e aí se forem mais entregas vai diminuindo, então é mais dez reais por retirada e cinco por entrega, então isso faz com que a gente tenha uma autonomia maior e recebe um valor justo pela quantidade de pedal que a gente dá. (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ)

Em São Paulo, os Entregadores Antifascistas também estavam em processo de criação de uma cooperativa de entregadores. A ideia é que as cooperativas representem uma forma de combate aos modelos de empresas plataformas hegemônicas, que emergiram nos últimos anos e precarizaram as condições de trabalho dos entregadores. Ou seja, é uma alternativa que se pauta fora da alcançada dos grandes aplicativos.

Em SP a gente tá num processo de formação bem intenso com vários acadêmicos e vários professores universitários, a gente tá num processo de formação, assim, fantástico com várias áreas, desde TI, design, advogados, pesquisadores, então um processo de formação quase acadêmico mesmo pra criação dela (Guilherme, 32 anos, *bikeboy*, representante EAF-SP).

Assim, esse processo de construção de cooperativas autogestionárias também se dá em diálogo com o campo acadêmico e profissionais do setor de tecnologia da informação. Isso

demonstra também como as tecnologias podem ser reapropriadas em experiências progressistas. Esse contato entre academia e movimentos sociais pode render bons frutos com projetos que visem alternativas para aqueles trabalhadores que não querem mais se submeter ao controle das grandes plataformas de *delivery* e buscam uma alternativa política viável para continuar trabalhando no setor.

No entanto, se faz necessário pontuar a limitação da abrangência dessas cooperativas. O grosso do contingente de trabalhadores continuará a depender das plataformas das grandes empresas capitalistas do mercado. Aparentemente, esse tipo de iniciativa funciona melhor para certos nichos de fornecedores e consumidores conscientes. O seu êxito só poderá ser avaliado com maior precisão depois de certo tempo. O representante da CITA compartilha de crítica similar, quando falou sobre experiências de cooperativas de trabalhadores.

Enfim, eu acho que é muito legal a galera construir essas cooperativas de entrega de bike e tal. Mas esse é um eixo muito específico. É muito sonhar, achar que construir um mundo perfeito, que tem trabalhadores lá que trabalham na cooperativa e que isso vai ser uma coisa que vai conseguir ser generalizado para massa de trabalhadores que tem hoje nas entregas. Então, eu não ficaria de boa, tipo, trabalhando numa cooperativa, achando e dizendo para todos os outros trabalhadores de aplicativo de entrega “montem suas cooperativas! Abandonem as plataformas”. Isso é mentira, isso é ilusão total. Então eu acho que a gente também pensa que as cooperativas de trabalhadores são importantes e que elas têm que ser fortalecidas, mas é ilusão de alguma forma, achar que as cooperativas de trabalhadores, elas vão ter força suficiente para esse momento para bater de frente com as grandes linhas de mercado, as grandes linhas de fast-food, porque... Só uma outra questão minha, é que tudo isso tá ligado, o McDonald's, o Burger King, a produção sei lá de batata frita, todo esse mercado de consumo de alimentos, ele tá conectado e a ponta dele é os aplicativos de entrega. Então ele é financiado por tudo isso entendeu, não dá para achar que a gente que a gente vai estar fortalecendo só, fazendo trabalho ali com as cooperativas de comida vegana, sensacional entendeu uma alimentação saudável, por que fazer uma luta que a sociedade tem que comer alimentos mais saudáveis, mas é ilusão pensar que vai ser para amanhã que todo mundo vai estar se alimentando com uma alimentação saudável. (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA).

Para Englert, Woodcock e Cant (2020), o cooperativismo de plataformas, tal como o pautado por Scholz (2016), parecer ser um atalho interessante para os desafios colocados pela dinâmica contemporânea da luta de classes, já que o socialismo pode ser definido como livre associação entre produtores, onde os meios de produção já não são privados e o princípio norteador do trabalho é a cooperação dos trabalhadores. Ou pelo fato de uma cooperativa digital não precisar de grandes investimentos em capital para além do desenvolvimento de um aplicativo para os trabalhadores gerenciarem. A ideia, segundo Scholz (2016), é que como há trabalhadores insatisfeitos com as plataformas e clientes conscientes da precarização do

trabalho dos entregadores, eles poderiam se conectar através dessas novas plataformas. O problema não reside nessa ideia, mas sim como de fato ela iria se materializar no mundo real. Elas teriam que competir com as grandes empresas do mercado que já possuem uma base consolidada de usuários e muito orçamento para investir em marketing. Seria uma concorrência cruel, porque as plataformas que monopolizam o mercado lançam mão de estratégias de competitividade agressivas⁴². Elas podem oferecer melhores pagamentos para os entregadores se lhe for conveniente, como preços mais baixos para consumidores durante determinado tempo, minando dessa forma a abrangência do projeto de cooperativas alternativas de trabalhadores. Isso teria como consequência prática, que, na tentativa de proteger a cooperativa da falência, os trabalhadores talvez precisassem se submeter a pagamentos reduzidos, entrando assim em um ciclo de auto exploração do trabalho da qual eles buscavam escapar. Segundo Cant (2021, p. 180): “eis aqui o primeiro ponto problemático do cooperativismo de plataforma: em termos econômicos, esse modelo não leva em conta a pressão competitiva”.

Com isso, não pretendemos realizar uma conclusão que se pautar na total inviabilidade de experiências como essas. Apenas queremos pontuar algumas das dificuldades que se colocam para o cooperativismo de plataforma ao se apresentar enquanto solução para os entregadores plataformizados. Experiências vindas de baixo, construída pelos próprios trabalhadores sempre serão experiências positivas no sentido de darem um norte aos desafios colocados pela nova dinâmica capitalista das empresas plataformas no setor de entregas.

4.1.4 Coletivos

O entregador “Galo”, figura pública recente da esquerda brasileira, foi o criador dos Entregadores Antifascistas. O mesmo foi motoboy de 2012 a 2015, em regime CLT, era terceirizado, precarizado, porém ainda possuía alguns direitos. Em 2015, sofreu o segundo acidente de trabalho e parou de trabalhar com a motocicleta. Em 2019, por conta da crise, recomeçou o trabalho com entregas pelos aplicativos. Ele gravou um vídeo que viralizou na internet, rodeado por entregadores ciclistas, divulgado pelo site Intercept em 23 de Março de 2020, onde denunciava que havia sido bloqueado pelos aplicativos, mesmo tendo informado ao suporte da plataforma que o pneu de sua moto havia furado e que ele não conseguiria concluir

42 “Cada plataforma quer conquistar a maior fatia do bolo e está disposta inclusive a oferecer seus serviços em condições que gerem grandes prejuízos, desde que isso sirva para aumentar sua participação de mercado e estrangular as concorrentes. Todas essas empresas se valem de grandes somas de capital de risco, o que lhes permite absorver grandes perdas em sua busca pela dominância” (CANT, 2021 p. 179)

a entrega. Por sua iniciativa os Entregadores Antifascistas surgiram no primeiro semestre de 2020, conforme relata Guilherme, membro do coletivo.

Os Entregadores Antifascistas se organizam em uma articulação nacional e regionalmente a partir de coletivos municipais de base. O movimento se pauta pela horizontalidade dos processos decisórios e das discussões que são trazidas para o movimento, como declarou Guilherme, que tinha como função no coletivo gerenciar a conta do perfil nacional na rede social Instagram:

Mas quanto a organização, ela é bem horizontal e tem uma série de pessoas que fazem parte, tem ideologias desde comunistas, leninistas, marxistas, trostkistas, então há um debate muito grande, há uma horizontalidade. Um debate intenso inclusive, para que se mantenha horizontal o máximo possível assim sempre. E rola muita briga também de questões ideológicas, mas sempre chegamos a um consenso, mas que ficam rusgas. Alguns são partidários, a maior parte são de esquerda é claro, mesmo sendo todos de esquerda, alguns são extrema-esquerda, então rola um debate mais intenso para que se mantenha inclusive a horizontalidade que é o princípio norteador da gente. Esse princípio que todo mundo tem que falar, tem que haver discussão e muitas vezes se tem alguma decisão tomada por um e todos começam a questionar, então o norteador mesmo é a horizontalidade.

Dessa maneira, toda forma hierárquica é combatida dentro desse movimento de entregadores. É um movimento apartidário, apesar de participarem pessoas organizadas em partidos políticos que integram o coletivo. Silvia, integrante do movimento, conta que as pautas principais que o movimento vem reivindicando são o aumento das taxas, o reconhecimento do vínculo empregatício dos entregadores e pontos de apoio para os entregadores descansarem, carregarem o celular e utilizarem banheiros, que poderiam ser parcerias com restaurantes enquanto uma lei que regulamente esse tipo de local não seja sancionada. O coletivo também vem construindo experiência cooperativas, como a cooperativa da *Despatronados* no Rio de Janeiro.

Sobre as ações que tem surtido mais efeitos, Silvia acredita que seja um conjunto integrado de atividades, desde articulações com os poderes legislativos locais até *lives*, breques e manifestações que tenham como pauta mais direitos para os entregadores. Guilherme, representante do EAF-SP, relatou que o movimento tem realizado diversas ações, inclusive ações diretas, mas sem especificar quais, assim como tem mantido um diálogo aberto com acadêmicos e pesquisadores e realizado estudos e discussões teóricas em um período em que a pandemia foi um empecilho à organização.

Os Entregadores Antifascistas se consideram um movimento revolucionário, na medida que tem como norte a emancipação não só dos entregadores, mas de toda a classe trabalhadora.

Conforme a fala de Guilherme, “(...) nosso norteador mesmo é ter uma sociedade mais igualitária, é uma coisa clara pra gente enquanto movimento. Enquanto movimento nós queremos ser movimento revolucionário”. Portanto, suas lutas extrapolam as demandas econômicas e imediatas da categoria. Inclusive criticam quando as pautas da categoria ficam fechadas em si mesmas, como, por exemplo, aumentar o valor das corridas. Eles creem que para que isso seja possível é necessário fazer uma luta mais abrangente que abarque a defesa dos direitos trabalhistas, assim como maiores avanços para a classe trabalhadora como um todo. Por conta disso, existe o apoio a ações e atividades realizadas em conjunto com outras organizações e movimentos sociais do espectro da esquerda política:

A gente muitas vezes faz ações conjuntas, temos contato com o pessoal do MST, MTST, MSTC, com os companheiros dos correios, metroviários. Então a gente tá sempre, inclusive, recebendo contato de outras associações para troca, divulgação, há um intenso contato com outras organizações. Da parte da esquerda, é claro (Guilherme, 32 anos, *bikeboy*, representante EAF-SP).

Em relação aos entregadores ciclistas, existe a preocupação em pensar o uso da bicicleta para além de sua utilidade como meio de transporte, mas também refletir sobre sua dimensão política, de relação com a sociedade e o meio-ambiente, e enquanto meio de atuar politicamente nas cidades e torná-las mais humanas e sustentáveis.

O coletivo também passa por contradições internas. Segundo o entrevistado, houve um enxugamento do movimento por divergências e questões políticas internas. Criando-se certa desconfiança das pessoas que se afastaram do movimento quando passado o período de eleições municipais em 2020. Assim como, o coletivo municipal do RJ se dissolveu no dia 18 de Julho de 2021, mostrando como apesar de importantes essas experiências recentes podem surgir e acabar em um período curto de tempo. Segundo a carta de dissolução, o único núcleo ainda ativo dos Entregadores Antifascistas seria o de São Paulo⁴³.

Já o Coletivo Independente de Trabalhadores de Aplicativo, o CITA, surgiu a partir da iniciativa de motoristas de aplicativo de Porto Alegre em meados de 2019. Atua em Porto Alegre, Esteio, Gravataí e outras cidades da região metropolitana. Seu nascimento remete ao final do ano de 2019, quando tramitou uma proposta de taxar os motoristas de aplicativos ao invés das empresas na cidade de Porto Alegre. A partir daí se consolidou um grupo de pessoas que já se conheciam de outras movimentações pontuais e resolveu se dar o nome de trabalhadores de aplicativo, ao invés de apenas motoristas, porque a ideia já era também

⁴³ A carta de dissolução pode ser acessada na integrada em: EAF-RJ. Carta de dissolução do EAF RJ. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/CSVv4qLLVQO/>>. Acesso em: 9 de nov. de 2021.

aglutinar os entregadores. Ao falar sobre os breques, o representante entrevistado do CITA, explica que:

Foi basicamente puxado pelo CITA assim né, os entregadores anti-fascistas que se criou aqui no Rio grande do Sul ao meu ver era um grupo fantasma que não tinha inserção e enfim. E aí esses dois breques né, teve depois teve um breque no dia 25 de julho, onde a gente também teve presente, articulação para isso, então acho que foram esses momentos que o coletivo conseguiu se firmar mais e crescer mais né. Mas aí também para deixar uma opinião né, um coletivo de pessoas que trabalham no aplicativo, a gente consegue se organizar em reunião e tal, o cita, ele tenta, mas até hoje a gente não conseguiu ter uma coordenação bem estruturada, então quando a gente tem uma mobilização que a gente sempre tem um ganho de mobilização interna para nós também né. Quando as mobilizações são muito baixas enfim, o grupo também dá uma baixa né (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA) .

O lema do coletivo é “ombro a ombro” e “nós por nós”. É um grupo horizontal, que não possui lideranças ou presidentes. Porém, existe a delegação de tarefas, por exemplo, quem irá fazer determinado *post* nas redes sociais ou coisas do tipo, mas sem uma hierarquia definida. Como Rogério tem mais tempo livre, ele acaba monitorando as redes sociais do coletivo. Eles acreditam que a construção de alternativas às contradições do trabalho por plataformas e as pautas a serem reivindicadas pelos motoristas e entregadores se constroem no dia a dia do cotidiano do trabalho. A postura do coletivo é levantar as demandas trazidas pelos trabalhadores da base para sua discussão geral. Criticam também as organizações que tem uma estrutura mais verticalizada e centralizada em certas lideranças. Como fica evidente na seguinte passagem:

(...) a nossa ideia também é nas paralisações, nas lutas do cotidiano dos trabalhadores, a gente construir uma luta que não seja uma luta de hierarquias. Que não seja uma luta de "ah vêm o presidente da associação de não sei das quantas", "porque o cara do sindicato de motos lá enfim", que a gente tem algumas tretas, pra guiar a categoria. A gente é contra isso, a gente acredita aqui que são as assembleias, que são as reuniões, são essas discussões cotidianas assim que vão construir as alternativas para categoria. (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA).

Assim, a linha de atuação do coletivo se mantém tendo como norte a base dos trabalhadores e seus acúmulos do cotidiano de trabalho. O coletivo visa que as empresas plataformas assumam maiores responsabilidades em relação a motoristas e entregadores e arquem com os custos que são transferidos para os trabalhadores, ou seja, uma linha de atuação que tem como eixo a luta por melhorias nas condições de trabalho dentro dos aplicativos: “É muito importante continuar lutando dentro dos aplicativos, continuar reivindicando que eles se responsabilizem pela gente”. Um movimento conjunto em que tanto Entregadores Antifascistas e CITA participaram foi o “#ApagãodosApps”, uma iniciativa que visou engajar nas redes

sociais os usuários dos aplicativos em uma campanha para não pedir lanches nos dias do “apagão”.

Sobre os limites dos coletivos, podemos inferir que o principal problema para eles está na alta rotatividade dos trabalhadores que resulta na dificuldade de organizar os trabalhadores da categoria. O acúmulo político ficaria debilitado na medida em que os trabalhadores podem ir largando a atividade para se dedicar a outros trabalhos, uma vez que as pautas dos coletivos girem exclusivamente em torno de melhorias para a categoria. Assim como, há certa resistência por parte dos trabalhadores em aceitar esses coletivos dentro de mobilizações gerais dos entregadores, uma vez que a pauta do antifascismo, por exemplo, acaba por causar estranheza naquele entregador que não é de esquerda ou engajado politicamente em movimentos sociais, por exemplo. Porém, sua atuação é imprescindível em momentos de efervescência política na categoria, pois ao já ter acumulado certa experiência organizativa em seus “quadros” políticos esses coletivos podem contribuir nos direcionamentos e organização dos movimentos emergentes.

4.1.5 Movimentos espontâneos

Uma das formas de resistência coletiva organizada que têm sido a principal fonte de mobilização dos entregadores são os movimentos espontâneos de entregadores. Entrevistamos um dos participantes desses movimentos, em uma das mobilizações que ocorreram pelo Brasil no ano de 2021. Foi um entregador de Goiânia e a principal pauta desse movimento era que o iFood desistisse de manter o agendamento obrigatório para os entregadores. Nele, o entregador tem que marcar com antecedência o horário que irá trabalhar durante a semana, não recebendo chamadas fora do horário indicado. Isso causou muitos problemas para os entregadores, seja por não conseguirem agendar os horários ou eles não estarem mais disponíveis no momento do agendamento. O agendamento também acaba por tolher a liberdade do entregador de conectar e se desconectar a hora que bem entender, o que é um dos principais atrativos das plataformas, segundo elas mesmas. Assim, o movimento dos entregadores de Goiânia foi um movimento auto organizado de trabalhadores que ao perderem a liberdade enquanto entregadores “nuvem” por meio do agendamento obrigatório⁴⁴ resolveram se mobilizar.

(...) A nossa paralisação aqui é uma coisa mais autônoma, a gente não conseguiu sindicato, a gente não tem ajuda de ninguém, assim, é os

⁴⁴ Que na verdade, torna-se um agendamento punitivo, nos casos em que o entregador esquece de agendar ou não consegue agendar no horário estipulado.

motoqueiros pelos motoqueiros mesmo, é os entregadores pelos entregadores. Tipo assim, da primeira paralisação a gente conseguiu reunir um dinheiro para carro de som, para locutor para a gente fazer a nossa a nossa motociata e dessa vez a gente tá fazendo do mesmo esquema. (...) É nós por nós (...) (João, 32 anos, motoboy).

Assim, sem apoio de sindicatos, os entregadores tiveram que se organizar para providenciar a estrutura necessária para realização dos protestos. Eles também entraram em contato com a mídia local para chamar atenção da pauta e pressionar por uma resposta da empresa, que segundo o João, quando se manifesta, é “aquela resposta para boi dormir”. Se vê um alto grau organizativo do grupo de entregadores que não estavam até então envolvidos politicamente em nenhum movimento anterior. O entregador avalia como positivo o primeiro ato realizado por eles.

Ela [motociata] não foi tão ruim, porque passou em todos os jornais de Goiânia, reuniu mais de 200 motoqueiros na rua, buzinaço e tal. Tipo assim, eles [representantes das empresas] estão vendo, entendeu.

Divididos em equipes, os entregadores se organizaram através de grupos de WhatsApp para construir a movimentação. Tudo de maneira autônoma e com o envolvimento dos entregadores insatisfeitos da cidade. Eles também criaram uma página no Facebook e no Instagram para compartilhar informações e registrar os atos.

Esse é apenas um dos vários movimentos auto organizados pelos entregadores que tem tomado parte na disputa com as plataformas por maior controle sobre os processos de trabalho e para fazer valer a autonomia e flexibilidade tão propagandeada e prometida por elas. A pauta principal dos entregadores era o fim do agendamento, mas também havia crítica aos bloqueios injustos e a falta de comunicação da empresa para com os entregadores nessas situações. Segundo o entregador entrevistado “o iFood, não te dá o direito de se defender (...) porque hoje em dia, porque que a gente tá querendo os códigos de confirmação?”. Os códigos de confirmação dos pedidos seriam emitidos apenas para algumas entregas ao invés de ser uma prática generalizada, o que evitaria bloqueios injustificados por reclamações fraudulentas de clientes.

Ao contrário do que foi dito por esse entregador e da motivação dos protestos em Goiânia, no site da iFood se informa que não existem penalidades e riscos de ficar sem entregar com os agendamentos: “Você continua livre para ficar disponível em qualquer momento que quiser, incluindo os períodos não agendados e não tem nenhuma penalidade caso você não consiga ficar disponível nos momentos escolhidos” (IFOOD, 2021, s.p.). Ainda consta no site

que o planejamento de entregas agendadas está em processo de expansão e atualmente está disponível em Belém, Goiânia, Ribeirão Preto e Sorocaba. Essa nova política que afeta o processo de trabalho e diminui ainda mais a autonomia e flexibilidade dos entregadores é mais um indicativo de como as formas de controle sobre o trabalho nas plataformas vem crescendo gradativamente desde o início da operação da plataforma. O entregador nuvem vem cada vez mais perdendo as características que, segundo a empresa, justificam a não caracterização do vínculo trabalhista com os entregadores.

Os movimentos espontâneos, essas organizações espontâneas que irrompem a partir da insatisfação dos entregadores em relação aos processos de trabalho e das relações *de* e *no* trabalho enclausuradas pelas plataformas são, talvez, a forma de contestação pública mais frequente dos entregadores no Brasil. Se de um lado ela é uma das formas mais democráticas e horizontais dos trabalhadores demandarem suas reivindicações, surgidas diretamente do “chão de rua”, para fazer uma analogia com a expressão “chão de fábrica” do operariado, ela também possui algumas debilidades. Elas se referem ao acúmulo político do movimento, uma vez que passado o tempo de mobilizações os trabalhadores podem voltar para um estado de inércia, sem acúmulo político necessário para novas manifestações, paralisações e greves se for desfeita a organização coletiva interna do movimento. Em partes pela rotatividade que afeta todas as formas organizativas anteriores, como também pela ausência de uma estrutura organizacional bem constituída. Nesse sentido os coletivos, associações e sindicatos são uma tentativa de dar um passo adiante para a organização da categoria passado um momento eventual de efervescência política dos trabalhadores. Não obstante, esses movimentos autônomos são expressões de um amadurecido político dos entregadores, ainda que sem uma forma institucionalizada, em relação ao entendimento de seu papel nos processos de trabalho. Esse amadurecimento é objetivado publicamente quando os entregadores reivindicam melhores condições de trabalho, dizendo em alto e bom tom que sem eles as entregas não são realizadas e as empresas plataformas não são nada.

4.2 CONFLITOS E CONTRADIÇÕES DAS RELAÇÕES *DE* E *NO* TRABALHO

Nesse contexto de precariedade das relações de trabalho dos entregadores e de pouco ou nenhum controle sobre os processos de trabalho, o trabalho vira martírio. A desvalorização e as constantes pressões advindas das relações *de* e *no* trabalho fazem com o que o entregador fique desgastado e haja de uma forma com que ele não atuaria em condições mais propícias para a execução do trabalho. O processo de trabalho torna-se mecânico, penoso e alienado de

propósito. Efeito que atinge diretamente a saúde física e mental do trabalhador. Como é evidenciado na seguinte fala.

O motoboy quer entregar o produto bonito e bom, pegar o produto bonito e bom e entregar o produto bonito e bom, entendeu? Só que quando não somos valorizados, a gente já tá cheio, a gente tá gastado, estamos ali por obrigação já. Porque a gente precisa ter dinheiro, precisa ter uma renda para pagar aluguel, pra cobrir nossas finanças, então tu já vai desgostado de trabalhar. Então acaba pegando de qualquer jeito, o estabelecimento não gosta, chega no cliente já chateado “ó seu produto”, “ah mas virou duas gotas de refri aqui” aí ao invés de tu olhar pro cliente e pedir desculpas: “tá moça, só duas gotas, se tu quiser compro um refri ali e te dou” então, tu acaba se desgostando por conta da desvalorização dos aplicativos. (Flávio, 33 anos, motoboy, representante AMMAP)

Na ação coletiva pública essas angústias individuais, que antes ficam submersas e confinadas ao grupo, se transformam no motor de movimentos de contestação, que também comportam uma dimensão subjetiva que dá força e identidade ao movimento, pois nele unem-se as angústias individuais que são transformadas em pautas comuns que visam modificar a situação da realidade laboral existente. É ao resistir, sobretudo coletivamente, o trabalhador pode recuperar sua humanidade e lutar contra a opressão econômica das empresas que exploram sua capacidade de trabalho.

O principal motivo de conflito apontado pelos representantes das organizações e que se reverte em demanda dos entregadores é em relação ao valor das taxas pagas aos entregadores. Eles apontam que essa desvalorização acompanhada do aumento do valor dos combustíveis e dos custos de vida em geral é a fonte primordial de conflitos entre entregadores e empresas plataformas. "O maior ponto de conflito é a desvalorização, (...) o ponto de conflito é quando tu mexes no bolso de qualquer pessoa", segundo o representante do Sindimoto-RS. Outros aspectos como os bloqueios e a falta de respeito das plataformas para com a categoria também compõem a fotografia dos embates entre capital e trabalho. Silvia aponta os bloqueios fonte de insatisfação geral dos entregadores com relação ao processo de trabalho, que é totalmente alheio aos entregadores que, como mostramos, não possuem mecanismos para contestá-los, a não ser através da luta coletiva organizada.

Eu acho que são os bloqueios por motivos irrisórios. Os aplicativos estão bloqueando um monte de gente que precisa trabalhar, que é morador de comunidade, porque eles ficam falando que é por uma renda extra né, mas na verdade entregador se tornou atividade principal para maioria das pessoas (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ).

Portanto, esses conflitos não deixam de ser uma disputa pelo controle do trabalho, pois quem prescreve o quanto entregador irá ganhar pela entrega, quem será bloqueado ou desligado do aplicativo é a própria empresa, que detém a propriedade da infraestrutura digital que organiza o trabalho dos entregadores. Aqui, podemos ver que o aspecto da autonomia em contraposição ao controle do trabalho é uma demanda dos trabalhadores, que sentem a necessidade de ter maior participação nas definições do funcionamento das plataformas de *delivery* e liberdade para exercer o trabalho. As revoltas e as formas de reivindicar melhorias na remuneração, além de mudanças técnicas no processo de trabalho aliam, portanto, pautas econômicas e políticas da categoria.

Importante atentar que as plataformas se utilizam do poder de determinar o valor mínimo pago aos entregadores como dispositivo para o apaziguamento dos conflitos que emergem em meio ao vácuo da falta de consentimento dos entregadores. Um eventual e pontual aumento serve para fazer um movimento que está surgindo e se mobilizando se desfazer, e quando isso ocorre, então é possível reduzir as taxas novamente. Reaparece, assim, a questão das caixas pretas das empresas, pois essas flutuações no valor da remuneração que estão integradas à operação da plataforma e os detalhes dessa ordem não são apresentados aos entregadores. Como afirma Cant (2021, p. 93), “o aplicativo é apresentado aos trabalhadores apenas em termos de *inputs* e *outputs*, sem nenhuma explicação sobre suas operações internas”. Como relata o entregador e representante do C.I.T.A, Rogério:

Aí a impressão que dá, parece que os entregadores começam a se mexer, começa a rolar uma movimentação as taxas começam pontualmente a melhorar um pouquinho aqui e ali. Isso para alguns é o suficiente para acalmar e baixar a indignação, entendeu. É isso, a gente não sabe o que tem dentro da caixa preta, dentro desses aplicativos, dessas plataformas, ou algoritmo lá né. Mas é bem perceptível para quem tá na rua, para quem trabalha aqui, que existem flutuações assim que são esquisitas, que me parece que são muito mais de controle de ânimos às vezes, do que uma coisa do mercado assim, sabe? No sentido de que a melhorou o mercado no momento para pagar uma taxa melhor maior para o entregador (...).

Para além de evidenciar as resistências públicas, baseado em algumas respostas obtidas no campo, poderíamos elencar alguns dos principais motivos que resultam em dificuldades dos entregadores resistirem ao controle despótico das plataformas: 1) por conta da remuneração por tarefa; 2) pela falta de identificação profissional; 3) devido ao contexto coercitivo econômico que se efetiva via vulnerabilidade social dos entregadores. Essas dificuldades de uma força de trabalho com uma alta rotatividade atrapalha a organização da categoria, mas não significa sua impossibilidade, como vêm demonstrando as diversas mobilizações realizadas pelos

entregadores até então. A remuneração por tarefa é um estorvo para a mobilização dos entregadores, pois participar de uma paralisação significa não ter a remuneração do dia de trabalho parado.

Se tu não trabalha tu não recebe. Esse é o principal problema, se tu não trabalha tu não recebe. Então, eu preciso pagar uma conta que vence hoje, 150 reais, vou tocar o dia inteiro. Mas tem protesto lá, pra aumentar o preço que eu (poderia tá junto, eu, ciclano, beltrano, poderia ter muito mais gente), mas eu não posso deixar de pagar essa minha conta de 150 pila. Então, tu acaba não parando de trabalhar, porque tu tem que pagar essa conta. (Flávio, 33 anos, motoboy, representante AMMAP)

Uma forma de contornar esse problema que alguns movimentos de entregadores vieram buscando é divulgar “vaquinhas” pela internet cujo valor da arrecadação é distribuído para os entregadores bancarem suas necessidades básicas com alimentação nos dias de greve. Vemos, portanto, mais uma vez, a importância do apoio do público para o sucesso das táticas e estratégias de resistência dos entregadores. Além do mais, a própria lógica dos aplicativos impõe obstáculos de antemão para aderência de movimentações de contestação, como pontuou Flávio, da Associação de Motoristas e Motoboys de Aplicativo. A tarifa “dinâmica” do aplicativo aumenta nos dias de paralisações e protestos, e isso faz com que muitos entregadores optem por não parar nesses dias, dividindo assim o movimento. É uma forma de poder de barganha que os aplicativos têm a sua disposição a cada movimento de resistência dos entregadores.

Tem os malandros, os malandrinhos, os espertos: “bom, vai ter paralisação amanhã, eles vão começar ao meio dia, horário de almoço, horário de pico”. O que o aplicativo faz, o aplicativo tá por dentro disso, ele vai saber que vai ter paralisação amanhã. Se vai ter paralisação amanhã, vou colocar mais 5,7, 10 reais em cada corrida. Vou colocar mais valor nas corridas, quem parou correu atrás dos seus direitos, quem não parou bancou o esperto e ganhou mais. Ou seja, o próprio aplicativo usa essa estratégia pra fazer os motoboys não pararem, os motoboys e os motoristas de aplicativo. Dá um incentivo “ó dá pra tu ganhar mais hoje, quase 3 vezes mais, tu vai parar mesmo?”. Não, muitos espertinhos não vão parar. (Flávio, 33 anos, motoboy, representante AMMAP)

O que acontece, aqueles manos que não são “aplicativo” como forma de serviço de 100% da sua renda, “Meu, a dinâmica tá alta hoje, vamos sair pra rua hoje, os “bico” tão tudo parado lá, a dinâmica tá alta, vai bombar”, aí saíram. Então, infelizmente a própria categoria se boicotou, esses caras boicotaram toda a categoria. (Marcelo, 32 anos, motoboy)

Já Rogério acredita que as dificuldades para organizar a categoria fazem parte de um problema que não atinge apenas os entregadores, mas sim a classe trabalhadora brasileira em geral. A tendência de individualizar os problemas e a resolução deles, cria um ambiente hostil

para as perspectivas de construção de lutas coletivas. Além disso, a falta de identificação com a atividade é outro aspecto desmobilizador na categoria. Para além daqueles entregadores que já eram motoboys há muitos anos e possuem uma identidade profissional bem consolidada, existe uma grande parte desse contingente de trabalhadores que está atuando como entregador apenas de maneira temporária, um temporário que é permanente por um tempo indeterminado, como afirma Abílio (2019), ao falar a respeito da transformação da profissão motoboy em um trabalho amador. Isso dificulta a mobilização, porque muitos entregadores não se veem a médio ou longo prazo na atividade. Assim se criam rupturas no tecido social da categoria que se manifestam na adesão ou não às mobilizações.

Então, eu vejo que tem esse problema da identificação. Às vezes, o cara não quer fazer uma luta coletiva porque olha para aquilo ali e diz eu só tô aqui para fazer o meu e para sobreviver e daqui a pouco eu tô largando fora, entendeu? “Eu não dependo, eu não quero me ver dependendo disso daqui”. (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA)

Portanto, a alta rotatividade na categoria dificulta tanto a construção das lutas como o acúmulo político de organização da categoria. Seguindo nessa lógica, é possível levantar como hipótese a ser verificada em estudos empíricos posteriores se os entregadores que mais se engajam em protestos, paralisações e greves sejam aqueles que são motoboys e/ou dependem unicamente da atividade para sobrevivência. Aqueles que usam o aplicativo esporadicamente ou não dependem exclusivamente das plataformas para auferir renda, seriam, segundo a hipótese, menos propensos a se engajar na luta e na busca de saídas coletivas. Não podemos esquecer também que a longa jornada de trabalho também implica em pouco tempo livre para pensar politicamente as questões que afetam os entregadores, constituindo um fator a ser considerado.

Contudo, “vestir a camisa” das empresas se torna dificultoso pela via do consentimento como nos referimos no capítulo anterior, uma vez as empresas fazem questão de evitar uma identificação subjetiva entre trabalhador e empresa sob a prerrogativa de que não possuem relação trabalhista com os entregadores, que não são empregadoras e que formam apenas uma parceria e nada mais. O que se demonstra na realidade a partir das inúmeras mobilizações de embate com as empresas plataformas que elencamos no apêndice F. Seguindo esse raciocínio, outra hipótese que poderia ser levantada e precisaria ainda de confirmação empírica em estudos futuros seria uma análise da relação entre o consentimento e a origem e trajetória pessoal do entregador, pois, advindos de diferentes realidades, a oportunidade de trabalhar nas plataformas pode significar sair de uma situação social ainda mais complicada e, com isso, seria possível o

consentimento se sobressair nesses casos. Neste caso, haveria um apaziguamento dos conflitos e a cooperação seria a principal forma de relação entre os entregadores, gratos por terem uma possibilidade de renda, e os aplicativos, que exploram essa situação de vulnerabilidade social. Porém, mesmo nesses casos, anterior ao consentimento, ou em outras palavras, ao invés do “puro” consentimento, seria uma evidência da expressão do contexto coercitivo na esfera do mercado de trabalho que faz com que o trabalhador seja grato por ter uma forma de trazer o sustento para sua casa, gerando assim uma associação positiva com a atividade, possibilitando que o consentimento subjetivo seja acentuado, do ponto de vista do entregador, mas possível apenas através da coerção econômica objetiva.

Quando a gente tá com fome e alguém dá uma migalha de pão a gente se acostuma. Então, a gente... quando você tá com fome e não tem nada pra comer e aí aparece algo que consegue pelo menos te dar o café ou o almoço, você se torna extremamente grato àquilo. Eu lembro que a primeira vez que eu fui aceita, mano, mesmo sendo uma garota que já passou por muita coisa, já morei na rua, sou estudada, envolvida politicamente porque o EAF não é o primeiro movimento social que eu faço parte, de cobrança, de tudo mais, movimento negro entre outras coisas. Mesmo sendo assim, eu fiquei tão feliz e tão grata quando eu fui aceita, quando eu fui na iFood, que foi a primeira a me aceitar, que mano eu ficava louca com aquilo, e eu rendi elogios no início, era muito elogios assim, pô agora eu tenho como trabalhar, caraca, cai toda a semana, meu pequeno dinheirinho, não era nada de mais, mas era alguma coisa que tava caindo. (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF- RJ)

Como já foi falado a respeito da dinâmica conflitiva da relação trabalhadores-clientes, que se efetiva por meio da gerência via consumidores, estes também são alvos dessas práticas. Flávio fala que os conflitos ocorrem em "primeiro lugar em relação a valores e segundo lugar em relação ao respeito" com os entregadores, nesse caso o conflito ultrapassa a esfera da relação entre capital e trabalho e vai também para esfera do trabalho e consumo, visto que a fonte de descontentamentos parte também da relação do cliente-consumidor. Portanto, é uma espécie de conflito que ocorre nas relações *no* trabalho para além das contradições presentes nas relações *de* trabalho. No entanto, o câmbio da dinâmica entre consumidor e cliente, em último caso, poderia ser contornado com mudanças nos processos de trabalho, caso fosse do interesse das plataformas, que dispõe dos recursos técnicos e materiais para evitar, por exemplo, fraudes e controvérsias geradas pelos clientes no uso da plataforma.

Como relatou a entregadora Silvia, existem inúmeras formas de resistir às adversidades da atividade, como realizar um escracho na casa de consumidor que foi desrespeitoso com o entregador. Portanto, o impacto de cada uma delas varia bastante. Mas são formas de insubordinação que proporcionam algum grau de alívio da angústia acumulada pelos entregadores no exercício de seu trabalho.

Então, assim, existem várias práticas e também tem as práticas da galera que tá no grupo e fala “olha, gente alguém me tratou mal nesse prédio aqui, vamos lá, vamos tocar o zarralho na casa desse cara” e que funciona, assim. Até então, a gente tava falando muito sobre as empresas e em relação às empresas, pra que as empresas nos estivessem escutando, quanto aos clientes, a galera que pede o aplicativo e faz algumas outras coisas, a gente tem outras táticas, por exemplo, se o cara foi racista a gente fala mesmo, a gente escracha, vai na casa, se une, fala pra não entregar, por exemplo (Silvia, 29 anos, *bikegirl*, representante EAF-RJ).

4.3 AS RESISTÊNCIAS IMPLÍCITAS E A FORMAÇÃO DAS REDES INVISÍVEIS

Segundo Scott (2013), uma análise que mire também para as formas de contestação que não são públicas e socialmente declaradas nos permite uma compreensão mais rica da realidade⁴⁵. Elas não são muitas vezes explícitas do ponto de vista de observadores externos ao grupo, conformam um conjunto de práticas políticas, podendo também ser discursivas, que ficam de fora da visão das empresas e do radar da vigilância algorítmica. Elas criam as condições para que o trabalho se torne menos angustiante da perspectiva do trabalhador. Do ponto de vista do trabalhador é uma forma de “dar o troco” à empresa plataforma ou a um cliente mal-intencionado. Essa prática ocorre também como uma espécie de jogo, uma *gamificação* vinda de baixo, que serve para tornar o trabalho mais atrativo e menos alienante durante a jornada de trabalho. Nas palavras de Woodcock (2021, p. 197-198):

(...) Os trabalhadores também encontram maneiras de assimilar aspectos da gamificação, seja para tornar o trabalho mais fácil, seja enquanto práticas de resistência. Nós concebemos isso como “gamificação vinda de baixo”, uma forma de recusa ao trabalho – que deve ser celebrada.

⁴⁵ Os fatos e eventos selecionados por Scott (2013) serviram para testar sua tese sobre essa espécie de resistência, os regimes de dominação escolhidos foram: a escravatura, a servidão, o sistema de castas, a dominação racial, a colonial e as sociedades rurais estratificadas. Nestes sistemas, as possibilidades de mobilidade social são escassas e o pertencimento aos grupos começa desde o nascimento. São sujeitos destituídos de direitos civis e políticos e sua de dominação é engendrada a partir da pessoalidade, tal como as punições ocorrem por meio do “terror pessoal”. Diferenciando-as de formas mais impessoais, científicas e burocráticas de dominação. Segundo Scott, alguns de seus paralelos poderiam ser feitos em relação as prisões, centros de reabilitação, campos de prisioneiros de guerra e a vida pública nos estados comunistas, onde haveria um vácuo entre o rito oficial e cultura política “oculta”. Em relação a dominação de gênero e da classe trabalhadora ocidental, afirma que possíveis analogias podem ser feitas, mas que incorrem no risco de serem forçadas. Isso porque em ambas formas de dominação existiria certa margem de escolha que possibilitaria a incorporação hegemônica desses estratos, enquanto que nos casos analisados não há prerrogativa legal de reciprocidade, mesmo que negativa, como responder um xingamento com outro ou responder na mesma moeda uma agressão física. De nossa parte, não se trata de afirmar que as mesmas formas de resistência apresentada pelo autor nesses regimes possam ser transplantadas para a realidade do controle algorítmico dos entregadores, mas sim incorporar a ideia de que para além dos atos públicos e sociais de contestação também há, em um nível mais profundo, práticas ocultas e implícitas de resistência, que conformam uma subcultura anti-hegemônica.

Quando perguntei ao entregador Rogério se ele conhecia algum tipo de prática por parte dos entregadores como, por exemplo, tentar enganar ou burlar o algoritmo do aplicativo, o mesmo afirmou que os entregadores sempre estão procurando formas de ludibriar o aplicativo e, que, uma parte deles acredita que isso é possível. No entanto, ele pensa que “é mais sensação do que realidade”. Sendo possível ou não, a questão é que os entregadores procuram formas de resistir ao aplicativo, mesmo que elas sejam apenas ilusórias. Uma dessas tentativas é a utilização de um aplicativo, o *GPS Connect*, que altera a localização do GPS do entregador. Fazendo isso, a localização do entregador fica imprecisa e ele poderia, hipoteticamente, receber entregas mais distantes do que o raio estipulado pelas plataformas.

Outra prática velada de resistência bastante utilizada pelos entregadores é o roubo de lanches, como me contou Rogério, há quem condene, quem apoie e quem fique em silêncio sobre a prática. Da mesma forma, como o cliente pode dizer que o seu lanche não chegou, mesmo com ele em mãos, o entregador, em alguns casos, pode recolher o lanche do estabelecimento e dizer ao aplicativo que não o retirou.

Uma coisa que a galera faz muito e tem gente que condena, tem gente que apoia, a gente que apoia quieto esse tipo de ação assim, é o roubo de lanches. Isso é uma coisa que a galera faz que eu acredito que seja uma forma de resistência muito grande, o roubo de lanches. O cara chega tá lá, fazendo, sei lá, sua trigésima entrega naquele dia, vai pegar uma corrida no Mac, alguma coisa assim, o cara não pediu para tu dar a partida, tu pega bota na bag vai embora, cancela corrida, diz que tu não conseguiu pegar, principalmente, na Uber[Eats], e rouba o lanche assim. Então, essas são formas de resistência cotidiana que a gente faz né, que são arriscadas, que a gente sabe que às vezes por muito menos o cara é bloqueado da plataforma, mas que às vezes até a gente pensa muito na luta coletiva, mas “os cara”, a gente tá vivendo para sobreviver nos aplicativos, o cara tá às vezes muito mal psicologicamente, trabalhando muitas e muitas horas. Principalmente a galera da moto assim, e, às vezes, conseguir ficar com lanche é uma coisa que é muito grande. Não sei nem te explicar assim, cara, porquê as plataformas conseguem me sacanear de tantas formas que às vezes a mínima possibilidade de ter algum prejuízo dentro das plataformas é uma felicidade para fazer com que o dia do cara seja um dia melhor, um dia mais bem vivido assim (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA).

Neste tipo de prática o alvo é tanto a empresa quanto o cliente, porque a empresa fica descredibilizada perante a clientela e o cliente lesado fica sem o seu lanche. Outras pequenas práticas cotidianas de sabotagem também são usadas contra clientes, em contraposição à gerência via consumidores que apresentamos no capítulo anterior, como por exemplo, chacoalhar o refri, revirar uma pizza do cliente/estabelecimento que tratou mal o entregador, tal como a recusa em subir até o prédio para fazer a entrega como conta Silvia: “ (...) uma vez a cliente me tratou super mal e eu fiz ela desce pra receber do lado de fora, porque eu não subi

de jeito de nenhum, ela queria me obrigar a subir e não subi”. Essas práticas internas ao grupo também ocorrem em relação aos estabelecimentos: “se tá acontecendo algum tipo de desrespeito no estabelecimento a gente fala pra não aceitar corrida entre a gente (Silvia, EAF-RJ)”. Todas elas são formas de insubordinação, que minimamente, prejudicam a imagem da empresa, como afetam de alguma forma os clientes que criam atritos com os entregadores. Dessa maneira, se restaura alguma espécie de domínio e agência indeferida aos entregadores pelas formas de controle existentes em relação aos processos de trabalho, ainda que pese o risco de uma má avaliação e punição para o entregador.

Eu acho que como qualquer outro trabalho existem as ações de sabotagem. Essas ações que, às vezes, são muito pequenininhas, assim, que não parecem ter muito efeito, mas pensar que, cara, às vezes eu fico ali, sei lá, seis horas direto pedalando em silêncio, eu não fico escutando música trabalhando então, tipo, quando acontecem coisas que me indignam parece que aquilo me afeta muito mais. Então, eu poder chacoalhar o refri do cara antes de entregar pra ele, virar uma pizza ao meio, uma coisa assim, fazer uma sacanagem que, às vezes, parece uma coisa pequena, é uma forma de revidar entendeu? De revidar as plataformas. (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA)

Por óbvio, há entregadores, principalmente aqueles motoboys com mais tempo de profissão que se consideram mais profissionais, que não concordam com tais atos e não os efetivam, ainda que muitas vezes elas não sejam enunciadas para terceiros. Na subcultura dos próprios dominados também existe vigilância, convenções e sanções sociais por práticas realizadas por indivíduos que possam ser considerados prejudiciais aos interesses coletivos do grupo. “Calúnias, difamações, mexericos, rumores, manifestações públicas de indiferença ou desprezo, injúrias, maledicência e ostracismo são apenas algumas das sanções que os subordinados podem exercer uns sobre os outros” (SCOTT, 2013, p. 187). Essas sanções de cunho coercitivo só ocorrem se houver aprovação no grupo. Sendo assim, a solidariedade entre os subordinados sempre se assenta e implica algum nível de conflito. O que não deduz sintomas de fragilidade ou falta de coesão, mas sinais de uma estrutura cultural interna sólida que visa a preservação da unidade.

As práticas implícitas de resistência individual não devem ser moralizadas, muito menos tomadas como um indicativo de marginalização da categoria, devemos compreendê-las como reações, geralmente individuais, às precárias condições de trabalho que os entregadores experimentam todos os dias, formas não públicas de reparação de danos causados pela gestão algorítmica associada a gestão via consumidores.

Outra prática de resistência implícita que fica fora da superfície visível de olhares externos são as redes que integram os trabalhadores e vão na contramão da tendência a

individualização e atomização do sujeito social do trabalho nas plataformas. Para falarmos em práticas públicas de resistência, precisamos falar antes da possibilidade de comunicação e interação entre os agentes do campo. Ou seja, se faz necessária uma mínima socialização entre os entregadores para que esses se engajem em práticas coletivas, abertas e declaradas de resistência. Portanto, cabe, nos perguntar, como eles se encontram, compartilham ideias e se organizam nesse processo. Apesar da organização do trabalho em aplicativos privilegiar a dispersão geográfica dos entregadores, poderíamos afirmar que existem sim, pontos de encontros e redes de socialização entre eles. Os pontos de encontro são os lugares onde os entregadores esperam pela finalização de um pedido, aguardam por uma nova entrega, ou locais onde eles se abrigam para descansar ou se proteger de uma chuva, por exemplo. Esses locais permitem com que haja uma interação mínima entre os trabalhadores de aplicativos e que os mesmos conversem sobre diversos assuntos, sobretudo, a realidade do trabalho e suas dificuldades. Em Porto Alegre há alguns locais de encontro que temos conhecimento onde se agrupam por vezes entregadores, um fica ao lado de uma lanchonete na rua General Lima e Silva, no bairro Cidade Baixa e outro fica na Praça da Alfândega, no Centro Histórico de Porto Alegre, próximo a um McDonald's. Outro local relatado por um entrevistado fica na Avenida Goethe, no bairro Moinhos de Ventos. Com certeza há outros locais de aglomeração de entregadores devido ao fluxo de pedidos em determinadas regiões na cidade de Porto Alegre, assim como em outras cidades, onde a troca de contatos entre eles é possível. Geralmente, o contato inicial se dá de maneira presencial e depois passa a ocorrer a integração do entregador em um grupo do WhatsApp, por exemplo. Diferente de outros espaços de produção, onde o discurso crítico precisaria ser ocultado na presença de supervisores ou funcionários administrativos, os entregadores têm a liberdade para fazer críticas à empresa e compartilha-las com outros entregadores, na medida que esse tipo de discurso é impossível de ser monitorado devido à natureza dispersa da organização da força de trabalho e da proliferação da comunicação virtual entre eles. Apesar dessa possibilidade de interação, esses momentos muitas vezes são rápidos, como em dias com alta demanda de entregas. Por isso a importância dos grupos virtuais para a organização dessa rede de entregadores, eles extrapolam a limitação física e fazem com que as conversas continuem de maneira virtualizada.

E aí tem a questão da distância que a gente tem, entre nós. Tipo os entregadores têm uma distância no trabalho muito grande. A gente tem alguns momentos, em alguns lugares, que a gente tá nos restaurantes, que tem uma possibilidade de conversar, uma possibilidade de trocar uma ideia, que a gente tem uma possibilidade de falar sobre problemas, mas são muito rápido, entendeu? Muitas vezes são momentos muito rápidos. Então, claro, tem pessoas que

acabam criando... Tem grupos menores, tem grupos que não são políticos dos entregadores, tem grupos da galera da praça do “Mc”, da 24, dos guris do “Mc”, dos guri não sei do quê, tá ligado? Tem muitos outros grupos paralelos de afinidades que vão se construindo e, às vezes, se acaba falando sobre política né, mas que mostram que a gente tem uma dificuldade de se enxergar junto (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA).

Portanto, ainda que a organização do trabalho contribua para atomização do sujeito coletivo, que são os entregadores, eles procuram de outras formas criar vínculos uns com os outros e driblar esse imperativo técnico do trabalho em plataformas. Demonstram, ao contrário do que muitos poderiam pensar, que é possível organizar ações conjuntas mesmo que a materialidade técnica do trabalho nas plataformas incentive a dispersão da força de trabalho.

No entanto, ainda que pese tais dificuldades de um lado, a solidariedade entre os entregadores é um sentimento forte, construído entre os trabalhadores nas suas relações cotidianas no trabalho e que vai na contramão da tendência à individualização do processo de trabalho, enquanto consequência prática do formato de organização do trabalho que é imposto aos entregadores pelas empresas plataformas. Esses vínculos se constituem, principalmente, entre os entregadores que já trabalham há algum tempo no setor de entregas ou que possuem uma identidade bem consolidada com o trabalho, seja por se reconhecerem na atividade ou por dependerem exclusivamente dela enquanto fonte de renda. Não queremos com isso generalizar que todos os entregadores criam vínculos e participam de grupos, com certeza, há aqueles que por diversos motivos não se envolvem e criam relações com os colegas de trabalho. Só queremos ressaltar a capacidade criativa da resistência implícita por parte dos entregadores que procuram desenvolver com seus colegas de trabalho redes de apoio que não são oferecidas pelas empresas.

A gente tem uma união... eu posso estar odiando a tua cara, a gente já saiu no tapa, a gente é “vizinho” e saiu no tapa, mas na rua a gente é família. (...)A gente se sensibiliza um com o outro, porque a correria não é fácil. Se sensibiliza pelo nosso trabalho, que não é só sentar numa moto, é um trabalho mais cansativo e está sendo escravizado hoje em dia. Então a gente acaba se sensibilizando com isso (Flávio, 33 anos, *motoboy*, representante AMMAP)

A solidariedade entre os entregadores, a interação comunicacional e a socialização decorrentes desses processos aliada as práticas de sabotagem e insubordinação se apresentam como práticas primordiais para resistir as dificuldades cotidianas do trabalho subordinado por meio de plataformas. Isso se exemplifica em atitudes cotidianas, de suporte no dia a dia de trabalho, a exemplo de quando há algum problema com o instrumento de trabalho, como pontuou Silvia: “tá com o pneu furado, tem sempre alguém ajudando, entendeu?”. Apesar de

invisíveis ou imperceptíveis para pessoas de fora da categoria, essas formas de resistências atuam como um elemento fundamental para levar adiante ações coletivas públicas e abertamente contestatórias. A própria atuação dos aplicativos contribui para que os entregadores busquem na camaradagem e na ajuda mútua um suporte social. Como fica explícito na fala de Marcelo.

O aplicativo não te dá nenhum suporte, entendeu? Então a gente garante isso daí, a gente garante que aquele irmão não fique sem alimento, a gente muitas vezes faz vaquinha pra dar rancho, pra arrumar a moto do irmão, pra pagar conta do irmão, entendeu? Cara, tu sentir isso, tu fazer parte disso, te faz assim tu sentir... E nossa! É uma coisa que tu não vê em qualquer categoria e eu vejo na categoria dos motoboys. Eu vejo nos motoboys de verdade, eu tenho orgulho de fazer parte dessa irmandade. (...) É nessa falha do aplicativo que a gente entra, nessa falha do aplicativo que a gente entra dando esse suporte pra família, então é o seguinte: é o próprio aplicativo que permite gerar uma milícia por trás dele, entende? Se hoje, existe, se hoje em dia.. “pô, os cara tão se juntando lá, tá se formando uma milícia contra o aplicativo” isso daí é porque ele mesmo permite, entendeu? (Marcelo, 32 anos, motoboy)

Portanto, ainda que as relações de trabalho existentes nas plataformas privilegiem um processo de trabalho individualizado, atomizado e disperso, as dificuldades decorrentes da negligência e falta de suporte das empresas plataformas para com os entregadores, largados à própria sorte, faz com que eles precisem apoiar um ao outro para enfrentar as adversidades do trabalho no cotidiano. Sem essa identificação mútua entre os entregadores, que criam laços de amizades e solidariedade entre eles, organizando essa rede nos bastidores da categoria, seria muito difícil mobilizá-los em movimentos que buscam saídas coletivas aos problemas que se apresentam a esses trabalhadores. Portanto, essas formas de resistências implícitas, sejam elas práticas individuais ou coletivas, quando são compartilhadas por uma rede de agentes, preparam o terreno para ações de confronto aberto com as plataformas para questionar de maneira mais incisiva a política delas em relação aos processos de trabalho, a exemplo do preço mínimo pago aos entregadores e as formas de controle que se revertem em punições a eles. Essas resistências implícitas continuam a vigorar em tempos de “paz”, quando as mobilizações públicas e explícitas estão em descenso. Podemos observar, com uma escuta atenta aos entregadores, formas de resistência à degradação das condições de trabalho que se alicerçam em laços de solidariedade e no compartilhamento de críticas às empresas plataformas pela postura delas em relação aos entregadores. Portanto, a solidariedade entre o grupo dominado é uma pré-condição para a existência de uma subcultura de resistência que se materializa na prática e na contestação de costumes dominantes, assim como cultiva o terreno, em nosso caso, para que a resistência explícita ocorra (SCOTT, 2013). Essas resistências implícitas são indicadores do baixo

engajamento subjetivo dos trabalhadores em relação às plataformas. Elas reforçam o argumento de que tais empresas não conseguem criar as condições para um consentimento dos trabalhadores. Em meio a essa ausência, a solidariedade entre os trabalhadores e suas práticas de ataque às plataformas e clientes florescem em um contexto favorável para o desenvolvimento de tais relações.

4.4 OS USOS DAS NOVAS TECNOLOGIAS COMO FERRAMENTA DE CONTESTAÇÃO

Por fim, precisamos, ainda que brevemente, discutir a importância das novas tecnologias que atravessam as resistências implícitas e explícitas. Os espaços virtuais, aplicativos de troca de mensagens e redes sociais, se apresentam como uma alternativa as formas tradicionais de articulação da classe trabalhadora, mas também são usadas pelos sindicatos, coletivos e associações para mobilizar suas bases. Se trata de uma ferramenta que condiz com a realidade da organização do trabalho dos entregadores que passam o dia conectados à internet e não compartilham sempre o mesmo espaço em comum com outros entregadores, ainda que haja pontos de encontro como já descrevemos. Essa socialização e contato dos entregadores uns com os outros permite uma consolidação das relações construídas entre eles (KALIL, 2020). Dessa forma as tecnologias são uma ferramenta bastante utilizada para criar as redes de articulação dos entregadores, portanto, podem ser utilizadas também para as resistências implícitas quanto para as resistências explícitas, quando seu uso é massivo e público.

Entre as funções que são desempenhadas pelas redes sociais e os grupos de mensagem, Kalil (2020) aponta a: 1) troca de mensagens sobre alterações no funcionamento das plataformas; 2) informações sobre áreas com maior demanda de serviços; 3) compartilhamento de práticas cotidianas para auferir maiores rendimentos; 4) troca e venda de instrumentos de trabalho relacionados à atividade; 5) espaço para troca de relatos sobre adversidades e dificuldades experimentadas no cotidiano de trabalho, como forma de compartilhar as angústias do trabalho de maneira coletiva. A seguinte passagem de Huws indica a linha tênue entre a tecnologia transformada em mecanismo de controle e a tecnologia enquanto ferramenta que pode ser usada de maneira subversiva:

A história da divisão técnica do trabalho não é apenas sobre novas tecnologias para baratear o valor do trabalho e gerenciá-lo de forma a pressionar os trabalhadores. É também uma história de trabalhadores usando essas tecnologias para os próprios objetivos (HUWS, 2021, p. 232).

No fim do século XVII, o capitalismo se desenvolveu a um patamar que necessitou de uma mão de obra alfabetizada, os trabalhadores fizeram uso dos conhecimentos que se tornaram uma demanda para o capital para a construção de sindicatos, para a leitura de livros críticos ao sistema capitalista e assim souberam se aproveitar desses conhecimentos, que de início eram voltados apenas para o processo produtivo (HUWS,2021). Não foi diferente no século XX, com as tecnologias de comunicação e informação e seu uso para o bem comum, a exemplo da organização do Estado de bem-estar social em países do Norte global, ainda que no Sul esse processo tenha sido marcado por uma intensa espoliação do trabalho humano e longe de ser completamente consolidado. Hoje, em pleno século XXI, as tecnologias também têm sido adotadas por sindicatos e organizações políticas representantes dos interesses da classe trabalhadora, como por exemplo, o uso do celular para registrar protestos, organizar mobilizações e entrar em contato com outros trabalhadores. Segundo Huws (2021, p. 233) “é possível afirmar que as tecnologias das plataformas estão se tornando cada vez mais integradas à vida da classe trabalhadora”. Isso ficou muito claro nos relatos colhidos no campo:

Por exemplo, um associado pode entrar em contato via WhatsApp, existe o WhatsApp da associação, as reuniões online é via aplicativo. A modernização, a gente tem página, Instagram, a modernização da internet nos trouxe grandes benefícios (Flávio, 33 anos, motoboy, representante AMMAP).

Contudo, precisamos ter em mente que a propriedade dessas tecnologias ainda repousa sob o domínio do capital, portanto, dados e informações pessoais estão em constante monitoramento e sob a guarda dos interesses privados de grandes corporações globais que monopolizam o mercado digital. O que não impede totalmente que elas sejam usadas como meios de articulação de resistência dos trabalhadores. No entanto, o uso das diversas tecnologias disponíveis só poderá reivindicar seu caráter amplamente emancipador a partir de sua reinvenção sobre novas bases sociais de produção, em que as prioridades humanas e ambientais se sobreponham ao interesse de pequenos grupos dominantes. O uso social de plataformas com fins estritamente públicos, pensadas “de baixo para cima” poderia levar aos seguintes benefícios sociais, segundo a autora:

A) promover práticas de economia de energia com o intuito de combater mudanças climáticas; b) a organização do reaproveitamento de alimentos que seriam desperdiçados, visando fornecer refeições a pessoas desamparadas ou desabrigadas; c) a partilha de ferramentas ou de transportes; d) a distribuição de fontes de energias renováveis; entre outras (HUWS, 2021, p. 233).

De modo que, uma vez que elas fossem criadas tendo em mente as necessidades da comunidade se constituiria um senso de controle e propriedade dessas tecnologias, construídas de maneira horizontal, visando a cooperação dos agentes envolvidos em seu desenvolvimento com fins públicos (HUWS, 2021). O uso das tecnologias se mostra também uma realidade na qual as organizações tiveram que se adaptar. O Coletivo Independente de Trabalhadores de Aplicativo, por exemplo, não considerava uma ferramenta importante para a construção da luta, elas eram usadas apenas de maneira pontual enquanto ferramenta de agitação, em partes pelo tempo que isso demanda: fazer postagens, criar conteúdo, entre outras formas de interação digital. Porém, com o tempo foram percebendo que seria importante estar mais atuante em redes como o Facebook e o Instagram, nem tanto para chegar nos entregadores ou motoristas, mas sim para atingir o público de usuários das plataformas digitais e conseguir apoio dos mesmos. Assim, evidencia-se novamente que o consumidor também pode ser ativo tanto na questão do controle dos trabalhadores, mas também contribuir para as práticas de resistência dos trabalhadores. Pois, se uma parte considerável dos usuários apoia uma greve e não pede comida nas plataformas, ela, conseqüentemente, tem maior sucesso. Os usuários ainda podem contribuir com as lutas fazendo doações para as vaquinhas online que são criadas para bancar as despesas de um movimento grevista, por exemplo. Vemos, assim, como essas ferramentas ajudam a constituir as resistências explícitas da quais falamos. Ainda segundo Rogério, estar nesses espaços é importante, ainda mais, por ser um espaço hegemônico principalmente pela juventude. Ainda segundo ele, os grupos de WhatsApp são locais virtuais em que é possível ter maior influência sobre os trabalhadores, já que é um espaço onde se permite conversar e compartilhar conteúdo com colegas que nem sempre se encontram durante a jornada de trabalho, evidenciando o papel da tecnologia na constituição das redes “invisíveis” e nesse caso, virtuais, enquanto forma de resistência implícita:

Então, talvez o único momento que eu tenho uma chance de falar com um colega meu seja dentro de um grupo, infelizmente né, eu acho uma droga isso, mas infelizmente é dentro de um grupo do WhatsApp. Então pego o meu celular, assim, nos grupos de WhatsApp, todo dia que eu acordo é um milhão de grupos assim para acompanhar, para tentar socializar no grupo de luta, tem grupo só para saber de vaga de trampo, grupo de tudo que tu puder imaginar. Isso é tendência, que sempre se prolifere esses grupos temporários, às vezes um pouquinho mais permanentes, mas que são os lugares que realmente que a gente vê que são as influências, que a gente vê o que acontece na categoria assim né.” (Rogério, 26 anos, *bikeboy*, representante CITA)

A apropriação dessas tecnologias extrapola a utilização para fins de contato e organização de mobilizações. O seu uso é pensado inclusive para criação de cooperativas, que

possibilitam que os entregadores possam por si mesmos disputar com as plataformas o mercado de entregas. Apesar de ser uma concorrência desleal como falamos. Quando perguntei para Silvia a importância das novas tecnologias para o coletivo, obtive a seguinte resposta:

Sim, é super importante, inclusive a gente quer muito criar um aplicativo de entregas da cooperativa, porque hoje a gente atende pelo site, pelo Whatsapp e pelo Instagram. Mas se a gente tivesse um aplicativo com certeza atenderia muito mais bairros, muito mais empresas e hoje a gente precisa correr atrás dos contratos, nós temos, a gente tem um grande contrato, grande na cooperativa, mas essas tecnologias elas são essenciais assim para sobrevivência hoje da gente, elas são essenciais, porque se nós tivéssemos um aplicativo, nós poderíamos estar com muito mais entregas e mais entregadores dentro da cooperativa do que hoje a gente pode compor.

No entanto, isso não acaba com a desconfiança dessas tecnologias, tanto é que quando as pautas dos EAF são mais sérias, as reuniões tendem a ocorrer de forma presencial, pois como também sabemos, nossos dados não estão totalmente seguros nessas plataformas online, ainda mais quando se trata de movimentos sociais que já passam por um processo de criminalização no Brasil. Eles possuem um diálogo aberto com teóricos e acadêmicos que pesquisam sobre tecnologias digitais para fins de potencializar a ação e o escopo das cooperativas em processo de construção com os trabalhadores, como me informou Guilherme, que termina falando que “as mídias digitais são formas de a gente expressar e nos conectar com as pessoas que nos acompanham (Guilherme, EAF-SP)”.

O Sindimoto-RS também faz uso das tecnologias, principalmente os aplicativos de compartilhamento de mensagem para prestar assistência e esclarecimentos aos motoboys por meio de sua participação em grupos de WhatsApp. Segundo o representante do sindicato, as novas tecnologias vieram para ficar e não há nada de ruim nisso, o problema é a “uberização” que lhe acompanha, que segundo ele, é ruim tanto para o trabalhador que não possui direitos, quanto para os donos de estabelecimentos que ao usarem os aplicativos de entrega perdem a fidelidade dos clientes para o aplicativo.

Os movimentos autônomos de entregadores também utilizam intensamente as novas tecnologias para comunicar suas paralisações e greves e mobilizar outros entregadores, assim como despertar o interesse de trabalhadores de outras regiões ao tornar essas mobilizações públicas. Destaca-se na rede social Instagram, o perfil @tretanotrampo, que divulga periodicamente as mobilizações em diversas partes do Brasil de trabalhadores de categorias precarizadas, sobretudo, os entregadores. A ampla divulgação dessas mobilizações ajuda a disseminar esses movimentos para outras localidades e, assim, manter uma comunicativa ativa

entre trabalhadores de *delivery* de diversas partes do Brasil, a partir da agitação e propaganda promovidas pelo perfil.

Podemos, então, concluir esse capítulo evidenciando que há uma miríade de pautas levantadas pelos entregadores engajados em movimentos espontâneos tal como em organizações representativas de seus interesses, sejam elas mais institucionalizadas ou menos. O que fica evidente é que as pautas relativas aos valores repassados aos entregadores, os bloqueios frequentes nas plataformas, a própria maneira como o processo de entrega deve ser realizado pelos entregadores e a atuação dos consumidores na fiscalização de seu trabalho afetam diretamente a autonomia e a flexibilidade de tais trabalhadores nos processos de trabalho. Portanto, grande parte das reivindicações desses trabalhadores dizem respeito diretamente aos mecanismos de controle atuantes nesses locais de produção, tal como compreendemos as plataformas de trabalho. Desse modo, tanto as resistências explícitas quanto as práticas implícitas representam tentativas de modificar tais processos em favor dos trabalhadores em contraposição ao poderio tecno-político dessas empresas. O uso de tecnologias que possibilitam a comunicação entre os trabalhadores se faz presente para concretização de tais práticas, sobretudo, pela natureza da organização técnica do trabalho por meio de plataformas.

5 CONCLUSÕES FINAIS

Procuramos com esse trabalho discutir a relação entre as novas tecnologias, o controle e resistência do trabalho no capitalismo, analisando a dinâmica de tais relações em um objeto de estudo contemporâneo, a saber, o trabalho de entregadores e entregadoras por meio de plataformas digitais de trabalho. Para tanto, esboçamos a relação entre as tecnologias e as reestruturações produtivas de capital e seu papel em meio às crises periódicas desse modo de acumulação. Contextualizamos o objeto empírico de estudo na discussão teórica marxista acerca dos processos de trabalho sob a égide das relações capitalistas de produção, focando no papel da gerência e seus efeitos para os trabalhadores.

Apresentamos o fenômeno da plataformização do trabalho e as contradições decorrentes desse processo como um produto do emprego de novas tecnologias no mundo do trabalho, em uma fase do capitalismo, hegemônica pelo capital financeiro, que tem sido chamada de capitalismo de plataformas. Dessa maneira, o uso das novas tecnologias advindas da Indústria 4.0 no setor de serviços se apresenta aos trabalhadores, principalmente para aqueles que contam com uma longa experiência na atividade e uma identidade profissional consolidada no setor de entregas, como desqualificação da força de trabalho e precarização de suas condições de uso, assim como um dispositivo de controle sobre os processos de trabalho.

A partir dos achados dessa pesquisa demonstramos como se efetiva o controle e a subordinação do trabalho dos entregadores nas plataformas de *delivery* e as práticas de resistência dos trabalhadores neste processo. Em relação ao controle sobre o trabalho, afirmamos que ele se efetiva por meio da dispersão dos elementos gerenciais para diferentes partes: para os próprios trabalhadores, que buscam em seu cotidiano de trabalho decifrar as regras subliminares das empresas plataformas, formulando as melhores estratégias para conseguir mais entregas e com isso aumentar seus rendimentos, o que configura o autogerenciamento subordinado desses entregadores (ABÍLIO, 2019). De tal modo, a supervisão do trabalho é transferida para a vigilância atenta dos consumidores da ponta dos aplicativos, clientes finais e estabelecimentos parceiros, que materializam essa fiscalização e controle de qualidade do serviço prestado através das avaliações dadas aos entregadores, caracterizando uma gerência via consumidores. Por fim, esses dois elementos gerenciais transferidos para os trabalhadores e clientes alimentam os dados necessários para a gestão algorítmica dos processos de trabalho, sendo assim, auxiliares diretos no controle técnico normativo dos algoritmos das plataformas. Ressaltamos que essa gestão algorítmica opera por meio de incentivos referentes a bonificações por entregas, estratégia que organiza o processo

de trabalho de maneira *gamificada*, atribuindo aos entregadores tarefas e missões a serem cumpridas sem nenhuma transparência acerca deste processo. Esse tipo de informação que é ocultada dos entregadores constitui as caixas-pretas dos aplicativos. Evidenciamos também que as punições são usadas para mecanismos de disciplinamento da força de trabalho e, portanto, limitantes da autonomia e flexibilidade prometidas pelas empresas plataformas, ocasionando um processo de subordinação do trabalho.

Vimos também a partir dos dados encontrados nos termos de uso dos aplicativos, que foi possível encontrar trechos que confirmam os vínculos de subordinação formal que caracterizam uma relação nítida entre empregados e empregadores. Tais termos acabam por reforçar a relação direta de subordinação de entregadores em relação às empresas, ao mesmo tempo que a negam veementemente tal condição. Os termos também figuram enquanto tentativa de produzir consentimento por parte dos trabalhadores. No entanto, ficou evidente que as plataformas falham em produzir consentimento real, ou seja, aquele engajamento subjetivo do trabalhador para com a empresa. Isso porque os mecanismos de controle usados pelas plataformas, evidenciam a relação despótica de controle e uma conduta de descaso e abandono em relação aos trabalhadores, que dificulta a criação de identificação do trabalhador com a empresa.

Por conta dessa falha em produzir consentimento com relação aos entregadores o processo de trabalho se demonstra extremamente conflituoso, sendo acompanhado por conflitos *de e no* trabalho, entre os entregadores e as empresas. Ou seja, conflitos nas relações entre trabalho e capital e também entre trabalho e consumo, que ocorrem nas relações entre entregadores e clientes dos aplicativos. Em relação aos conflitos que emergem entre capital e trabalho, pontuamos que eles se situam em pautas econômicas e na organização dos processos de trabalho, portanto, refletem uma crítica à exploração de seu trabalho e uma vontade política dos entregadores exercerem com maior autonomia sobre as suas atividades de trabalho. Essas reivindicações esbarram na falta de diálogo das empresas e na sua política interna de produção que é construída “de cima para baixo” sem a consulta com os trabalhadores, configurando assim uma política de produção despótica. Esses conflitos também se espriam para relação entre trabalhadores e consumidores dessas plataformas, uma vez que a organização dos processos de trabalho privilegia os clientes e suas avaliações subjetivas em detrimento da segurança e suporte para o exercício do trabalho dos entregadores.

As formas de resistência dos trabalhadores se manifestam em diferentes graus e ações. Elas se constituem tanto por práticas veladas, ou seja, resistências implícitas que ocorrem no cotidiano de trabalho e que permeiam o tecido social da categoria, até evoluírem para lutas

publicamente contestatórias, configurando assim, as resistências explícitas. Descrevemos algumas dessas práticas e seus desdobramentos em formas organizativas. Identificamos as movimentações que ocorreram em âmbito nacional com o “*Breque dos Apps*” em 2020, como as realizadas durante o ano de 2021, para termos uma noção da dimensão da efervescência política dos entregadores. Por fim, pudemos observar e compreender que a tecnologia também é utilizada pelos trabalhadores para seus próprios objetivos, como a contestação das condições de trabalho existentes em tais plataformas.

Em relação a atuação das organizações apresentadas podemos sintetizar suas posturas e principais demandas. Entre suas práticas o sindicato tem procurado reconhecer o vínculo empregatício por meio da justiça e negociar com empresas “tradicionais” do setor de *delivery* acerca de um valor mínimo pago por entregas, procurando dessa forma pressionar os aplicativos, aqui compreendidos como empresas burladoras da lei, a se submeter a tais acordos. Demonstrando o que poderíamos chamar de posição mais “tradicional” para solução dos conflitos. Enquanto isso, a associação tem atuado mais no sentido de buscar criar convênios e parcerias para benefício de seus associados, como exigir do poder público a concessão de locais para usufruto coletivo dos entregadores. Portanto, suas ações visam pautas e demandas mais imediatas que são consideradas prioritárias para os trabalhadores atuantes nas plataformas. Assumindo uma postura mais “pragmática” para os desafios advindos da plataformização. As cooperativas operam no sentido de buscar solução “alternativa” aos aplicativos dominantes, destacando uma reapropriação criativa de novas tecnologias a seu favor. Dessa maneira, impera a ideia de uma gestão horizontal e compartilhada entre os entregadores, que teriam sob essas condições gerência direta sobre seus ganhos, sendo partícipes ativos nas decisões dos processos de trabalho em tais cooperativas. É uma forma de disputar o mercado de entregas com as grandes plataformas e propor um consumo político e engajado aos consumidores. Em que pese a posições dos coletivos, que expressam uma nova forma de organização em movimentos sociais marcados por sua crítica à institucionalização das entidades representantes de classe tradicionais, podemos citar uma heterogeneidade de ações e demandas. No caso dos Entregadores Antifascistas, as demandas vão desde o aumento dos valores das taxas até o reconhecimento do vínculo empregatício e mudança na política de bloqueio das plataformas, ao mesmo tempo constroem alternativas como as cooperativas. Demonstrando assim uma grande maleabilidade de ações, que envolvem greves, protestos, ações coletivas amplas com outras organizações de esquerda e pressão sobre o poder público e os órgãos regulatórios. Em relação ao CITA, outro coletivo estudado, eles têm uma postura preocupada com as demandas trazidas pela base dos trabalhadores de aplicativo, sendo assim, acreditam que as ações e

soluções devem ressoar e serem construídas na categoria. Compreendem a importância de lutar por mais direitos, melhores condições de trabalho dentro das plataformas hegemônicas e maiores responsabilizações das empresas para com seus subordinados. Por acreditar que ali está concentrada a imensa maioria dos entregadores e também nesse caso dos motoristas via aplicativos. Suas exigências são demandadas por meio da participação de protestos e greves junto com demais setores da categoria. Portanto, em relação aos coletivos poderíamos chamar atenção para uma postura “heterogênea, pragmática e basista”.

Os movimentos espontâneos destoam das formas analisadas anteriormente, uma vez que as pautas são extremamente regionalizadas de movimento para movimento. No caso estudado, a principal demanda era o fim do agendamento obrigatório da plataforma iFood, como também havia críticas aos bloqueios e os valores repassados aos entregadores pelas entregas. Portanto, é notório que suas ações em sua grande maioria giram em torno de movimentações, incluindo aí greves e protestos, que buscam pressionar as plataformas por mudanças nos processos de trabalho, que ampliem e preservem a autonomia e flexibilidade do trabalhador ao mesmo tempo que proporcionem condições mais adequadas de trabalho. Ou seja, são movimentações que priorizam mudanças por dentro dos aplicativos. Poderíamos, portanto, frisar o caráter “autonomista e combativo” de tais movimentos.

Por óbvio, esses atores atuam conjuntamente em determinadas mobilizações, determinando pautas em comum para gerar uma unidade dos trabalhadores, como também podem, por sua heterogeneidade, demandar diferentes pautas dentro do movimento geral. Assim, apesar das diferenças entre tais posturas, elas se confundem em meio à totalidade das mobilizações.

Com esse trabalho, ainda que de maneira um tanto exploratória, pudemos contribuir com a análise de um fenômeno de estudo relativamente recente, a plataformação do trabalho e, com isso, compreender a dinâmica do controle sobre o trabalho nas plataformas de *delivery* e as formas de resistência a esse controle que se materializam através das mobilizações dos trabalhadores. Dessa forma, evitamos uma análise que retirasse a agência dos trabalhadores e cerrasse os olhos para as manifestações coletivas em busca de mudanças na política interna das plataformas, ou que sugerisse que o controle algorítmico é algo completamente totalizante das relações de trabalho e que seria impossível de ser questionado pelos entregadores. Do ponto de vista teórico, cremos que uma das importantes contribuições desse estudo reside em articular as análises marxistas de dominação, ou seja, o papel das estruturas sociais que condicionam e conservam a dominação de uma classe sobre outra, sem secundarizar e menosprezar a agência dos trabalhadores, demonstrando que apesar dos estrangulamentos estruturais os atores sociais

possuem certa margem de manobra para questionar a dominação e resistir de diferentes maneiras aos mecanismos de controle. Uma questão que é cara aos autores marxistas, frequentemente acusados de negligenciar o tema da agência. Assim como, conseguimos apresentar os trabalhadores enquanto sujeitos que também resistem ao processo de reificação no processo de trabalho, desmitificando a ideia de sujeitos inertes e passivos à dominação capitalista.

O controle falha ao não conseguir localizar essas redes informais de entregadores, que constituem relações entre si alicerçadas na solidariedade de classe, que surgem em meio à dispersão física da organização do trabalho. Isso se deve em partes, por não haver um local, como uma fábrica ou um *call-center*, onde a vigilância direta sobre os trabalhadores pode se fazer presente durante toda jornada de trabalho⁴⁶, incluso os “tempos mortos”. Não é possível saber o que os entregadores estão fazendo, conversando durante o período “ocioso” entre uma entrega e outra, seja pessoalmente ou num grupo em um aplicativo de compartilhamento de mensagens. Outra complicação para as empresas plataformas está na natureza heterogênea, difusa e autonomista das mobilizações levadas à cabo pelos entregadores, apresentando dificuldades para a localização de lideranças que não sejam tão públicas. Podemos inferir que as práticas de resistência dos entregadores ao controle sobre o trabalho evidenciam a falta de consentimento dada pelos trabalhadores. As empresas, por conta de suas atitudes em relação ao processo de trabalho e, portanto, aos trabalhadores, têm falhado em criar uma identificação positiva entre trabalho e capital.

Obviamente, essa pesquisa possui limites. O primeiro deles é que se trata de um pequeno número de entregadores entrevistados, limite imposto pelo momento que vivíamos na pandemia, que impedia que entrevistas presenciais ocorressem. A dificuldade em encontrar entregadores dispostos a realizar entrevistas de maneira remota, foi um dos principais entraves para a pesquisa junto da falta de tempo livre desses trabalhadores, que passam longas jornadas de trabalho conectados às plataformas. Por esses motivos o escopo da pesquisa ficou limitado, uma vez que possuíamos um período curto para a realização da pesquisa já que se trata de uma dissertação de mestrado. Outro problema reside no fato de que nossas entrevistas foram realizadas com entregadores de diferentes localidades geográficas, sendo compostas por

46 Com essa afirmação não estamos querendo dizer que a vigilância sobre o trabalho dos entregadores não existe, ela sim está presente e é algorítmica, como já apresentamos durante esse estudo. Ela atua partir do momento que o trabalhador acessa o aplicativo, podendo desse modo saber sua localização, tempo ativo na plataforma, número de entregas feitas, avaliação da entrega etc. No entanto, ela peca ao não acompanhar “pessoalmente” o trabalho entre a realização de uma tarefa e outra. Assim como, com a disseminação das redes sociais esse radar de vigilância fica fora desses outros ambientes virtuais.

entrevistas realizadas com entregadores de Porto Alegre e Região Metropolitana, São Paulo, Rio de Janeiro e Goiânia. Dessa forma, passamos por cima de algumas particularidades geográficas que podem apresentar diferenças nas relações de trabalho de local para local. No entanto, acreditamos que por se tratar de empresas globais a atuação delas em nível nacional possui maiores similaridades do que diferenças. Outro fator limitante do estudo é que conversamos com trabalhadores que atuavam em diferentes aplicativos. Assim, não nos concentramos em plataformas específicas no estudo.

Portanto, temos em mente, que existem diferenças entre as plataformas e na maneira como elas funcionam. Porém, foi possível observar entre os trabalhadores a noção de que elas operam de maneira parecida, assim, novamente, nos permitimos passar por cima de algumas especificidades e particularidades das plataformas para fazer algumas generalizações acerca do funcionamento e dos mecanismos de controle empregados por elas. Tais limites, podem ser superados com novas pesquisas que trabalhem de maneira individualizada as plataformas ou que se concentrem na comparação entre elas.

Outra limitação do nosso estudo diz respeito a certa dificuldade de articulação dos conceitos de controle e resistência no mesmo quadro teórico. Isso porque verificamos que o conceito de resistência é um tanto vago na literatura em comparação ao conceito de controle. No entanto, se houve dificuldade em relacioná-los a partir do marco teórico elencado, empiricamente pudemos observar sua conexão e interação mútua, por meio do vácuo de consentimento.

Devido ao limite de tempo imposto para a realização da pesquisa e os objetivos estipulados para ela, não abordamos com profundidade outros temas relevantes ao objeto de estudo, tais como as relações étnico-raciais e de gênero de entregadores e entregadoras subordinados por meio de plataformas digitais, nem pudemos nos aprofundar sobre a diferença dos impactos da plataformização do trabalho na periferia do sistema capitalista em comparação com os países de capitalismo “avançado”. Além disso, podemos pontuar que pesquisas futuras que invistam em análises comparativas entre diferentes categorias de trabalhadores plataformizados podem enriquecer o conhecimento acerca do perfil dos trabalhadores de plataforma e contribuir para avanços no campo de estudo. Outro tema pouco abordado nessa área são os sentidos atribuídos ao trabalho pelos entregadores, ou seja, o universo simbólico construído pelos trabalhadores referente às suas relações de trabalho.

Nós priorizamos neste estudo a experiência dos entregadores, como fonte de dados para compreender as materialidades técnicas, sociais e políticas das plataformas. Procuramos, assim, dar voz ao entregador, entendendo que ninguém melhor que ele poderia descrever a maneira

como ocorre os processos de trabalho neste meio. Não obstante, para um entendimento mais completo acerca do funcionamento dos processos de trabalho, o método da pesquisa-ação e a pesquisa participante parecem ser uma alternativa interessante para uma análise em primeira mão dos processos de trabalho nas plataformas e suas formas de controle.

Por fim, os resultados da pesquisa apontam para a relevância política atual dos trabalhadores de aplicativo. O número de paralisações e greves realizadas pelos entregadores entre os anos de 2020 e 2021 evidenciam o protagonismo desse movimento de trabalhadores que virou símbolo das lutas trabalhistas no século XXI. Um movimento que é construído desde suas bases e que difere bastante da política sindical tradicional, aproximando-se do movimento político operário italiano surgido nos anos 1960 e da combatividade do novo sindicalismo no Brasil ao final do período da ditadura militar, guardados seus respectivos contextos e particularidades históricas.

As lutas dos entregadores colocaram em pauta muitas discussões sociais, jurídicas e políticas, que demonstram a complexidade do tema e das relações sociais em jogo no processo de plataformação das relações de trabalho. A falta de consenso impera entre as partes envolvidas no que diz respeito aos projetos de regulamentação de empresas plataformas de *delivery* e de transporte. São mais de vinte projetos de leis para a regulamentação do setor que circulam no legislativo⁴⁷. Seria possível questionar se uma possível regulamentação do setor que obrigue o reconhecimento do vínculo empregatício não inviabilizaria a operação dessas empresas, uma vez que elas se formaram e cresceram no mercado abatendo seus custos de operação por meio de sua desresponsabilização sobre a força de trabalho. Tal hipótese, se confirmou, em parte, com o anúncio da UberEats em abandonar as entregas para restaurantes no Brasil em Março de 2022 (LOPES; NAKAGAWA, 2022), logo após ser sancionada a lei que obriga os aplicativos a contratarem seguro contra acidentes para os entregadores. Não possuímos respostas para tudo que está em disputa e sobre todas controvérsias de uma possível regulamentação do trabalho via aplicativos. No entanto, acreditamos que as soluções formuladas pelos agentes interessados na defesa dos direitos desses trabalhadores, deva se dar em uma construção horizontal com aqueles que vivenciam cotidianamente as dificuldades do trabalho via aplicativos. Assim, uma escuta atenta desses trabalhadores, que são protagonistas

47 KNOTH, Pedro. "Motoristas de Uber e 99 não querem CLT, diz presidente da frente de autônomos". Terra, 17 de novembro de 2021. Disponível em: <<https://www.terra.com.br/noticias/tecnologia/motoristas-de-uber-e-99-nao-querem-clt-diz-presidente-da-frente-de-autonomos,a316f9409def5f6f317f89504df22e3d8fnc13s.html>>. Acesso em: 23 de nov. 2021.

dessas lutas, é fundamental para que propostas sem apoio ou deslocadas da base dos trabalhadores não sejam feitas em nome dos entregadores.

Os trabalhadores por aplicativos evidenciam a fragmentação da classe trabalhadora atual, onde coexistem trabalhadores formais, informais e uma grande parte deles que transita entre a informalidade e a formalidade. Além disso, esses trabalhadores deram grande visibilidade ao conjunto da classe trabalhadora que não está amparada pela representação sindical e pela proteção da legislação trabalhista, que sofreu diversos ataques com a aprovação das mudanças inseridas pela Lei nº 13.467 de 2017, a reforma trabalhista, que flexibilizou as condições de uso da força de trabalho brasileira (IORA, 2019). Os entregadores evidenciam as vicissitudes do tecido social dos trabalhadores brasileiros, heterogêneos e precários, mas que resistem às novas ofensivas do capital, que tem a sua disposição o emprego de novas tecnologias, cujo efeito prático pode se reverter na maximização do controle sobre os processos de trabalho e minimização dos processos de resistência dos trabalhadores.

Mas esses trabalhadores, como vimos nesse estudo, não se rendem, nem irão aceitar passivamente a precarização de suas condições de trabalho e, conseqüentemente, de vida. Eles representam um grande obstáculo coletivo para a viabilidade do controle e subordinação total do trabalho nas empresas plataformas. As novas tecnologias implicam em novas formas eficientes de gestão e controle da força de trabalho, mas elas encontram também resistência por parte dos trabalhadores, que têm nessas plataformas suas relações de trabalho invisibilizadas e atomizadas. No entanto, eles buscam alternativas e encontram na socialização com os demais trabalhadores nessa situação saídas coletivas, ainda que elas sejam incipientes e recentes e que ainda não tenham rendido grandes resultados favoráveis à categoria. O amadurecimento do comportamento coletivo e político dos entregadores, assim como as decisões que poderão afetar a operacionalização dessas empresas, futuramente, irá delinear o que poderemos esperar para outras categorias de trabalhadores ainda não subsumidas por plataformas, uma vez que acreditamos que o processo de plataformização do trabalho é algo que tem a tendência a se ampliar para o conjunto da classe trabalhadora. Aguardamos aos novos capítulos dessas lutas, que ora se apaziguam, ora irrompem, atentos e dispostos a contribuir para o estudo, apoio e organização desses trabalhadores.

REFERÊNCIAS

99FOOD. **Entregador** (2021). Disponível em: <<https://food.99app.com/pt-BR/entregador>>. Acesso em: 28 de out. 2021.

ABDALA, Vitor. **Taxa de informalidade no mercado de trabalho sobre para 40%, diz IBGE**. Disponível em: <[ABÍLIO, Ludmila Costhek. et al. Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a Covid-19. **Revista Jurídica Trabalho e desenvolvimento Humano**, v. 3, p. 1–21, 2020a.](https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-07/taxa-de-informalidade-no-mercado-de-trabalho-sobe-para-40-diz-ibge#:~:text=A%20taxa%20de%20informalidade%20no,Geografia%20e%20Estat%C3%ADstica%20(IBGE)>>. Acesso em: 1 de out. 2021.</p>
</div>
<div data-bbox=)

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Plataformas digitais e uberização: Globalização de um Sul administrado? **Contracampo**, Niterói, v. 39, n. 1, p. 12-26, abr./jul. 2020c.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, v. 18, n. 3, p. 1–11, 2019.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: gerenciamento e controle do trabalhador just-in-time. In: ANTUNES, R (org.). **Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020b.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. **Uberização do trabalho: A subsunção real da viração**. 2017a. Disponível em: <<https://blogdaboitempo.com.br/2017/02/22/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-viracao/>>. Acesso em: 08 out. 2020.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. UBERIZAÇÃO E JUVENTUDE PERIFÉRICA: Desigualdades, autogerenciamento e novas formas de controle do trabalho. **Novos Estudos CEBRAP**, v. 39, n. 3, p. 579–597, 2020d.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização traz ao debate a relação entre precarização do trabalho e tecnologia. **Revista do Instituto Humanitas Unisinos**, nº 503, p. 20-28, 2017b.

ABÍLIO, Ludmila Costhek; AMORIM, Henrique; GROHMANN, Rafael. Uberização e plataformação do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 24, n. 57, p. 26-56, mai-ago 2021.

AGRUPACIÓN ATR. Comunicado Internacional: 1/7 Vamos a un nuevo paro internacional de repartidores (2020). Disponível em: <<https://www.facebook.com/agrupacionatr/photos/a.351555408798159/603854920234872/?ty%20pe=3&source=54>>. Acesso em: 14 de out. 2021.

AMORIM, Henrique; MODA, Felipe B. Trabalho por aplicativo: gerenciamento algorítmico e condições de trabalho dos motoristas da Uber. **Fronteiras - Estudos Midiáticos**, v. 22, n. 1, p.

59-71, 2020.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.

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

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da Indústria 4.0. In: ANTUNES, Ricardo. **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0.** São Paulo: Boitempo, p. 11-23, 2020.

ANTUNES, R.; FILGUEIRAS, V. Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo. **Contracampo**, v. 39, n. 1, p. 27–43, 2020.

ARBIX, G. et al. O BRASIL E A NOVA ONDA DE MANUFATURA AVANÇADA: O que aprender com Alemanha, China e Estados Unidos. **Novos Estudos CEBRAP**, v. 36, n. 3, p. 29–49, 2017.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1977.

BOLAÑO, César; VIEIRA, Eloy. The political economy of the Internet: Social networking sites and a reply to Fuchs. **Television & New Media**, v. 16, n. 1, p. 52-61, 2015.

BRASIL. Consolidação das leis do trabalho - CLT e normas correlatas. Brasília, Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2017.

BRASIL. Projeto de Lei nº 1665/2020, Câmara dos Deputados, 2020. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=0FF0ADF0800C48EEB8CA4E52C2D7648E.proposicoesWebExterno2?codteor=1874917&filename=P L+1665/2020>. Acesso em: 14 de out. 2021.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e Capital Monopolista:** A Degradação do Trabalho no Século XX. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora Guanabara, 1987.

BURAWOY, Michael. **Manufacturing Consent:** Changes in the Labour process under Monopoly Capitalism. Chicago: University of Chicago Press, 1979.

BURAWOY, Michel. **The politics of production.** Londres: Verso, 1985.

CANT, Callum. Deliveroo workers launch new strike wave. **Notes from below**, London, 28 set. 2019. Disponível em: <https://notesfrombelow.org/article/deliveroo-workers-launch-new-strike-wave>. Acesso em: 10 out. 2021.

CANT, Callum. **Delivery Fight!** A luta contra os patrões sem rosto. São Paulo: Veneta, 2021.

CARUSO, Loris. Digital innovation and the fourth industrial revolution: epochal social changes? *AI & SOCIETY*, p. 1-14, 2017.

CASILLI, Antonio. **En attendant les robots**: Enquête sur le travail du clic. Paris: Seuil, 2019.

CASILLI, Antonio; POSADA, Julián. The Platformization of Labor and Society. In: GRAHAM, Mark; DUTTON, William (org.). **Society and the Internet**. Oxford: OUP, 2019, p. 293-306.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTRO; Nadya Araújo; GUIMARÃES, Antônio Sérgio Alfredo. Além de Braverman, depois de Burawoy: Vertentes analíticas na sociologia do trabalho. **Anais ANPOCS**, p. 1-10, 1991.

CHESNAIS, François. **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.

CHESNAIS, François. O capital portador de juros: acumulação, internacionalização, efeitos econômicos e políticos. In: CHESNAIS, François (org.). **A finança mundializada**. São Paulo: Boitempo, p. 35-68, 2005.

CHIAPELLO, Ève; GILBERT, Patrick. **Sociología de las Herramientas de Gestión**: Introducción al análisis social de la instrumentación de la gestión. 2020.

COELHO, B. DA P. DE M.; DE JESUS, A. B. B.; DA SILVA, M. E. P. S. A luta coletiva dos entregadores latino-americanos contra a pandemia do capitalismo – movimentos grevistas em tempos de covid-19. **Middle Atlantic Review of Latin American Studies**, v. 4, n. 3, p. 31–48, 2021.

"Com pandemia, entregadores de app têm mais trabalho, menos renda e maior risco à saúde". **BBC NEWS**, 1 de Julho, 2020. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-53258465>>. Acesso em: 1 dez. 2021.

COTANDA, Fernando Coutinho. Os 40 anos de Trabalho e capital monopolista de Harry Braverman: a persistente fragilidade sindical nos assuntos relacionados ao processo de trabalho. In: **Revista de Ciências Sociais**, Fortaleza, v. 46, n.2, jul/dez, 2015, p. 173-200.

DARDOT, P; LAVAL, C. **A nova razão de mundo**. São Paulo: Boitempo, 2016.

DE CARVALHO, F. S. E.; DOS SANTOS PEREIRA, S.; SOBRINHO, G. S. #BrequeDosApps e a organização coletiva dos entregadores por aplicativo no Brasil. **Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano**, v. 3, 2020.

DESGRANGES, N. Os algoritmos do empreendedorismo: A plataformização do trabalho de entregadores de iFood. **Ensata**, v. 9, n. 2, p. 1–16, 2020.

DESGRANGES, N.; RIBEIRO, W. Narrativas em rede: O Breque dos Apps e as novas formas de manifestação de trabalhadores em plataformas digitais. **MovimentAção**, v. 8, n. 14, p. 189–208, 2021.

DE STEFANO, Valerio. Collective bargaining of platform workers: domestic work leads the way. **Regulating for globalization**, 10 dez. 2018. Disponível em: <<http://regulatingforglobalization.com/2018/12/10/collective-bargaining-of-platform-workers-domestic-work-leads-the-way>>. Acesso em: 10 out. 2018.

EAF-RJ. **Carta de dissolução do EAF RJ** (2021). Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/CSVv4qLLVQO/>>. Acesso em: 9 de nov. 2021.

EDWARDS, R. **Contested terrain**. Nova York, Basic Books, 1979.

EDWARDS, Paul; RAMIREZ, Paulina. When should workers embrace or resist newtechnology? **New technology, work and employment**, v. 31, n. 2, p. 99-113, 2016.

ENGLERT, S.; WOODCOCK, J.; CANT, C. Operáismo Digital: tecnologia, plataformas e circulação das lutas dos trabalhadores. **Revista Fronteiras - estudos midiáticos**, v. 22, n. 1, p. 47–58, 2020.

EPSTEIN, Greg. Hundreds of Uber and Lyft drivers to launch a protest caravan across California. **Tech Crunch**, Bay Area, 22 ago. 2019. Disponível em: <<https://techcrunch.com/2019/08/22/hundreds-of-uber-and-lyft-drivers-to-launch-a-protest-caravan-across-california>>. Acesso em: 10 out. 2021.

ESTADÃO. SP: Por segurança, Prefeitura fecha acordo com empresas de entrega por aplicativo (2019). Disponível em: <<https://istoe.com.br/sp-por-seguranca-prefeitura-fecha-acordo-com-empresas-de-entrega-por-aplicativo/>>. Acesso em: 22 set. 2021.

ESTANQUE, Elísio. **Entre a fábrica e a comunidade**: subjectividades e práticas de classe no operariado do calçado. Porto: Afrontamento, 2000.

EUFRÁSIO, J; GOULART, G. “Entregadores por app tem entre 19 e 40 anos e ganham, em média, R\$2, 1 mil. **Correio Brasiliense**, 2020. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/cidades/2020/07/20/interna_cidadesdf,873540/entregadores-por-app-tem-entre-19-e-40-anos-e-ganham-r-2-1-mil.shtml>. Acesso em: 23 fev. 2021.

FILGUEIRAS, Vitor; CAVALCANTE, Sávio. O trabalho no século XXI e o novo adeus a classe trabalhadora. **Revista Princípios**, n. 159, pp.11-42, jul./out. 2020.

FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. In: ANTUNES, Ricardo. **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, p. 59-79, 2020.

FONTES, Virginia. Capitalismo em tempos de uberização: do emprego ao trabalho. **Marx e o Marxismo**, v. 5, n. 8, p. 45-67, 2017.

FRANCO, D. S.; FERRAZ, D. L. DA S. Uberização do trabalho e acumulação capitalista. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 17, n. Edição Especial, p. 844–856, 2019.

FUCHS, Christian. **Digital labour and Karl Marx**. London: Routledge, 2014.

FUCHS, Christian. Theorising and analysing digital labour: From global value chains to modes of production. **The Political Economy of Communication**, v.1, n. 2, p. 3-27, 2013.

FUCHS, Christian. “Trabalho digital e plataformas alternativas. In: GROHMANN, R. (org.) **Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas**. São Paulo: Boitempo, 2021, p. 221-225.

FUCHS, Christian; SANDOVAL, Marisol. Digital workers of the world unite! A framework for critically theorizing and analyzing digital labour. **tripleC: Communication, Capitalism & Critique**, v. 12, n. 2, p. 486- 563, 2014.

G1. “Desemprego recua para 13,7% em julho, mas ainda atinge 14, 1 milhões, aponta IBGE”. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/09/30/desemprego-fica-em-137percent-em-julho-aponta-ibge.ghtml>>. Acesso em: 1 de out. 2021.

GALVÃO, Andréia; KREIN, José D. Dilemas da representação e atuação sindical dos trabalhadores precários. In: **ENCONTRO NACIONAL DA ABET**, 16., 2019, Salvador. Anais [...]. Salvador: UFBA, 2019.

GANDINI, Alessandro. Labour Process Theory and the Gig Economy. **Human Relations**, v. 72, p.1-37, 2018.

GIOVANAZ, Daniel. Motorista de aplicativo: entenda decisões de 5 países que começam a garantir direitos. **Brasil de Fato**, São Paulo, 1 de 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>>. Acesso em: 16 nov. 2021.

GONDIM, T. P. A Luta por Direitos dos Trabalhadores “Uberizados”: Apontamentos Iniciais Sobre Organização e Atuação Coletivas. **Mediações - Revista de Ciências Sociais**, v. 25, n. 2, p. 469, 2020.

GONSALES, Marco. Indústria 4.0: Empresas plataformas, consentimento e resistência. In: ANTUNES, R (org.). **Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, p. 125-139, 2020.

GORZ, Andre. **Farewell to the working class**. Londres: Pluto Press, 1982.

GRAMSCI, Antonio. Caderno 22: Americanismo e fordismo. In: **Cadernos do cárcere**, v. 4. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

GROHMANN, Rafael. Introdução: trabalho em plataformas é laboratório da luta de classes. In: GROHMANN, Rafael. **Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas**. São Paulo: Boitempo, p. 13-25, 2021.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. São Paulo:

Boitempo, p. 93-111, 2020a.

GROHMANN, R. Plataformização do trabalho: entre a dataficação, a financeirização e a racionalidade neoliberal. **Revista Eptic**, v. 22, n. 1, p. 106-122, 2020b.

HALE, Julian. In Demanrk, a historic collective agreement is turning the “bogus self-employed” into “workers with rights”. **Equal Times**, Brussels, 04 jul. 2018. Disponível em: <<https://www.equaltimes.org/in-denmark-a-historic-collective?lang=en#.W-2SBehKiM8>>. Acesso em: 10 out. 2021.

HARVEY, David. **A loucura da razão econômica: Marx e o capital no século XXI**. São Paulo: Boitempo, 2018.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Edições Loyola, 2008.

HUWS, Ursula. **Labor in the global digital economy: The cybertariat comes of age**. New York: Monthly Review Press, 2014a.

HUWS, U. E. VIDA, TRABALHO E VALOR NO SÉCULO XXI: desfazendo o nó. **Caderno CRH**, v. 27, p. 13–30, 2014b.

HUWS, Ursula; SPENCER, Neil; SYRDAL, Dag S.; HOLTS, Kaire. **Work in the European gig economy: research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, The Netherlands, Switzerland and Italy**. Bruxelas: FEPS- Foundation for European Progressive Studies, UNI Europa, University of Hertfordshire, 2017.

HUWS, Ursula. Tenho a sensação de que essa nova classe operária está começando a se mover. **Ideias de Esquerda**, n. 2, ago-set. p. 28-32, 2017.

IFOOD. “**Bons motivos pra entregar iFood não faltam**” (2021a). Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/quero-fazer-parte/bons-motivos-pra-entregar-ifood-nao-faltam/>>. Acesso em: 28 de out. 2021.

IFOOD. “**Como o iFood envia rotas para você?**” (2021b) Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/abrindo-a-cozinha/distribuicao-pedidos/>>. Acesso em: 22 set. 2021.

IFOOD. Planejamento: o novo jeito de agendar entregas no app (2021c). Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/quero-fazer-parte/entregas-com-hora-marcada-saiba-como-funciona-e-quais-as-vantagens/>>. Acesso em: 6 de nov. de 2021.

IORA, Italo Matheus Leporassi. Alienação e exploração do trabalho em Karl Marx: Atualidade e contribuições à Sociologia contemporânea. **Revista Contraponto**, v. 7, n. 3, pp. 188-202, 2020a.

IORA, Italo Matheus Leporassi. **CAPITALISMO, TECNOLOGIA E “UBERIZAÇÃO”**:

UM ESTUDO SOCIOLÓGICO DA PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO BRASIL A PARTIR DA REFORMA DA LEGISLAÇÃO TRABALHISTA DE 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Ciências Sociais) – Centro de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Federal de Santa Maria, p. 86, 2019.

IORA, Italo Matheus Leporassi. Entregadores do mundo, uni-vos! Uma análise marxista sobre o trabalho em plataformas digitais. In: **Anais do 44º Encontro Anual da ANPOCS**, 2020, Online. Anais 44º Encontro, 2020b.

JOHNSTON, Hannah; LAND-KAZLAUSKAS, Chris. **Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy.** Geneva: International Labour Organization, 2018.

JUNIOR, G. T; SALTORATO, P. IMPACTOS DA INDÚSTRIA 4.0 NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA. In: **Revista Produção Online**. Florianópolis, SC, v.18, n.2, p. 743-769, 2018.

KALIL, Renan Bernardi. **CAPITALISMO DE PLATAFORMA E DIREITO DO TRABALHO: CROWDWORK E TRABALHO SOB DEMANDA POR MEIO DE APLICATIVOS.** Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, p. 366, 2019.

KALIL, Renan. Capitalismo de plataforma: o conceito que melhor explica as relações de trabalho digitais (2021). Disponível em: <<https://www.cartacapital.com.br/opiniao/capitalismo-de-plataforma-o-conceito-que-melhor-explica-as-relacoes-de-trabalho-digitais/>>. Acesso em: 28 de out. 2021.

KALIL, Renan Bernardi. ORGANIZAÇÃO COLETIVA DOS TRABALHADORES NO CAPITALISMO DE PLATAFORMA. **Contracampo**, Niterói, v. 39, n. 2, p. 79-93, ago./nov. 2020.

KNIGHTS, D; WILLMOTT, H. Power and subjectivity at work: from degradation to subjugation in social relations. **Sociology**, vol. 23, n. 4, pp. 535-558, 1989.

KONDER, Leandro. **O que é dialética?** 28º ed. São Paulo: Brasiliense, 2008.

KREIN, José D.; ABILIO, Ludmila.; BORSARI, P. . A despadronização do tempo de trabalho. In: KREIN, José D. et al. **O trabalho pós reforma trabalhista (2017)**, v. 1. São Paulo: CESIT, 2021. p.252-282, 2021.

KUMAR, Krishan. **Da sociedade Industrial à Pós-Moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo.** 2ª ed. Rio de Janeiro: Zahar Editora, 2006.

LEHDONVIRTA V. Flexibility in the gig economy: managing time on three online piecework platforms. **New Technology, Work and Employment**, v.33, n.1, 13-29, 2018.

LEITE, Marcia de Paula. **O futuro do trabalho: novas tecnologias e subjetividade operária.**

São Paulo: Página Aberta, 1994.

LITTLER, C. The labour process debate: a theoretical review 1974-88. In: KNIGHTS, David; WILLMOTT, Hugh (orgs). **Labour process theory**. Londres: The Macmillan Press, pp. 46-94, 1990.

LITTLER, C. R; SALAMAN, G. Bravermania and beyond: recent theories of the labour process. **Sociology**, vol. 16, nº 2, pp. 215-269, 1982.

LITTLER, C. R; SALAMAN, G. **Class at Work: The Design, Allocation and Control of Jobs**. London: Batsford Academic, 1984.

LOPES, Leonardo; NAKAGAWA, Fernando. "Uber Eats vai deixar de fazer entregas de restaurantes a partir de 8 de março". **CNN BRASIL**, 6 de Janeiro, 2022. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/uber-eats-vai-deixar-de-fazer-entregas-de-restaurantes-a-partir-de-8-de-marco/>>. Acesso em: 28 de Jan. 2022.

MANZANO, M; KREIN, A. **A PANDEMIA E O TRABALHO DE MOTORISTAS E DE ENTREGADORES POR APLICATIVOS NO BRASIL**. 2020. Disponível em: <<https://www.cesit.net.br/a-pandemia-e-o-trabalho-de-motoristas-e-de-entregadores-por-aplicativo-no-brasil/>>. Acesso em: 01 out. 2020.

MARTINS, CID. Mês de abril registra aumento no número de mortes no trânsito de Porto Alegre (2021). Disponível em: <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/porto-alegre/noticia/2021/05/mes-de-abril-registra-aumento-no-numero-de-mortes-no-transito-de-porto-alegre-ckokb08d7006f018mzzmh7bur.html>>. Acesso em: 22 set. 2021.

MARTINS, L. M.; LAVOURA, T. N. Materialismo histórico-dialético: contributos para a investigação em educação. **Educar em Revista**, v. 34, n. 71, p. 223–239, 2018.

MARX, Karl. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Boitempo, 2004.

MARX, Karl. **O capital**. Crítica da economia política. Livro 1, t.1. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

MARX, Karl. **O capital**. Crítica da economia política. Livro 1, t.2. São Paulo: Nova Cultural, 1996b.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política – o processo de produção do capital**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

MARX, Karl. **O Capital: Crítica da Economia Política**. vol. I. 14 ed.. Rio de Janeiro: Ed. Bertrand Brasil S.A., 1994

MARX, Karl. **O capital**, Livro I. [E-book] São Paulo: Boitempo, 2013.

MARX, K. **O capital**, Livro II. São Paulo: Nova Cultural, 1985.

MARX, Karl. **O capital**, Livro I, Capítulo VI (inédito). São Paulo: Ciências Humanas, 1978.

MARX, Karl. **O capital**, Livro III: o processo global da produção capitalista. São Paulo: Boitempo, 2017.

MARX, Karl. **O capital**, Livro III, Tomo I. São Paulo: Abril Cultural, 1986.

MARX, Karl. **O capital**. Vol. I. Tomo I. São Paulo: Nova Cultural, 1985.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. São Paulo: Boitempo, 2007.

MÉSZÁROS, István. **Para além do capital**: rumo a uma teoria da transição. São Paulo: Boitempo, 2002.

MODA, Felipe. Os uberizados brasileiros voltam à luta. **Outras palavras**, São Paulo, 30 set. 2019. Disponível em: <https://outraspalavras.net/crise-brasileira/os-uberizados-brasileiros-voltam-a-luta/>. Acesso em: 10 out. 2021.

MÖHLMANN, M.; ZALMANSON, L. Hand on the Wheel: navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. In: **INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS**, 38., 2017, Seoul. Proceedings [...] Seoul: ICIS, 2017.

MORAES, R. B. DE S.; OLIVEIRA, M. A. G. DE; ACCORSI, A. UBERIZAÇÃO DO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS MOTORISTAS DE TRANSPORTE PARTICULAR POR APLICATIVO. **Revista Brasileira de Estudos Organizacionais**, v. 6, p. 647–681, 2019.

MOURA, Natália das Chagas; GONÇALVES, Márcio Toledo. Atuação sindical transnacional: as redes sindicais internacionais e os acordos macro globais. In: LEME, Ana Carolina Paes; RODRIGUES, Bruno Alves; CHAVES JÚNIOR, José Eduardo de Resende (Coords.). **Tecnologias disruptivas e a exploração do trabalho humano**: a intermediação de mão de obra a partir das plataformas eletrônicas e seus efeitos jurídicos e sociais. São Paulo: LTr, 2017.

OFFE, Claus. **Trabalho & sociedade**: problemas estruturais e perspectivas para o futuro da sociedade do trabalho. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

OLIVEIRA, Filipe. Alta da gasolina faz motorista de Uber no Brasil aderir à greve global. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 07 maio 2019. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2019/05/alta-de-combustivel-e-preco-da-corrida-levam-motoristas-de-aplicativos-a-programar-paralisacao.shtml?utm_source=twitter&utm_medium=social&utm_campaign=twfolha>. Acesso em: 10 out. 2021.

PAISLEY, W. J. Title of the Paisley Chapter. In: GERBNER, G. et al. (orgs.). **The Analysis of Communication Contents**: Developments in Scientific Theories and Computer Techniques. New York: Wiley, 1969.

PERES, A. C. OLHA O BREQUE! Movimento dos entregadores vem chamando a atenção para a precariedade das relações de trabalho nas plataformas digitais. **Radis**, n. 214, 2020.

“Pesquisa perfil dos Entregadores Ciclistas de Aplicativo”. **Aliança Bike**, São Paulo, 17 de Julho de 2019. Disponível em: <<https://aliancabike.org.br/pesquisa-de-perfil-dos-entregadores-ciclistas-de-aplicativo/>>. Acesso em: 2 dez. 2021.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro, Contraponto, 2005.

POCHMANN, M. Tendências estruturais do mundo do trabalho no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, n. 1, p. 89–99, 2020.

PREVITALI, Fabiane Santana; FAGIANI, Cílson César. Organização e controle do trabalho no capitalismo contemporâneo: a relevância de Braverman. **Cad. EBAPE.BR**, v.12, nº 4, p. 756-769, 2014.

QIU, J.; GROHMANN, R. Contextualizando o Trabalho em Plataformas. **Contracampo**, v. 39, n. 1, 2020.

QIU, Jack.; GROHMANN, Rafael. Contextualizando o Trabalho em Plataformas. **Contracampo**, v. 39, n. 1, 2020.

QUIJANO, Anibal. A colonialidade do poder, eurocentrismo e América Latina. In: **A colonialidade do saber: eurocentrismo e ciências sociais. Perspectivas latino-amerinas**. Buenos Aires: CLACSO, p.117-142, 2005.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van. **Manual de Investigação em Ciências Sociais: Trajectos**. 2ª ed. Lisboa: Gradiva, 1998.

RAMALHO, José Ricardo. Controle, Conflito e Consentimento na Teoria do Processo de Trabalho: um Balanço do Debate. **BIB**, Rio de Janeiro, v. 2, n.32, 1991, pp. 31-48.

RAPPI. "Ganhe dinheiro entregando pedidos com a Rappi" (2020). Disponível em: <<https://blogbra.soyrappi.com/>>. Acesso em: 28 de out. 2021.

RIBEIRO, Gabriel Francisco. **Greve não para apps, mas mostra força de entregadores, nova data é votada**. UOL, São Paulo, 01 de jul. de 2020. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/07/01/greve-nao-para-apps-mas-afeta-sistema-e-mostra-forca-de-entregadores.htm>>. Acesso em: 15 de out. 2021.

ROSENBLAT A; STARK, L. Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber’s Drivers. *International Journal of Communication*, 10, 27, 2016.

ROSSO, S. D. Teoria do valor e trabalho produtivo no setor de serviços. **Caderno CRH**, v. 27, n. 70, p. 75–89, 2014.

SCAPINI, Ezequiel Zanco. Nem chefe, nem escritório? Controle e subordinação na uberização do trabalho. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Instituto de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, p. 133. 2020.

SCHAFF, Adam. **A Sociedade Informática**. 10ª ed. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SCHMIDT, Florian Alexander. **Digital labour markets in the platform economy: Mapping the political challenges of crowd work and gig work**. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung, 2017.

SCHOLZ, Trebor (Org.). **Digital labor: The Internet as factory and playground**. New York: Routledge, 2012.

SCHOLZ, Trebor. **Platform Cooperativism: Challenging the Sharing Economy**. New York: Rosa Luxemburg Stiftung, 2016.

SCHWAB, Klaus. **The Fourth Industrial Revolution**. Genebra: World Economic Forum, 2016.

SCOTT, J. C. Exploração normal, resistência normal. **Revista Brasileira de Ciência Política**, n. 5, p. 217–243, 2011.

SCOTT, James C. **A dominação e a Arte da Resistência**. Lisboa: Letra Livre, 2013.

SINDIMOTO-SP. "**Convocação de todos os trabalhadores de todos os aplicativos para manifestações dos entregadores de app**". Disponível em: <<https://www.facebook.com/SindimotoSP/photos/3396364773724206/>>. Acesso em 14 de out. 2021.

SRNICEK, Nick. **Platform capitalism**. Cambridge: Polity, 2016.

SUDRÉ, Lu. "**Entregadores antifascistas buscam criar cooperativa com aplicativo próprio**". (2020). Disponível em: <<https://www.brasildefato.com.br/2020/08/01/entregadores-antifascistas-buscam-criar-cooperativa-com-aplicativo-proprio>>. Acesso em: 9 de nov. 2021.

THOMPSON, P. Crawling from the wreckage: the labour process and the politics of production. In: KNIGHTS, David; WILLMOTT, Hugh (orgs). **Labour process theory**. Londres: The Macmillan Press, pp. 95-125, 1990.

TONELO, I. Uma nova reestruturação produtiva pós-crise de 2008? In: ANTUNES, R. (org.) **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020, p. 139-149.

TRETA NO TRAMPO. Perfil (2020). Disponível em: <<http://www.instagram.com/tretanotrampo/>> Acesso em: 9 de nov. 2021.

UBER. "**Está à procura de empregos de parceiro entregador?**" (2021). Disponível em: <<https://www.uber.com/br/pt-br/deliver/>>. Acesso em: 28 de out. de 2021.

UOL. “MPT entra com ação contra Uber, 99, Rappi e Lalamove por fraude trabalhista” (2021). Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/11/08/mpt-entra-com-acao-contr-a-apps-de-transporte-por-fraude-trabalhista.htm>>. Acesso em: 9 de nov. 2021.

VAN DOORN, Niels. On the conditions of possibility for worker organizing in platform-based gig economies. Notes From Below, [London], 8 jun. 2019. Disponível em: <https://notesfrombelow.org/article/conditions-possibility-worker-organizing-platform>. Acesso em: 20 dez. 2019.

VAN DOORN, Niels. Platform Labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the ‘on-demand’ economy. **Information, Communication & Society**, v. 20, n. 6, p. 898-914, 2017.

WEISS, H. C.; DUARTE, M. S. A SEMIÓTICA DA UBERIZAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA: DO AUTOGERENCIAMENTO SUBORDINADO AO BREQUE DOS APPS. **Revista Contraponto**, v. 7, n. 3, p. 102–121, 2020.

WEST, J. Gender and the labour process: a reassessment. In: KNIGHTS, David; WILLMOTT, Hugh (orgs). **Labour process theory**. Londres: The Macmillan Press, pp. 144-174, 1990.

WOODCOCK, J. **Marx at the Arcade**: Consoles, Controllers, and Class Struggle. Chicago: Haymarket Books, 2019.

WOODCOCK, Jamie. O panóptico algorítmico da Deliveroo: mensuração, precariedade e a ilusão do controle. In: ANTUNES, R (org.). **Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, p.23-47, 2020.

WOODCOCK, Jamie; GRAHAM, Mark. **The gig economy**: A critical introduction. Cambridge: Polity, 2019.

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

ANEXO A - TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA UBER EATS PARA INTERMEDIÇÃO DIGITAL DE CONTRATO DE SERVIÇOS

UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA UBER EATS PARA INTERMEDIÇÃO DIGITAL DE CONTRATO DE SERVIÇOS

Última atualização: 08 de agosto de 2019

Estes Termos e Condições Gerais de Uso da Plataforma Uber Eats para Intermediação Digital de Contrato de Serviços (“Termos”) constituem um acordo legal entre você, uma pessoa natural ou uma pessoa jurídica (“Você”), e a Uber do Brasil Tecnologia Ltda., sociedade de responsabilidade limitada, com sede na Avenida Juscelino Kubitscheck, 1909, conjuntos 121, 141 e 151, CEP 04543-907, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob n. 17.895.646/0001-87 (“Uber”).

A Uber disponibiliza os “Serviços de Intermediação Digital da Uber” (conforme definidos abaixo) com o propósito de disponibilizar a prospecção e angariação de clientes para empreendedores(as) independentes por meio da Plataforma Uber Eats (“Plataforma”). Os Serviços de Intermediação Digital da Uber permitem que Você (uma vez autorizado(a) pela Uber) solicite, receba e atenda pedidos de Serviços Combinados (conforme definidos abaixo) de Usuários(as) autorizados(as) do Aplicativo da Uber (conforme definidos abaixo), bem como viabilizam o encontro entre Você e o(s) Usuário(s) para formalização de Contrato de Mandato (conforme definidos abaixo) por meio da Plataforma. Você aceita estes Termos com o objetivo de acessar e utilizar os Serviços de Intermediação Digital da Uber.

Caso Você também contrate a Uber para utilizar os serviços de transporte individual privado de passageiros fornecidos pelos motoristas parceiros e intermediados pela Uber, Você informa estar ciente de que tais serviços são separados e independentes destes Termos, e estão sujeitos a termos específicos.

VOCÊ RECONHECE E CONCORDA QUE A UBER É UMA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA E NÃO PRESTA SERVIÇOS DE ENTREGA OU DE TRANSPORTE.

Para utilizar os Serviços de Intermediação Digital da Uber, Você deve concordar com os termos e condições determinados abaixo. Ao aceitar (eletronicamente ou de qualquer outra forma) estes Termos, você e a Uber se vinculam às disposições fixadas abaixo.

1. DEFINIÇÕES

1.1. “Adendo” significa um adendo a estes Termos estabelecendo condições específicas para um Território e/ou para o serviço, conforme disponibilizado e atualizado pela Uber de tempos em tempos.

1.2. “Afiliadas” significa uma entidade que, direta ou indiretamente, controle, esteja sob o controle de uma Parte ou sob controle comum ao de outra Parte, sendo que controle significa ter mais de 50% (cinquenta por cento) do capital votante ou outra participação acionária ou a maioria dos direitos de voto de tal entidade, a capacidade da entidade de assegurar que as atividades e negócios da Afiliada sejam conduzidos de acordo com os desejos desta entidade ou o direito da entidade de receber a maioria dos lucros desta Afiliada no caso da distribuição de todos os seus rendimentos ou da maioria dos seus ativos em caso de dissolução.

1.3. “Taxa de Cancelamento” tem o significado estabelecido na Seção 4.5.

1.4. “Dispositivo” significa um Dispositivo da Uber ou Seu Dispositivo, de acordo com a circunstância.

1.5. “Taxa por Serviços” tem o significado estabelecido na Seção 4.1.

1.6. “Destinatário da Entrega” significa o destinatário provável dos bens entregues por Você em razão dos seus Serviços Combinados.

1.7. “Informações do Destinatário da Entrega” significam as informações sobre o Destinatário da Entrega disponibilizadas a Você juntamente com (i) um pedido de prestação de Serviços Combinados, o que poderá incluir local de entrega, o nome do Destinatário da Entrega ou nome da empresa do Destinatário da Entrega, as informações de contato do Destinatário da Entrega, a assinatura do Destinatário da Entrega e uma foto do Destinatário da Entrega, bem como qualquer outro detalhe específico e relevante ao bem a ser entregue; e/ou (ii) demais informações relacionadas ao cumprimento do(s) encargo(s) estabelecido(s) no Contrato de

Mandato com o(s) Usuário(s), que poderão incluir, mas não se limitam, a uma lista de produtos ou serviços a serem adquiridos ou efetivados por Você em nome do Usuário.

1.8. “Serviços de Entrega” significam a Sua prestação de serviços de entrega para ou em nome de Usuários(as) por meio dos Serviços de Intermediação Digital da Uber no Brasil, utilizando o Método de Transporte aplicável.

1.9. “Serviços Adicionais” significam a Sua prestação de serviço(s) extraordinário(s) para ou em nome de Usuários com o único objetivo de cumprir com o(s) encargo(s) estabelecido(s) no Contrato de Mandato oneroso formalizado eletronicamente por meio da Plataforma, que poderão ser realizados conjuntamente ou não aos Serviços de Entrega.

1.10. “Serviços Combinados” significam a referência conjunta feita nestes Termos aos Serviços de Entrega e aos Serviços Adicionais prestados por Você para ou em nome de Usuário(s).

1.11. “Taxa de Cancelamento Negociada” tem o significado estabelecido na Seção 4.5.

1.12. “Aplicativo do(a) Prestador(a)” significa o aplicativo móvel fornecido pela Uber que permite que prestadores(as) de serviços (Você) acessem os Serviços de Intermediação Digital da Uber com o propósito de (i) buscar, receber e realizar pedidos sob demanda de Serviços de Entrega de Usuários(as) e/ou (ii) aceitar e realizar a gestão de encargo(s) solicitado(s) por Usuário(s) da Plataforma. O aplicativo do(a) Prestador(a) pode ser atualizado ou modificado de tempos em tempos.

1.13. “Identificação do(a) Prestador(a)” significa a identificação e a senha fornecidas pela Uber a Você e que permitem que Você utilize e acesse o Aplicativo do(a) Prestador(a).

1.14. “Taxa de Intermediação Digital” tem o significado estabelecido na Cláusula 4.4.

1.15. “Território” significa a cidade ou áreas metropolitanas do Brasil nas quais Você poderá receber pedidos de Serviços Combinados por meio do Aplicativo do(a)

Prestador(a).

1.16. “Pedágios” significa qualquer cobrança ou taxa de estrada, ponte, balsa, túnel ou aeroporto que se aplique, incluindo congestionamentos dentro da cidade, taxas ambientais ou similares conforme seja razoavelmente determinado pelos Serviços de Intermediação Digital da Uber com base nas informações disponíveis.

1.17. “Método de Transporte” significa um meio de transporte que: (a) atenda aos requisitos vigentes na lei e informados pela Uber para que Você realize a entrega de bens utilizando os Serviços de Intermediação Digital da Uber (por exemplo, caso os Serviços Combinados necessitem de um veículo motorizado o “Método de Transporte” será um carro ou

uma motocicleta em conformidade com a lei aplicável); e (b) recomendado pela Uber para o seu uso no fornecimento dos Serviços Combinados.

1.18. “Aplicativo da Uber” significa o aplicativo móvel disponibilizado pela Uber para Usuários(as) a fim de viabilizar (i) a busca por e a realização de pedidos de Serviços Combinados sob demanda e/ou (ii) a formalização de Contrato de Mandato oneroso, cujo encargo consiste na celebração de um contrato de compra ou qualquer outro tipo de contrato lícito, com o fim de adquirir bens ou serviços.

1.19. “Dados da Uber” significam todos os dados detidos ou de alguma forma tratados pela Uber relacionados ao acesso e uso dos Serviços de Intermediação Digital da Uber aqui estabelecidos, incluindo todos os dados relacionados (i) aos Usuários(as) (incluindo Informação de Usuário), (ii) aos Destinatários das Entregas (incluindo as Informações do Destinatário da Entrega) e (iii) à prestação dos Serviços Combinados por meio dos Serviços de Intermediação Digital da Uber, do Aplicativo do(a) Prestador(a) e da Identificação do(a) Prestador(a).

1.20. “Dispositivo da Uber” significa o Dispositivo móvel de propriedade da Uber (ou uma Afiliada) que é fornecido a Você exclusivamente para uso do Aplicativo do(a) Prestador(a) para fornecimento de Serviços Combinados e formalização de Contrato de Mandato oneroso com o Usuário.

1.21. “Serviços de Intermediação Digital da Uber” significam os serviços eletrônicos disponibilizadas pela Uber (ou sob a direção da Uber) prestados via plataforma tecnológica digital, de intermediação sob demanda e serviços relacionados que permitem que (i) Prestadores(as) de Serviços busquem, recebam e realizem pedidos sob demanda de Serviços Combinados feitos por ou em nome de Usuários(as) que necessitam de tais serviços; e (ii) Usuários e Prestadores(as) de Serviço(s) formalizem Contrato de Mandato oneroso; tais serviços incluem o acesso ao Aplicativo do(a) Prestador(a) e ao software da Uber, websites, serviços de pagamento conforme descrito na Seção 4 abaixo, e sistemas de serviços de suporte relacionados, conforme poderá ser atualizado ou modificado de tempos em tempos.

1.22. “Usuário(a)” significa o(a) usuário(a) final (uma pessoa natural ou uma pessoa jurídica) autorizado(a) pela Uber ou uma Afiliada para acessar e usar a plataforma tecnológica da Uber com o objetivo de (i) solicitar os Serviços Combinados oferecidos por Você [para esclarecimento, tais Serviços Combinados podem ser obtidos pelo(a) Usuário(a) das seguintes formas: (a) para recebimento de bens enviados por um terceiro (incluindo bens comprados de terceiros, como restaurantes), ou (b) para entrega de bens específicos a terceiros]; e (ii) formalizar Contrato de Mandato oneroso com Você, cujo encargo consistirá na celebração de

um contrato de compra ou qualquer outro tipo de contrato lícito, com o fim de adquirir bens ou serviços

1.23. “Informação de Usuário(a)” significa informações sobre Usuários(as) disponibilizadas pela Uber a Você em relação aos pedidos de Serviços Combinados realizados pelo(s) Usuário(s) , o que pode incluir local de recolhimento da entrega, local de entrega, o nome do(a) Usuário(a) ou da empresa, a informação de contato do(a) Usuário(a), assinatura do(a) Usuário(a), foto do(a) Usuário(a), bem como quaisquer outros detalhes específicos e relevantes aos bens a serem entregues e/ou encargo(s) a ser(em) realizado(s).

1.24. “Seu Dispositivo” significa um dispositivo móvel de sua propriedade ou controlado por Você: (a) que corresponda às especificações de dispositivos móveis conforme estabelecido em <http://parceirosbr.com/telefones-recomendados>; e (b) em que o Aplicativo do(a) Prestador(a) tenha sido instalado da forma autorizada pela Uber com o propósito de fornecer Serviços Combinados.

1.25. “Contrato de Mandato” significa o contrato de mandato oneroso formalizado por meios eletrônicos através da Plataforma, que estabelece o acordo de vontades celebrado entre o Mandatário (Você) e o(s) Mandante(s) [Usuário(s)], onde o(s) Usuário(s) solicita(m), através da Plataforma, a execução do Contrato de Mandato a Você, que se obriga a cumprir com o(s) encargo(s), por conta e risco do(s) Usuário(s), em troca de uma contraprestação.

1.26. “Prestador de Serviço” significa a pessoa física ou jurídica (Você) que aceita (i) realizar o Serviços Combinados solicitados por Usuário(s).

1.27. "Políticas e Regras da Uber" significa a referência feita à política de desativação da Uber a qual Você está sujeito, na sua versão mais atualizada, disponível em <https://www.uber.com/pt-BR/drive/resources/recomendacoes-entregadores-parceiros-ubereats/>.

2. USO DOS SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DIGITAL DA UBER

2.1. Identificação dos(as) Prestadores(as). A Uber emitirá a Você uma Identificação de Prestador(a) que permitirá que Você acesse e use o Aplicativo do(a) Prestador(a) em um Dispositivo, conforme estabelecido nestes Termos. Você concorda em manter a confidencialidade de sua Identificação de Prestador(a) e em não dividí-la com qualquer terceiro(a). Você notificará a Uber imediatamente em relação a qualquer suspeita de violação, uso impróprio ou divulgação de sua Identificação de Prestador(a) ou do Aplicativo de Prestador(a).

2.2. Prestação de Serviços Combinados. Quando o seu Aplicativo estiver conectado, e caso Você esteja disponível na vizinhança do(a) Usuário(a), pedidos de Usuários(as) poderão aparecer para Você por meio do Aplicativo do(a) Prestador(a) para a realização do(s) seguinte(s) serviço(s), que poderá(ão) ser prestado(s) individualmente ou em conjunto:

(a) Serviços de Entrega, nos termos definidos na Cláusula 1.8;

(b) Serviços Adicionais, nos termos definidos na Cláusula 1.9.

2.3. Você declara estar ciente de que (i) o(s) pedido(s) do(a) Usuário(a) poderá(ão) também especificar prazo para a conclusão dos Serviços Combinados; e (ii) caso Você aceite realizar pedido(s) de Serviços Combinados, os Serviços de Intermediação Digital da Uber fornecerão a Você certas informações do(a) Usuário(a), Destinatário(a) da Entrega, e instruções do(a) Usuário(a) por meio do Aplicativo do(a) Prestador(a), incluindo, conforme aplicável, o primeiro nome do(a) Usuário(a) ou da empresa e o ponto de coleta e destino dos bens a serem entregues.

2.4. Para promover a satisfação do(a) Usuário(a) com o Aplicativo do(a) Prestador(a) e, dessa forma, com os seus Serviços Combinados, é recomendado que Você (i) siga as instruções do(a) Usuário(a) e os detalhes para (a) coleta e entrega (como local do prédio para coletar ou entregar um pacote, etc) e (b) cumprimento dos encargos estabelecidos no Contrato de Mandato (como efetuar a compra de lista de produtos ou serviços previamente selecionados pelo Usuário); e (ii) aguarde ao menos dez (10) minutos para que o(a) Usuário(a) ou Destinatário(a) da Entrega apareça nos pontos de coleta ou entrega solicitados. Você reconhece e concorda que, uma vez aceito o pedido do(a) Usuário(a) para a realização de Serviços Combinados, a plataforma tecnológica da Uber poderá fornecer certas informações sobre Você ao(à) Usuário(a) e/ou Destinatário(a) da Entrega, incluindo o seu primeiro nome, informação de contato, foto e localização, e, quando aplicável, informação sobre seu Método de Transporte. Você não deverá contatar qualquer Usuário(a) ou Destinatário(a) de Entrega ou utilizar quaisquer Informações do(a) Usuário(a) ou do(a) Destinatário(a) da Entrega ou dados pessoais de um ou de outro coletados no curso da prestação do Serviço Combinados com qualquer objetivo que não seja o cumprimento dos Serviços Combinados.

2.4.1. Entre Você e a Uber, Você reconhece que: (a) você é exclusivamente responsável por determinar a maneira mais efetiva, eficiente e segura para executar cada etapa dos Serviços Combinados e (b) exceto em relação aos Serviços de Intermediação Digital da Uber e aos Dispositivos da Uber (quando aplicável), que se relacionam unicamente à intermediação do serviço ou do Contrato de Mandato firmado entre Você e o Usuário, Você é exclusivamente responsável por viabilizar todo o equipamento, ferramentas e outros materiais, por sua conta, necessários à execução dos Serviços Combinados. Adicionalmente, dependendo do tipo de Serviços Combinados que Você estiver prestando, Você reconhece que poderá necessitar adquirir inventário de produtos de terceiros(as), de localidades variadas. Termos adicionais podem se aplicar à sua prestação de Serviços Combinados, conforme estabelecido em Adendo.

2.5. Seu Relacionamento com Usuários(as) e Destinatários(as) de Entrega. Você reconhece e concorda que sua prestação de Serviços Combinados para os(as) Usuários(as) cria uma relação comercial direta entre Você e o(a) Usuário(a), da qual a Uber e suas Afiliadas não participam. A Uber e suas Afiliadas não se encarregam ou se responsabilizam pelas ações ou omissões de um(a) Usuário(a) ou Destinatário(a) de Entrega em relação a suas atividades ou seu Método de Transporte, incluindo o atendimento às recomendações de transporte emitidas por Usuários(as) e Destinatários(as) de Entrega. Você deverá se responsabilizar integralmente por quaisquer obrigações ou dívidas em relação a Usuários(as), Destinatários(as) de Entrega ou terceiros(as) que decorram da prestação dos Serviços Combinados. Você reconhece que: (a) Você é exclusivamente responsável por tomar as precauções que sejam razoáveis e adequadas (incluindo a manutenção de seguro adequado que atenda aos requisitos das leis aplicáveis); e (b) a Uber e suas Afiliadas poderão fornecer seu contato ou informação de seguro para um(a) Usuário(a) ou Destinatário(a) de Entrega mediante requerimento razoável de tal Usuário(a) ou Destinatário(a) de Entrega (por exemplo, relacionado a um acidente).

2.6. Seu Relacionamento com a Uber. Você reconhece e concorda que o fornecimento do Aplicativo do(a) Prestador(a) e dos Serviços de Intermediação Digital da Uber prestados pela Uber para Você cria uma relação comercial jurídica e direta entre a Uber e Você. A Uber não direciona ou controla, e não deverá ser interpretada neste sentido, de forma geral ou na execução destes Termos especificamente, incluindo o que se relacionar à sua prestação dos Serviços Combinados, seus demais atos ou omissões, ou a operação e manutenção de seu Método de Transporte. Você se reserva o direito de determinar quando, onde, e por quanto

tempo utilizará o Aplicativo ou os Serviços de Intermediação Digital da Uber. Você reserva a opção, por meio do Aplicativo do(a) Prestador(a), de aceitar, declinar ou ignorar o pedido de Serviços Combinados feito por um(a) Usuário(a), sujeito às políticas de cancelamento da Uber vigentes à época. Você concorda que não: (a) exibirá os nomes, logos ou cores da Uber ou de suas Afiliadas em seu Método de Transporte; ou (b) utilizará uniforme ou qualquer vestimenta que exiba nomes, logos ou cores da Uber ou de suas Afiliadas. A obrigação de não fazer supra descrita não se aplica caso Você e a Uber tenham acordado de maneira diversa ou se assim for requerido por lei. Você reconhece e concorda que possui completa discricionariedade para fornecer os serviços ou de qualquer outra forma exercer atividades empresariais ou empregatícias não ligadas ao Seu relacionamento com a Uber. Você terá o direito de apresentar, quando bem entender e a seu critério, substituto para fornecer os Serviços Combinados em seu nome, após o cadastro deste na plataforma. Para fins de esclarecimento, Você declara estar ciente de que possui o direito de: (i) utilizar outros serviços de softwares aplicativos juntamente aos Serviços de Intermediação Digital da Uber; e (ii) empreender em qualquer outra ocupação comercial, uma vez que não há qualquer relação de exclusividade entre Você e a Uber. A Uber reserva o direito de desativar ou restringir seu acesso ou uso do Aplicativo do(a) Prestador(a) ou dos Serviços de Intermediação Digital da Uber em caso de violação ou alegada violação destes Termos e/ou da Políticas e Regras da Uber, difamação da Uber ou qualquer de suas Afiliadas, ou sua ação ou omissão que cause dano à marca, reputação ou negócios da Uber ou suas Afiliadas, conforme determinado pela Uber de acordo com seu critério exclusivo e razoável.

2.6.1. Você reconhece estar sujeito às Políticas e Regras da Uber pelo uso dos Serviços de Intermediação Digital Uber Eats. Todas as condições previstas nas Políticas e Regras da Uber devem ser tidas como incorporadas a estes Termos.

2.7. Cumprimento dos encargos estabelecidos no Contrato de Mandato. Você reconhece e concorda que o Contrato de Mandato - viabilizado pelos Serviços de Intermediação Digital da Uber e aceito por Você através do Aplicativo do(a) Prestador(a) - cria uma relação jurídica direta entre Você e o Usuário, em que Você é o Mandatário e o Usuário é o Mandante. Você declara estar ciente de que o aperfeiçoamento do Contrato de Mandato se dará no momento em que Você aceitar cumprir com o encargo solicitado pelo Usuário através da Plataforma. Você se compromete a adotar todas as condutas típicas e necessárias ao cumprimento do Contrato de Mandato celebrado com o Usuário, nos termos do Código Civil. Você declara estar ciente de

que caso ocorra erro ou omissão. Sua durante a prestação dos Serviços Combinados, inclusive, mas não se limitando, quando implicar equívocos na seleção dos produtos solicitados através do Contrato de Mandato, Você será responsável pela reparação ao Usuário ou ao Destinatário da Entrega, em caso de contestação ou reclamação.

2.8. Avaliações

2.8.1. Você reconhece e concorda que: (a) após completar Serviços Combinados, o(a) Usuário(a) e/ou Destinatário(a) da Entrega poderá(ão) ser solicitado(s) pela plataforma tecnológica da Uber para fornecer uma avaliação, e, opcionalmente, comentar sobre Você em relação a realização dos Serviços Combinados,; e (b) após fornecer os Serviços Combinados, Você poderá ser solicitado(a) pelo Aplicativo do(a) Prestador(a) para avaliar o(a) Usuário(a) e, opcionalmente, comentar sobre o(a) Usuário(a). Você deverá avaliar e fazer comentários de boa-fé.

2.8.2. Você reconhece que a Uber deseja que os(as) Usuários(as) tenham acesso a serviços de alta qualidade por meio da plataforma tecnológica da Uber. Você declara estar ciente e concordar que, para permanecer acessando o Aplicativo do(a) Prestador(a) e os Serviços de Intermediação Digital da Uber, Você deverá manter uma avaliação média pelos Usuários(as) que supere a média mínima aceitável de avaliação fixada pela Uber para seu Território (“Avaliação Média Mínima”). Sua avaliação média buscará refletir a satisfação dos(as) Usuários(as) com seus Serviços Combinados não, exatamente, sua adequação com qualquer política ou recomendação da Uber. No caso de sua avaliação média mínima estar abaixo da Avaliação Média Mínima, a Uber lhe notificará e disponibilizará a critério da Uber, um período limitado de tempo para aumentar sua avaliação média pelos Usuários(as) acima da Avaliação Média Mínima. Caso Você não aumente sua avaliação média acima da Avaliação Média Mínima no período de tempo disponibilizado (se houver), a Uber reserva o direito de desativar seu acesso ao Aplicativo do(a) Prestador(a) e aos Serviços de Intermediação Digital da Uber.

2.8.3. Você reconhece que a prática reiterada de deixar de receber solicitações de Serviços Combinados e/ou formalizar Contrato de Mandato enquanto conectado(a) ao Aplicativo do(a) Prestador(a) cria uma experiência negativa para Usuários(as) da plataforma tecnológica da Uber. Caso Você não deseje aceitar solicitações de Usuários por um período de

tempo, Você declara estar ciente de ter que, e concorda em, desconectar-se do Aplicativo do(a) Prestador(a).

2.8.4. A Uber e suas Afiliadas se reservam o direito de usar, compartilhar e exibir as avaliações e comentários feitos por Você, Usuários(as) e Destinatários de Entrega e que sejam relacionadas aos negócios da Uber e suas Afiliadas sem atribuí-las a Você independentemente de sua aprovação. Você reconhece e concorda que a Uber e suas Afiliadas são distribuidoras (sem nenhuma obrigação de confirmação), e não editoras das avaliações e comentários feitos por Você, Usuários(as) e Destinatários(as) de Entrega, sendo certo que a Uber e suas Afiliadas se reservam o direito de editar ou remover comentários no caso de tais comentários incluírem obscenidades ou outro tipo de conteúdo inadequado, incluindo nomes de indivíduos ou outras informações pessoais, ou violarem quaisquer leis de privacidade, outras leis aplicáveis ou as políticas de conteúdo da Uber ou de suas Afiliadas.

2.9. Dispositivos

2.9.1. A Uber lhe recomenda a utilizar Seu Dispositivo para a prestação dos Serviços Combinados. De toda forma, caso. Você opte pelo uso de um Dispositivo da Uber, a Uber (ou uma Afiliada da Uber) lhe fornecerá um Dispositivo da Uber mediante pedido, bem como plano de dados sem fio para tal Dispositivo, dado que a Uber (ou a respectiva Afiliada) demandará de Você o reembolso dos custos associados ao plano de dados sem fio de cada Dispositivo e/ou pedir um depósito bancário para cada Dispositivo da Uber. Você declara estar ciente e concordar que: (a) os Dispositivos da Uber só poderão ser utilizados com o propósito de possibilitar seu acesso aos Serviços de Intermediação Digital da Uber; (b) os Dispositivos da Uber não poderão ser transferidos, emprestados, vendidos ou, de qualquer modo disponibilizados a terceiros; (c) os Dispositivos da Uber permanecerão sempre como propriedade da Uber (ou da respectiva Afiliada); (d) diante do encerramento destes Termos, seja por rescisão ou desativação, Você devolverá o referido Dispositivo à Uber (ou à respectiva Afiliada) em até dez (10) dias; e (e) a não devolução tempestiva do Dispositivo da Uber, bem como a existência de danos em tais Dispositivos que excedam o “desgaste natural” decorrente do uso, resultará na perda dos depósitos relacionados aos Dispositivos da Uber.

2.10. Caso Você opte pelo uso de Seu Dispositivo: (i) Você é responsável pela aquisição, custo e manutenção deste Dispositivo, bem como por qualquer plano de dados sem

fio necessário; (ii) a Uber ou suas Afiliadas disponibilizarão o Aplicativo do(a) Prestador(a) para instalação no Seu Dispositivo. A Uber concede a Você uma licença pessoal, não exclusiva e não transferível para instalar e utilizar o Aplicativo do(a) Prestador(a) em Seu Dispositivo com o propósito de prestar Serviços Combinados e/ou formalizar Contrato(s) de Mandato com Usuário(s). Você concorda em não disponibilizar, distribuir ou compartilhar, nem permitir a disponibilização, distribuição ou compartilhamento do Aplicativo do(a) Prestador(a) (ou de dados a ele ligados) para qualquer terceiro. O direito acima se encerrará imediatamente e Você apagará e removerá completamente o Aplicativo do(a) Prestador(a) do Seu Dispositivo caso Você deixe de prestar Serviços Combinados utilizando o Seu Dispositivo. Você concorda que: (i) o uso do Aplicativo do(a) Prestador(a) em Seu Dispositivo requer um plano de dados ativo com um provedor de serviço sem fio associado ao Seu Dispositivo, plano de dados este que deverá ser providenciado por Você, às suas expensas; e (ii) o uso do Aplicativo do(a) Prestador(a) em Seu Dispositivo como interface com os Serviços de Intermediação Digital da Uber poderá consumir grandes quantidades de dados do plano de dados. A Uber recomenda que Seu Dispositivo seja utilizado apenas com um plano de dados ilimitado ou com limites elevados, sendo que a Uber não se responsabiliza por qualquer taxa, custo ou excedente de limite relacionado a qualquer plano de dados.

3. VOCÊ E SEU MÉTODO DE TRANSPORTE

3.1. Seus Requisitos. Caso Você opte por realizar entregas utilizando um meio de transporte, Você reconhece e concorda em: (a) possuir e manter (i) uma licença válida com o nível adequado de certificação para operar seu Método de Transporte (por exemplo, uma carteira de motorista se seu Método de Transporte for um veículo motorizado), e (ii) todas as licenças, permissões, aprovações, autorizações e requisitos aplicáveis a Você para a prestação dos Serviços Combinados a terceiros(as) dentro do Território; (b) prestar os Serviços Combinados de forma profissional e com a devida competência, zelo e diligência; (c) manter padrões elevados de profissionalismo, serviço e cortesia; e (d) aplicar toda sua diligência habitual na execução do Contrato de Mandato. Você reconhece e concorda que Você poderá ser submetido(a) a determinadas verificações de segurança e histórico de direção, de tempos e tempos, para confirmar que Você é (i) elegível a prestar, e permanece elegível a prestar, Serviços Combinados e (ii) capaz, nos termos do Código Civil, para formalizar Contrato(s) de Mandato com Usuário(s). Você reconhece e concorda que a Uber se reserva o direito de, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, desativar ou ainda restringir seu acesso ou uso do

Aplicativo do(a) Prestador(a) caso Você deixe de cumprir os requisitos fixados nestes Termos e/ou nas Políticas e Regras da Uber.

3.2. Requisitos do Método de Transporte. Você reconhece e concorda que seu Método de Transporte: : (a) está devidamente registrado e licenciado para operar como um veículo de entrega no Território (caso seu Método de Transporte seja um veículo); (b) é de propriedade, alugado, ou estar de alguma forma estar sob sua posse legal; (c) é adequado para realizar os Serviços Combinados contemplados nestes Termos; e (d) está em boas condições de funcionamento, de acordo com os padrões de segurança e manutenção da indústria para um Método de Transporte de sua categoria, assim como quaisquer normas ou exigências complementares aplicáveis no Território, além de apresentar boas condições de limpeza e higiene.

3.3. Documentação. Para assegurar a sua conformidade com o disposto nas Cláusulas 3.1 e 3.2 acima e, eventualmente, com a regulamentação local, Você concorda em fornecer à Uber cópias escritas de todas as licenças, permissões, aprovações, autorizações, registros e certificações antes da prestação de quaisquer Serviços Combinados e formalização do(s) Contrato(s) de Mandato com o(s) Usuário(s). Feito isso, Você deverá enviar à Uber comprovações escritas de todas as licenças, permissões, aprovações, autorizações, registros e certificações sempre que forem renovadas. A Uber, mediante solicitação, terá o direito de rever essas licenças, permissões, aprovações, autorizações, registros e certificações de tempos em tempos, sendo que a sua não disponibilização ou não manutenção de quaisquer dos itens anteriores constituirá uma violação material destes Termos. A Uber reserva o direito de verificar de forma independente a sua documentação de tempos em tempos, da maneira que julgar adequada e a seu próprio e razoável critério.

4. TERMOS FINANCEIROS

4.1. Cálculo da Taxa por Serviços e Seu Pagamento. Você tem o direito de cobrar um preço por cada Serviço de Entrega e/ou Serviço Adicional concluído(s), prestado ao(à) Usuário(a) que tiver obtido o Serviço (“Taxa por Serviços”), e tal Taxa por Serviços é, conforme aplicável, calculado com base em uma quantia de Taxa por Serviços base, acrescida a) da distância (conforme determinado pela Uber com o uso de serviços baseados em localização e ativados por meio do Dispositivo) e/ou quantidade de tempo (“Cálculo da Taxa

por Serviços”); ou b) de valores determinados correspondentes à espécie de encargo prestado por Você ao usuário através do(s) Contrato(s) de Mandato formalizados através da plataforma . Você reconhece que a Taxa por Serviços é o único pagamento a ser recebido em relação à sua prestação dos Serviços Combinados e que nem a Taxa por Serviços nem o Cálculo da Taxa por Serviços incluem qualquer gorjeta. Você também tem o direito de cobrar do(a) Usuário(a) quaisquer Pedágios, impostos ou taxas incorridas durante a prestação de Serviços Combinados, caso aplicável. Você: (i) nomeia a Uber como seu agente limitado de coleta, cobrança e repasse de pagamento unicamente com a finalidade de aceitar a Taxa por Serviços, Pedágios aplicáveis e, dependendo da região e/ou se solicitado por Você, impostos e taxas do(a) Usuário(a) em seu nome através da funcionalidade de processamento de pagamentos fornecida pelos Serviços de Intermediação Digital da Uber; (ii) concorda que o pagamento feito pelo(a) Usuário(a) para a Uber (ou uma Afiliada agindo em nome da Uber) será considerado como um pagamento feito diretamente a Você. Além disso, as partes reconhecem e concordam que, entre Você e a Uber, a Taxa por Serviços é um valor recomendado e o objetivo principal da quantia pré-estabelecida é servir como um valor padrão caso Você não negocie um valor diferente. Você terá sempre o direito de: (i) cobrar uma Taxa por Serviços inferior ao valor pré-estabelecido; ou (ii) negociar, a seu pedido, uma Taxa por Serviços que seja mais baixa do que o valor pré-estabelecido (cada um dos casos (i) e (ii) supra descritos, uma “Taxa por Serviços Negociada”). A Uber considerará todas estas suas solicitações de boa-fé. A Uber concorda em repassar para Você, ou fazer com que seja repassado, em uma periodicidade pelo menos semanal: (a) a Taxa por Serviços deduzida da Taxa de Intermediação Digital aplicável; (b) os Pedágios; e (c) dependendo da região, certos impostos e taxas suplementares. Na hipótese de Você possuir algum acordo em separado, outros montantes poderão ser deduzidos da Taxa por Serviços antes da remessa a Você (por exemplo, pagamentos de financiamento de veículos, pagamentos de locação, tarifas de uso de dispositivos móveis, etc.), a ordem de tais deduções da Taxa por Serviços (entre Você e a Uber) será determinada exclusivamente pela Uber.

4.2. Alterações no Cálculo da Taxa por Serviços. A Uber reserva o direito de alterar o Cálculo da Taxa por Serviços a qualquer momento, a critério da Uber, com base em fatores do mercado local. A Uber enviará a Você um aviso na ocasião da mudança na base da Taxa por Serviços, por quilômetro, e/ou por período de tempo, ou por espécie de encargo cumprido, em montantes que resultem em mudanças na Taxa por Serviços recomendada. O uso continuado dos Serviços de Intermediação Digital da Uber depois de qualquer mudança no Cálculo da Taxa por Serviços constituirá sua concordância em relação à mencionada alteração.

4.3. Ajuste de Preço. A Uber reserva o direito de: (i) ajustar a Taxa por Serviços para Serviços Combinados específicos (por exemplo, Você utilizou uma rota ineficiente, não conseguiu concluir corretamente uma determinada solicitação dos Serviços Combinados no Aplicativo do(a) Prestador(a) - incluindo itens faltantes ou equivocados adquiridos no cumprimento do encargo estabelecido no Contrato de Mandato -, erro técnico nos Serviços de Intermediação Digital da Uber, etc.); ou (ii) cancelar a Taxa por Serviços para Serviços Combinados específicos (por exemplo, o prazo comunicado ao(à) Usuário(a) para execução dos Serviços Combinados não ser atendido, um(a) Usuário(a) ser cobrado(a) por Serviços Combinados que não foram prestados, caso de uma queixa do(a) Destinatário da Entrega, fraude, etc.). A decisão da Uber de reduzir ou cancelar a Taxa por Serviços qualquer que seja, deve ser exercida de forma razoável, de acordo com a lei aplicável.

4.4. Taxa de Intermediação Digital. Em contrapartida ao fornecimento do Aplicativo do(a) Prestador(a) e dos Serviços da Uber para seu uso e benefício, Você concorda em pagar à Uber uma Taxa de Intermediação Digital com base em uma transação de Serviços Combinados, calculada como uma porcentagem da Taxa por Serviços determinada pelo Cálculo da Taxa por Serviços (independentemente de qualquer Taxa por Serviços Negociada), que será comunicada a Você por e-mail ou outra forma oportunamente disponibilizada eletronicamente pela Uber para o Território aplicável (“Taxa de Intermediação Digital”). Salvo se as regulamentações aplicáveis ao seu Território exigirem o contrário, os impostos serão calculados e cobrados sobre a Taxa por Serviços e a Uber calculará a Taxa de Intermediação Digital com base na Taxa por Serviços, incluindo os respectivos tributos. A Uber reserva o direito de ajustar a Taxa de Intermediação Digital a qualquer momento, a critério exclusivo da Uber com base nas condições e fatores do mercado local, sendo que a Uber fornecerá a Você um aviso na ocorrência de tal mudança. Caso a Uber aumente a Taxa de Intermediação Digital, Você tem o direito de rescindir estes Termos imediatamente, sem notificação prévia. O uso continuado dos Serviços de Intermediação Digital da Uber após qualquer mudança no cálculo da Taxa de Intermediação Digital constituirá sua concordância em relação a tal mudança.

4.5. Taxas de Cancelamento. Você reconhece e concorda que os (as) Usuários(as) poderão optar por cancelar pedidos de Serviços Combinados que Você aceitou através do Aplicativo do(a) Prestador(a), a qualquer momento antes da sua chegada no ponto de entrega. Caso um(a) Usuário(a) cancele uma solicitação aceita para os Serviços Combinados, ou a

entrega não esteja disponível para sua coleta com base nas políticas então vigentes da Uber em relação ao acima relatado, a Uber poderá cobrar do(a) Usuário(a) uma taxa de cancelamento em seu favor. Se cobrada, esta taxa de cancelamento será considerada como Taxa por Serviços pelos Serviços Combinados cancelados para fins de repasse a Você nos termos do presente (“Taxa de Cancelamento”). As partes reconhecem e concordam que, entre Você e a Uber, esta Taxa de Cancelamento é um valor recomendado e o principal objetivo da Taxa de Cancelamento é servir como um valor padrão caso Você não negocie um valor diferenciado. Você terá sempre o direito de: (i) cobrar uma taxa de cancelamento que seja inferior à Taxa de Cancelamento; ou (ii) negociar, a seu pedido, uma taxa de cancelamento que seja inferior à Taxa de Cancelamento (cada um dos itens (i) e (ii) do presente, uma “Taxa de Cancelamento Negociada”). Se cobrada, esta Taxa de Cancelamento (independente de qualquer Taxa de Cancelamento Negociada) será considerada a Taxa por Serviços pelos Serviços Combinados cancelados para fins de transferência a Você nos termos do presente, e aplica-se a cláusula 4.4.

4.6. Cartões Pré. Sempre que os Serviços Combinados não envolverem lojas e restaurantes parceiros da Uber, a Uber recomenda que Você utilize seus próprios meios de pagamento para realização de tais Serviços Combinados. Não obstante, a Uber poderá disponibilizar, se assim expressamente requerido por Você, por meio de empresa emissora de cartões (“Emissora”), um cartão pré-pago para ser utilizado por Você exclusivamente para a realização de Serviços Adicionais (“Cartão Pré”). Assim, caso Você opte pela utilização de um Cartão Pré, Você declara estar ciente e concordar que: (a) o Cartões Pré poderão ser utilizados única e exclusivamente para o cumprimento dos encargos estabelecidos no Contrato de Mandato; (b) Você ficará responsável pela ativação do Cartão Pré junto à Emissora, podendo solicitar assistência da Uber para tal fim, sendo que, no caso de extravio ou roubo do Cartão Pré, Você se compromete a comunicar imediatamente a Uber para que sejam tomadas as devidas providências; e (c) o Cartão Pré não poderá ser cedido, transferido, emprestado, vendido ou, de qualquer modo disponibilizado a quaisquer terceiros.

4.6.1. Você declara estar ciente de que Você será responsável (i) por quaisquer danos ou prejuízos causados à Uber, ao Usuário, ao Destinatário da Entrega ou a terceiros por erro ou omissão Sua no uso do Cartão Pré; e (ii) por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes de fraude cometida com o Cartão Pré disponibilizado a Você.

4.7. Recibos. Como parte dos Serviços de Intermediação Digital da Uber, a Uber disponibiliza a Você um sistema de entrega de recibos ao(à) Usuário(a) para os Serviços Combinados prestados. Após a conclusão dos Serviços Combinados para um(a) Usuário(a), a Uber prepara o recibo aplicável e envia esse recibo ao(à) Usuário(a) por e-mail em seu nome. Esses recibos também são disponibilizados a Você por e-mail ou pelo portal on-line disponível nos Serviços de Intermediação Digital da Uber. Os Recibos incluem a discriminação dos valores cobrados do(a) Usuário(a) pelos Serviços Combinados e podem incluir informações específicas sobre Você, incluindo seu nome, informações de contato e fotografia, bem como mapa da rota que Você tomou. Quaisquer correções aos recibos de um(a) Usuário(a) pelos Serviços Combinados deverão ser apresentadas à Uber, por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis após o encerramento de tais Serviços Combinados. Na ausência de tal aviso, a Uber não será responsável por quaisquer erros ou correções no recibo ou pelo recálculo ou desembolso do pagamento da Taxa por Serviços.

4.8. Nenhum Valor Adicional. Você reconhece e concorda que, para o mútuo benefício das partes, através de publicidade e marketing, a Uber e suas Afiliadas poderão buscar e atrair novos(as) Usuários(as) para a Uber e aumentar o número de Usuários(as) que utilizam a plataforma tecnológica da Uber. Você reconhece e concorda que tal publicidade ou marketing não lhe dará direito a quaisquer quantias monetárias adicionais, além dos montantes expressamente fixados nestes Termos. Você reconhece que os Serviços de Intermediação Digital da Uber não dão aos(às) Destinatários(as) da Entrega ou Usuários(as) a habilidade de dar gorjetas por meio dos Serviços de Intermediação Digital da Uber, uma vez que as Taxas por Serviços são o pagamento total de seus Serviços Combinados. Caso um(a) Usuário(a) pague à Uber uma gorjeta válida em seu nome, a Uber repassará a Você tal quantia e não reterá qualquer porcentagem da gorjeta. Com relação às gorjetas em dinheiro dadas por um(a) Usuário(a) ou Destinatário(a) de Entrega diretamente a Você, nenhuma porcentagem dessa quantia é devida ou deverá ser paga à Uber.

4.9. Impostos. Você reconhece e concorda que deve: (a) realizar todas as obrigações de registro fiscal, calcular e remeter todas as obrigações tributárias relacionadas com a Sua própria prestação de Serviços Combinados, conforme exigido pela legislação aplicável; e (b) fornecer à Uber todas as informações fiscais relevantes a qualquer momento. Você reconhece e concorda que é responsável pelos tributos sobre os seus próprios rendimentos, resultantes da prestação de Serviços Combinados. Sem prejuízo de qualquer disposição em contrário nestes Termos, a

Uber pode, a seu critério, com base em considerações tributárias e regulatórias aplicáveis, recolher e remeter os tributos resultantes da sua prestação de Serviços Combinados e/ou disponibilizar qualquer informação fiscal relevante que Você tenha disponibilizado em conformidade com os requisitos mencionados acima diretamente às autoridades fiscais governamentais aplicáveis em seu nome ou de qualquer outra maneira, caso assim seja requerida pela legislação aplicável.

5. PROPRIEDADE INTELECTUAL; LICENÇAS

5.1. Concessão da Licença. Sujeito aos termos e condições destes Termos, a Uber, por força do presente, concede a Você uma licença não exclusiva, isenta de royalties, não transferível, não sublicenciável e não transferível, limitada a vigência destes Termos, para acessar e usar os Serviços de Intermediação Digital da Uber (incluindo o Aplicativo do(a) Prestador(a) em um Dispositivo) exclusivamente para a finalidade de prestar Serviços Combinados aos(às) Usuários(as), rastrear as Taxas de Entrega e custas resultantes da prestação de Serviços Combinados, e formalizar Contrato(s) de Mandato com Usuário(s). Todos os direitos não expressamente concedidos a Você são reservados pela Uber, suas Afiliadas e seus respectivos licenciadores.

5.2. Restrições. Você não deve, e não deve permitir que nenhuma outra parte: (a) licenciar, sublicenciar, vender, revender, transferir, ceder, distribuir ou de alguma fornecer ou disponibilizar os Serviços de Intermediação Digital da Uber, o Aplicativo do(a) Prestador(a) ou qualquer Dispositivo da Uber de qualquer forma a qualquer outra parte; (b) modificar ou criar trabalhos derivados baseados nos Serviços de Intermediação Digital da Uber ou Aplicativo do(a) Prestador(a); (c) usar indevidamente os Serviços de Intermediação Digital da Uber ou Aplicativo do(a) Prestador(a), incluindo a criação de “links” de Internet com qualquer parte dos Serviços de Intermediação Digital da Uber ou Aplicativo(a) do Prestador(a), “modulando”(framing) ou “refletindo” (mirroring) qualquer parte dos Serviços de Intermediação Digital da Uber ou Aplicativo do(a) Prestador(a) em quaisquer outros websites ou sistemas, “extraíndo” (scraping) informações ou ainda obtendo dados indevidamente a partir dos Serviços de Intermediação Digital da Uber ou Aplicativo do(a) Prestador(a); (d) fazer engenharia reversa, descompilar, modificar ou desmontar os Serviços de Intermediação Digital da Uber ou Aplicativo do(a) Prestador(a), exceto quando permitido pela legislação aplicável; ou (e) enviar spam ou de qualquer forma mensagens duplicadas ou não solicitadas.

Adicionalmente, Você não deve acessar ou utilizar os Serviços de Intermediação Digital da Uber ou Aplicativo do(a) Prestador(a) nem deve permitir que qualquer outra parte acesse ou utilize os Serviços de Intermediação Digital da Uber ou Aplicativo do(a) Prestador(a) para: (i) projetar ou desenvolver um produto ou serviço concorrente ou substancialmente similar; (ii) copiar ou extrair quaisquer características, funcionalidades ou conteúdos destes; (iii) lançar ou fazer com que seja lançado em conexão com os Serviços de Intermediação Digital da Uber um programa ou script automatizado, incluindo web spiders, crawlers, robôs, indexadores, bots, vírus ou worms ou qualquer programa que possa fazer várias solicitações ao servidor por segundo, ou sobrecarregue ou dificulte indevidamente a operação e/ou desempenho dos Serviços de Intermediação Digital da Uber; ou (iv) tentar obter acesso não autorizado aos Serviços de Intermediação Digital da Uber ou seus sistemas ou redes relacionadas.

5.3. Propriedade. Os Serviços de Intermediação Digital da Uber, Aplicativo do(a) Prestador(a) e Dados da Uber, incluindo todos os direitos de propriedade intelectual relacionados a estes, bem como os Dispositivos da Uber são e continuarão a ser (entre Você e a Uber) propriedade da Uber, suas Afiliadas, titulares de dados pessoais ou seus respectivos licenciadores. Nem estes Termos nem o seu uso dos Serviços de Intermediação Digital da Uber, Aplicativo do(a) Prestador(a) ou Dados da Uber transferem ou concedem a Você quaisquer direitos sobre ou em relação aos Serviços de Intermediação Digital da Uber, o Aplicativo do(a) Prestador(a) ou Dados da Uber, exceto pela licença limitada concedida acima. Com exceção daquilo especificamente permitido de qualquer forma pela Uber, suas Afiliadas ou os respectivos licenciadores do nome da empresa. Você declara estar ciente de que não possui permissão para usar ou referenciar de qualquer forma os logos, nomes de produtos e serviços, marcas registradas, marcas de serviço, imagem comercial, copyright, ou qualquer indício de propriedade, isoladamente ou em combinação com outras letras, pontuação, palavras, símbolos e/ou desenhos (“Marcas e Nomes da UBER”). Você concorda que não irá tentar registrar ou de alguma forma reivindicar a titularidade de qualquer uma das Marcas e Nomes da UBER, isoladamente ou em combinação com outras letras, pontuação, palavras, símbolos e/ou desenhos, nem de qualquer marca ou nome similar que possa gerar confusão.

6. CONFIDENCIALIDADE

6.1. Cada uma das partes reconhece e concorda que, no cumprimento destes Termos, poderá ter acesso ou poderá ser exposta, direta ou indiretamente, às informações confidenciais

da outra parte (“Informações Confidenciais”). Informações Confidenciais incluem Dados da Uber, IDs de Prestadores(as), Informações de Usuário(a), Informações do(a) Destinatário(a) da Entrega, informação sobre a entrega, e volume de transações, planos de marketing e negócio, vendas, informações financeiras, técnicas, operacionais e outras informações não públicas de cada parte (seja divulgada por escrito ou verbalmente) que tal parte determine como proprietárias ou confidenciais ou que a outra parte deveria razoavelmente saber que devem ser tratadas como confidenciais.

6.2. Cada parte reconhece e concorda que: (a) todas as Informações Confidenciais permanecerão de propriedade exclusiva da parte divulgadora; (b) não deve usar as Informações Confidenciais da outra parte para qualquer finalidade, salvo para cumprimento destes Termos; (c) não deve divulgar Informações Confidenciais da outra parte a terceiros, exceto aos seus empregados(as), funcionários(as), contratados(as), representantes e prestadores(as) de serviços (“Pessoas Permitidas”) quando necessário para o cumprimento destes Termos, desde que as Pessoas Permitidas estejam vinculadas, por escrito, às obrigações de confidencialidade e não utilização de Informações Confidenciais não menos rigorosas do que as contidas no presente; e (d) devolverá ou destruirá todas as Informações Confidenciais da parte divulgadora quando da denúncia destes Termos ou a pedido da outra parte (sujeito à legislação aplicável e, com que diz respeito à Uber, aos seus requisitos de manutenção de registros internos).

6.3. Sem prejuízo do acima disposto, as Informações Confidenciais não incluem nenhuma informação que: (i) seja ou se torne parte do domínio público sem ação ou omissão por parte do destinatário(a); (b) era detida pela parte receptora antes da aceitação destes Termos, sem uma obrigação de confidencialidade; ou (c) for divulgada para a parte receptora por um(a) terceiro(a) sem obrigação de confidencialidade com relação às informações.

7. PRIVACIDADE

7.1. A Uber poderá coletar, acessar, transferir, compartilhar e de outras formas tratar dados pessoais fornecidos por Você ou gerados quando Você criar uma conta para utilizar, ou quando Você estiver efetivamente utilizando, os Serviços de Intermediação Digital da Uber.

7.2. A Política de Privacidade descreve os dados pessoais que a Uber coleta, como eles são usados e compartilhados, e suas opções a respeito do tratamento de tais dados.

8. SEGURO

8.1. Antes de negociar com a Uber, Você concorda em obter o seguro requerido na Cláusula 8.2 abaixo a suas próprias custas. Você concorda em revisar os termos e condições de tal seguro para garantir que ele disponha das coberturas requeridas pela Cláusula 8.2 enquanto Você utiliza o veículo para prestar Serviços Combinados que incluam a entrega de refeições de restaurantes e outros encargos originários do Contrato de Mandato formalizado com o Usuário. Entre Você e a Uber, é sua exclusiva responsabilidade informar sua seguradora sobre o uso do veículo durante a prestação dos Serviços Combinados.

8.2. Você concorda em manter durante a vigência destes Termos todos os seguros obrigatórios exigidos pela legislação aplicável para prestar os Serviços Combinados no Território. Esta cobertura também deverá incluir seguro obrigatório de veículo automotor para todos os veículos operados por Você, conforme as previsões destes Termos, que possuam cobertura para lesões corporais e danos à propriedade tanto para Você quanto para terceiros, com níveis de cobertura que satisfaçam os requisitos mínimos para a operação de um veículo motor para a prestação de Serviços Combinados nas vias públicas do Território. Sempre que solicitado, Você concorda em fornecer à Uber uma cópia das apólices de seguro, declarações de apólice, certificados de seguro de responsabilidade civil de veículos motorizados e comprovante de pagamento do prêmio para a apólice de seguro exigida nesta Cláusula 8.2. Além disso, Você declara estar ciente de que deverá notificar a Uber, por escrito, sobre o cancelamento de qualquer apólice de seguro exigida nestes Termos. A Uber não terá o direito de controlar a escolha ou manutenção da sua apólice, mas poderá rescindir estes Termos por descumprimento. Você deve ser um segurado nomeado ou um motorista avaliado individualmente, para o qual um prêmio é cobrado, em qualquer apólice de seguro exigido nesta Cláusula 8.2 em todos os momentos.

8.3. Você concorda em manter durante a vigência destes Termos seguro de compensação dos trabalhadores e seguro de responsabilidade do empregador, quando exigido pela legislação local do Território. Você também pode escolher, se assim desejar, e quando for permitido pela lei local, segurar-se contra acidentes de trabalho, mantendo o seguro de acidentes pessoais. Da mesma forma, se permitido pela lei aplicável, Você pode optar por não se segurar contra acidentes de trabalho em geral, por sua própria conta e risco.

8.4. Você compreende e reconhece que sua apólice de seguro de veículo motorizado pode não custear responsabilidade, abrangente, colisão, pagamentos médicos, proteção de lesões corporais não culposas de terceiro ou primeiro, motorista não segurado, motorista sub-segurado ou outra cobertura enquanto Você fornecer quaisquer Serviços Combinados em conformidade com estes Termos. Se Você tiver dúvidas ou preocupações sobre o escopo ou aplicabilidade de sua própria cobertura de seguro, é sua responsabilidade, e não a da Uber, resolvê-las com sua(s) seguradora(s).

8.5. Durante a vigência destes Termos, a Uber poderá manter seguro relacionado à sua prestação de Serviços Combinados, conforme determinado pela Uber, a seu critério razoável, desde que a Uber e suas Afiliadas não estejam obrigadas a fornecer cobertura específica de seguro por qualquer perda em relação a Você ou ao seu veículo. Se a Uber adquirir um seguro relacionado à prestação de Serviços Combinados, a Uber poderá cancelar tal cobertura, a seu exclusivo critério, a qualquer momento. Você é obrigado(a) a notificar imediatamente a Uber sobre (i) quaisquer acidentes que ocorram durante a prestação de Serviços Combinados e (ii) a cooperar e fornecer todas as informações necessárias relacionadas a esses eventos.

9. DECLARAÇÕES, GARANTIAS E ISENÇÕES.

9.1. Por Você. Você pelo presente instrumento declara e garante que: (a) tem plenos poderes e autoridade para aceitar estes Termos e cumprir com as obrigações aqui fixadas; (b) não celebrou, e durante a vigência destes Termos não celebrará, nenhum acordo que o(a) impeça de cumprir estes Termos; e (c) observará todas as leis aplicáveis no cumprimento destes Termos, incluindo a manutenção e o cumprimento de todas as autorizações, licenças, registros e outras autorizações governamentais requeridas para prestar Serviços Combinados a terceiros(as) no Território em geral, usando ou não Método de Transporte, conforme as disposições destes Termos.

9.2. RENÚNCIA DE GARANTIAS. ESTA CLÁUSULA 9.2 SE APLICA NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E NÃO SUBSTITUI, TAMPOUCO SE DESTINA A SUBSTITUIR, QUAISQUER DIREITOS QUE VOCÊ TENHA NOS TERMOS DA LEI APLICÁVEL. A UBER E AS SUAS AFILIADAS FORNECEM, E VOCÊ ACEITA, OS SERVIÇOS UBER, APLICATIVO DO(A)

PRESTADOR(A) E OS DISPOSITIVOS UBER NAS CONDIÇÕES "TAL COMO SE ENCONTRAM" E "CONFORME DISPONÍVEIS". UBER E AS SUAS AFILIADAS NÃO DECLARAM, ASSEGURAM OU GARANTEM QUE SEU ACESSO OU USO DOS SERVIÇOS UBER, APLICATIVO DO(A) PRESTADOR(A) OU DISPOSITIVOS UBER:

(A) NÃO SERÁ INTERROMPIDO OU SEM ERROS; OU (B) RESULTARÁ EM QUALQUER PEDIDO DE SERVIÇOS COMBINADOS. A UBER E SUAS AFILIADAS, CUJA FUNÇÃO É APENAS UMA INTERMEDIÇÃO SOB DEMANDA E SERVIÇOS CORRELATOS, NÃO SE RESPONSABILIZA, AUTORIZA OU DÁ GARANTIAS QUANTO A AÇÕES OU OMISSÕES DOS(AS) USUÁRIOS(AS) OU DESTINATÁRIOS(AS) QUE PODEM SOLICITAR OU RECEBER SEUS SERVIÇOS COMBINADOS E A UBER E SEUS AFILIADOS NÃO PRECISARÁ SELECIONAR OU DE OUTRA FORMA AVALIAR USUÁRIOS(AS) OU DESTINATÁRIOS(AS) DE ENTREGA. AO USAR OS SERVIÇOS UBER E O APLICATIVO DO(A) PRESTADOR(A), VOCÊ RECONHECE E CONCORDA QUE VOCÊ PODE SER APRESENTADO PARA TERCEIROS(AS) OS(AS) QUAIS PODEM CONSTITUIR PREJUÍZO OU RISCO PARA VOCÊ OU TERCEIROS(AS). VOCÊ É ACONSELHADO(A) A TOMAR PRECAUÇÕES RAZOÁVEIS EM RELAÇÃO ÀS INTERAÇÕES COM TERCEIROS(AS) RELACIONADAS AO USO DOS SERVIÇOS UBER OU DO APLICATIVO DO(A) PRESTADOR(A). A UBER NÃO DECLARA, ASSEGURA OU GARANTE A SEGURANÇA DE QUAISQUER ITENS FORNECIDOS A VOCÊ PARA OS SERVIÇOS COMBINADOS. INDEPENDENTEMENTE DE NOMEAÇÃO DO UBER COMO AGENTE LIMITADO DE COLETA E COBRANÇA PARA FINS DE ACEITAÇÃO DO PAGAMENTO PELOS(AS) USUÁRIOS(AS) EM SEU NOME COMO ESTABELECIDO NA CLÁUSULA 4 ACIMA, A UBER E AS SUAS AFILIADAS EXPRESSAMENTE SE ISENTAM DE QUALQUER RESPONSABILIDADE POR QUALQUER ATO OU OMISSÃO SUA, DE QUALQUER USUÁRIO(A), DE QUALQUER DESTINATÁRIO(A) OU OUTROS(AS) TERCEIROS(AS).

9.3. SEM GARANTIA DE SERVIÇO. ESTA CLÁUSULA 9.2 SE APLICA NA MÁXIMA

EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E NÃO SUBSTITUI, TAMPOUCO SE DESTINA A SUBSTITUIR, QUAISQUER DIREITOS QUE VOCÊ TENHA NOS TERMOS DA LEI APLICÁVEL. A UBER E AS SUAS AFILIADAS NÃO

GARANTEM A DISPONIBILIDADE OU TEMPO DE OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS UBER OU DO APLICATIVO DO(A) PRESTADOR(A). VOCÊ RECONHECE E CONCORDA QUE OS SERVIÇOS UBER OU APLICATIVO DO(A) PRESTADOR(A) PODEM SER INDISPONÍVEIS EM QUALQUER MOMENTO E POR QUALQUER RAZÃO (POR EXEMPLO, MANUTENÇÃO PROGRAMADA OU FALHA NA REDE). ADICIONALMENTE, OS SERVIÇOS UBER OU APLICATIVO DO(A) PRESTADOR(A) PODEM ESTAR SUJEITOS A LIMITAÇÕES, ATRASOS E OUTROS PROBLEMAS INERENTES AO USO DA INTERNET E DAS COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS, E A UBER E SUAS AFILIADAS NÃO SE RESPONSABILIZAM POR QUAISQUER ATRASOS, FALHAS DE ENTREGA OU OUTROS DANOS, PASSIVOS OU PERDAS RESULTANTES DE TAL PROBLEMA.

10. INDENIZAÇÃO

10.1. GERAL. VOCÊ DEVE INDENIZAR, DEFENDER (A CRITÉRIO DA UBER) E ISENTAR A UBER E SUAS AFILIADAS, SEUS RESPECTIVOS DIRIGENTES, DIRETORES, FUNCIONÁRIOS, AGENTES, SUCESSORES E CESSIONÁRIOS DE E CONTRA QUALQUER E TODAS AS RESPONSABILIDADES, DESPESAS (INCLUINDO HONORÁRIOS LEGAIS), DANOS, MULTAS, CONTRIBUIÇÕES PARA A SEGURIDADE SOCIAL E TRIBUTOS DECORRENTES OU RELACIONADOS A:

(A) SUA VIOLAÇÃO DE SUAS DECLARAÇÕES, GARANTIAS OU OBRIGAÇÕES SOB ESTES TERMOS; OU (B) UMA RECLAMAÇÃO DE TERCEIROS (INCLUINDO USUÁRIOS(AS), DESTINATÁRIOS(AS) DE ENTREGA, REGULADORES E AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS) DIRETA OU INDIRETAMENTE RELACIONADA À SUA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMBINADOS OU USO DOS SERVIÇOS UBER.

10.2. INDENIZAÇÃO TRIBUTÁRIA. VOCÊ DEVE CUMPRIR COM TODAS AS SUAS OBRIGAÇÕES DE ACORDO COM AS LEIS TRIBUTÁRIAS E PREVIDENCIÁRIAS NA MEDIDA EM QUE SEJAM APLICÁVEIS A ESTES TERMOS. VOCÊ DEVE INDENIZAR A UBER E SUAS AFILIADAS DE TODOS OS PASSIVOS TRIBUTÁRIOS, OBRIGAÇÕES, TAXAS, RECLAMAÇÕES E PENALIDADES QUE POSSAM SER IMPOSTAS A VOCÊ OU À UBER E / OU SUAS AFILIADAS COMO

RESULTADO DO NÃO CUMPRIMENTO DE QUALQUER UMA DE SUAS OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS.

11. LIMITES DE RESPONSABILIDADE. ESTA CLÁUSULA 11 SE APLICA APENAS NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E NÃO MODIFICA (E NÃO INTENCIONA MODIFICAR) QUAISQUER DIREITOS QUE VOCÊ TENHA EM CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. A UBER E AS SUAS AFILIADAS NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS NOS TERMOS DO, OU EM RELAÇÃO AO, PRESENTE INSTRUMENTO, EM QUAISQUER DAS SEGUINTE SITUAÇÕES, SEJA COM FUNDAMENTO NESTES TERMOS, ATO ILÍCITO OU QUALQUER OUTRA TEORIA LEGAL, MESMO QUE UMA PARTE TENHA SIDO AVISADA DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS: (I) QUAISQUER DANOS INCIDENTAIS, PUNITIVOS, ESPECIAIS, EXEMPLARES, CONSEQUENCIAIS OU OUTROS DANOS INDIRETOS DE QUALQUER FORMA OU TIPO; OU (II) QUAISQUER DANOS OU PERDAS MATERIAIS DE TERCEIRO OU SEUS, OU IMPRECISÃO DE DADOS OU PERDA DE NEGÓCIOS, RECEITAS, LUCROS, USO OU OUTRA VANTAGEM ECONÔMICA. COM EXCEÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DA UBER (OU DE SUAS AFILIADAS) DE PAGAR QUANTIDADES DEVIDAS A VOCÊ EM CONFORMIDADE COM A CLÁUSULA 4 ACIMA, SUJEITAS A QUAISQUER LIMITAÇÕES OU OUTRAS DISPOSIÇÕES CONTIDAS NESTES TERMOS APLICÁVEIS AO CASO. CONFORME ESTES TERMOS, A RESPONSABILIDADE DA UBER E/OU SUAS AFILIADAS EM NENHUMA HIPÓTESE EXCEDERÁ A QUANTIA DE TAXAS DE SERVIÇO REALMENTE PAGAS OU DEVIDAS À UBER NO PRÓXIMO PERÍODO DE SEIS (6) MESES IMEDIATAMENTE ANTES DO EVENTO QUE PROVOCOU A SUA RECLAMAÇÃO. ESTAS LIMITAÇÕES NÃO TÊM A INTENÇÃO DE LIMITAR A RESPONSABILIDADE QUE NÃO PODE SER EXCLUÍDA PELA LEI APLICÁVEL.

12. PRAZO E RESCISÃO.

12.1. Prazo. Estes Termos entrarão em vigor na data em que Você aceitá-los (eletronicamente ou de outra forma) e permanecerão em vigor até que sejam encerrados nas formas fixadas neste documento.

12.2. Rescisão. Qualquer uma das partes poderá encerrar estes Termos: (a) sem motivo, a qualquer momento, mediante envio de notificação à outra parte com sete (7) dias de antecedência; (b) imediatamente, sem aviso prévio, por descumprimento destes Termos pela Parte; ou (c) imediatamente, sem aviso prévio, em caso de insolvência ou falência da outra parte, ou no momento em que a outra parte apresentar ou submeter pedido de suspensão de pagamento (ou medida ou evento semelhante) contra a parte contratante. Além disso, a Uber poderá encerrar estes Termos ou desativar seu id de Prestador(a) imediatamente, sem aviso, caso Você não seja qualificado, de acordo com a lei aplicável ou as normas e políticas da Uber e das suas afiliadas, para (i) fornecer Serviços de Entrega, Adicionais ou Combinados, (ii) operar o seu meio de transporte, (iii) celebrar o Contrato de Mandato com o Usuário e (iv) cumprir com qualquer outra obrigação estabelecida nestes Termos.

12.3. Efeitos da extinção. Após a extinção destes Termos, Você deverá: (a) devolver prontamente à Uber (ou à respectiva Afiliada) todos os Dispositivos; e (b) excluir imediatamente e remover completamente o Aplicativo do(a) Prestador(a) de quaisquer de Seus Dispositivos. As obrigações remanescentes de pagamento e as Seções 1, 2.3, 2.5.3, 4.7, 4.8, 5.3, 6, 7, 9, 10, 11, 12.3, 13, 14 e 15 sobreviverão à rescisão destes Termos.

13. RELACIONAMENTO DAS PARTES

13.1. Exceto como expressamente previsto nestes Termos, no que diz respeito à Uber agir como um agente limitado de cobrança de pagamento exclusivamente para o propósito de cobrar o pagamento dos(as) Usuários(as) em seu nome, a relação entre as partes sob estes Termos é apenas a de contratantes independentes. As partes acordam expressamente que: (a) a adesão a estes Termos não constitui um contrato de trabalho, nem cria uma relação de trabalho e/ou de vínculo de emprego (incluindo de uma perspectiva trabalhista, fiscal ou previdenciária), entre a Uber (e/ou suas Afiliadas) e Você; e (b) não existe relacionamento de joint venture, parceria ou agência entre a Uber (ou suas Afiliadas) e Você.

13.2. Você não tem autoridade para vincular a Uber e/ou suas Afiliadas e se compromete a não se apresentar como um empregado, trabalhador, agente ou representante autorizado da Uber e/ou suas Afiliadas.

13.3. Você reconhece e concorda expressamente que ao concordar com estes Termos Você pretende executar Serviços Combinados de forma rotineira e, como tal, a Uber considerará que Você é um sujeito passivo de acordo com todas as Legislações fiscais aplicáveis.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Modificação. A Uber reserva-se o direito de modificar as disposições destes Termos a qualquer momento, mediante a publicação de uma versão atualizada destes Termos no portal on-line disponível para você nos Serviços Uber. A Uber reserva-se o direito de alterar qualquer informação referenciada em hiperlinks destes Termos de tempos em tempos. Você reconhece e concorda que, ao utilizar os Serviços Uber, ou ao fazer download, instalar ou usar o Aplicativo do(a) Prestador(a), estará sujeito a quaisquer alterações e aditamentos a estes Termos, às informações referenciadas em hiperlinks aqui, ou documentos aqui incorporados, inclusive com relação aos Cálculos de Taxa por Serviços. O uso continuado dos Serviços Uber ou do Aplicativo do(a) Prestador(a) depois de qualquer alteração deverá constituir o seu consentimento para tais alterações.

14.2. Termos Suplementares. Termos adicionais poderão ser aplicáveis ao seu uso dos Serviços Uber, tais como políticas ou termos de uso relacionados a determinados recursos e funcionalidades, que podem sofrer mudanças a qualquer tempo ("Termos Suplementares"). Você pode receber Termos Suplementares a qualquer momento. Os Termos Suplementares são adicionais e deverão ser considerados parte destes Termos. Os Termos Suplementares prevalecerão sobre estes Termos caso ocorra algum conflito.

14.3. Divisibilidade. Se qualquer disposição destes Termos for considerada ilegal, inválida ou inexecutável, no todo ou em parte, sob qualquer lei, tal disposição ou parte dela será na medida aplicável considerada como não fazendo parte destes Termos, mas a legalidade, validade e aplicabilidade do restante destes Termos não será afetada. Nesse caso, as partes substituirão a (parte da) disposição ilegal, inválida ou inexecutável por uma (parte da) disposição legal, válida e executória e que tenha, na medida do possível, um efeito semelhante ao da (parte da) disposição ilegal, inválida ou inexecutável, tendo em consideração o conteúdo e o propósito destes Termos.

14.4. Cessão. Você não poderá transferir nem ceder estes Termos ou nenhum dos direitos e obrigações aqui estabelecidos, no todo ou em parte, sem o prévio consentimento escrito da Uber. A Uber poderá ceder ou transferir estes Termos ou qualquer um dos direitos e obrigações nele estabelecidos, em todo ou em parte, sem o seu consentimento ou notificação. Se a Uber assim o fizer, Você tem o direito de rescindir estes Termos imediatamente, sem aviso prévio.

14.5. Contrato Integral. Estes Termos, incluindo o preâmbulo, as Políticas e Regras da Uber e todos os Termos Suplementares, constituem o Contrato Integral e o acordo das Partes em relação a este assunto, substituindo e anulando todos os Termos ou compromissos anteriores ou contemporâneos sobre tal assunto. Nestes Termos, as palavras "incluindo" e "incluir" significam "incluindo, mas não se limitando a".

14.6. Não haverá Terceiros Beneficiários. Você reconhece que não há terceiros beneficiários destes Termos nada contido nestes Termos destina-se ou deve ser interpretado para criar quaisquer reivindicações de terceiros beneficiários.

14.7. Comunicados. Qualquer comunicado entregue pela Uber a Você sob estes Termos será enviada por e-mail ao endereço de e-mail associado à sua conta ou por postagem no portal disponível para Você nos Serviços Uber. Qualquer comunicado a ser entregue por Você à Uber sob estes Termos deverá ser encaminhado através do endereço <http://help.uber.com>, na seção "Fale conosco". Poderão ser exigidas comunicações adicionais e específicas do território de tempos em tempos.

14.8. Lei Aplicável; Jurisdição. Salvo disposição em contrário nestes Termos, este documento será exclusivamente regido e interpretado de acordo com as leis do Brasil. Quaisquer disputas, conflitos ou controvérsias, quaisquer que sejam, que surjam do ou se relacionem à adesão a estes Termos, incluindo os relativos à sua validade, à sua interpretação ou à sua aplicabilidade, serão resolvidos pelos tribunais do seu domicílio.

NADA AQUI LIMITA OU EXCLUI (NEM SE DESTINA A LIMITAR OU EXCLUIR) QUAISQUER DIREITOS LEGAIS ATRIBUÍDOS A VOCÊ E QUE DE ACORDO COM A LEI APLICÁVEL NÃO POSSAM SER LEGALMENTE LIMITADOS OU EXCLUÍDOS.

Ao clicar em "Concordo" ou assinar abaixo (tal como vier a ser exigido pela lei aplicável), Você reconhece expressamente que leu, compreendeu, tomou as medidas necessárias para avaliar cuidadosamente as consequências da adesão a estes Termos e que Você é legalmente competente e capaz para celebrar este Acordo Legal com a Uber, concordando, assim, em estar vinculado aos Termos e Condições Gerais de Uso da Plataforma Uber Eats para Intermediação Digital de Contrato de Serviços.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA EXPLORATÓRIA

Perguntas iniciais:

- Idade?
- Identificação em relação a gênero?
- Identificação em relação a cor?
- Nível de escolaridade?
- Estado civil?
- Possui filhos?
- Onde reside atualmente?

Perguntas abertas:

Eixo 1 – Aspectos da relação do indivíduo com o trabalho

Eixo 2 - Aspectos da relação organizacional do trabalho

Eixo 3 – Aspectos da relação do indivíduo com o coletivo de trabalhadores

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA ASSOCIAÇÃO E COLETIVOS

Observação:

Explicar rapidamente quais são os objetivos desta pergunta.

Perguntas iniciais:

- Idade?
- Identificação em relação a gênero?
- Identificação em relação a cor?
- Nível de escolaridade?
- Estado civil?
- Possui filhos?
- Onde reside atualmente?
- Você atualmente faz entregas?
- Quais app você usa atualmente?
- Há quanto tempo trabalho como entregador?
- Qual meio você utiliza para realizar as entregas?
- Ele é próprio, alugado, emprestado?
- Quantas horas por dia você geralmente trabalho?
- Quantos dias por semana?
- Quanto você tira “limpo” semanalmente?

1. Qual foi o impacto da entrada dos aplicativos no setor de entregas para trabalhadores da área?

Houve uma mudança no perfil dos motoboys após a chegada dos aplicativos?

Hoje, a maioria dos motoboys em trabalho através dos apps, diretamente através de acordos independentes com os estabelecimentos/restaurantes, ou via CLT?

Porque muitas pessoas adentraram na atividade nos últimos anos e continuam nela?

Para ser entregador nos dias de hoje é preciso ter alguma experiência ou conhecimento prévio da profissão?

2. Qual a posição da associação/coletivo em relação ao status do entregador por aplicativo? Considera que há relação de controle e subordinação do trabalho por parte das empresas?

3. O movimento/associação defende o reconhecimento de vínculo empregatício dos entregadores por aplicativo?

4. Os entregadores têm total autonomia para aceitar apenas as corridas que querem fazer? Sente algum tipo de controle da empresa sobre o seu trabalho?

5. O trabalho por aplicativos é um trabalho que proporciona flexibilidade? Tem liberdade para fazer os próprios horários sem prejuízo no recebimento de corridas pelo aplicativo?
6. Existe espaço para exercer a criatividade durante a realização das entregas pelos apps? É um trabalho desafiante?
7. Há como enganar/burlar o gerenciamento do algoritmo do aplicativo?
8. Qual a posição do coletivo/associação sobre o sistema de avaliação dos aplicativos?
9. Existem grandes diferenças entre os aplicativos em relação a maneira como funcionam?
10. Os aplicativos usam alguma forma/estratégia para fazer com que os fiquem mais tempo logados no app e disponíveis para o trabalho?
11. Quais são os aspectos positivos e negativos de trabalhar através dos aplicativos?
12. Em comparação com outros trabalhos que você já exerceu, qual é a sua avaliação sobre o trabalho mediado por aplicativos?
13. Quem é teu gerente neste trabalho? E o chefe?
14. Quando e como a associação/movimentos surgiu?
15. Em que locais ela atua?
16. Como a associação se organiza internamente?
17. Qual a sua função dentro do movimento/associação?
18. Quais ações a associação/movimento vem realizando como representante de entregadores de app?
19. As ações da associação/movimento também abarcam os *bikeboys*?
20. Como o movimento faz uso das novas tecnologias (celular, computadores, app etc)? Considera que elas importantes para a luta?

- 19. Porque formar uma associação/movimento ao invés de adentrar ao sindicato já existente ou criar um novo?**
- 21. Qual a postura do movimento em relação aos sindicatos que representam os motoboys?**
- 22. O movimento mantém diálogo e/ou ações conjuntas com outros movimentos organizados de entregadores? Exemplo: associações, sindicatos, grupos de entregadores, entregadores antifascistas, partidos políticos/centrais sindicais.**
- 23. Quais são as principais demandas dos entregadores de apps?**
- 24. Existem divergências entre os entregadores acerca suas demandas? Quais?**
- 25. Quais são os principais motivos de conflito entre entregadores e apps?**
- 26. Como foram deliberados os breques?**
- 27. Quais foram os saldos das greves e mobilizações de rua que vem acontecendo desde 2020?**
- 28. Quais ações tem se mostrado mais efetivas? Protestos, greves, judicialização dos conflitos, outras?**
- 29. Você conhece alguma prática de resistência individual dos entregadores ao app ou as adversidades do dia-a-dia? (chacoalhar o guaraná, por exemplo)**
- 30. Existem interesses em comum entre apps e entregadores?**
- 31. A associação negociou alguma questão diretamente com empresas de entregas por app? Existe um canal de diálogo com os representantes dessas empresas?**
- 32. Porque há entregadores que não se mobilizam ou não concordam com as mobilizações?**
a. Por que muitos entregadores concordam com as empresas e creem ser empreendedores ou parceiros independentes?
- 33. Quais são as maiores dificuldades para organizar a lutas com os entregadores de app?**

34. Qual é a principal alternativa a uberização que a associação/coletivo vem construindo? (cooperativas/regulação do Estado etc)

Considerações finais:

- Perguntar ao entrevistado se há alguma informação adicional que gostaria de acrescentar em relação aos assuntos abordados durante a entrevista.
- Perguntar se o entrevistado ficou com alguma dúvida.

Finalização e agradecimento:

- Agradecer a disponibilidade do entrevistado em fornecer as informações.
- Salientar que os resultados da pesquisa estarão à disposição dele e, se tiver interesse, deverá entrar em contato com o pesquisador.

APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA SINDICATO

Observação:

Explicar rapidamente quais são os objetivos desta pergunta.

Perguntas iniciais:

- Idade?
- Identificação em relação a gênero?
- Identificação em relação a cor?
- Nível de escolaridade?
- Estado civil?
- Possui filhos?
- Onde reside atualmente?
- Você atualmente faz entregas?
- Quais app você usa atualmente?
- Há quanto tempo trabalho como entregador?
- Qual meio você utiliza para realizar as entregas?
- Ele é próprio, alugado, emprestado?
- Quantas horas por dia você geralmente trabalho?
- Quantos dias por semana?
- Quanto você tira “limpo” semanalmente?

- 1 Quais trabalhadores fazem parte da base do sindicato? Quando surgiu?**
- 2 Quantos trabalhadores, atualmente, são filiados ao sindicato?**
- 3 O sindicato é filiado a alguma central sindical?**
- 4 Qual foi o impacto da entrada dos aplicativos no setor de entregas para trabalhadores da área?**

Houve uma mudança no perfil dos motoboys após a chegada dos aplicativos?

Hoje, a maioria dos motoboys em Porto Alegre e RS trabalha através dos apps ou através de acordos independentes com os estabelecimentos/restaurantes?

Para ser entregador nos dias de hoje, é preciso ter alguma experiência ou conhecimento prévio da profissão?

Por que muitas pessoas adentraram na atividade nos últimos anos?
- 5 Quais são as principais demandas dos entregadores de apps?**
- 6 Existem divergência entre os entregadores sobre suas demandas? Quais?**

- 7 O sindicato realizou ou vem realizando alguma ação em relação as demandas dos entregadores aplicativos? Quais?**
Quais dessas ações tem se mostrado mais efetivas? Protestos, greves, judicialização dos conflitos, outras?
Os entregadores por app procuram o sindicato em busca de fazer valer seus direitos trabalhistas?
- 8 A entrada dos apps no setor afetou a forma como o sindicato atua na categoria?**
- 9 O sindicato mantém diálogo e/ou ações conjuntas com outros movimentos organizados de entregadores? Exemplo: associações, grupos de entregadores, entregadores antifascistas...**
- 10 Qual a opinião do sindicato sobre estas outras organizações/associações que surgem por fora do sindicato?**
- 11 Qual a posição do sindicato em relação ao estatuto do entregador por aplicativo? Considera que há relação de controle e subordinação do trabalho por parte das empresas?**
O sindicato defende o reconhecimento de vínculo empregatício dos entregadores por aplicativo?
Como os motoboys da base sindical reagem a ideia de trabalhar via CLT?
Por que muitos entregadores concordam com as empresas e creem ser empreendedores ou parceiros independentes?
Segundo os apps, os entregadores têm total autonomia e flexibilidade para realizar seu trabalho? O sindicato concorda com essas afirmações?
- 12 Quais são os aspectos positivos e negativos de trabalhar através dos aplicativos?**
- 13 Quais pontos são motivos de conflito entre entregadores e apps?**
- 14 Existem pontos comuns de interesse entre apps e entregadores?**
- 15 O sindicato já sentou para negociar com as empresas de entregas por app? Existe um canal de diálogo com os representantes dessas empresas?**
- 16 As pautas do sindicato representam também os interesses dos entregadores que não utilizam motocicleta para realizar as entregas, como os *bikeboys*?**
- 17 Você conhece práticas de resistência individual dos entregadores ao app ou as adversidades do dia-a-dia?**
- 18 Quais são as maiores dificuldades para organizar a luta dos entregadores?**

19 Porque você acha que há entregadores que não se mobilizam ou não concordam com as mobilizações?

Considerações finais:

- Perguntar ao entrevistado se há alguma informação adicional que gostaria de acrescentar em relação aos assuntos abordados durante a entrevista.
- Perguntar se o entrevistado ficou com alguma dúvida.

Finalização e agradecimento:

- Agradecer a disponibilidade do entrevistado em fornecer as informações.
- Salientar que os resultados da pesquisa estarão à disposição dele e, se tiver interesse, deverá entrar em contato com o pesquisador.

APÊNDICE D – INDICADORES SOCIAIS DOS ENTREVISTADOS

Entrevista- dos (as)	Gênero	Cor/Ra- ça	Idade	Estado civil	Filhos (as)	Local de Residência	Escolari- dade
Rafael	Masculino	Branco	56 anos	União Estável	3	Cidade Baixa, Porto Alegre, RS.	Ensino fundamental completo
Ricardo	Masculino	Branco	24 anos	Solteiro	1	Lomba do Pinheiro, Porto Alegre, RS.	Ensino superior incompleto
Marcelo	Masculino	Pardo	32 anos	Solteiro	3	Cachoeirinha, RS.	Ensino médio completo
Gustavo	Masculino	Branco	27 anos	Solteiro	Não	Canoas, RS.	Ensino técnico completo
Flávio	Masculino	Branco	33 anos	União Estável	2	São José, Porto Alegre, RS.	Ensino fundamental completo
Roberto	Masculino	Pardo	62 anos	Casado	3	Jardim Botânico, Porto Alegre, RS.	Ensino superior completo
Guilherme	Masculino	Pardo	32 anos	Solteiro	Não	Carapicuíba, SP.	Ensino superior incompleto
Sílvia	Feminino	Preta	29 anos	Solteira	Não	Botafogo, Rio de Janeiro, RJ.	Ensino superior incompleto
João	Masculino	Preto	32 anos	Casado	Não	Goiânia, GO.	Ensino superior completo
Rogério	Masculino	Branco	26 anos	União Estável	Não	Passo d'Areia, Porto Alegre, RS.	Ensino superior completo

Fonte: Elaboração própria (2021).

APÊNDICE E – INFORMAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE DE TRABALHO DOS ENTREVISTADOS

Entrevistados (as)	Fazia entregas para aplicativos no momento da entrevista?	Aplicativos usados (ativos no momento da entrevista)	Quando começou a trabalhar para os aplicativos	Meio utilizado para fazer as entregas	O meio é próprio, alugado ou emprestado?	Horas trabalhadas por dia nos aplicativos	Dias na semana trabalhados para os aplicativos	Remuneração líquida semanal (descontados os custos de manutenção)	Trabalho nos aplicativos era a única fonte de renda?
Rafael	Não, havia parado recentemente.	-	Mai. 2016	Motocicleta	Própria	-	-	-	Não
Ricardo	Sim	UberEats, iFood	Nov. 2018	Motocicleta	Própria	4 horas	5 dias	R\$400 (BRUTO)	Não
Marcelo	Não, havia parado há 3 meses.	-	-	Motocicleta	Própria	-	-	-	-
Gustavo	Sim	UberEats, iFood, 99Food	Abr. 2020	Bicicleta	Própria	8-9 horas	-	-	Sim
Flávio	Sim	iFood, Rappi, Loggi	2016	Motocicleta	Própria	3/4 horas	4 dias	R\$160,00	Não
Roberto	Não	-	-	-	-	-	-	-	-
Guilherme	Não	-	-	Bicicleta	Própria	-	-	-	-
Sílvia	Sim	Box Delivery, iFood	Jan. 2020	Bicicleta	Própria	Deixa o dia inteiro ligado, mas está na “geladeira”	3 dias	R\$30,00	Não
João	Sim	iFood	Jan. 2019	Moto	Própria	10-12 horas	7 dias	R\$ 325	Sim
Rogério	Sim	Rappi, UberEats, iFood	Fev. 2020	Bicicleta	Própria	4-8 horas	5 dias	R\$300- 400 (BRUTO)	Sim

Fonte: Elaboração própria (2021).

APÊNDICE F – MOVIMENTOS CONTESTATÓRIOS DE ENTREGADORES NO BRASIL (MARÇO/OUTUBRO DE 2021)

DATA E LOCAL	ESPECIFICAÇÃO DO MOVIMENTO
1 de Março 2021 – São Paulo (SP)	Protesto de entregadores contra apreensões de motos pela polícia ⁴⁸
16 de Abril de 2021 – Diversas cidades do Brasil	Movimento grevista de entregadores exige melhores taxas e vacinação para a categoria 49
30 de Abril – Goiânia, GO	Paralisação de entregadores, sobretudo, da UberEats, por melhores taxas e priorização na vacinação 50
7 de Maio – Goiânia, GO	Manifestação de entregadores por melhores condições de trabalho, aumento da taxa mínima de entrega e contra as empresas de <i>delivery</i> 51
12 de Junho – Goiânia, GO	Greve dos entregadores da iFood contra o agendamento obrigatório dos “nuvens” ⁵²
2 de Julho – São Paulo (SP)	Manifestação exigindo justiça pela morte de um entregador atropelado por uma BMW ⁵³
4 de Julho – Campo Grande (GO), Curitiba (PR), Goiânia (GO), Rio de Janeiro (RJ)	Mobilização e paralisação nacional pelo código de confirmação de entrega, e pauta local, nas cidades em que foi implementada, contra o agendamento obrigatório do iFood ⁵⁴ .

48 ENTREGADORES PROTESTAM EM OSASCO CONTRA APREENSÃO DE MOTOS PELA POLÍCIA POR CONTA DA "PLACA VERMELHA. **Esquerda Diário**, 16 de março, 2021. Disponível em: <<https://www.esquerdadiario.com.br/Entregadores-protestam-em-Osasco-contr-a-apreensao-de-motos-pela-policia-por-conta-da-placa-vermelha>>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

49 SOPRANA, Paula. Entregadores fazem novo protesto por melhores taxas e pedem vacina. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 16 de Abril, 2021. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/04/entregadores-fazem-novo-protesto-por-melhores-taxas-e-pedem-vacina.shtml>>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

VÍDEOS: ENTREGADORES DE APLICATIVO MANIFESTAM EM GOIÂNIA POR MAIOR REPASSE DE TAXAS. **Diário do Estado**, 16 de Abril, 2021. Disponível em: <<https://diariodoestado.com.br/entregadores-de-aplicativos-manifestam-em-goiania-por-maior-repasse-de-taxas-95475/>>. Acesso em: 26 de agosto, 2021.

50 VÍDEO: ENTREGADORES DE APLICATIVO FAZEM PARALISAÇÃO NESTA SEXTA, EM GOIÂNIA. **Diário do Estado**, 29 de Abril, 2021. Disponível em: <<https://diariodoestado.com.br/entregadores-de-aplicativo-fazem-paralisacao-nesta-sexta-em-goiania-98119/>>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

51 SANTOS, Kyle. Entregadores por aplicativo fazem manifestação em Goiânia. **Dia Online**, 7 de Maio, 2021. Disponível em: <https://diaonline.ig.com.br/2021/05/07/entregadores-por-aplicativo-fazem-manifestacao-em-goiania/?utm_source=Keyle+Santos&utm_campaign=diaonline-author>. Acesso em: 26 de agosto, 2021.

52 RALF MT. **Greve dos entregadores de aplicativos em Goiânia (ifood, uber eats, Rappi, loggi)- Ralf MT**. 2021. (11m41s). Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=RUunldxIWzM>>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

53 SILVA, Victor; ORRICO, Alexandre, MENEZES, Samira. Motoboys planejam novo breque dos apps em Setembro. **Núcleo Jornalismo**, 6 de Julho, 2021. Disponível em: <<https://nucleo.jor.br/reportagem/2021-07-06-entregadores-breque-setembro>>. Acesso em: 26 de agosto, 2021.

54 SILVA, Victor. Quarto dia de paralisação dos entregadores da iFood no Rio de Janeiro. **Passa palavra**, 7 de Julho, 2021. Disponível em: <<https://passapalavra.info/2021/07/138880/>>. Acesso em: 26 de agosto, 2021.

4 a 7 de Julho – Rio de Janeiro (RJ)	Greve de entregadores nuvens contra a política de sub-paraças de O.L. da iFood ⁵⁵ .
18 de Julho – Rio de Janeiro (RJ)	Paralisação de entregadores por melhores condições de trabalho ⁵⁶ .
20 de Julho – Ribeirão Preto (SP)	Paralisação de entregadores da iFood ⁵⁷ .
29 de Julho – Itaquera (SP)	Paralisação contra o bloqueio de entregadores ⁵⁸ .
3 de Agosto – Porto Alegre (RS) e Ribeirão Preto (SP)	Mobilização de entregadores em frente à sede da empresa Uber ⁵⁹ .
14, 15 e 17 de Agosto – Uberlândia (MG)	Greve entregadores da iFood contra os bloqueios injustos e pelo reajuste da taxa mínima de entrega ⁶⁰ .
16 de Agosto – Goiânia (GO)	“Rolezinho” de entregadores UberEats por melhores taxas e condições de trabalho ⁶¹ .
16 de Agosto – Manaus (AM)	Protesto contra o preço dos combustíveis e diminuição da taxa cobrada pelos aplicativos ⁶² .
11 de Setembro – Brasil	Paralisação nacional de entregadores por melhores taxas, fim de bloqueios indevidos,

55 SILVA, Victor. Quarto dia de paralisação dos entregadores da iFood no Rio de Janeiro. **Passa palavra**, 7 de Julho, 2021. Disponível em: <<https://passapalavra.info/2021/07/138880/>>. Acesso em: 26 de agosto, 2021.

RALF MT. **Líderes OL ameaça entregadores do ifood em Greve em Campo Grande RJ pelo fim da OL sub praça-Ralf MT**. 2021. (9m51s). Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=KjZQ4dIv3gA>>. Acesso em 26 de agosto, 2021.

56 CASTILLERO, José Abrahão. Breque na Barra, 18 de Julho, no Rio de Janeiro: solidariedade e desafios dos entregadores. **Passa palavra**, 17 de Julho, 2021. Disponível em: <<https://passapalavra.info/2021/07/139041/>>. Acesso em 26 de agosto, 2021.

57 SILVA, Victor. “Imagens do breque de Ribeirão Preto em 20 de julho, nas padarias da cidade. Quem pegava entrega recebia uma calorosa salva de palmas. O piquete dos entregadores é muito interessante”. Goiânia, 6 de Agosto, 2021. Twitter: @detetivevsilva. Disponível em: <<https://twitter.com/detetivevsilva/status/1423711013870915589>>. Acesso em 26 de agosto, 2021.

58 SILVA, Victor. “Conclusão do breque de Itaquera SP”. Goiânia, 29 de Julho, 2021. Twitter: @detetivevsilva. Disponível em: <<https://twitter.com/detetivevsilva/status/1420893487248052224>>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

59 SILVA, Victor. “Mobilização/Breque que que rolou ontem no Parcão mobilizado pelo pessoal do Coletivo Independente de Trabalhadores de Aplicativo (http://C.I.T.App) de Porto Alegre em frente à sede da Uber. Pra conhecer o coletivo: <https://instagram.com/c.i.t.app/>”. Goiânia, 4 de Agosto, 2021. Twitter: @detetivevsilva. Disponível em: <<https://twitter.com/detetivevsilva/status/1422972885614923781>>. Acesso em 26 de ago. 2021.

60 BORBA, Débora. Entregadores de aplicativo de Uberlândia (MG) realizam greve por melhores condições de trabalho. **Brasil de fato**, Uberlândia, 25 de Agosto, 2021. Disponível em: <<https://www.brasildefato.com.br/2021/08/25/entregadores-de-aplicativo-de-uberlandia-mg-realizam-greve-por-melhores-condicoes-de-trabalho>>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

SILVA, Victor. “Foram 3 dias de greve em Uberlândia. 14, 15 e 17. Esse intervalo de um dia foi porque a empresa prometeu que ia negociar, mas não cedeu efetivamente as demandas. As reivindicações era sobre bloqueios indevidos e melhores taxas. Obrigaram a @iFood a ir lá negociar presencialmente”. Goiânia, 19 de agosto, 2021. Twitter: @detetivevsilva. Disponível em: <<https://twitter.com/detetivevsilva/status/1428339145907257353>>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

61 SILVA, Victor. “Na moral se liguem em como foi o rolezinho ontem por melhores taxas em Goiânia. Imagens minhas, edição do Revolucionários dos Apps. 200 motocas em luta por melhorias no trabalho dos apps”. Goiânia, 17 de agosto, 2021. Twitter: @detetivevsilva. Disponível em <<https://twitter.com/detetivevsilva/status/1427775781468581890>>. Acesso em: 26 de ago. 2021.

62 MONTEIRO, Thiago. Em manaus, protesto de entregadores cobra redução do preço do combustível. **A crítica**, 17 de agosto, 2021. Disponível em: <<https://www.acritica.com/channels/hoje/news/em-manaus-protesto-de-motoboys-cobra-reducao-do-preco-do-combustivel>>. Acesso em: 26 de agosto, 2021.

	código de confirmação de entrega e fim do agendamento de horários ⁶³ .
11 a 16 de Setembro - São José dos Campos	Greve de entregadores da iFood ⁶⁴ .
9 a 14 de Outubro - Jundiaí (SP)	Greve de entregadores da iFood por taxa mínima, fim das entregas duplas e código de entrega ⁶⁵ .
11 e 12 de Outubro - São Carlos (SP)	Greve de entregadores por taxa mínima, fim das entregas duplas e código de entrega ⁶⁶ .
11 e 12 de Outubro – Rio Claro (SP)	Greve de entregadores por taxa mínima, fim das entregas duplas e código de entrega ⁶⁷ .
11 e 12 de Outubro – Maceió (AL)	Greve de entregadores ⁶⁸ .
8 a 15 de Outubro – Paulínia (SP)	Greve de entregadores da iFood por taxa mínima, fim das entregas duplas e código de entrega, suspensão dos bloqueios indevidos ⁶⁹ .
15 a 21 de Outubro – Niterói, São Gonçalo e Região Oceânica (RJ)	Greve de entregadores pelo aumento das taxas, transparência dos aplicativos e criação de um canal de diálogo com as empresas ⁷⁰ .
15 a 17 Outubro - Bauru (SP)	Greve de entregadores ⁷¹ .
15 a 21 Outubro - Atibaia (SP)	Greve de entregadores ⁷² .
28 de Outubro – São Paulo (SP)	Paralisação de entregadores da Rappi contra a redução de taxas ⁷³ .

63 PADIN, Guilherme. Entregadores farão greve nacional contra terrorismo dos apps hoje. **R7**, 11 de Setembro, 2021. Disponível em: <<https://noticias.r7.com/cidades/entregadores-farao-greve-nacional-contra-terrorismo-dos-apps-hoje-11092021>>. Acesso em: 8 de nov. 2021.

64 GIOVANAZ, Daniel. Após 6 dias de greve contra apps, iFood cede e motoboys retomam trabalho em São José dos Campos. **Brasil de fato**, São Paulo, 17 de Setembro, 2021. Disponível em: <<https://www.brasildefato.com.br/2021/09/17/apos-6-dias-de-greve-contra-apps-ifood-cede-e-motoboys-retomam-trabalho-em-sao-jose-dos-campos>>. Acesso em: 9 de nov. 2021.

65 GREVE DE MOTOBOYS CONTINUA EM JUNDIAÍ. **Jornal de Jundiaí**, Jundiaí, 14 de Outubro, 2021. Disponível em: <<https://www.jj.com.br/jundiai/2021/10/137251-greve-de-motoboys-continua-em-jundiai.html>>. Acesso em: 9 de nov. 2021

66 FERNANDES, Ingrid; SILVA, Victor. Feriادão tem proliferação de greves de entregadores no interior de SP. **Ponte Jornalismo**, 14 de Outubro, 2021 Disponível em: <<https://ponte.org/feriadao-tem-proliferao-de-greves-de-entregadores-no-interior-de-sp/>>. Acesso em: 9 de nov. 2021.

67 FERNANDES, Ingrid; SILVA, Victor. Feriادão tem proliferação de greves de entregadores no interior de SP. **Ponte Jornalismo**, 14 de Outubro, 2021. Disponível em: <<https://ponte.org/feriadao-tem-proliferao-de-greves-de-entregadores-no-interior-de-sp/>>. Acesso em: 10 de nov. 2021.

68 FERNANDES, Ingrid; SILVA, Victor. Feriادão tem proliferação de greves de entregadores no interior de SP. **Ponte Jornalismo**, 14 de Outubro, 2021. Disponível em: <<https://ponte.org/feriadao-tem-proliferao-de-greves-de-entregadores-no-interior-de-sp/>>. Acesso em: 10 de nov. 2021

69 MONCAU, Gabriela. Entregadores de apps afirmam que a greve agora é por tempo indeterminado até terem respostas. **Brasil de Fato**, São Paulo, 14 de Outubro, 2021. Disponível em: <<https://www.brasildefato.com.br/2021/10/14/entregadores-de-apps-afirmam-que-a-greve-agora-e-por-tempo-indeterminado-ate-terem-respostas>>. Acesso em: 9 de nov. 2021.

70 ENTREGADORES DE APLICATIVO FAZEM GRVE EM NITERÓI. **Repórter Popular**, 16 de Outubro, 2021. Disponível em: <<http://reporterpopular.com.br/entregadores-de-aplicativo-fazem-greve-em-niteroi/>>. Acesso em: 9 de nov. 2021.

71 TRETA NO TRAMPO. “Fim de semana sem delivery”. 17 out. 2021. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/CVJrmCWI5v6/>>. Acesso em: 9 nov. 2021.

72 TRETA NO TRAMPO. “Entregadores de Atibaia seguem firmes na luta!”. 21 out. 2021. Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/CVUIv21AU3P/>>. Acesso em: 9 nov. 2021.

73 TRETA NO TRAMPO. “Greve nas lojas da Rappi contra redução das taxas”. 28 out. 2021. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CVIXy_DA4mu/>. Acesso em: 10 nov. 2021.

30 de Outubro – Blumenau (SC)	Paralisação por melhores taxas e condições de trabalho ⁷⁴ .
-------------------------------	--

Fonte: Elaboração própria (2021).

74 TRETA NO TRAMPO. “Paralisação em Blumenau-SC” (2021). 1 nov. 2021. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CVwDPLIA_r8/>. Acesso em: 10 de nov. 2021.