

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL
MESTRADO EM POLÍTICA SOCIAL**

ARTUR DE ANDRADE SANTOS

**NA ONDA DA UBERIZAÇÃO DO TRABALHO:
AS PERCEPÇÕES EM REDE DOS
ENTREGADORES/INFLUENCIADORES POR APLICATIVOS**

**VITÓRIA
2024**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL
MESTRADO EM POLÍTICA SOCIAL**

ARTUR DE ANDRADE SANTOS

**NA ONDA DA UBERIZAÇÃO DO TRABALHO:
AS PERCEPÇÕES EM REDE DOS
ENTREGADORES/INFLUENCIADORES POR APLICATIVOS**

Dissertação de mestrado apresentada à
Universidade Federal do Espírito Santo, como
parte das exigências do Programa de Pós-
Graduação em Política Social, para a obtenção
do título de mestre.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Ana Paula Fregnani
Colombi

VITÓRIA

2024

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de
Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

S237o Santos, Artur de Andrade, 1991-
NA ONDA DA UBERIZAÇÃO DO TRABALHO : AS
PERCEPÇÕES EM REDE DOS
ENTREGADORES/INFLUENCIADORES POR
APLICATIVOS / Artur de Andrade Santos. - 2024.
146 f. : il.

Orientadora: Ana Paula Fregnani Colombi.
Dissertação (Mestrado em Política Social) - Universidade
Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e
Econômicas.

1. Sociologia do trabalho. 2. Trabalho informal. 3. Regimes
flexíveis de trabalho. 4. Força de trabalho - Efeito das inovações
tecnológicas. I. Colombi, Ana Paula Fregnani. II. Universidade
Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências Jurídicas e
Econômicas. III. Título.

CDU: 32

NA ONDA DA UBERIZAÇÃO DO TRABALHO: AS PERCEPÇÕES EM REDE DOS ENTREGADORES POR APLICATIVOS

ARTUR DE ANDRADE SANTOS

*Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação
em Política Social da Universidade Federal do Espírito
Santo como requisito parcial para obtenção do Grau de
Mestre em Política Social.*

Aprovada em 27 de maio de 2024.

COMISSÃO EXAMINADORA

**Professora Doutora Ana Paula Fregnani Colombi
Orientadora/Universidade Federal do Espírito Santo**

**Professor Doutor Rafael Bellan Rodrigues de Souza
Universidade Federal do Espírito Santo**

**Professor Doutor David Silva Franco
Instituto Federal de Minas Gerais**





Folha de Aprovação - Artur de Andrade Santos

Data e Hora de Criação: 27/05/2024 às 18:21:29

Documentos que originaram esse envelope:

- Folha aprovação Dissertação Artur de Andrade Santos.pdf (Arquivo PDF) - 1 página(s)



Hashs únicas referente à esse envelope de documentos

[SHA256]: af160f5623b83af7ebcb4bccb309ea23bf0a09a256e947f43c91a9f5ea12a0da

[SHA512]: 852617a2319ae0ab44f6cf420f3f8bc5269e07e65377418be1a8b6c7f9acb1456c46b7e241b4010b25e67ce83d95876b5a5bc89b7e482862f1c26353750251fc

Lista de assinaturas solicitadas e associadas à esse envelope



ASSINADO - Ana Paula Fregnani Colombi (ana.colombi@ufes.br)

Data/Hora: 27/05/2024 - 21:02:31, IP: 187.36.173.244, Geolocalização: [-20.287880, -40.294617]

[SHA256]: 6da712dcfa40b18bc76a91266da64f80a61db2362611933be741207ec78fb3df



ASSINADO - Rafael Bellan Rodrigues de Souza (rafael.b.souza@ufes.br)

Data/Hora: 27/05/2024 - 21:07:10, IP: 179.217.0.175, Geolocalização: [-20.286140, -40.295544]

[SHA256]: f2fa1e6f37ae41d7c5fc2b2e7d0a3576397a1dae837ab2c0f5b40b81dbe435e5



ASSINADO - David Silva Franco (david.franco@ifmg.edu.br)

Data/Hora: 28/05/2024 - 15:07:53, IP: 201.131.243.152, Geolocalização: [-19.909836, -44.036915]

[SHA256]: a17403c6b5cdd447fa6e9bcdabb66138cfae6dd3839ae9e4bee0f81ea357ce0a

Histórico de eventos registrados neste envelope

28/05/2024 15:07:53 - Envelope finalizado por david.franco@ifmg.edu.br, IP 201.131.243.152

28/05/2024 15:07:53 - Assinatura realizada por david.franco@ifmg.edu.br, IP 201.131.243.152

27/05/2024 21:07:10 - Assinatura realizada por rafael.b.souza@ufes.br, IP 179.217.0.175

27/05/2024 21:07:02 - Envelope visualizado por rafael.b.souza@ufes.br, IP 179.217.0.175

27/05/2024 21:02:31 - Assinatura realizada por ana.colombi@ufes.br, IP 187.36.173.244

27/05/2024 21:02:16 - Envelope visualizado por ana.colombi@ufes.br, IP 187.36.173.244

27/05/2024 18:25:53 - Envelope registrado na Blockchain por adriana.pratti@ufes.br, IP 200.137.65.107

27/05/2024 18:25:53 - Envelope encaminhado para assinaturas por adriana.pratti@ufes.br, IP 200.137.65.107

27/05/2024 18:21:29 - Envelope criado por adriana.pratti@ufes.br, IP 200.137.65.107

“As ideias da classe dominante são, em cada época, as ideias dominantes, isto é, a classe que é a força material dominante da sociedade é, ao mesmo tempo, sua força espiritual dominante. A classe que tem à sua disposição os meios da produção material dispõe também dos meios de produção espiritual, de modo que a ela estão submetidos aproximadamente ao mesmo tempo os pensamentos daqueles aos quais faltam os meios da produção espiritual. As ideias dominantes não são nada mais do que a expressão ideal (ideológica) das relações materiais dominantes, são as relações materiais dominantes apreendidas como ideias; portanto, são a expressão das relações que fazem de uma classe a classe dominante, são as ideias de dominação. Os indivíduos que compõem a classe dominante possuem, entre outras coisas, também consciência e, por isso, pensam; na medida em que dominam como classe e determinam todo o âmbito de uma época histórica, é evidente que eles o fazem em toda a sua extensão, portanto, entre outras coisas, que eles dominam também como pensadores, como produtores de ideias, que regulam a produção e a distribuição das ideias de seu tempo; e, por conseguinte, que suas ideias são as ideias dominantes da época.”

Marx e Engels

“Ninguém pode entrar duas vezes no mesmo rio, pois quando nele se entra novamente, não se encontra as mesmas águas, e o próprio ser já se modificou. Assim, tudo é regido pela dialética, a tensão e o revezamento dos opostos. Portanto, o real é sempre fruto da mudança, ou seja, do combate entre os contrários.”

Heráclito de Éfeso

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Ana Paula Fregnani Colombi, expresso toda a minha gratidão e respeito por me acompanhar durante este ciclo do mestrado. Sua capacidade de ouvir, provocar e estimular, para mim, são as mais belas características que um(a) professor(a) pode ter. Suas contribuições cuidadosas e precisas em nossas conversas, revisões e indicações foram essenciais para alcançar o rigor científico necessário em nossa pesquisa. Agradeço por suportar minha organização caótica, meus desaparecimentos e minhas limitações. Sua orientação demonstrou que é possível ser firme e exigente sem perder a ternura.

Deixo registrado meu sincero reconhecimento e agradecimento aos entregadores/influenciadores cujos vídeos foram fundamentais para a realização desta pesquisa: Jeff Fernandes, Marcelo Castelli, Rodrigo Gabriel, Ralf MT, Roseno, Entregador de Lanches, Motoboy Essencial e Dinho Motoboy. Sem seus relatos, esta pesquisa não teria sido possível.

Quero expressar minha sincera gratidão à professora Livia Godoi Moraes e ao Grupo de Pesquisa Trabalho & Práxis (GPTP) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Eles não apenas abriram as portas do grupo de estudo para mim, mas também me permitiram mergulhar profundamente na teoria marxiana, explorando a temática sobre o "trabalho" e suas transformações no capitalismo contemporâneo, especialmente em relação à “uberização do trabalho”. Além disso, seu suporte forneceu a base teórica essencial para desenvolver o projeto de pesquisa que me trouxe até aqui.

Aos professores David Franco e Rafael Bellan, que participaram da minha banca de qualificação e defesa, manifesto minha sincera gratidão por suas valiosas contribuições. Em especial, gostaria de agradecer ao professor David Franco pelas nossas conversas preciosas por e-mail e chamada de vídeo, bem como pelas recomendações significativas fornecidas nos comentários feitos em nosso texto, os quais foram fundamentais para dar vida a esta dissertação.

Aos meus fechamentos de turma do mestrado de 2021 do Programa de Pós-Graduação em Política Social (PPGPS), Lara Campanharo, Teyliana Tavares, Luna Alves, Juliana Abrantes, Wilgens Exil, Gabriela Lacerda e Daniel Moratti, manifesto minha profunda gratidão por compartilharem comigo as dificuldades e as alegrias desta jornada intensa que é o mestrado.

Também gostaria de agradecer ao Programa de Pós-Graduação em Política Social (PPGPS) da UFES por proporcionar todas as condições necessárias para a realização desta pesquisa. Em especial, à professora Ana Targina e à secretária Adriana Pratti, que sempre estiveram atentas e dispostas a resolver todos os problemas burocráticos que surgiram ao longo desta jornada.

Agradeço aos meus pais, Didico e Kátia, e aos meus irmãos, Olavo e Evo. Suas presenças e apoio constante, muitas vezes marcados pela distância física, foram minha fonte inesgotável de afeto e suporte, me impulsionando ir “ao infinito e além!”.

Por fim, agradeço à Fundação de Apoio à Pesquisa do Espírito Santo (FAPES) por me conceder uma bolsa que possibilitou a realização desta pesquisa, permitindo que eu me dedicasse integralmente à realização deste estudo.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar as percepções dos entregadores/influenciadores do *iFood* sobre sua atividade de trabalho, com base nos vídeos que publicam em seus canais no *YouTube*, visando refletir sobre as condições de trabalho, as práticas gerenciais e as reivindicações. Na atualidade, as plataformas digitais assumem o papel de intermediadoras do trabalho, impulsionando o surgimento do trabalho por aplicativo. Essas plataformas substituem em grande medida a gestão humana pela algorítmica, evidenciando a intensificação das máquinas na produção e no controle do trabalho. Nesse contexto, a partir dos conteúdos produzidos pelos entregadores/influenciadores no *YouTube*, a investigação revelou como eles são envolvidos na narrativa do empreendedorismo de-si e da flexibilidade laboral promovida pelo *iFood*, que retrata o trabalho por aplicativo como dotado de autonomia e liberdade em contraste com a rigidez da CLT, rejeitada por eles. No entanto, as práticas gerenciais da empresa-aplicativo visam intensificar os processos produtivos, limitando a autonomia dos entregadores. Assim, observamos um movimento contraditório entre, por um lado, reforçar a autonomia da profissão a ponto de desresponsabilizar as empresas nos momentos de incerteza e violência envolvidos na rotina de trabalho, mas, por outro lado, reconhecer práticas de controle e gerenciamento que os tornam “escravos” das empresas e os fazem reconhecer e legitimar as ações coletivas de resistência, ainda que se digam contra os sindicatos. Essas contradições indicam que se trata de uma dura realidade marcada pela precariedade do trabalho e vida, mas que ainda está em disputa. Afinal, mesmo que o capital – representado aqui pelo *iFood* – tenha poder de convencimento ideológico em torno da dimensão autônoma da profissão, os trabalhadores demonstram capacidade de reconhecer a precariedade como regra e a flexibilidade como promessa.

Palavras-chave: Uberização do trabalho; Plataformização do trabalho; Entregadores por aplicativo; Entregadores/influenciadores; Trabalho por aplicativo.

ABSTRACT

This paper aims to analyze the perceptions of iFood delivery drivers/influencers about their work, based on the videos they publish on their YouTube channels, in order to reflect on working conditions, management practices and grievances. Nowadays, digital platforms have taken on the role of work intermediaries, driving the emergence of app-based work. These platforms have largely replaced human management with algorithmic management, highlighting the intensification of machines in the production and control of work. In this context, based on the content produced by couriers/influencers on YouTube, the investigation revealed how they are involved in the narrative of de-si entrepreneurship and labor flexibility promoted by iFood, which portrays app-based work as endowed with autonomy and freedom in contrast to the rigidity of the CLT, which they reject. However, the management practices of the app-company aim to intensify production processes, limiting the autonomy of delivery workers. Thus, we observe a contradictory movement between, on the one hand, reinforcing the autonomy of the profession to the point of relieving the companies of responsibility in the moments of uncertainty and violence involved in the work routine, but, on the other hand, recognizing control and management practices that make them “slaves” of the companies and make them recognize and legitimize collective resistance actions, even if they say they are against the unions. These contradictions indicate that this is a harsh reality marked by precarious work and life, but that it is still in dispute. After all, even though capital - represented here by iFood - has the power to ideologically convince people of the autonomous dimension of the profession, the workers demonstrate the ability to recognize precariousness as the rule and flexibility as a promise.

Keywords: Uberization of work; Platformization of work; App-based deliverers; Deliverers/influencers; App-based work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Número de plataformas digitais de trabalho em nível mundial

Figura 2. Vídeo do canal Rodrigo Gabriel

Figura 3. Vídeo do canal Motoboy Essencial

Figura 4. Vídeo do canal Jeff Fernandes

Figura 5. Vídeo do canal Roseno

Figura 6. Vídeo do canal Ralf MT

Figura 7. Vídeo do canal Dinho Motoboy

Figura 8. Vídeo do canal Marcelo Castelli

Figura 9. Vídeo do canal Entregador de Lanches

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Lista de canais dos entregadores analisados

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANEA - Aliança Nacional dos Entregadores de Aplicativos

BIRD - Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento

CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

CEBRAP - Instituto de Pesquisa Científica e Aplicada

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

CNI - Confederação Nacional da Indústria

FMI - Fundo Monetário Internacional

GPS - *Global Positioning System*, em português: Sistema de Posicionamento Global

IA - Inteligência Artificial

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

IoT - *Internet of Things*, em português: Internet das Coisas

MEI - Microempreendedor Individual

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego

OIT - Organização Mundial do Trabalho

OL - Operadores Logísticos

OPEP - Organização dos Países Exportadores de Petróleo

PJ - Pessoa Jurídica

PL - Projeto de Lei

PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

RSDs - Redes Sociodigitais

TI - Tecnologia da Informação

TIC's - Tecnologias da Informação e da Comunicação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
CAPÍTULO I - REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: DO TRABALHO REGULADO/FORMAL (TAYLOR-FORDISMO) AO TRABALHO SOB DEMANDA/INFORMAL (PLATAFORMIZADO/UBERIZADO)	28
1.1 ASCENSÃO E CRISE DO PADRÃO FORDISTA E DO ESTADO REGULADOR KEYNESIANO...	29
1.2 ASCENSÃO DO NEOLIBERALISMO	34
1.3 TOYOTISMO OU PADRÃO DE ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL	36
1.4 A INDÚSTRIA 4.0 E O SURGIMENTO DAS PLATAFORMAS	42
CAPÍTULO II - O TRABALHO POR APLICATIVOS: UBERIZAÇÃO OU PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO?.....	48
2.1 UBERIZAÇÃO E O TRABALHAR <i>JUST-IN-TIME</i>	50
2.2 PLATAFORMIZAÇÃO E O GERENCIAMENTO ALGORÍTMICO: A AUTOMATIZAÇÃO DA GESTÃO DO TRABALHO	57
2.3 EMPREENDEDORISMO COMO <i>MAINSTREAM</i> DO TRABALHO POR APLICATIVO	62
CAPÍTULO III - A NARRATIVA EM REDE DOS ENTREGADORES/ INFLUENCIADORES POR APLICATIVO	70
3.1 A CONTRADITÓRIA PERCEPÇÃO DOS ENTREGADORES/INFLUENCIADORES POR APLICATIVO SOBRE SUAS RELAÇÕES E CONDIÇÕES DE TRABALHO	71
<i>Empreendedorismo e proteção trabalhista</i>	71
<i>Riscos, perigos e violência contra os entregadores</i>	88
3.2 AS PRÁTICAS GERENCIAIS E A FRAGMENTAÇÃO DOS TRABALHADORES	98
<i>OL e nuvem: as distintas modalidades do “escravo food”</i>	99
<i>Gerenciamento algorítmico e a liberdade aparente</i>	110
3.3 AS AÇÕES COLETIVAS E REIVINDICAÇÕES DESENVOLVIDAS PELOS ENTREGADORES POR APLICATIVO	118
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	130
REFERÊNCIAS.....	138
AUDIOVISUAIS.....	144

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, temos convivido com muitas transformações no mundo do trabalho e as inovações tecnológicas têm sido um fator preponderante para metamorfosear toda a sociabilidade humana. A inovação das tecnologias de informação e comunicação (TIC), acompanhada da expansão da internet móvel e da computação em nuvem¹, viabilizou transferências econômicas e o intercâmbio de uma enorme quantidade de dados e informações entre pessoas, empresas e dispositivos, impulsionando o processo de troca de uma ampla quantidade de dados e de informações de forma rápida e barata (OIT, 2021). É no quadro dessas transformações que se insere a ascensão das plataformas digitais.

As plataformas digitais na contemporaneidade inevitavelmente fazem parte do nosso dia-dia. Dependendo do que precisamos no momento, provavelmente teremos uma plataforma para nos atender. Caso precisemos falar com alguém, utilizamos o *Skype*, *WhatsApp*, *Viber* ou *Zoom* (plataformas de comunicação); uma vez que quisermos interagir com os amigos, usamos o *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, *TikTok* (plataformas de redes sociais); se formos nos deslocar de um ponto a outro da cidade, podemos usar a *Uber*, *Lyft*, *Cabify*, *99*, *EasyGo*, *Televo*, *WillGo* (plataformas de transporte particular); se bater aquela fome, com alguns cliques teremos uma refeição ao nosso dispor via *iFood*, *Rappi*, *UberEats* (plataforma de *delivery*); em nosso tempo de lazer, caso quisermos assistir um filme ou uma série, temos a *Netflix*, *Amazon Prime Video*, *HBO Max*, *Star+*, *Globoplay* (plataformas de *streaming* de vídeo); se der vontade de escutar uma música podemos, acessar o *Spotify*, *YouTube Music*, *Apple Music*, *Deezer* (plataformas de *streaming* de áudio); caso estejamos à procura de um novo amor ou uma aventura, o *Tinder*, *Happn*, *Badoo*, *Bumble* (plataformas de relacionamento) podem ajudar nessa missão. Esse leque de plataformas demonstra o quanto a sociabilidade humana está envolvida nesse processo de “plataformização da vida”.

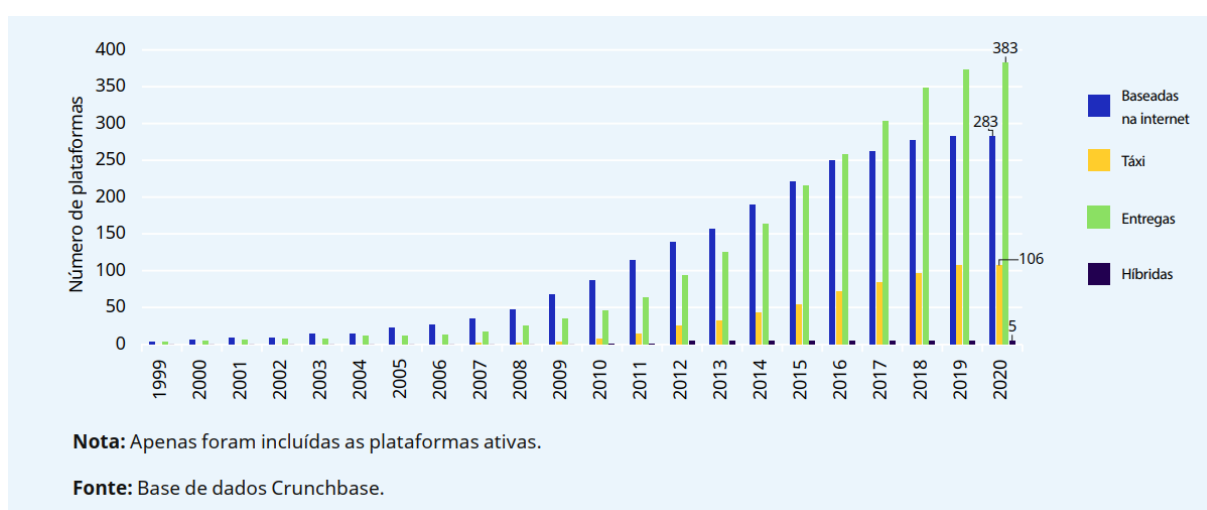
Nesta pesquisa, nos deteremos às plataformas digitais de trabalho, que a Organização Mundial do Trabalho - OIT (2021) classifica em duas grandes categorias: *online web-based*

¹ A computação em nuvem oferece recursos quase ilimitados para processar grandes volumes de dados, acelerando a pesquisa e reduzindo o tempo para gerar insights. A computação em nuvem é a disponibilidade sob demanda dos recursos de computação como serviços na Internet. Ela elimina a necessidade de as empresas adquirirem, configurarem ou gerenciarem a infraestrutura, assim elas pagarão apenas pelo que usarem (GOOGLE, s/d). Disponível: <https://cloud.google.com/learn/what-is-cloud-computing?hl=pt-br>. Acesso em: jan. 2024.

platforms (plataformas baseadas na internet) e *location-based platforms* (plataformas baseadas na localização). Nelas, principalmente nas baseadas na localização, o trabalho é pensado e gerido por empresas do norte global e executado majoritariamente por trabalhadores do sul global. As plataformas baseadas na internet tiveram início nos anos 2000, impulsionadas pelo uso da internet e pela necessidade da participação humana em tarefas fundamentais para o bom funcionamento das indústrias baseadas na *web* (FAIRWORK, 2021). Elas abarcam as atividades e tarefas de trabalho que são realizadas *online* e/ou de forma remota pelos trabalhadores. As tarefas podem ser desde serviços jurídicos, financeiros, desenvolvimento de *software*, resolução de problemas de programação, análise de dados; até realizar tarefas de curto prazo, como moderar conteúdos, anotar imagens, transcrever vídeos (OIT, 2021).

As plataformas baseadas na localização exigem que os trabalhadores estejam em locais físicos específicos para realizar suas tarefas, que incluem serviços de transporte particular, de entregas e domésticos (por exemplo, diaristas, encanadores, eletricitistas). O número de plataformas digitais de trabalho baseadas na localização cresceu rapidamente durante a última década. Em 2021, havia 777 plataformas operando ao redor do mundo, sendo a maioria no setor de entregas (383), enquanto o setor de transporte particular contava com 106 plataformas. O restante (283) refere-se às plataformas baseadas na internet (microtarefas, *freelancers* e programação competitiva) (OIT, 2021).

Figura 1. Número de plataformas digitais de trabalho em nível mundial



Fonte: OIT (2021).

A crise mundial de 2008-09 e, mais recentemente, a pandemia mundial de COVID-19 influenciaram o aumento das plataformas de transporte particular, criando uma alternativa aos serviços tradicionais de táxis e de entregas. Agora, com uma nova roupagem, o serviço passa a ser mediado pela tecnologia (OIT, 2021). Assim, as plataformas representam um modelo de negócio amplo, diversificado e em pleno desenvolvimento, fazendo uso da internet por meio de aparelhos celulares para unir usuários/clientes a prestadores de serviço (GONSALES, 2020).

Nos dias atuais, há um amplo leque de trabalhos que estão sendo mediados por plataformas no mercado:

Além de outras plataformas digitais de mobilidade urbana (99, *Cabify*, *EasyGo*, *Televo*, *WillGo*), não faltam exemplos de empresas-plataformas de serviços, como o “Uber das faxinas” (*Faxina da Hora*, *Diaríssima*, *Handy*, *Helpling*, *Myfixpert*), o “Uber das entregas” (*Loggi*, *Rappi*, *Ifood*, *UberEats*), o “Uber da logística de fretes” (*Fretebras*, *Sontra Cargo*, *Truckpad*), o “Uber dos pequenos reparos” (*Mister Fix*, *Parafuso*, *Taskrabbit*), o “Uber das consultas médicas” (*Boa Consulta*, *Doctoralia*, *Docway*, *Dokter*, *Doutor Já*, *Saúde Já*), o “Uber da beleza” (*EasyLook*, *Singu*, *SPA At Home*, *TokBeauty*, *Youbela*, *Zauty*), o “Uber das aulas particulares” (*Colmeia*, *Sharingacademy*, *Superprof*), entre tantos outros que surgem recorrentemente (FRANCO, *et al*, 2023, p. 367).

As diversas ocupações apresentadas demonstram que essa modalidade de trabalho tem sido uma tendência que está se espalhando por diferentes profissões. Ou seja, indica que está em curso uma transição das formas sociais de trabalho tradicionais e regulamentadas, para o trabalho mediado por plataformas (MODA, 2020), flexibilizando o vínculo de trabalho de forma digital e expondo seu potencial de expansão para diversos tipos de ocupação e níveis de qualificação. Nesse sentido, a digitalização da relação empregado-empregador acaba substituindo o contrato de trabalho formal, por uma relação triangular “trabalhador-plataforma-cliente” (DIEUAIDE; AZAÏS, 2020).

Dessa forma, os limites e as fronteiras entre as relações de emprego e de trabalho acabam se obscurecendo, tornando-se mais indefinidos e dificultando a distinção entre o que é legal ou ilegal, formal ou informal, autônomo ou subordinado. Em vista disso, essa condição tem sido descrita como uma “zona cinzenta” (DIEUAIDE; AZAÏS, 2020) nas relações de emprego e trabalho, funcionando como um espaço intermediário na regulamentação. Vale ressaltar que as relações de emprego pressupõem um contrato formal regido pela CLT, sendo

essa apenas uma das modalidades de relação de trabalho. Nesse contexto, observa-se uma redução contínua das relações de emprego tradicionais, que estão sendo progressivamente substituídas por outras modalidades de relações de trabalho, como a pejetização, a uberização e o trabalho freelancer. Além disso, o tema da regulamentação do trabalho por aplicativos está em evidência no cenário nacional, com uma proposta de Projeto de Lei (PL 12/24) já em tramitação no Congresso Nacional para regulamentar o trabalho de motoristas por aplicativos. A regulamentação para os entregadores, entretanto, ainda está em fase de debate.

As plataformas de *delivery* de alimentos *iFood*, *Rappi*, *UberEats* são regidas por empresas-aplicativo (ABÍLIO, 2017), onde o trabalho dos entregadores é mediado pelas plataformas das empresas. O aplicativo é a interface visível do *software* que é transmitida pelo *smartphone*, se apresentando como a ponta do *iceberg* do que são as plataformas (GROHMANN; *et al*, 2021). Por meio dele, restaurantes, clientes e entregadores se comunicam durante a prestação do serviço, ele é a face visível para todos. Por isso, utilizaremos ao longo deste trabalho a denominação “empresas-aplicativo” para identificar essas empresas, e aos trabalhadores envolvidos, usaremos o termo “entregadores por aplicativo”.

Nesse paradigma, estima-se que 1,5 milhões de pessoas têm o trabalho mediado por aplicativo no Brasil, principalmente as empresas-aplicativo de transporte particular (52,2% ou 778 mil pessoas) e de entregas de alimentos e produtos em geral (39,5% ou 589 mil pessoas), segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), realizada no 4º trimestre de 2022 (IBGE, 2023a). Segundo a pesquisa, para a classe trabalhadora, o trabalho por aplicativo é visto como uma saída para o desemprego. A falta de oportunidades e o cenário do mercado de trabalho brasileiro não é nada animador, já que no 3º trimestre de 2023 foi registrado o número de 8,2 milhões (7,5%) de desempregados, 3,4 milhões (3%) de desalentados e 39,4 milhões de trabalhadores na informalidade (IBGE, 2023b). As empresas-aplicativo se aproveitam da instabilidade do mercado de trabalho no Brasil e se disseminam como se fossem um remédio para as altas taxas de desemprego, subocupação e informalidade.

Além disso, o mercado de trabalho brasileiro apresenta alta rotatividade, ocupações marcadas pela baixa qualificação e remuneração, baseando-se em relações de trabalho que mantêm e modernizam a herança escravocrata brasileira (ABÍLIO, *et al*, 2021). Dentre os motivos para esse cenário, podemos elencar:

a) a persistente herança da escravidão, que segue manifesta no rebaixamento do valor da mão de obra e em uma profunda desigualdade racial que ainda hoje estrutura o mercado de trabalho brasileiro; b) o êxodo rural promovido em decorrência da persistente estrutura latifundiária e a industrialização urbana vivenciada entre as décadas de 1950 a 1980; c) a frágil fiscalização das relações de trabalho; d) a flexibilização das normas trabalhistas, potencializadas pelas políticas neoliberais formalmente recomendadas pelo Consenso de *Washington*, em 1989, e instituídas paulatinamente a partir da década de 1990; e) a posição historicamente inalterada que o país ocupa na divisão internacional do trabalho (ABÍLIO; SABINO, 2019, p. 111-112).

As empresas-aplicativo surfam nesse contexto histórico de precariedade. O trabalho por aplicativo atualiza e intensifica a informalidade histórica do mercado de trabalho brasileiro, remodelando vários setores e postos de trabalho, que já existiam antes das plataformas, como, por exemplo, os *motoboys*, que agora, com o trabalho intermediado por plataformas, se transformaram em entregadores por aplicativo. Neste contexto, se integram no mercado de trabalho de forma flexível, digital e sem quaisquer direitos e garantias trabalhistas.

É no bojo dessas transformações nas relações laborais que surgiu o conceito de “uberização do trabalho”, termo que ganhou notoriedade devido ao pioneirismo e à forte atuação da empresa *Uber* (ABÍLIO, 2020a) no mercado global, particularmente no setor de transporte privado de passageiros. Contudo, esse fenômeno vai além da *Uber* e da economia digital. Embora a uberização seja um fenômeno global, neste estudo, exploraremos como ela se manifesta de maneira singular no Brasil. Trata-se de uma atualização que revela características estruturais do mercado de trabalho brasileiro, bem como processos que têm sido parte do mundo do trabalho há décadas. A “uberização” (Abílio, 2017) representa um avanço nas terceirizações e na redução dos trabalhadores a meros fornecedores de força de trabalho, disponíveis e desprotegidos, utilizados conforme as demandas do mercado, consolidando o trabalhador just-in-time (Abílio, 2020a). Estamos, portanto, diante de uma nova modalidade de organização, controle e gestão do trabalho, que se fundamenta na dinâmica dupla de autogerenciamento e redução dos vínculos empregatícios, além da diminuição das regulamentações públicas sobre o trabalho².

² *Ibidem*.

Outros autores, como Grohmann (2020a; 2021), intitula esse fenômeno como "plataformização". O autor focaliza as plataformas digitais, frequentemente apoiadas em algoritmos complexos – nem sempre acessíveis e claros –, que convertem o trabalho em uma mercadoria digitalizada, onde a concorrência é acirrada e a qualidade do serviço é gerida por meio de algoritmos. Ainda assim, o autor destaca que a plataforma não é apenas uma questão tecnológica; é um processo interativo que reflete a interseção entre tecnologia, trabalho, cultura e sociedade em meio a transformações que incluem o aumento da flexibilização laboral e a promoção do empreendedorismo para legitimar o *modus operandi* do capitalismo contemporâneo.

Ambos os conceitos criticam a disseminação do empreendedorismo como uma prática que transfere aos trabalhadores por aplicativo a responsabilidade pela gestão de sua própria sobrevivência. Nesse contexto, o empreendedorismo desempenha um duplo papel: apresenta-se como uma solução aparente para o desemprego, ao mesmo tempo em que promove a ideia de autonomia na vida e no trabalho dos trabalhadores. No entanto, é importante ressaltar que o empreendedorismo não representa uma alternativa ou uma escolha individual, mas sim uma opção precarizada diante das elevadas taxas de informalidade e desemprego, como observado na sociedade brasileira (AMORIM; GROHMANN, 2021).

Partindo das vertentes apresentadas acima, as quais se complementam e permitem uma análise abrangente das recentes transformações no trabalho mediado por empresas-aplicativo, esta dissertação propõe investigar a percepção dos trabalhadores sobre suas relações laborais. Para isso, foram analisados vídeos postados no *YouTube*, especificamente por trabalhadores que atuam na *iFood*, a principal plataforma brasileira no setor de *delivery*. A empresa foi criada em 2011 pelos sócios Patrick Sigrist, Eduardo Baer, Guilherme Bonifácio e Felipe Fioravante, na cidade de São Paulo (SP). No começo, a empresa criou o *Disk Cook*, um guia impresso de cardápios, com uma central telefônica para receber as ligações dos clientes. É daí que surge a ideia do *iFood*. Pensando em aprimorar essa experiência, no ano seguinte criaram o aplicativo e o site. Com o passar do tempo e o crescimento do número de clientes, foram surgindo novas

demandas de mercado, com isso foram criados outros serviços para além da entrega de alimentos³.

Hoje em dia, a empresa disponibiliza serviços de entrega sob demanda, que envolvem desde compras de supermercado, farmácia, até produtos para pets, visando atrair cada vez mais clientes, com necessidades e gostos diferentes⁴. Suas principais concorrentes são: a colombiana Rappi, que atua no Brasil desde 2017; a *99 Food* que é o serviço de entrega de alimentos da 99; a *Uber Eats*, que era uma concorrente até o começo de 2022, quando a empresa decidiu encerrar as atividades no Brasil; o *Zé Delivery* que é voltado para a entrega de bebidas e que é de propriedade da Ambev; e a francesa *Loggi* que presta serviços voltados para a área da logística (FAIRWORK, 2021).

No Brasil, o único país onde opera atualmente, o *iFood* domina o mercado de delivery, sendo responsável por 68% a 86% das operações do setor (PALMEIRA, 2022). A empresa segue dominando o mercado brasileiro para além do nível que é permitido legalmente pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), isto é, com um valor acima de 20% de mercado, a empresa passa a poder alterar sozinha as condições de concorrência (art. 36, §2º da Lei 12.529/2011) (FAIRWORK, 2021). A empresa brasileira se tornou referência no serviço de *delivery* na América Latina e, no ano de 2023, entregou mais de 65 milhões de pedidos por mês no Brasil.

O *iFood* se apresenta como um modelo de negócio diferente dos tradicionais, uma “empresa de tecnologia” especializada em *delivery online*. Com sua plataforma digital, seu propósito é conectar de forma prática e fácil clientes, entregadores, restaurantes e varejistas, por meio do aplicativo. Atualmente, a empresa-aplicativo conta com 330 mil estabelecimentos e mais de 200 mil entregadores cadastrados, abrangendo mais de 1.700 cidades pelo Brasil. São realizadas mais de 70 milhões de entregas por mês, atendendo a mais de 43 milhões de consumidores. A empresa ainda conta com 6 mil trabalhadores diretos.”⁵.

³ Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/noticias/o-que-e-o-ifood/#:~:text=O%20iFood%20foi%20criado%20pelos,meio%20de%20uma%20central%20telef%C3%B4nica>. Acesso em: ago. 2023.

⁴ *Ibidem*.

⁵ Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/noticias/o-que-e-o-ifood/#:~:text=O%20iFood%20foi%20criado%20pelos,meio%20de%20uma%20central%20telef%C3%B4nica>. Acesso em: ago. 2023.

Os trabalhadores vinculados a esta empresa-aplicativo são o foco desta dissertação, cujo objetivo é analisar as percepções dos entregadores/influenciadores do *iFood* sobre sua atividade de trabalho, com base nos vídeos que publicam em seus canais no *YouTube*, visando refletir sobre as condições de trabalho, as práticas gerenciais e as reivindicações. Essa problemática surge de dois pontos fundamentais. O primeiro é a disseminação das plataformas e sua capacidade de alterar as diversas áreas da sociabilidade humana, dentre elas, o trabalho, como já mencionado, o que leva ao necessário exercício de investigar a percepção dos próprios trabalhadores sobre suas relações e condições de trabalho.

O segundo aspecto é que as plataformas de entretenimento se mostram como um poderoso espaço de divulgação a respeito das condições de trabalho, das práticas gerenciais e das reivindicações, configurando um espaço de disputas de opiniões, em um cenário de precarização do trabalho sob o comando da gestão algorítmica. Isso foi constatado ao longo do próprio processo de pesquisa dada a crescente influência das Redes Sociodigitais (RSDs)⁶ nas esferas da produção, circulação e consumo de mercadorias (SILVA; FERRAZ, 2023), provocando o crescimento de pessoas envolvidas com o trabalho de Produtor de Conteúdo, Influencer, *TikToker*, *YouTuber*, Influenciador Digital. Todo esse consumo e troca de informações simultâneas feitas virtualmente se utilizam da internet e de computadores e/ou *smartphones*. Segundo o relatório anual “Digital 2024 Global Overview Report”⁷, o Brasil é o segundo país no mundo onde as pessoas mais usam a internet por dia, são cerca de 9 horas e 13 minutos conectados, contando com mais de 187,9 milhões (86,6% da população total) de usuários. Desse número, 144 milhões (66,3% da população total) fazem o uso de redes sociais – terceiro colocado no mundo –, com uma média diária de acesso de 3 horas e 37 minutos. O acesso via aparelhos celulares conta com 210,3 milhões conexões móveis (96,9% da população total). Toda essa utilização da internet e das redes sociais está integrada à rotina de grande parte da população mundial e, em especial, a brasileira.

Com os entregadores por aplicativo não é diferente. Eles têm utilizado as RSDs para se comunicarem e influenciarem a categoria e o público em geral, expondo suas percepções acerca das relações laborais, condições de trabalho e práticas gerenciais a que estão submetidos.

⁶ "Abrangem um conjunto específico de plataformas tais como *Facebook*, *TikTok*, *Twitter*, *YouTube*, *Instagram*, dentre outras" (SILVA; FERRAZ, 2023, s/p).

⁷ DATAREPORTAL. DIGITAL 2024: BRAZIL. 23 fev. 2024. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-brazil>. Acesso em: 26 fev. 2024.

Nas redes falam sobre os mais diversos assuntos, denunciando suas condições de trabalho, apresentando técnicas para melhorar os ganhos, debatendo formas de lutar pela regulação ou não dessa forma de trabalho. Portanto, a problemática geral apresentada por esta pesquisa parte da seguinte questão: quais são as percepções dos entregadores por aplicativo da *iFood* a respeito das condições de trabalho, das práticas gerenciais e das reivindicações dos trabalhadores envolvidos nessa atividade, com base em seus conteúdos produzidos no *YouTube*?

O *YouTube* foi a plataforma escolhida dada sua enorme capacidade de disseminação e organização por canais, o que auxilia o pesquisador no trabalho de organização e sistematização das fontes e informações. A coleta de dados inicial partiu de pesquisa na plataforma por meio de buscas com os termos “entregador por aplicativo”, “*motoboy*”, “entregador *iFood*”, e a partir da recomendação de canais, feita pelo próprio algoritmo do *YouTube*. O critério de seleção levou em conta, em uma busca inicial, os canais dos entregadores mais populares da plataforma, ou seja, os que contavam com mais inscritos e, por conseguinte, possuíam um maior alcance de visualizações.

Num segundo momento, foram excluídos, entre os mais populares, os canais que se dedicavam à produção de conteúdo com baixo potencial analítico para a pesquisa, isto é, canais focados em mostrar o dia-dia nas ruas, exibindo modelos de motocicletas, dando dicas de manobras, fazendo propaganda de marcas. Assim, os canais escolhidos foram, dentre os com maior número de inscritos, os que se dedicam a apresentar o dia-dia de trabalho, estratégias de sobrevivência, opiniões sobre a sua atividade de trabalho e dialogar com as reivindicações da categoria. Diante deste recorte metodológico, a lista de entregadores/influenciadores por aplicativos analisadas foi:

Quadro 1. Lista de canais dos entregadores/influenciadores analisados

LISTA DE CANAIS DOS ENTREGADORES/INFLUENCIADORES ANALISADOS		
NOME	CANAL	INSCRITOS
Jeff Fernandes	https://www.youtube.com/@jeff_fernandes	139 mil
Marcelo Castelli	https://www.youtube.com/@Marcelocastellioficial	120 mil
Rodrigo Gabriel	https://www.youtube.com/@RodrigoGabrielNegocios	48 mil
Ralf MT	https://www.youtube.com/@RalfMT	45 mil
Roseno	https://www.youtube.com/@RosenoAventuras	45 mil

Entregador de Lanches	https://www.youtube.com/@EntregadordeLanches	37 mil
Motoboy Essencial	https://www.youtube.com/@motoboyessencial	29 mil
Dinho motoboy	https://www.youtube.com/@DINHO.OFICIAL	29 mil

Fonte: Elaboração do própria, 2024.

Desde o início do desenvolvimento desta pesquisa, tínhamos a intenção de realizar entrevistas diretamente com os entregadores em campo. Contudo, devido à limitação de tempo, optamos por utilizar vídeos produzidos pelos próprios entregadores como uma fonte alternativa. O artigo intitulado “Narrativas em Rede: O Breque dos Apps e as Novas Formas de Manifestação de Trabalhadores em Plataformas Digitais” (DESGRANGES, RIBEIRO, 2021) desempenhou um papel fundamental como precursor desta dissertação. Nesse artigo, os autores buscaram analisar o uso de redes sociais pelos entregadores como uma ferramenta de denúncia da precarização do trabalho e de reivindicação de direitos. A pesquisa combinou metodologias quantitativas e qualitativas, visando uma análise aprofundada da rede, por meio da extração e observação de publicações no *Instagram* e de vídeos na plataforma *YouTube*.

No entanto, nosso trabalho não se propõe a discutir exclusivamente o papel das redes sociais e da comunicação no contexto do trabalho por aplicativos, embora reconheçamos sua importância inegável nesse processo. Nosso foco, é examinar a percepção dos trabalhadores sobre como o próprio trabalho tem sido transformado ao longo do tempo, especialmente em sua forma digitalizada. Daí a necessidade de alcançar um canal de difusão (o *YouTube*) desse tipo de análise por parte dos trabalhadores. Nessa nova configuração, os processos de trabalho têm sido obscurecidos por algoritmos, cujas dinâmicas de funcionamento geralmente não são transparentes. Nesse cenário, as plataformas e os algoritmos atuam como ferramentas que mistificam as relações de trabalho, tornando-as mais flexíveis e desprotegidas em relação a direitos e garantias. Além disso, eles intensificam o processo produtivo, forçando os trabalhadores a laborar por períodos mais longos, aumentando assim a exploração do capital sobre o trabalho.

As categorias desenvolvidas para o terceiro capítulo foram derivadas dos próprios conteúdos dos vídeos postados pelos entregadores/influenciadores. Com o tempo, identificamos similaridades entre os temas discutidos, que também já vinham sendo abordados em estudos sobre o trabalho por aplicativo. Tais temas incluem a relação entre essa modalidade de trabalho

e o empreendedorismo, a intensificação da precarização das condições laborais e as estratégias de defesa que os trabalhadores têm adotado contra os ataques às suas condições de trabalho. Foram selecionados 34 vídeos, publicados entre os anos de 2019 e 2024, totalizando aproximadamente 8 horas de material audiovisual assistido. As transcrições das falas dos entregadores/influenciadores foram inicialmente realizadas com exatidão em relação ao conteúdo verbal dos vídeos. Contudo, após análise, foram feitos pequenos ajustes, como a retirada e/ou adaptação de algumas gírias, para tornar o conteúdo mais compreensível ao leitor.

Os entregadores que contribuíram para o desenvolvimento deste capítulo são todos homens e 5 deles são negros/pardos. Segundo o próprio *iFood*⁸, juntamente com a pesquisa do Instituto de Pesquisa Científica e Aplicada (CEBRAP), 97% dos entregadores por aplicativo no Brasil são homens, sendo que a maioria se declara preta ou parda, de classe C, e está na faixa dos 33 anos, possui ensino médio e é dona da própria moto. Esse cenário ressalta o contexto sócio-histórico brasileiro, em que à população negra são destinadas as ocupações mais precarizadas e de baixo prestígio social.

A fonte de pesquisa escolhida possui o potencial de reunir diversas opiniões, de diferentes entregadores/influenciadores sobre essa atividade laboral, aspecto que permitiu a análise de alguns pontos controversos e outros aspectos amplamente reconhecidos pela categoria. Ainda assim, é preciso ressaltar que se os entregadores/influenciadores criticassem constantemente a sua atividade laboral, correriam o risco de poucos trabalhadores os seguirem nas redes. Afinal, não faz sentido apenas mostrar os aspectos negativos, especialmente para quem busca engajamento, visualizações e *likes*. Para os entregadores/influenciadores é essencial, também, destacar os pontos positivos, associados à narrativa do empreendedorismo e das próprias empresas-aplicativo que buscam diversas estratégias, como será discutido, para incentivarem a disseminação de mensagens positivas sobre esse tipo de trabalho nas redes. Ainda assim, apesar dos limites que essa fonte de pesquisa apresenta, considera-se seu potencial de trazer muitas contradições para um imenso e profícuo espaço de debates, que são as redes, nesse caso, o *YouTube*. Essas contradições revelam que, mesmo em um espaço em que, supostamente, deveria prevalecer uma visão idílica dessa atividade, muitas críticas são feitas, indicando que as percepções sociais sobre essa atividade ainda estão em disputa e transitam

⁸Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/entregadores/pesquisa-traca-o-perfil-dos-entregadores-de-aplicativo/>. Acesso em: abr. 2024.

entre o desejo de uma ocupação flexível e a possibilidade de vida digna. Como a própria percepção dos entregadores/influenciadores deixa transparecer, esses dois aspectos parecem ser incompatíveis no capitalismo.

Para apresentar e discutir a perspectiva dos entregadores por aplicativo em relação a sua atividade de trabalho, a partir do conteúdo produzido em seus canais no *YouTube*, objeto de análise do capítulo 3, partimos da discussão teórica do tema. No capítulo 1, discutimos o processo de reestruturação produtiva no século XX até a chegada das empresas-plataforma, com o intuito descrever as recentes transformações no mundo do trabalho, e localizar no espaço-tempo o contexto no qual as empresas-plataforma foram disseminadas. O capítulo 2 debruça-se sobre a discussão dos conceitos de uberização e plataformização do trabalho, localizando o papel da tecnologia e o potencial de transformação das relações laborais que essas novas formas de trabalho expressam. Ambos processos são apoiados pelo empreendedorismo que é amplamente difundido como uma prática que envolve e transfere aos trabalhadores por aplicativo a responsabilidade e a gestão de sua própria sobrevivência. Neste capítulo, o debate acerca dos trabalhadores por aplicativos é aprofundado, na tentativa de compreender as formas de funcionamento dessa modalidade e suas características.

Por fim, o terceiro capítulo apresenta e discute a perspectiva dos entregadores/influenciadores em relação a sua atividade de trabalho, com base no conteúdo produzido em seus canais no *YouTube* a partir de três categorias de análise: (a) condições de trabalho, (b) práticas gerenciais e (c) o posicionamento acerca das reivindicações da categoria. O objetivo é analisar as percepções e levantar reflexões acerca dos sentidos e das interpretações em disputa a respeito do trabalho por aplicativo.

Os principais achados da pesquisa indicam que os entregadores/influenciadores são envolvidos na narrativa do empreendedorismo de-si e da flexibilidade laboral promovida pelo *iFood*, que retrata o trabalho por aplicativo como dotado de autonomia e liberdade em contraste com a rigidez da CLT, rejeitada por eles. No entanto, reconhecem que as práticas gerenciais da empresa-aplicativo visam intensificar os processos produtivos por meio da digitalização e organização do trabalho, priorizando os interesses do *iFood*, o que limita a autonomia dos entregadores em escolher como, quanto e quando desejam trabalhar. Esse reconhecimento os leva a apoiar e legitimar ações coletivas e reivindicações para buscar melhores condições de trabalho, ainda que se digam contra a organização sindical. É, também, no momento de

paralisação e das reivindicações da categoria que percebem poder financeiro das empresas-aplicativo, capazes de suportar as perdas durante os períodos de mobilização.

Assim, a pesquisa evidencia que a disputa ideológica em torno dos sentidos da profissão está em aberto. Os entregadores/influenciadores reforçam, por um lado, a autonomia da profissão a ponto de desresponsabilizar as empresas nos momentos de incerteza e violência envolvidos na rotina de trabalho, mas, por outro lado, reconhecem as práticas de controle e gerenciamento que os tornam “escravos” das empresas. Essas contradições indicam que se trata de uma dura realidade marcada pela precariedade do trabalho e vida, mas que ainda está em disputa. Afinal, mesmo que o capital – representado aqui pelo *iFood* – tenha poder de convencimento ideológico em torno da dimensão autônoma da profissão, os trabalhadores demonstram capacidade de reconhecer a precariedade como regra e a flexibilidade como promessa.

CAPÍTULO I - REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: DO TRABALHO REGULADO/FORMAL (TAYLOR-FORDISMO) AO TRABALHO SOB DEMANDA/INFORMAL (PLATAFORMIZADO/UBERIZADO)

Neste capítulo apresentamos um breve resgate histórico dos principais pontos do taylor-fordismo, trazendo elementos importantes como a relação com o keynesianismo e os momentos de crises como propulsor de grandes mudanças no mundo do trabalho. Posteriormente, realizamos uma síntese dos elementos-chave do toyotismo que marcou o processo de reestruturação produtiva após os anos 70, e trouxe consigo diversas alterações no processo produtivo, como a implementação das tecnologias da informação e da comunicação (TIC's) e a formação de um novo tipo de operário, dotado de novas habilidades e responsabilidades na produção, e de uma nova subjetividade alinhada com os preceitos neoliberais.

Por fim, apresentamos a indústria 4.0 que opera nos países de capitalismo avançado e proporcionou um novo salto tecnológico no processo de reestruturação produtiva, com as novas tecnologias como a robótica, inteligência artificial (IA), internet das coisas (IoT), etc. Com essas novas tecnologias houve uma intensificação na substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, com máquinas cada vez mais potentes, capazes de aprender e de tomar decisões a partir do treinamento feito por humanos. Todo esse avanço tecnológico, juntamente com o processo de flexibilização do trabalho, feito pelos governos orientados pelas políticas neoliberais, tornaram o surgimento da uberização do trabalho possível. Na sua forma uberizada, o trabalho passou a ser mediado por plataformas digitais, reduzindo a necessidade de gestão humana direta na organização e distribuição das tarefas. A gestão algorítmica, realizada por máquinas, assume essas funções, tornando a tecnologia cada vez mais central no processo de produção e no ambiente de trabalho.

Sendo assim, o processo de reestruturação produtiva concerne na transformação das formas de organização do trabalho que, de tempos em tempos, passam pela incorporação de novas tecnologias e por novas formas de regulamentação. Entretanto, este processo faz parte de um conjunto de transformações mais complexo, que vai além do processo produtivo e atinge também a estrutura social. Logo, a reestruturação produtiva é um fenômeno que ultrapassa as modificações feitas com as novas formas de organizar o trabalho dentro das empresas,

perpassando, também, o rearranjo das forças de produção, das formas de regular o trabalho, dos padrões de concorrência e do papel dos estados nacionais (FARIA; KREMER, 2004).

1.1 Ascensão e crise do padrão fordista e do estado regulador keynesiano

Ao longo de grande parte do século XX, os sistemas de produção taylorista e fordista foram hegemônicos no processo de produção de mercadorias no capitalismo, articulando os princípios da administração científica de Taylor com as novas formas de gestão criadas por Ford (FARIA; KREMER, 2004), fundamentadas na produção e no consumo de massa (PINTO, 2013). Esses sistemas foram os principais modelos produtivos da produção capitalista no século XX (ALVES, 2007) e se disseminaram por vários países industrializados e, posteriormente, nos países em estágio de industrialização (FARIA; KREMER, 2004).

Frederick Winslow Taylor (1856-1915) foi um estadunidense de família abastada que, ainda jovem, se empregou como operário aprendiz em uma fábrica metalúrgica, onde os donos eram conhecidos da família. Após anos de experiência, ele desenvolveu um sistema de organização da produção que visava à apropriação dos conhecimentos dos trabalhadores pela gerência, interessado na redução do poder de barganha da classe trabalhadora frente aos capitalistas. Com isso, impacta a autonomia dos trabalhadores, que anteriormente detinham o saber-fazer no processo produtivo, agora apropriado pela gerência. Assim, desenvolveu-se uma especialização extrema de todas as funções e atividades dos operários, criando o que ele denominou de "*the one best way*", ou seja, as melhores maneiras de executar as atividades de trabalho (ANTUNES; PINTO, 2017; PINTO, 2013).

Henry Ford (1862-1947), também estadunidense, começou aos 16 anos a trabalhar em uma oficina na sua cidade. Posteriormente, foi contratado para trabalhar em uma fábrica de veículos automotores a vapor. Após anos de pesquisa e trabalho, criou o modelo de produção fordista e, em 1903, estabeleceu em Detroit a primeira planta da *Ford Motor Company*. Uma das principais características do fordismo foi introduzir na sociedade americana a possibilidade do consumo e produção em massa de produtos padronizados, indo na contramão dos seus concorrentes do ramo automobilístico. O objetivo era alcançar a produção máxima de veículos, tornando-os objetos de consumo das massas (MONTELLLO, 1995 *apud* PINTO, 2013).

Em suma, a ideia era padronizar os produtos (no caso, eram carros na cor preta) e produzi-los em larga escala, com a introdução da linha de produção em série, gerando uma

queda nos custos de produção. Com isso, Ford conseguiu elevar o salário mínimo dos trabalhadores de 2,40 para 5 dólares diários, posteriormente, ele constatou que poderia pagar 6 dólares. 60% dos seus trabalhadores recebiam pagamento superior ao mínimo (FORD, 1995 *apud* ANTUNES; PINTO, 2017), demonstrando o êxito do fordismo no aumento da produção⁹, sem perder a capacidade de pagar melhores salários que as empresas concorrentes da época.

O taylorismo/fordismo que se especializou na produção de automóveis, baseou-se no trabalho parcelado e fragmentado, na divisão das tarefas, o que resultou na simplificação e na repetição das atividades dos operários. A linha de produção era rígida e se organizava em diversos trabalhos individuais que iam sendo conectados ao longo da esteira de produção, dando andamento no processo produtivo com a sequência de tarefas, como retratado no filme "Tempos modernos"¹⁰, dirigido e estrelado por Charles Chaplin, onde seu personagem representa um trabalhador industrial da década de 30 do século passado. Nesse momento, o processo produtivo expressava a fusão entre a produção em série fordista com o cronômetro taylorista, assim como a separação entre a elaboração do trabalho e a execução (ANTUNES, 2009).

Com a perda da autonomia dos trabalhadores, devido à transferência do saber operário para a gerência científica, o trabalhador se limitava a ser apêndice da máquina, o que favoreceu o capital a se apropriar com mais intensidade do sobretrabalho. Essa apropriação ocorria tanto como mais-valia absoluta, com o prolongamento da jornada de trabalho, como com o aumento da extração da mais-valia relativa, devido à inserção do aparato maquinal e das técnicas de gestão que aumentaram a produtividade. Portanto, com a apropriação do saber-fazer dos operários para a gerência científica, o modo de como e quando produzir passa a ser controlado pela gerência – que anteriormente era gerido pelos trabalhadores -, resultando na limitação do trabalho dos operários à uma ação mecânica e repetitiva (ANTUNES, 2009).

⁹ “O sucesso dessa nova organização do trabalho apareceu nos resultados da produção: o tempo de montagem do chassi reduziu-se de 12 horas e 8 minutos para 1 hora e 33 minutos. E essa atividade ficou separada em 45 operações extremamente simplificadas. [...] Em uma linha de montagem de motores o trabalho também foi parcelado nas mesmas proporções. Antes a operação era realizada por uma só pessoa. Com a esteira rolante ficou dividida em 84 operários. Fixo no seu posto de trabalho, o homem passou a ser quase um componente da máquina, os seus movimentos deveriam ser feitos mecanicamente sem, segundo Ford, interferência de sua mente, guardando, assim, perfeita harmonia com o conjunto da linha de montagem” (FLEURY, VARGAS, 1983 *apud* PINTO, 2013, p. 39).

¹⁰ Filme de Charles Chaplin de 1936.

Após a grande depressão em 1929 nos países capitalistas centrais, o sistema de produção fordista se articulou com o keynesianismo¹¹ (DRUCK, 1999; HARVEY, 1992; PINTO, 2013). Essa articulação se expressou como um sistema de compromisso e de regulação em uma parte dos países capitalistas avançados, visando a estabilidade do sistema capitalista, sendo controlado, regulado e fundado no compromisso entre capital e trabalho, mediado pelo Estado (ANTUNES, 2009). Em 1936, John Maynard Keynes publica sua matriz teórica na obra “Teoria geral do emprego, do juro e da moeda”, onde demonstrou a necessidade da regulação estatal, do planejamento, e das políticas públicas, mas sem retirar do mercado seu papel central para o funcionamento do sistema (PAULANI, 1999). Portanto, o fordismo representa um regime de acumulação que foi combinado com um sistema de regulação, concebendo um acordo entre os detentores do capital, os trabalhadores e o Estado, o que foi denominado o compromisso fordista ou *Welfare State* (FARIA; KREMER, 2004).

Com o compromisso firmado, e o advento do *Welfare State* gerou-se uma nova relação de trabalho, que segundo Bihr (*apud* FARIA; KREMER, 2004, p. 5) tem como características:

Salário mínimo assegurado a todos os trabalhadores empregados, de forma a garantir um patamar mínimo de consumo, e crescimento dos salários mediante a indexação dos salários ao preço das mercadorias e levando em consideração os ganhos de produtividade; **Controle da massa salarial global através de mecanismos de negociação** coletiva que levem a contratos com poder de constrangimento dos agentes econômicos individuais; **Garantia de reprodução da força de trabalho** sob quaisquer circunstâncias **via um conjunto de benefícios sociais** de forma a assegurar/manter o processo de acumulação intensiva (grifos do autor).

Dessa forma, com a combinação do fordismo-keynesianismo, os trabalhadores conseguiram alcançar direitos sociais e políticos, por meio dos sindicatos de massa que foram formados na primeira metade do século XX. Fora da fábrica o operário-cidadão é estimulado a consumir de forma voraz, pois para a produção em massa era necessário o consumo em larga escala para escoar o grande número de mercadorias produzidas. Até porque, como citado

¹¹ “Basicamente, trata-se de um modelo de governo em que a iniciativa pública, por meio dos aparelhos estatais, e concebida como pilar fundamental não apenas nas áreas de saúde, educação e segurança, mas também quanto às políticas previdenciárias, de emprego e de renda da classe trabalhadora; no âmbito do mercado, o Estado assume ainda o papel de um agente essencial na condição do desenvolvimento econômico, seja através de intervenções reguladoras nas políticas comerciais, financeiras e industriais, seja constituindo empresas em pontos estratégicos das cadeias produtivas” (PINTO, 2013, p. 43).

anteriormente, o padrão de produção fordista viabilizou um aumento salarial dos trabalhadores, o que possibilitou um aumento no consumo. Nessa lógica, o sistema capitalista atingiu sua época de ouro (de 1945 a 1973, nos países capitalistas centrais), e é nesse período que a classe trabalhadora obtém conquistas sociais com o trabalhismo organizado e a legislação do trabalho (ALVES, 2007).

A estabilidade dessa articulação durou até meados dos anos de 1970, após um longo período de acumulação de capitais que ocorreu do início do século XX até o final da década de 60. Mas a partir do início dos anos 70 começou a dar sinais de esgotamento. Neste período (1965-1973), ficou evidente a incapacidade do fordismo e do keynesianismo em contornar as contradições iminentes do capitalismo da época (HARVEY, 1992). Esta incapacidade se manifestou pela rigidez em diversos segmentos do padrão de acumulação em exercício, haviam problemas com os investimentos, nos sistemas de produção em massa, nos mercados de consumo e de trabalho, assim como, no Estado de Bem-Estar Social (*Welfare State*) que por ter seus compromissos com programas de assistência (seguridade social, direitos de pensão, etc.), necessitava de um intenso investimento. No que diz respeito à rigidez na gestão do trabalho, os sindicatos enfrentaram fortemente a tentativa de flexibilização das relações laborais, o que explica a série de greves ocorridas entre 1968 e 1972 (HARVEY, 1992).

Em 1973 ocorreu uma grande crise do sistema capitalista, que se expressa em uma ampla e profunda recessão, acentuada pelo aumento geral nos preços do petróleo pela Organização dos Países Exportadores de Petróleo (OPEP). A isso se soma a instabilidade econômica que a “estagflação” (estagnação da produção de bens e a alta inflação de preços) gerou (HARVEY, 1992). De acordo com Antunes (2009), os traços mais notórios desse período de crise do fordismo/keynesianismo foram: a queda na taxa de lucro, a incapacidade de responder à redução do consumo, a intensificação e priorização do capital financeiro em detrimento do capital produtivo, uma maior centralização de capitais, a crise do Estado de bem-estar social (*Welfare State*), a intensificação das privatizações em conjunto com a generalizada desregulamentação e flexibilização do processo produtivo, dos mercados e da força de trabalho (ANTUNES, 2009, p. 31-32).

Sendo assim, esse período conturbado das décadas de 70 e 80 foi marcado pela reestruturação econômica e pelo reajuste social e político, que encadeou novas formas de organização industrial, da vida social e política, o que abria uma nova fase do regime de

acumulação (HARVEY, 1992). Em vista disso, como resposta do capital à crise, foram implementadas as políticas neoliberais e a reestruturação produtiva toyotista (ANTUNES, 2009) ou da acumulação flexível (HARVEY, 1992), que demarcam uma confrontação direta com a rigidez do fordismo e do keynesianismo. Essas implementações são baseadas na flexibilização dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Diversos setores de produção foram criados, novas formas de serviços financeiros, novos mercados, assim como, o incremento de inovações comerciais, tecnológicas e organizacionais (HARVEY, 1992).

O avanço das novas tecnologias de computação e de telecomunicações possibilitou a aceleração das relações comerciais, que a partir desse momento puderam ser feitas de qualquer parte do mundo e em tempo real. Com isso, possibilitou a expansão das empresas multinacionais, que passam a ocupar não somente o seu país de origem, mas também realizar suas operações em lugares no mundo onde consigam mais benefícios em relação ao custo de produção e de mercado (GORENDER, 1997). Em paralelo, a globalização viabilizou a impulsão dos ganhos dos grandes capitais, aumentando a concentração e centralização de capital e, ao mesmo tempo, diversificou e potencializou os investimentos, principalmente no mercado financeiro global. O que intensificou ainda mais a submissão dos "países periféricos", que têm economias nacionais mais frágeis, às instituições financeiras internacionais (Fundo Monetário Internacional - FMI e Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD), ficando subordinados a este mercado, que é especulativo, instável e instruído a dismantlar qualquer outro direcionamento político e econômico que não esteja alinhado com essa dinâmica (DRUCK, 1999).

Sendo assim, o que prevalece nesse período de globalização é a concepção neoliberal de mundo, que propagou por diversos países os ideários e práticas desse sistema regulatório. Os efeitos da globalização geraram uma série de acontecimentos, que ocorreram de maneira desigual, contraditória e ao mesmo tempo combinada. O que possibilitou uma expansão do capital sob variadas formas, transpassando “[...] territórios e fronteiras, mares e oceanos, englobando nações, tribos, nacionalidades, culturas e civilizações” (IANNI, 1998, p. 28). Portanto, promovendo uma série de repercussões nas esferas sociais, econômicas, políticas e culturais da sociedade, reajustando e redesenhando os limites e as fronteiras do mundo (IANNI, 1998).

1.2 Ascensão do neoliberalismo

Durante as décadas de 50 e 60, a teoria neoliberal não encontrou uma realidade favorável para sua implementação, visto que o sistema capitalista estava passando por sua “era dourada”, onde apresentava níveis de crescimento econômico dos mais altos de sua história (ANDERSON, 1995). Após a Segunda Guerra Mundial, o neoliberalismo desponta como uma resposta teórica e política dos ideólogos¹² neoliberais contra o Estado Intervencionista/keynesiano, que vigorava em alguns países de capitalismo avançado da Europa, e nos EUA com o *New Deal*. Eles defendiam a ideia de que o Estado de Bem-Estar Social (Welfare State), construído nesse período de ascensão do capitalismo mundial, acabou por suprimir a liberdade dos indivíduos e o vigor da concorrência. Para os neoliberais, a desigualdade é um fator positivo para uma sociedade democrática, afinal é ela que fundamenta a liberdade e o ânimo da concorrência (ANDERSON, 1995).

Segundo Harvey (2005 p. 12), o neoliberalismo pode ser entendido como:

[...] uma teoria das práticas político-econômicas que propõe que o bem-estar humano pode ser melhor promovido liberando-se as liberdades e capacidades empreendedoras individuais no âmbito de uma estrutura institucional caracterizada por sólidos direitos a propriedade privada, livres mercados e livre comércio. O papel do Estado é criar e preservar uma estrutura institucional apropriada a essas práticas; o Estado tem de garantir, por exemplo, a qualidade e a integridade do dinheiro. Deve também estabelecer as estruturas e funções militares, de defesa, da polícia e legais requeridas para garantir direitos de propriedade individuais e para assegurar, se necessário pela força, o funcionamento apropriado dos mercados. Além disso, se não existirem mercados (em áreas como a terra, a água, a instrução, o cuidado de saúde, a segurança social ou a poluição ambiental), estes devem ser criados, se necessário pela ação do Estado. Mas o Estado não deve aventurar-se para além dessas tarefas. As intervenções do Estado nos mercados (uma vez criados) devem ser mantidas num nível mínimo, porque, de acordo com a teoria, o Estado possivelmente não possui informações suficientes para entender devidamente os sinais do mercado (preços) e porque poderosos grupos de interesse vão inevitavelmente distorcer e viciar as intervenções do Estado (particularmente nas democracias) em seu próprio benefício (grifos do autor).

Nesse sentido, o neoliberalismo é contrário a qualquer limitação dos mecanismos do mercado, por parte do Estado, que é encarado como uma ameaça à liberdade, não só econômica, mas também política (ANDERSON, 1995). Seu objetivo foi combater o keynesianismo,

¹² Composto por: Friedrich Hayek, Milton Friedman, Karl Popper, Lionel Robbins, Ludwig Von Mises, Walter Eupken, Walter Lipman, Michael Polanyi, Salvador de Madariaga, entre outros (ANDERSON, 1995).

propondo uma espécie de reanimação do capitalismo mundial para restabelecer as taxas de crescimento e preparar o terreno para uma outra forma de organização do capitalismo, mais dura para os trabalhadores e livre de regras para o mercado. Na visão neoliberal, o Estado deve ter uma intervenção mínima e o mercado aparece como solução geral de todos os problemas sociais (PAULANI, 1999).

Além disso, o neoliberalismo difundiu a ideia de que não há alternativas viáveis para resolver a crise e que, inevitavelmente, todos nós devemos nos adaptar a suas leis (ANDERSON, 1995). Agora, todos os problemas parecem poder ser solucionados pela abertura da economia, pela contração do Estado e seus cortes nos investimentos. O mercado se torna o herói, e é fortemente defendido pelo neoliberalismo contra qualquer forma de planejamento e/ou de intervenção estatal, e se torna a única instituição habilitada a conservar os ideais do indivíduo. Qualquer intromissão do Estado, se torna negativa, sem sentido, e o Estado passa a ter um papel ainda mais submisso ao mercado (PAULANI, 1999).

Ao final da década de 70, em 1979, na Inglaterra, Margaret Thatcher é eleita primeira-ministra. Era a oportunidade de colocar em prática um programa neoliberal, em um país de capitalismo avançado, levando em conta o esgotamento da articulação fordista com o keynesianismo. Após um ano, em 1980, Ronald Reagan assumiria a presidência dos Estados Unidos da América (ANDERSON, 1995). O modelo inglês foi o pioneiro¹³ nos países de capitalismo avançado, levando a sociedade inglesa à retração da emissão monetária, à elevação dos juros, à redução dos impostos sobre os rendimentos altos, ao cancelamento dos controles sobre fluxos financeiros, ao extermínio dos movimentos de greve. Esse processo gerou altos níveis de desemprego, o estabelecimento de uma nova legislação anti-sindical e a redução dos gastos sociais. Mais tarde, aplicaram um amplo programa de privatização, passando desde a habitação pública, até indústrias de aço, eletricidade, petróleo, gás e água (ANDERSON, 1995).

Aos países “em desenvolvimento”, em 1989 foi elaborado o Consenso de Washington que delimitou os novos ajustes políticos e econômicos, incluindo o processo de reestruturação

¹³ “Apesar do pioneirismo inglês, o Chile sob a ditadura militar de Pinochet, foi o verdadeiro pioneiro no ciclo neoliberal da história contemporânea. Tomou medidas de praxe dos regimes neoliberais, desregulação, desemprego em massa, repressão aos sindicatos, redistribuição de renda em favor dos ricos, e a privatização de bens públicos” (ANDERSON, 1995, p. 9).

produtiva e o reordenamento dos mercados no plano internacional. Segundo Druck (1999, p. 273), o Consenso de Washington tinha três objetivos principais:

i) estabilização da economia (corte no déficit público, combate à inflação), em geral, tendo por elemento central um processo, explícito ou não, de dolarização da economia e sobrevalorização das moedas nacionais; ii) “reformas estruturais” com redução do Estado, através de um programa de privatizações, desregulação dos mercados e liberalização financeira e comercial; e iii) abertura da economia para atrair investimentos internacionais e retomada do crescimento econômico.

Esse receituário definido pelo Consenso de Washington foi executado em mais de 60 países “em desenvolvimento”, e em todos eles foram conduzidos e fiscalizados pelo FMI e pelo BIRD. Em conjunto com o definhamento do padrão de produção fordista e do keynesianismo como sistema de regulação dos Estados capitalistas avançados, houve a queda do Muro de Berlim, em 1989, e o fim da União Soviética, em 1991, que consolidou o capitalismo como a ideologia dominante no mundo. Esse período se tornou um momento oportuno para os EUA, que visava fomentar e orientar as políticas neoliberais para os “países periféricos”, para ajustar as suas relações e domínio para com os “países centrais” (DRUCK, 1999), aumentando o poder de influência e de intervenção dos países ricos sobre os países em desenvolvimento (GORENDER, 1997).

A ascensão neoliberal intensificou o grau de exploração do trabalho, mediante a apropriação de mais-valia absoluta e relativa. A política neoliberal em conjunto com a redução da expansão do capital produtivo - que foi durante boa parte do século XX, gerador de vínculos de empregos formais -, foram as razões para o crescimento do desemprego e a intensificação da exploração (CARCANHOLO, 2011). Assim, houve o aumento do “exército industrial de reserva”, que compõe os trabalhadores desempregados ou parcialmente empregados, funcionando como um importante fator para pressionar os salários para baixo (MARX, 2013).

1.3 Toyotismo ou padrão de acumulação flexível

A partir da reestruturação produtiva toyotista (ANTUNES, 2009) ou da acumulação flexível (HARVEY, 1992), emerge um movimento dual: a diminuição do operariado industrial vinculado ao taylorismo-fordismo e a expansão da lógica flexível-toyotizada (ANTUNES, 2018). O toyotismo se integrou aos modelos de produção precedentes (taylorismo/fordismo),

evidenciando não uma substituição de paradigmas, mas sim uma hibridização entre eles (ALVES, 2007). Essa abordagem produtiva adota uma estrutura mais flexível e enxuta, com produção ajustada à demanda (*just-in-time*¹⁴), buscando evitar desperdícios e estoques, em contraste com os modelos anteriores baseados na produção em série e em massa (ANTUNES; PINTO, 2017).

O toyotismo se fundamenta em um novo padrão produtivo tecnologicamente avançado, com o incremento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's)¹⁵ no processo produtivo, que além de elevar a produtividade do trabalho, demandou uma nova formação para o trabalhador, ou seja, uma nova forma de subordinar o trabalho ao capital (ALVES, 2007). Para Alves (2007), o cerne do toyotismo é a busca pelo "engajamento estimulado" do trabalhador, e é através da captura da subjetividade que o operário é capacitado para operar os vários dispositivos técnicos-organizacionais exigidos por essa fase da reestruturação produtiva.

Esse engajamento permite aprimorar o controle do capital na dimensão subjetiva do trabalhador, por meio dos métodos de comprometimento do trabalho vivo na produção (ALVES, 2007). Para tal, foi necessária a implementação de novas formas de gestão do trabalho, como por exemplo: o *Just-in-time*; o *Kanban*, que é um sistema de informações para o controle dos diversos estágios de produção e estoque; os Programas de Qualidade Total, que exigem a participação do trabalhador para a criação de alterações no processo produtivo, visando o aumento da produtividade, a diminuição dos custos e a melhoria na qualidade dos processos produtivos. Além disso, os trabalhadores se tornam polivalentes, participativos e assumem diversas funções no âmbito produtivo (DRUCK, 1999).

¹⁴ “A tradução literal dessa expressão seria “no tempo certo”. Todavia, seu significado é mais abrangente: organizar-se sob o regime *just-in-time* significa produzir somente o que é necessário (seguindo exatamente as especificações do cliente), na quantidade necessária (nem mais, pois se deve abolir o estoque, nem menos) e no momento necessário (nem antes, o que significa ter um “estoque” na forma de capacidade produtiva ociosa, nem depois)” (PINTO, 2013, p. 69).

¹⁵ “essa terminologia pretende identificar fenômenos que possuem as seguintes identidades típicas das TIC: 1) contatos on-line entre produtores e consumidores, trabalhadores e empresas; 2) uso de aplicativos ou plataformas para acesso em computador ou instrumentos móveis de comunicação; 3) uso abrangente de dados digitais para a organização e gestão dessas atividades; 4) relações estabelecidas por “demanda” (ou seja, que resultam de arranjos a cada produto, desprovidos de segurança jurídica capaz de garantir sua continuidade)” (FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020, p. 93).

Antunes (2009, p. 54-55) sintetiza essa nova lógica do sistema de produção toyotista, como um:

[...] padrão de acumulação flexível [que] articula um conjunto de elementos de continuidade e de descontinuidade que acabam por conformar algo relativamente distinto do padrão taylorista/fordista de acumulação. Ele se fundamenta num padrão produtivo organizacional e tecnologicamente avançado, resultado da introdução de técnicas de gestão da força de trabalho próprias da fase informacional, bem como da introdução ampliada dos computadores no processo produtivo e de serviços. Desenvolve-se em uma estrutura produtiva mais flexível, recorrendo frequentemente à desconcentração produtiva, às empresas terceirizadas etc. Utiliza-se de novas técnicas de gestão da força de trabalho, do trabalho em equipe, das “células de produção”, dos “times de trabalho”, dos grupos “semiautônomos”, além de requerer, ao menos no plano discursivo, o “envolvimento participativo” dos trabalhadores, em verdade uma participação manipuladora e que preserva, na essência, as condições do trabalho alienado e estranhado. O “trabalho polivalente”, “multifuncional”, “qualificado”, combinado com uma estrutura mais horizontalizada e integrada entre diversas empresas, inclusive nas empresas terceirizadas, tem como finalidade a redução do tempo de trabalho.

Essas mudanças permitiram que os trabalhadores assumissem responsabilidades em múltiplas etapas do processo produtivo, resultando em um aumento significativo na produtividade da empresa. Em contraste com o taylorismo/fordismo, que buscava simplificar as tarefas através do "*the one best way*" e especializar os trabalhadores em tarefas específicas na linha de produção, Taiichi Ohno¹⁶ propôs uma abordagem oposta. Ele advogou pela "desespecialização" da força de trabalho, incentivando os trabalhadores a serem polivalentes, capazes de realizar diversas tarefas e operar várias máquinas simultaneamente (PINTO, 2013).

A reestruturação produtiva toyotista deu início a uma nova fase da precarização estrutural do trabalho, com uma estrutura produtiva mais flexível e enxuta, utilizando-se da desconcentração produtiva e da terceirização (ANTUNES, 2018; HARVEY, 1992). Os mercados de trabalho nacionais passaram por uma profunda reestruturação, frente a uma grande volatilidade do mercado, a intensificação da competição e a redução das taxas de lucro. Esse movimento que resultou em uma redução crescente do emprego industrial, que marcou o mundo do trabalho no século XX, e na intensificação da formação de redes de subcontratação (trabalhos em tempo parcial, temporário ou subcontratado), ou seja, do setor de serviços (terceirização), o que colaborou com a dispersão dos trabalhadores dos seus locais de trabalho. Nessa transição

¹⁶ Taiichi Ohno é o principal idealizador do sistema Toyota de produção (ANTUNES, 2009).

para o setor de serviços os trabalhadores passam a integrar o mercado informal de trabalho (ANTUNES, 2018; HARVEY, 1992).

Essa tendência do estímulo a novas formas flexíveis de contratação facilita ao empregador enxugar o número de trabalhadores “centrais” e admitir mais trabalhadores flexíveis que são substituídos ou demitidos sem custos com maior facilidade (HARVEY, 1992). Segundo Krein e Proni (2010, p. 23), ao longo das últimas décadas, com a destruição do trabalho contratado e regulamentado e sua transposição para formas flexíveis de trabalho, houve uma expansão do “[...] trabalho autônomo, da contratação por meio de cooperativas de trabalho, trabalho estágio, contratação como pessoa jurídica (PJ), terceirização etc.” Esse contexto tem sido de suma importância para o enfraquecimento dos sindicatos, devido à dispersão dos trabalhadores em seus locais de trabalho em conjunto com a fragilização do pertencimento de classe, que acaba gerando uma redução das taxas de sindicalização e falta de mobilização para responder às precarizações do mundo do trabalho (DRUCK, 1999).

A expansão da utilização dos computadores, da internet e outros recursos tecnológicos informacionais, que foram difundidos no final do século XX, viabilizou a criação de novos tipos de negócios, modelos de empresas, assim como, novas modalidades de trabalho. Dentre essas novas modalidades de trabalho estão os trabalhadores “informacionais”, “digitais”, “informatas”, “profissionais de TI”, “infoproletários” (ANTUNES; BRAGA, 2015) entre outras, nos diferentes ramos econômicos (LIMA; BRIDI, 2019, p. 327). Os autores denominam esse processo como “indústria informacional”, ou “indústria digital”, onde o trabalho e os trabalhadores estão introduzidos em uma dinâmica de um capitalismo flexível, na qual as relações de trabalho foram amplamente flexibilizadas, com diferentes modalidades de contratação e relações salariais (LIMA; BRIDI, 2019).

Com as novas formas de trabalho flexíveis, o mercado de trabalho foi impactado pelas novas tecnologias, visando a facilitação e rapidez do trabalho, que em uma sociedade neoliberal, essas novas modalidades foram autorizadas pelo Estado e pelo mercado, pretendendo a redução de custos do trabalho (LIMA; BRIDI, 2019). Os trabalhadores agora passam a ser chamados de “parceiros”, “colaboradores” e “empreendedores” (ANTUNES, 2018; LIMA; BRIDI, 2019), somando-se a outras palavras de ordem do capitalismo contemporâneo: “Inspiração, atitude de dono, *mindset*, performance, resiliência, proatividade, inovação, engajamento, criatividade,

compliance, coach” (AMORIM; GROHMANN, 2021, p. 16), dando uma nova roupagem para o dicionário empresarial, se alinhando com a gramática do capital dos tempos atuais.

Assim, novas formas de contratações foram criadas:

Assim, ao lado da permanência de empregos com contratos regulares (e direitos), multiplicam-se formas paralelas, com contratos parciais (tempo determinado, jornada parcial ou alongada), terceirizações em vários níveis (subcontratações), subordinação sem contrato (bolsistas, estagiários etc.), salário por peças, trabalho a domicílio, pessoa jurídica (quando o trabalhador cria uma empresa cujo objetivo é vender sua força de trabalho, uma das modalidades do empreendedorismo, na qual o próprio trabalhador torna-se “empresa”, para a qual não estão previstos direitos trabalhistas, ou ainda “trabalho voluntário”, quando trabalhadores aceitam realizar tarefas “sociais” com a expectativa de posteriormente conseguirem empregos) (FONTES, 2017, p. 52-53).

Na sociedade influenciada pelo toyotismo, a vida se tornou capital humano, inserida em uma sociedade do produtivismo universal, onde a vida se transforma em negócio. Esse movimento diz respeito a uma nova ideologia do capital, orientada pelo regime de acumulação flexível (HARVEY, 1992), que visa ocultar as contradições latentes do capitalismo em seu momento de crise. Em outras palavras, o papel da ideologia é mascarar essas contradições. Portanto, a máscara do toyotismo é o auto-empreendedorismo, onde a esfera da produção de mercadorias é composta por empresas individuais e serviços individuais (ALVES, 2007).

Alves (2007) destaca como momento crucial do complexo de reestruturação produtiva toyotista e do avanço do capital na produção, o estabelecimento de uma nova hegemonia do capital no setor de produção de mercadorias, mesclando a coerção capitalista e o consentimento do trabalhador. Inclusive, no plano ideológico, o toyotismo promoveu o produtivismo (ou empreendedorismo universal), um discurso que se disseminou de forma generalizante em nossa sociedade.

Nessa lógica, cada indivíduo é responsabilizado por sua própria reprodução social, o que significa que a flexibilização ocorreu não apenas na esfera produtiva, mas também afetou a vida particular das pessoas. Através da ideologia do auto-empreendedorismo, o toyotismo se estabelece como um modo de organização do trabalho e busca firmar-se como uma nova hegemonia social. Segundo Gorz (2005, *apud* Alves, 2007, p. 170), "A ideologia do auto-empreendedorismo é a solução fictícia à crise estrutural do mercado de trabalho capitalista.

Nesta ótica ideológica, cada um deverá se sentir responsável por sua saúde, por sua mobilidade, por sua adaptação aos horários variáveis, pela atualização de seus conhecimentos." Portanto, o papel ideológico não apenas mascara as contradições sociais, mas também cria novas interpretações da realidade (ALVES, 2007).

O empreendedorismo passa a ser a lente através da qual as pessoas enxergam o mundo na sociedade capitalista contemporânea. O elemento ideológico é uma força poderosa que molda a experiência percebida da classe trabalhadora. Ele contribui para a consolidação de novos métodos de gestão, baseados na participação e no envolvimento dos trabalhadores. Esses métodos, por sua vez, promovem novos modos de sociabilidade, baseados em valores e expectativas de mercado. Sob a era neoliberal, a ideologia do mercado se disseminou ainda mais, com implicações significativas na prática social e coletiva da classe trabalhadora (ALVES, 2009). O neoliberalismo defende que todos os indivíduos são empreendedores de si mesmos, ou seja, responsáveis pelo seu próprio sucesso ou fracasso. Essa visão sustenta a ideia de uma competição constante entre os indivíduos, na qual o vencedor é aquele que consegue aproveitar melhor as oportunidades disponíveis (AMORIM, MODA, MEVIS, 2021).

Nesse contexto, o empreendedorismo atua como modo de vida neoliberal, estabelece o controle exercido pela classe dominante perante toda a sociedade, de forma passiva e construindo consensos. Esse modo de vida se baseia na demanda de características vitais para os empreendedores, e que se universalizam ideologicamente para toda a classe trabalhadora, como a proatividade, a criatividade e a ousadia (AMORIM; MODA; MEVIS, 2021). O empreendedorismo, que teve uma sua difusão intensificada com o padrão produtivo toyotista, é um conceito amplamente difundido na sociedade atual. Ele é promovido pela economia, pela política, pela administração e, principalmente, pelos meios de comunicação, incluindo a publicidade financiada pelo Estado. Essa estratégia capitalista, que é incorporada pelo senso comum, é vista como um fator de crescimento econômico e de transformação social (TAVARES, 2018). Entretanto, 68% dos empreendedores brasileiros conseguem uma renda de até dois salários mínimos, representando quase 20 milhões de pessoas com essa renda (ABEL; CASTRO, 2023), demonstrando o grau de exploração que o empreendedorismo tem submetido a classe trabalhadora.

O empreendedorismo não é apenas uma nova ética individual ou uma ideologia externa imposta aos trabalhadores. Ele é um conjunto de relações sociais que orientam a quase

totalidade das formas de interação social. Essas relações sociais incluem aspectos trabalhistas, políticos, morais, econômicos e ideológicos. Desse modo, o empreendedorismo é a forma de vida hegemônica no capitalismo hodierno, que é baseada na tentativa do capital, até agora bem-sucedida, de reestruturar a subordinação de classe no trabalho (AMORIM; MODA; MEVIS, 2021).

1.4 A indústria 4.0 e o surgimento das plataformas

Após a crise econômica mundial de 2008, que evidenciou uma debilidade do ideário político-ideológico neoliberal, nenhuma alternativa foi tida como saída para o modelo vigente a não ser aprofundar o modelo político econômico já estabelecido. Esse contexto proveu um terreno fértil para a criação de novas práticas de organização do trabalho, visando se adaptar às necessidades do capital no século XXI (TONELO, 2020).

A indústria 4.0 marca uma nova fase da reestruturação produtiva, também conhecida como a Quarta Revolução Industrial, que teve origem na Alemanha em 2011. Essa transformação é fundamentada por “um conjunto de tecnologias inovadoras, como a nanotecnologia, as plataformas digitais, a inteligência artificial (IA), a robótica, a internet das coisas, entre outras, que representam um salto de qualidade na capacidade de organizar e de controlar o trabalho” (GONSALES, 2020, p. 188).

Assim, a partir da utilização da internet e da microeletrônica, aliadas ao desenvolvimento de computadores cada vez mais potentes, com maior capacidade de armazenamento e processamento de dados, houve um avanço significativo na rapidez da interatividade e na troca de informações. Essas tecnologias possibilitaram uma maior integração entre pessoas e máquinas no processo produtivo. As máquinas agora desempenham um papel ainda mais importante, sendo programadas para processar, selecionar e transmitir informações, como a detecção de falta de insumos ou peças defeituosas, ampliando os canais de comunicação entre a produção e a circulação de mercadorias (GONSALES, 2020; TONELO, 2020).

Segundo a Confederação Nacional da Indústria (CNI), a indústria 4.0 é:

[...] caracterizada pela integração e controle da produção a partir de sensores e equipamentos conectados em rede e da fusão do mundo real com o virtual, criando os chamados sistemas ciberfísicos e viabilizando o emprego da inteligência artificial. [...]

Nessas “indústrias inteligentes”, máquinas e insumos “conversam” ao longo das operações industriais com escala e flexibilidade do processo de fabricação, que, assim, ocorre de forma relativamente autônoma e integrada. Dispositivos localizados em diferentes unidades da empresa, ou mesmo de empresas diferentes, também trocam informações de forma instantânea sobre compras e estoques, permitindo uma otimização logística até então impensável, estabelecendo maior integração também entre os elos de uma cadeia produtiva. O conceito de Indústria 4.0, contudo, vai além da integração dos processos associados à produção e distribuição, envolvendo, também, todas as diversas etapas da cadeia de valor: do desenvolvimento de novos produtos, como projeto, desenvolvimento, testes e até mesmo a simulação das condições de produção, até o pós-venda (CNI, 2016, p. 11-12).

A expansão da indústria 4.0 impulsionou a automatização e robotização dos processos produtivos, permitindo o controle digital da logística empresarial. Segundo Antunes (2020), a principal implicação da indústria 4.0 no mundo do trabalho é a ampliação do trabalho morto em detrimento do trabalho vivo. Isso ocorre pela substituição das atividades tradicionais e manuais por ferramentas automatizadas e robotizadas, controladas por sistemas informacionais digitais. Essa substituição resulta em uma mudança na composição orgânica do capital, com um aumento do capital constante e uma diminuição do capital variável.

Nesse contexto, um ponto crucial na era digital é destacado: o momento em que o trabalho morto não apenas substitui, mas atua como uma força autônoma sobre o trabalho vivo. Com a evolução do sistema produtivo na sociedade capitalista atual, complexos sistemas digitais de controle e organização do trabalho socialmente combinados têm se desenvolvido. Nestes sistemas, tanto os processos analógicos quanto os digitais são operacionalizados pelas máquinas, fortalecendo e intensificando a subsunção do trabalho ao capital diante de uma poderosa evolução tecnológica no século XXI (ARAÚJO, 2022).

Assim, o trabalho morto está se tornando cada vez mais autônomo em relação ao trabalho vivo, à medida que as máquinas adquirem a capacidade de aprender e interagir entre si de forma automatizada, por meio da inteligência artificial (IA) e da internet das coisas (IoT: *internet of things*). Essas tecnologias possibilitaram o desenvolvimento da interface máquina-máquina, permitindo que alguns processos prescindam da intervenção humana direta. Em outras palavras, as máquinas automatizadas agora incorporam inteligência artificial e são capazes de operar digitalmente por meio de algoritmos computacionais para executar tarefas de forma autônoma. Um exemplo disso é a tecnologia de *machine learning* (aprendizado de máquina), na qual se concretiza a capacidade de aprendizado em robôs equipados com

inteligência artificial, representando o esforço de replicar características humanas nas máquinas (ARAÚJO, 2022).

Desse modo, os avanços tecnológicos têm aperfeiçoado os métodos de utilização da força de trabalho, sem necessariamente conceder garantias e direitos trabalhistas aos trabalhadores. Isso tem resultado em uma flexibilização das condições laborais sem precedentes, submetendo os trabalhadores a formas de trabalho atomizadas e subordinadas às plataformas. Esse fenômeno tem se manifestado de diferentes maneiras em várias partes do mundo: no Reino Unido, surgiram o “*zero hour contract*”¹⁷ (contrato de zero hora) e formas de trabalho “*on-demand*” (sob demanda); na Itália, é conhecido como “*voucher*”; e a forma mais popular é por meio de empresas-aplicativos (como *Uber*, *iFood*, *Rappi*, etc.). A disseminação dessas novas modalidades de trabalho tem redefinido o panorama do trabalho contemporâneo, levando à modificação da jornada de trabalho regular e à supressão de diversos direitos trabalhistas, como férias, décimo terceiro salário, entre outros direitos associados ao emprego formal (TONELO, 2020, p. 218-219).

A utilização das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) em conjunto com a flexibilização das relações de trabalho possibilitou a ascensão da assim chamada “economia de compartilhamento” (SLEE, 2019), da “economias de plataforma” (OIT, 2021) ou das “plataformas de trabalho” (GROHMANN, 2020), que têm sido utilizadas como meio de desestabilizar as condições laborais e intensificar as formas de controle do trabalho.

Nesse sentido, o que tem acontecido no mundo do trabalho é a simbiose das novas tecnologias da informação e comunicação com as novas modalidades de trabalho, com as plataformas digitais de trabalho representando as novas fábricas do século XXI, que exercem um controle sob a produção jamais visto (TONELO, 2020). O advento das plataformas digitais, essa nova e poderosa força produtiva que se aproveitou do desenvolvimento das indústrias, das

¹⁷ Os trabalhadores “[...] ficam à espera de uma chamada por smartphone e, quando a recebem, ganham estritamente pelo que fizeram, nada recebendo pelo tempo que ficaram esperando. Essa modalidade de trabalho abrange um universo imenso de trabalhadores e trabalhadoras, de que são exemplos médicos, enfermeiros, trabalhadoras do *care* (cuidadoras de idosos, crianças, doentes, portadores de necessidades especiais etc.), motoristas, eletricitas, advogados, serviços de limpeza, consertos domésticos, entre tantos outros. Tudo isso facilitado pela expansão do trabalho on-line e pela expansão dos “aplicativos”, que invisibilizam ao mesmo tempo que ampliam exponencialmente uma parte expressiva da classe trabalhadora, em especial, mas não só no setor de serviços” (ANTUNES, 2020, p. 13).

formas de trabalho e gestão do século passado, mantendo a lógica de produção característica do sistema capitalista e permanece a operar com:

1) a separação entre produtores e meios de produção, o que confere domínio e poder ao capitalista sobre o que produzir e como produzir, continua a dividir as classes sociais; 2) a cooperação como princípio geral da indústria, com a combinação de diversos tipos de trabalho, no sentido de atender ao aumento da produtividade (que pode ser aprofundada via gerenciamento algorítmico ou baseado em *softwares* de monitoramento e controle), se reproduz como elemento central da produção industrial; e 3) a subsunção real que ainda subordina diretamente o trabalhador coletivo à “nova maquinaria”, isto é, às novas tecnologias da informação e comunicação (aplicativos e *softwares*), além de incorporar antigas e novas práticas laborais (saber-fazer) do trabalhador coletivo, articula e integra os trabalhadores, radicalizando a extração de mais-trabalho via cooperação (AMORIM; GROHMANN, 2021, p. 8).

Agora, as plataformas digitais representam uma "nova maquinaria" (AMORIM; CARDOSO; BRIDI, 2022) do século XXI, de modo que os capitalistas conseguem intensificar o controle e a apropriação do tempo de trabalho excedente dos trabalhadores. Mesmo que os trabalhadores não precisem necessariamente cumprir uma carga horária estipulada pela empresa ou ter um local fixo para realizar seu trabalho, o trabalho socialmente combinado foi reajustado no espaço e no tempo. Portanto, a plataformização do trabalho intensifica a forma-indústria¹⁸ e expressa a forma atual do trabalhador coletivo digital (AMORIM *et al.*, 2022).

As plataformas são infraestruturas digitais que facilitam a interação entre diferentes grupos. Elas atuam como intermediárias, reunindo uma variedade de usuários: clientes, anunciantes, prestadores de serviços, produtores, fornecedores e objetos (Srnicek, 2017). Srnicek (2017) destaca quatro características principais das plataformas. Primeiro, elas não são apenas empresas de internet ou tecnologia, mas parte de uma engrenagem que opera em qualquer lugar do mundo onde haja interações digitais. Segundo, elas dependem e geram efeitos de rede - quanto mais pessoas a plataforma alcançar, mais valiosa ela se torna. No entanto, isso pode levar a um ciclo vicioso de crescimento dos usuários e monopolização da atividade e dos dados coletados. A terceira característica é o uso do subsídio cruzado, em que a empresa oferece

¹⁸ “Entendemos, assim, a forma-indústria como Marx a indicou em O capital, isto é, no sentido em que “abarca todo o ramo da produção conduzido de modo capitalista” (MARX, 1988, p. 39). Com base nessa indicação, podemos inicialmente partir da pressuposição de que a indústria não se limita à fábrica, à produção apenas de mercadorias tangíveis e não se restringe a um setor específico da sociedade. Ela é, na prática, uma forma, uma maneira de produzir ou, ainda, a maneira central de produzir nas sociedades capitalistas” (AMORIM *et al.*, 2022, p. 2).

um produto ou serviço gratuito ou a um preço reduzido em uma área para compensar os custos em outra. As plataformas utilizam preços atrativos para atrair usuários e aumentar o tempo de uso de seus produtos e serviços, o que gera mais receita. A quarta característica é que as plataformas são projetadas para atrair usuários de diferentes perfis. Apesar de dependerem dos dados gerados pelos usuários, são os proprietários das plataformas que definem as regras dos produtos, serviços e interações de mercado.

Nos últimos anos, no Brasil, as empresas-aplicativo emergiram como protagonistas na geração de novos postos de trabalho, adotando uma abordagem tecnológica. Um exemplo são os entregadores por aplicativo, uma categoria que já existia antes das empresas-aplicativo, conhecidos anteriormente como *motoboys*, porém sem a presença de uma plataforma digital como mediadora do serviço. Entendemos o trabalho por aplicativo como “uma das modalidades existentes de trabalhos plataformizados, servindo para nos referirmos aos trabalhos plataformizados que utilizam aplicativos instalados nos celulares dos trabalhadores para gerenciar os processos de trabalho e ativar a força de trabalho para a realização de suas tarefas” (MODA, 2020, p. 53). Segundo Grohmann (2020a, p. 113), existem tipologias de trabalhos que são mediados por plataformas, entre eles:

- i) plataformas que requerem o trabalhador em uma localização específica (como *iFood*, *Rappi*, *Uber*, *De-liveroo*), 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.

Neste contexto, os trabalhos originados das plataformas digitais que exigem a presença física do trabalhador serão denominados “trabalho por aplicativo”. Isso ocorre porque é necessário que os trabalhadores tenham o aplicativo das empresas instalado em seus *smartphones* para gerenciar os processos de trabalho. À primeira vista, pela aparência, as empresas-aplicativo são essenciais para a execução dos serviços, atuando como intermediárias – por meio do aplicativo – entre os trabalhadores e os clientes, e cobrando uma tarifa pelo serviço prestado devido ao papel de facilitadoras dessa negociação. Na essência, essas empresas utilizam a plataforma digital para adquirir força de trabalho e vender serviços de transporte (no caso do *iFood*, transporte de alimentos, compras, remédios, etc.) aos consumidores finais e aos

lojistas. Essas empresas-aplicativo frequentemente se identificam como empresas do setor de tecnologia, assumindo a responsabilidade de manter a infraestrutura digital em funcionamento, ou seja, a plataforma digital que possibilita a conexão entre trabalhadores e clientes.

Com a proliferação das empresas-aplicativo, os trabalhadores têm sido dragados para dentro da esfera das relações formais do capitalismo. Ainda que não sejam contratados formais, eles são mantidos à mercê do controle dos capitalistas. As empresas-aplicativo têm usado um modelo de aluguel, não empregando diretamente os trabalhadores, e se apropriando de uma porcentagem por cada negócio realizado. Esse movimento tem nos mostrado que o capitalismo tem se expandido para novas áreas da sociabilidade humana, visando novos mercados para valorização do valor e para a exploração dos trabalhadores (HUWS, 2017).

Desse modo, a simbiose do trabalho informal e mundo digital vem gerando uma capacidade maior do capital de se apropriar do tempo de vida das pessoas. A combinação das novas tecnologias, mundialização do capital e as políticas neoliberais permitiram ao capitalismo descentralizar a produção, assim como a força de trabalho. É nesse contexto, que, principalmente a partir de 2020, o capital intensifica a sua expansão em conjunto com a redução de custos, baseado na plataformização do trabalho e na destruição dos direitos trabalhistas. Entretanto, quem define as condições de trabalho são as correlações de força das classes sociais, e não a tecnologia propriamente dita (AMORIM; CARDOSO; BRIDI, 2022; ANTUNES, 2020).

Nesse contexto, Moda (2020) nos indica que, assim como a transição do taylor-fordismo para o toyotismo, a utilização dos aplicativos nos processos de trabalho destaca uma nova reestruturação produtiva no sistema capitalista. Um movimento orientado pela classe dominante buscando novas formas de gestão da força de trabalho para aumentar as taxas de lucro, bem como para a manutenção de sua dominação de classe. A capacidade das empresas-aplicativo de gerir e controlar as atividades desempenhadas pela força de trabalho em tempo real tem intensificado a subsunção real do trabalhador ao capital.

CAPÍTULO II - O TRABALHO POR APLICATIVOS: UBERIZAÇÃO OU PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO?

A ascensão das plataformas digitais e o consequente trabalho por aplicativo tem transformado profundamente o panorama do trabalho contemporâneo. Neste contexto, a partir da literatura brasileira surgem dois conceitos essenciais para a compreensão dessa nova dinâmica laboral: “uberização do trabalho” e “plataformização do trabalho”. A intersecção desses conceitos delinea não apenas os contornos do atual paradigma do mundo do trabalho, mas também os desafios e oportunidades enfrentados pelos trabalhadores, empresas e sociedade em geral. No entanto, existe um elemento crucial presente em ambos os conceitos que é essencial para compreendermos como o trabalho é percebido na atualidade: o empreendedorismo é visto como um elemento legitimador das práticas contemporâneas e neoliberais de gestão do trabalho. Esses processos podem explicar o engajamento, a responsabilização e a gestão da própria sobrevivência que são praticados e experimentados pelos trabalhadores por aplicativo.

A uberização do trabalho está ligada a um amplo processo de informalização e à consolidação do trabalho sob demanda. Para entender esse fenômeno, é crucial compreender os conceitos de “uberização do trabalho” (ABÍLIO, 2017) e “trabalhador *just-in-time*” (ABÍLIO, 2020a). A autora, pioneira nos estudos sobre a uberização do trabalho no Brasil, argumenta que o trabalho realizado por revendedoras de cosméticos, por exemplo, pode ser considerado como um exemplo de uberização, independentemente da presença de elementos tecnológicos. Dessa forma, esse fenômeno vai além dos trabalhos intermediados por empresas-aplicativos, onde o capital subsume o trabalho informal e estabelece o trabalhador sob demanda. No entanto, o termo “uberização” tornou-se mais evidente devido ao pioneirismo e à rápida expansão da *Uber*.

A plataformização, por sua vez, envolve uma atenção mais específica às plataformas digitais, a partir das suas lógicas algorítmicas, dataficadas e financeirizadas (GROHMANN, 2020), muitas vezes baseadas em algoritmos complexos e sistemas de classificação, transformando o trabalho em uma mercadoria digitalizada, onde a competição é intensa e a

qualidade do serviço é determinada via algoritmos. Grohmann (2018)¹⁹ ressalta, entretanto, que não se trata de algo determinado apenas pela tecnologia. É um processo sincrônico que representa a interação entre tecnologia, trabalho, cultura e sociedade, em meio a transformações que incluem o aumento da flexibilização das relações e contratos de trabalho, e a necessidade da difusão do empreendedorismo para legitimar os modos de funcionamento do capitalismo contemporâneo. Portanto, o conceito de plataforma é multifacetado, e engloba - ao mesmo tempo - empresa, *software*, infraestrutura e cultura.

Ambas as vertentes do debate reconhecem que o empreendedorismo se configura como uma estratégia capitalista, apresentada como uma garantia de progresso econômico. O empreendedorismo busca, na prática, obscurecer a oposição de classes e enfraquecer o movimento operário. Além disso, é promovido como uma solução para combater o desemprego e a informalidade. O trabalho por aplicativo é um exemplo típico desse fenômeno. Embora as empresas-aplicativo se apresentem como meras empresas de tecnologia, os trabalhadores permanecem subordinados a essas empresas. Este aspecto fundamental não pode ser compreendido apenas em termos de poder tecnológico ou novas formas de gerenciamento e organização do trabalho. O domínio material da reprodução social também implica um controle sobre o poder político e ideológico. Assim, não se trata de reduzir o fenômeno à tecnologia, mas de compreender a origem do domínio no novo contexto social, que se apoia nessas novas tecnologias. Ambos os processos interagem e se legitimam dentro da sociedade neoliberal, caracterizada pela disseminação do empreendedorismo.

Portanto, o capítulo tem como objetivo explorar e analisar esses dois conceitos – uberização e plataformização do trabalho – no contexto da sociedade neoliberal, para compreender o lugar e papel da disseminação do empreendedorismo. A fim de compreender as características e formas de funcionamento do trabalho por aplicativos, essas são categorias centrais que se pretende dissecar.

¹⁹ GROHMANN, 2018. Os nomes por trás do trabalho plataformizado. 19 jul. 2021. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br/2021/07/19/os-nomes-por-tras-do-trabalho-plataformizado/>. Acesso em: mar. 2024.

2.1 Uberização e o trabalhar *just-in-time*

Atualmente, há uma ampla discussão sobre o fenômeno da "uberização", visto como uma tendência global que redefine as relações e as condições de trabalho, com o intuito de modificar os métodos de organização, remuneração e de determinação da jornada laboral (ABÍLIO, 2017; ABÍLIO, 2019). Esse movimento é evidenciado principalmente pela experiência de trabalhadores "informais", como os entregadores por aplicativos, que representam o característico trabalhador *just-in-time* (ABÍLIO, 2020a), aquele que está constantemente disponível para o trabalho, mas é pago considerando o tempo em que está efetivamente no processo de produção. No entanto, esse processo não se limita a essa ocupação, pois não se trata apenas de uma nova maneira de absorver trabalhadores desempregados e precários, mas sim de tornar a "informalidade" a norma geral, utilizando-se da legislação para isso.

Assim, essa apropriação e subordinação podem ocorrer de acordo com novas dinâmicas do trabalho uberizado. Podemos interpretar a uberização como um potencial futuro para empresas em todos os setores, onde elas passam a fornecer a infraestrutura para que seus "parceiros" realizem suas atividades laborais. Não é difícil imaginar hospitais, universidades e empresas de diversos segmentos adotando esse modelo, utilizando o trabalho de seus "colaboradores *just-in-time*" (ABÍLIO, 2020a) conforme a demanda. Este cenário parece ser uma possibilidade real e abrangente para o panorama do mundo do trabalho (ABÍLIO, 2017).

A empresa *Uber* destacou esse recente estágio da organização do trabalho, permeando o mercado de trabalho em uma escala global, envolvendo atualmente milhões de trabalhadores em todo o mundo e com potencial para se disseminar nas relações de trabalho em vários setores. A *Uber* foi fundada por Travis Kalanick e Garrett Camp em março de 2009, na cidade de São Francisco (CA) nos Estados Unidos da América e chega ao Brasil somente no ano de 2014. A *Uber* nasce em um momento crucial, com o surgimento dos *smartphones*, a chegada das lojas de aplicativos e a intensificação de serviços sob demanda, impulsionando um novo padrão de consumo para os clientes²⁰.

²⁰ *UBER*. *Uber Technologies Inc.* Oportunidades flexíveis para dirigir pelo *app* da *Uber*. Disponível em: <https://www.uber.com/br/pt-br/drive/>. Acesso em: jan. 2023.

A empresa americana se define como uma empresa de tecnologia, que “cria oportunidades ao colocar o mundo em movimento”²¹, intermediando os serviços de transporte particular e de entregas. Atualmente, sua abrangência de mercado envolve dezenas de milhões de consumidores (137 milhões) e prestadores de serviços (6 milhões) – que são chamados de “parceiros” -. Com essa magnitude, a *Uber* está entre as maiores plataformas globais de trabalho autônomo. Seu objetivo é oferecer uma alternativa simples e acessível para a locomoção nas cidades e para *delivery*²². A empresa tem como concorrentes a brasileira 99, que foi vendida em 2018 para a Didi *Chuxing* da China, por U\$ 1 bilhão; a espanhola *Cabify* chegou ao Brasil em 2016, e comprou a plataforma brasileira *Easy Taxi*, mas em 2021 encerrou suas atividades no país, por conta da crise econômica no período de pandemia de COVID-19 (FAIRWORK, 2021).

Analisando o caso da *Uber*, mas não restringindo o processo de transformação das relações de trabalho em voga a esta empresa, Abílio argumenta que a uberização do trabalho:

[...] refere-se a um novo [já não tão novo assim] estágio da exploração do trabalho, que traz mudanças qualitativas ao estatuto do trabalhador, à configuração das empresas, assim como às formas de controle, gerenciamento e expropriação do trabalho. [...] A uberização consolida a passagem do estatuto de trabalhador para o de um nanoempresário-de-si permanentemente disponível ao trabalho; retira-lhe garantias mínimas ao mesmo tempo que mantém sua subordinação; ainda, se apropria, de modo administrado e produtivo, de uma perda de formas publicamente estabelecidas e reguladas do trabalho. [...] A uberização, portanto, não surge com o universo da economia digital: suas bases estão em formação há décadas no mundo do trabalho, mas hoje se materializam nesse campo (ABÍLIO, 2017).²³

A uberização nomeia um processo de informalização do trabalho que corre junto com práticas voltadas à monopolização dos setores de atuação das empresas-aplicativo. Trata-se, por um lado, de centralizar o controle sobre a distribuição do trabalho, o que, no caso do *delivery* de alimentos, vem subordinando não só os entregadores, mas restaurantes e outros estabelecimentos. Por outro, vemos a formação da multidão de trabalhadores informais. Desprovidos de qualquer direito associado a seu trabalho, arcam com os riscos e custos de sua atividade.

²¹ *Ibidem*.

²² *Ibidem*.

²³ ABÍLIO, Ludmila. Uberização do trabalho: subsunção real da viração. 19 fev. 2017. Disponível em: <https://passapalavra.info/2017/02/110685/>. Acesso em: jan. 2024

Nesse sentido, a uberização também pode ser entendida como um amplo processo de informalização do trabalho, o qual traz alterações qualitativas para a própria definição de trabalho informal. Demonstrando-se complexa e impactante na redefinição das relações de trabalho, ela pode ser vista como mais um avanço no processo de flexibilização do trabalho, enquanto simultaneamente disputa espaço com as terceirizações que já aconteciam nas décadas passadas (ABÍLIO, 2020a).

Para Antunes (2020, p. 13), “a uberização é um processo no qual as relações de trabalho são crescentemente individualizadas e invisibilizadas, assumindo, assim, a aparência de "prestação de serviços" e obliterando as relações de assalariamento e de exploração do trabalho”. Os trabalhadores agora têm de ser responsáveis pela maior parte dos meios de produção de sua atividade, uma moto ou uma bicicleta (no caso dos entregadores), ter uma Carteira Nacional de Habilitação (CNH) para o exercício de atividade remunerada (caso não a tenham, exceto para os trabalhadores ciclistas), um celular (*smartphone*) com acesso à internet, arcar com os gastos em combustível, manutenção do veículo, cortesias aos clientes e com possíveis acidentes.

Assim, de acordo com Franco e Ferraz (2019), as ferramentas de trabalho ao invés de serem parte do capital constante das empresas para a execução dos serviços de transporte de passageiros e entregas, convertem-se na transferência das ferramentas fundamentais para o exercício da atividade de trabalho para o próprio trabalhador. Ou seja, na relação de trabalho uberizada a posse dos meios de produção está dividida entre capitalista e trabalhador. Quando a parte dos meios de produção que é de posse do trabalhador se deprecia, os capitalistas não precisarão reinvestir em capital constante e podem simplesmente desligar os trabalhadores por meio de seu aplicativo, caso eles não realizem as devidas manutenções.

Sem a plataforma digital não existe negócio, não há intermediação entre trabalhador e os usuários, ela é o cerne dessa relação. Os trabalhadores podem até ter a maior parte dos meios de produção para realizar seu trabalho, mas é evidente que, no trabalho mediado por plataformas digitais, elas garantem a subsunção dos trabalhadores, já que necessitam manter um nível de desempenho estipulado pelas empresas e são incentivados a trabalhar mais. Assim, os trabalhadores, fundamentalmente, aumentam a mais-valia produzida e apropriada pelas empresas-aplicativo. Podemos perceber que no contexto de relações de trabalho flexíveis, a flexibilidade e os riscos são de obrigação dos trabalhadores, que seguem à margem da proteção

social. Por outro lado, as empresas-aplicativo continuam sem arcar com os direitos trabalhistas e os riscos de produção (FRANCO; FERRAZ, 2019).

O fato de os trabalhadores por aplicativo terem em sua posse parte dos meios de produção, não os torna capazes de autogerenciar a sua dinâmica de trabalho. Não deter os meios de produção é uma forma que as empresas encontraram para reduzir os custos, sem perder a capacidade produtiva. Este quadro se estabelece devido à centralização e concentração do capital, além do controle de dados e informações que possibilitam administrar a forma de organização de produtos e serviços. Além disso, mantém como propriedade privada os meios de produção vitais (tecnologias, técnicas produtivas e formas de gestão) para condicionar a subsunção real do trabalhador (ABÍLIO; AMORIM; GROHMANN, 2021).

Dessa forma, uma parcela do gerenciamento do trabalho é delegada para o próprio trabalhador, ao mesmo tempo em que os custos são eliminados ou transferidos. A suposta liberdade na definição do local de trabalho (e a dispersão do gerenciamento resultante dessa transferência), na duração da jornada e nos dias trabalhados, não resultou em perda de produtividade por parte do trabalhador, nem mesmo em redução do tempo de trabalho, pelo contrário (ABÍLIO, 2020a).

Os entregadores por aplicativo têm sentido na pele como funciona o trabalho intermitente na prestação de serviço. A aparente liberdade permitida aos trabalhadores, já que podem escolher onde, quando e por quanto tempo continuarão sua atividade, oculta formas de controle devido ao modo automatizado, sem contato direto entre as empresas e os trabalhadores e, sincronicamente, funcionando de forma convincente e eficiente. Portanto, se trata de um trabalho extremamente controlado, que assegura a continuidade do serviço prestado de forma intensa, garantindo a lucratividade das empresas (MODA, 2020).

O número de trabalhadores diretamente contratados (emprego interno) pelas empresas-aplicativo é ínfimo perto do número de trabalhadores cujo trabalho é mediado. Enquanto os trabalhadores diretamente contratados pelas plataformas possuem uma relação de trabalho dotada de direitos e regulamentação, os trabalhadores que têm seu trabalho mediado pelas plataformas não possuem uma relação de emprego (no que diz respeito à formalidade, garantias e direitos) e são considerados “independentes”, “prestadores de serviço”, “*freelancers*”, “autônomos”, “empreendedores”, entre outros. A relação que se firma entre esses trabalhadores e as plataformas é o aceite dos termos e condições de serviço a partir de contratos de adesão,

desse modo, as plataformas atuam praticamente fora da legislação de proteção laboral (OIT, 2021).

Os termos de serviço são contratos de adesão e são desenvolvidos unilateralmente pelas empresas-aplicativo. São elas que definem as condições relacionadas a horas de trabalho, remuneração, modo como tratar os usuários, uso e propriedade dos dados, etc. Além disso, caracterizam a relação de trabalho como um trabalho independente, sem vínculo direto com as empresas-aplicativo (OIT, 2021). Como consequência, os trabalhadores por aplicativo não têm garantias e direitos trabalhistas, os quais se asseguram aos trabalhadores regidos pela CLT. Nestes termos, o “processo de seleção” passa a ser:

Para trabalhadores uberizados não há demissão, pois não há contratação. Não há vagas formalmente limitadas, não há processos seletivos, não há entrevistas ou envio de currículo. O motorista, o motofretista, o caminhoneiro, a empregada doméstica, o advogado, a manicure, o motoboy, o professor, o fisioterapeuta, entre tantos outros uberizados, não passarão por processos seletivos formais para trabalhar para/com as empresas-aplicativo: para ser, como elas propagam, um parceiro, basta aderir. A adesão implica preencher um cadastro, aceitar os “termos de adesão” de um contrato que não é um contrato de trabalho e cumprir requisitos mínimos (ABÍLIO, 2020a, p. 118).

Nesse sentido, no trabalho por aplicativo os trabalhadores não são contratados, nem sequer recrutados. Não há vagas de trabalho previamente estipuladas ou processos seletivos, pois basta se cadastrar, esperar ser aceito e começar a trabalhar. O contrato de trabalho agora se configura como um contrato de adesão (ABÍLIO *et al*, 2021). Assim, o uso da força de trabalho implica uma característica central do trabalho por aplicativo, que também é a condição comum dos trabalhadores por meio de plataformas digitais, isto é: a consolidação do trabalhador *just-in-time* (ABÍLIO, 2020b). Segundo a autora, trata-se de trabalhadores disponíveis para o trabalho, mas que somente são usados de acordo com a necessidade das empresas-aplicativo.

Os poros do trabalho²⁴ não são remunerados, o trabalhador é remunerado exclusivamente pelo tempo em que produz, configurando como salário sob demanda²⁵ ou por peça (AMORIM; MODA, 2020), que se refere ao pagamento diretamente relacionado a quantidade de produtos ou serviços que o trabalhador realiza. Não há nada de novo nesse tipo de remuneração, dado que ela foi utilizada nos séculos passados, justificando, em parte, o motivo das pessoas trabalharem 14/16 horas por dia. O salário por peça torna a intensificação do trabalho “atraente” para os trabalhadores, pois, quanto mais produzir maior será a sua remuneração (MARX, 2013). Mas caso não haja demanda, não há pagamento (TAVARES, 2015), ratificando a denominação usada por Abílio (2020b) de trabalhador *just-in-time*, com o trabalho ocorrendo no tempo certo e na hora certa, para as empresas-aplicativo.

Assim, o trabalhador por aplicativo:

[...] passa a ter seu trabalho utilizado e remunerado na exata medida da demanda. Aquele hoje denominado empreendedor é na realidade o trabalhador solitariamente encarregado de sua própria reprodução social. Sozinho enquanto gerente de si próprio, ao mesmo tempo que segue subordinado às empresas. O trabalhador uberizado motofretista, por exemplo, assume o exercício/a necessidade permanente de estabelecer estratégias para garantir sua maior remuneração – o que envolve definir o melhor horário de trabalho, em outras palavras, o período em que lhe são ofertadas mais e melhores entregas; envolve decidir ir para casa à noite ou estender sua jornada em busca do bônus que poderá ou não conseguir ganhar; envolve correr maiores riscos em dias de chuva, quando o valor da corrida é aumentado; envolve escolher o local de trabalho na cidade, ou seja, a área onde há maior demanda por motofretistas, os caminhos que demandem menos tempo para a entrega, o que poderá garantir um ranqueamento melhor e consequentemente melhores entregas posteriores. [...] A condição do trabalhador *just-in-time* é estar disponível para ser imediatamente utilizado, mas ser remunerado unicamente pelo que produz (ABÍLIO, 2020a, p. 116-17).

Portanto, esses trabalhadores são submetidos a uma relação de trabalho sem quaisquer contrapartidas de direitos trabalhistas, tendo que gerenciar sua sobrevivência subordinados ao controle do gerenciamento algorítmico, sem saber quantas horas ou entregas serão necessárias

²⁴ “Os poros do trabalho são aqueles períodos em que o trabalhador está sendo remunerado, que conta como tempo de trabalho, mas que ele não produz”. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2023/05/01/uberizacao-traz-novo-controle-dos-modos-de-vida-e-de-luta-dos-trabalhadores-diz-pesquisadora#:~:text=Os%20poros%20do%20trabalho%20s%C3%A3o,da%20regula%C3%A7%C3%A3o%20do%20trabalho%20formal>. Acesso em: jan. 2024.

²⁵ Projeto de Lei 3748/2020, que atualmente tramita na Câmara Federal que propõe a instauração do “regime de trabalho sob demanda”.

para atingir sua remuneração diária. Abílio argumenta a respeito da condição *just-in-time* desses trabalhadores:

O viver do trabalhador *just-in-time* uberizado é feito de uma total ausência de garantias, inclusive sobre sua própria remuneração ou tempo de trabalho. Ele inicia o dia sem saber quanto terá de trabalhar para alcançar o ganho necessário. Terá permanentemente de traçar estratégias que, entretanto, estarão sempre subordinadas ao controle e definições da empresa. Nessa condição, o trabalhador está disponível ao trabalho, mas só é utilizado quando necessário²⁶.

Dessa forma, a constante luta do capital pela minimização dos poros de trabalho chega a um senso comum. Agora não se trata mais apenas de utilizar a força de trabalho durante uma jornada de trabalho definida, é sobre ter a força de trabalho permanentemente disponível e só fazer uso dela quando necessário, remunerando-a exclusivamente pelo que é produzido. Dessa forma, os entregadores despontam como empreendedores de si, que decidem o tempo e local de trabalho, as ferramentas e suas táticas no dia-dia de serviço, o trabalhador vai se tornando cada dia mais responsável por sua própria reprodução social (ABÍLIO, 2020a).

Essa forma de organizar o trabalho tem levado a uma intensificação do trabalho e à disputa entre os trabalhadores. Com a dispersão dos trabalhadores do seu local de labor, na uberização do trabalho há uma competição ainda maior entre eles, sendo que seu trabalho vai ser avaliado por um terceiro, no caso, os usuários das empresas-aplicativo. Ao contrário dos trabalhadores buscarem se unir e forjar a luta coletiva, eles são induzidos a competição com seus semelhantes. Sem dúvidas, essa fragmentação os torna ainda mais frágeis diante do capital, essa degradação do trabalho não é só econômica, mas também moral e ética (POCHMANN, 2016).

Nesse sentido, o que temos visto é o aumento da eliminação das proteções sociais e trabalhistas, que interferem diretamente na relação sobre os limites da jornada de trabalho, sobre a remuneração, e sobre os riscos e custos do trabalho. As longas jornadas de trabalho se justificam pela gestão da sobrevivência, a qual os trabalhadores por plataformas traçam suas metas a partir do valor necessário para si como renda para sua reprodução social. Assim, a longa batalha entre capital e trabalho pela eliminação dos poros do trabalho chega a uma resolução.

²⁶ ABÍLIO. Breque no despotismo algorítmico: uberização, trabalho sob demanda e insubordinação. 30 jul. 2020. Disponível em: https://blogdaboitempo.com.br/2020/07/30/breque-no-despotismo-algoritmico-uberizacao-trabalho-sob-demanda-e-insubordinacao/#_ftn5. Acesso em: jan. 2024.

Agora não se trata mais apenas de utilizar a força de trabalho durante uma jornada de trabalho definida; é sobre ter a força de trabalho permanentemente disponível e só fazer uso dela quando necessário, remunerando-a exclusivamente pelo que é produzido, isto é, o trabalhar *just-in-time* (ABÍLIO, 2020a).

2.2 Plataformização e o gerenciamento algorítmico: a automatização da gestão do trabalho

Partindo da premissa de que tecnologia e trabalho possuem uma relação histórica intrínseca, é fundamental reconhecer que as tecnologias refletem e concretizam as relações sociais existentes em momentos históricos específicos, uma vez que todas as tecnologias são fruto do trabalho. O avanço tecnológico, incluindo o progresso na ciência, tecnologia e gestão aplicada à produção, é influenciado pelas mesmas dinâmicas de classe que permeiam todas as relações sociais. Nesse contexto, as forças produtivas refletem as relações de produção, que estão profundamente enraizadas na divisão social do trabalho, particularmente na divisão entre classes sociais (AMORIM; GROHMANN, 2021).

As plataformas, atualmente, são o reflexo das relações de produção. Os efeitos das plataformas digitais na gestão da força de trabalho têm gerado novas questões nos estudos sobre trabalho. A crescente dependência de plataformas digitais para realizar tarefas laborais é denominada de “plataformização do trabalho” (GROHMANN, 2020a), caracterizada por lógicas algorítmicas e dataficadas integradas ao processo de financeirização. Desse modo, para Grohmann (2020b, p. 111) as plataformas se apresentam como:

As plataformas – em seus mais variados tipos – são, por um lado, a concretização da acumulação e extração de valor a partir dos mecanismos de dados e das mediações algorítmicas; por outro, significam sua face mais visível (ou interface amigável), infiltrando-se nas práticas sociais com a promessa de oferecer serviços personalizados ao mesmo tempo que causam dependência de suas infraestruturas na web (HELLMOND, 2015) e em diversos setores da sociedade.

Além disso, consideramos as plataformas como infraestruturas digitais que são, simultaneamente, meios de produção e meios de comunicação (WILLIAMS, 2011), servindo tanto para trabalhar quanto para interagir, sendo um lócus de atividades de comunicação e trabalho. As plataformas atuam como processos de produção em meio ao processo de circulação do capital e, enquanto meios de comunicação, contribuem para a aceleração dessa circulação, diminuindo o tempo de rotação, reduzindo o tempo morto e acelerando produção e consumo (HARVEY, 2018).

Assim, o debate sobre a plataformização do trabalho não implica apenas focar no que é considerado novo ou exclusivamente "plataformizado". É preciso levar em conta um contexto mais abrangente (GROHMANN, 2021)²⁷. Ela representa tanto o resultado quanto a intensificação de processos históricos presentes na sociedade brasileira, como a exploração do trabalho informal e o aumento da flexibilização do trabalho (FONTES, 2017; ABÍLIO *et al*, 2021). Assim, para Grohmann (2021a, p. 109-110), o processo de plataformização do trabalho está intimamente conectado com a dataficação, financeirização e a racionalidade neoliberal. O autor descreve como funciona essa relação:

Os algoritmos e dados fazem parte do que Couldry e Hepp (2017) chamam de **dataficação da sociedade**, envolvendo a crescente centralidade dos dados na vida cotidiana e, acrescentamos, no modo de produção capitalista, tanto em sua produção como em sua circulação, sendo, ao mesmo tempo, expressão de infraestruturas digitais, interações mediatizadas e capital financeirizado.

Podemos considerar, então, que a **extração de dados não é mera coleta de informações, mas extração de valor e recursos**, sendo, pois, os algoritmos e os dados uma antessala para o capitalismo de plataformas (SRNICEK, 2016). Como afirma Sadowski (2019, p. 7), “quando os dados são tratados como uma forma de capital, o imperativo de coletar muitos dados a partir de muitas fontes intensifica práticas existentes de acumulação e leva à criação de novas”. **A acumulação de dados é também financeira e uma expropriação de recursos de outrem**, quando “os dados são obtidos sem consentimento e compensação justa para produtores e fontes desses dados” (SADOWSKI, 2019, p. 7).

Consideramos que **não é possível conceber o processo de dataficação sem o de financeirização**, aqui entendida como “padrão sistêmico de riqueza” (BRAGA, 1997) a partir de um processo de criação de excedente não explicado pela força do trabalho humano, trazendo **um novo padrão de acumulação e de extração de valor no capitalismo**. [...] **a financeirização**, ao mesmo tempo, é **componente estrutural do modo de produção capitalista e atua como agente de circulação de sentidos para sedimentação e fixação da racionalidade neoliberal por todos os espaços**. Essas mudanças no processo de acumulação capitalista se refletem em transformações nos processos produtivos e comunicacionais, inclusive nas tecnologias de circulação (HARVEY, 2018).

Essa imbricação **financeirização-dataficação** atualiza “o fato histórico de que o **mercado financeiro e a tecnologia deram-se as mãos** para erigir o seu *bios*, uma nova orientação existencial afim ao processo planetário de modernização do capital” (SODRÉ, 2014, p. 258), com uma articulação que acelera a circulação do capital (grifos do autor).

Alguns autores destacam a relevância do componente tecnológico no trabalho por aplicativos. Esse fetiche do mundo tecnológico do capital se espraia sob a classe trabalhadora

²⁷ GROHMANN. Os nomes por trás do trabalho plataformizado. 19 jul. 2021. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br/2021/07/19/os-nomes-por-tras-do-trabalho-plataformizado/>. Acesso em: mar. 2024.

com a ideia de que a tecnologia é neutra, que atua de forma autônoma, contudo “é a engenharia informacional do capital que tem de fato o comando do algoritmo e, portanto, dos ritmos, tempos, produtividade e eficiência no universo microcósmico do trabalho individual” (FILGUEIRAS; ANTUNES, 2020, p. 33). Esse contexto possibilita que as empresas-aplicativo se identifiquem como empresas de tecnologia ao invés de empresas de transporte ou de entrega, propondo uma relação de “parceria” com os trabalhadores e não de subordinação ou dependência. Assim, se para as empresas não há empregador, da mesma forma não há trabalhador, logo, se trataria de uma relação entre empresas, pois, no vínculo que se estabelece, não há relação de trabalho e nem direitos (CARDOSO; ARTUR, 2020).

A partir da fragilização da regulamentação do trabalho, que tornou opaca e instável as definições da jornada de trabalho, a distribuição e precificação do trabalho, as empresas se colocam como mediadoras e/ou como empresas de tecnologia. Elas se aproveitam da pretensa neutralidade técnica, identificando-se como simplesmente o elo entre a oferta e demanda de serviços, sejam eles de transporte particular ou de entregas (ABÍLIO; *et al*, 2021). As empresas-aplicativo de transporte de alimentos usam os algoritmos para combinar restaurantes e entregadores aos clientes, onde o processo de classificação dos trabalhadores é decisivo. A relação de trabalho é de subordinação virtual do trabalho ao capital e revela que o trabalhador está subordinado ao vínculo de trabalho a partir do modelo uberizado, mesmo que a aparência imediata da realidade se mostre aos trabalhadores por aplicativos dotada de autonomia e liberdade laboral (FRANCO; FERRAZ, 2019).

Contudo, na prática, as coisas acontecem de outra forma. As empresas-aplicativo possuem o poder de decidir as normas de modo unilateral, estabelecem de que forma se executa a distribuição do trabalho, a precificação do serviço prestado, qual trabalhador será escolhido e qual trabalhador será desligado ou bloqueado nas plataformas. Os critérios pelos quais as decisões são tomadas não são claros e não são acessíveis, mas, de qualquer forma, continuam operando no dia a dia. Eles são regidos pelo gerenciamento algorítmico que, mediante mecanismos automatizados programados por humanos, permite o acesso, distribuição e precificação do trabalho. Esse processo requer que os trabalhadores sejam ranqueados pelas plataformas, assim elas operam suas ofertas de bonificações, punições, bloqueios, que são usados como método de controle do trabalho (ABÍLIO; *et al*, 2021). Para Grohmann (2021a, p. 115), o gerenciamento algorítmico do trabalho se caracteriza pelos seguintes aspectos:

a) o gerenciamento de dados e metadados por meio de plataformas globais impactando trabalhadores e legislações locais; b) a gamificação do trabalho²⁸, entendida a partir de Woodcock (2019) como a aplicação de elementos de games a partir de imperativos da área de negócios, como uma “gamificação vinda de cima” que redesenha temporalidades e espacialidades; c) a intensificação das sensações de autonomia/independência no trabalho em meio ao fato de o chefe ser supostamente um “sistema”, um “aplicativo”, não uma “pessoa”, isto é, o imaginário algorítmico de neutralidade e objetividade atua em forte relação com o ideário neoliberal de empreendedorismo envolvendo gestão de desempenho, eficácia e lógicas de avaliação.

Nesse sentido, os algoritmos são criados através do trabalho humano, assim como qualquer tecnologia, muitas vezes desenvolvidos em empresas de tecnologia. No entanto, eles também são moldados pelas interações das pessoas comuns com esses algoritmos. O uso desses algoritmos acaba por modificar essas mediações algorítmicas previamente programadas. A automação e a sistematização de processos por meio de algoritmos só se concretizam com a acumulação e o fornecimento de dados. É a partir desse "trabalho invisível dos dados" que os algoritmos operam. Dados e algoritmos constituem parte das infraestruturas da sociedade em um contexto de plataformas digitais. Existe um mantra frequentemente repetido no mundo dos negócios: "Os dados são o novo petróleo", devido a sua capacidade comercial e importância na atualidade (GROHMANN, 2020a; 2020b).

Dessa maneira, o uso de algoritmos para organizar e avaliar o desempenho dos trabalhadores é uma forma da digitalização da gestão de recursos humanos, que substitui a gerência humana e reorienta as relações de trabalho (OIT, 2021). O serviço prestado é avaliado baseado num conjunto de métricas estabelecidas pelas empresa-aplicativo, como as classificações dos clientes e os comentários. É por meio dessa classificação que é feito o ranqueamento dos trabalhadores nas plataformas. O ranqueamento dos trabalhadores funciona num duplo sentido, aumentando, por um lado, as chances dos trabalhadores por aplicativo de ter mais demanda de trabalho e acirrando a concorrência entre eles e, por outro, fazendo com

²⁸ Tem sido comum o uso de técnicas de vídeo *game* e de recompensas para estimular os motoristas a trabalharem mais, às vezes em horários e locais que são menos lucrativos para eles. Da mesma forma que os jogadores de plataforma de games (*Steam, Xbox, Playstation, Epic Games*), os motoristas podem ganhar distintivos como “Limpo e arrumado” (mostrado pelo aplicativo com a imagem de um borrifador e uma bucha), “Conversa agradável” (indicado por uma mão fazendo um sinal positivo), “Serviço excelente” (mostrado pela imagem de um brilhante diamante) (SCHEIBER, 2017).

que o consumidor assuma a tarefa de supervisão do trabalho prestado, informalizando o padrão de qualidade do serviço através da cooperação da massa de usuários (ABÍLIO, 2020b).

Ainda não há muito conhecimento de como os algoritmos são calculados para definir a classificação dos trabalhadores. No aplicativo do *iFood* a classificação dos entregadores é medida pelo *score*, como veremos adiante. Na maior parte das plataformas, são estas classificações que estabelecem o volume do trabalho, como também, o nível de remuneração que os trabalhadores podem chegar. Atrasos e a não conclusão do trabalho tendem a afetar desfavoravelmente as classificações (OIT, 2021).

Ultimamente, muito tem se discutido sobre a liberdade no trabalho dos trabalhadores por aplicativos, e a própria Organização Mundial do Trabalho (OIT, 2021, p. 99) diz que “essa liberdade é inatingível na prática, uma vez que a não aceitação de trabalho e a rejeição de trabalho têm implicações na classificação dos trabalhadores e nas futuras atribuições de trabalho”. Portanto, as empresas-aplicativo mantêm sob seu controle o direito de suspender ou desativar as contas dos trabalhadores ao seu critério e, frequentemente, os trabalhadores não são nem notificados das sanções sofridas, e só percebem que foram desligados ou bloqueados quando iniciam o aplicativo. Assim, trabalhadores por aplicativo que atuam nos setores de transporte particular e de *delivery* informaram que não podiam recusar ou cancelar as chamadas de trabalho no *app*, “devido ao impacto negativo que teria nas suas classificações, o que poderia levar a uma redução do acesso ao trabalho, a perda de bônus, a penalizações financeiras e inclusivamente à desativação da conta” (OIT, 2021, p. 24).

Para manter os motoristas trabalhando ativos na plataforma, a *Uber* realiza métodos de manipulação psicológica por meio de seus algoritmos, como ao identificar que o motorista está perto de bater a meta diária estabelecida e tenta se desconectar do aplicativo, ela envia uma mensagem avisando-o que está perto de bater a meta, com o intuito de o fazer continuar. Uma outra forma de intensificação do trabalho que tem sido explorada pela empresa é parecida com um recurso comumente usado nas plataformas de *streaming* (*Netflix*, *Amazon Prime Video*, *Star+*, *etc.*), quando ao chegar no final de um filme ou série, o espectador é encaminhado automaticamente para o próximo filme ou episódio, induzindo-o a assistir de forma compulsiva. No caso da *Uber*, antes mesmo dos motoristas terminarem uma viagem, eles recebem uma notificação com uma possível próxima viagem (SCHEIBER, 2017).

Além disso, a empresa, por saber que os motoristas são majoritariamente homens, fazem o uso de uma personalidade feminina para se comunicar com eles, pois a *Uber* percebeu que o nível de aceitação era maior dessa forma (SCHEIBER, 2017). Nesse sentido, as plataformas conseguem monitorar os acontecimentos em tempo real e utilizam esses dados para aprimorar a gestão algorítmica e suas decisões automatizadas. Essa possibilidade de gerir em tempo real tem sido um fator determinante na vantagem competitiva das plataformas, gerando um serviço com preço mais acessível (SLEE, 2019; OIT, 2021).

Portanto, podemos deduzir que o trabalho por aplicativo estabelece uma liberdade aparente, mas que na realidade, por meio do gerenciamento algoritmo, o controle sob o trabalho foi digitalizado, executando a distribuição, precificação e as sanções, e ditando o ritmo da gestão do trabalho. Dessa forma, as empresas-aplicativo mantêm a tendência histórica do capitalismo de intensificar o controle sobre o processo de trabalho (AMORIM; MODA, 2021), a partir da posse dos meios técnicos para organizar o trabalho de milhares de trabalhadores ao redor do mundo e se esquivando dos custos relativos ao trabalho, sem perder capacidade produtiva e ampliando o controle sobre a produção. Assim, as empresas-aplicativo atingem o auge do modelo de empresa enxuta, com um reduzido número de empregados e uma massa de “parceiros” conectados (ABÍLIO, 2020b).

2.3 Empreendedorismo como *mainstream*²⁹ do trabalho por aplicativo

A partir das ideias mobilizadas nas duas seções anteriores é possível perceber que os conceitos de uberização e plataformização não se anulam, ao contrário, se complementam. A uberização surge como uma recente fase da exploração do trabalho (ABÍLIO, 2017a), a partir da intensificação da informalidade e da consolidação do trabalhador *just-in-time* (ABÍLIO, 2020a). A ideia de plataformização aborda a dependência crescente dos trabalhadores e consumidores em relação às plataformas digitais, destacando o papel das suas lógicas algorítmicas, dataficadas e financeirizadas (GROHMANN, 2021a). Isso ocorre em meio a transformações que incluem a intensificação da flexibilização das relações de trabalho. Apesar de acentuarem aspectos distintos do processo de trabalho por aplicativos, em ambas as concepções impera a ideia de que o trabalhador está subordinado à empresa. E esse é o elemento

²⁹ Segundo o dicionário Houaiss: “Tendência, moda, fórmula, estilo, voga corrente ou predominante”. Disponível em: https://houaiss.uol.com.br/corporativo/apps/uol_www/v6-2/html/index.php#1. Acesso em: jan. 2024.

fundamental, cuja compreensão não se faz possível a partir do entendimento isolado do fenômeno, seja pelo poder tecnológico ou como novas formas de gerenciamento e organização do trabalho. Ambos são processos que interagem e se legitimam na sociedade neoliberal ancorada na disseminação do empreendedorismo, como prática que engaja e transfere aos trabalhadores por aplicativo a responsabilização e a gestão da própria sobrevivência – no sentido de não contarem com qualquer estabilidade nem benefícios assistenciais.

Nesse sentido, para Amorim e Grohmann (2021), o empreendedorismo desempenha um duplo papel: enquanto oferece uma solução aparente para o desemprego, também promove a noção de autonomia na gestão da vida e do trabalho para os trabalhadores. No entanto, o empreendedorismo não representa uma alternativa ou uma escolha individual, mas sim uma opção precarizada diante das altas taxas de informalidade e desemprego, como as observadas na sociedade brasileira. Nesse contexto, o discurso do empreendedor-de-si emerge como uma ideologia neoliberal que, na prática, visa reduzir os custos produtivos associados aos trabalhadores formais. Assim, as garantias e limites socialmente estabelecidos e regulados, que influenciam a determinação do tempo de trabalho, do salário, da saúde e segurança, estão gradualmente cedendo lugar a uma gestão individualizada da sobrevivência, que atualmente se manifesta na forma do empreendedor-de-si (ABÍLIO, *et al*, 2021).

O empreendedorismo geralmente está relacionado com a “habilidade para iniciar novos negócios, especialmente quando isso envolve enxergar novas oportunidades”³⁰; ou a “disposição ou capacidade de idealizar, coordenar e realizar projetos, serviços, negócios”³¹. No site do Confederação Nacional da Indústria³², o conceito diz que:

O empreendedorismo é um processo de identificar oportunidades de negócio, desenvolver ideias inovadoras e criar um novo empreendimento. Seu objetivo é criar valor econômico, social e ambiental, através da criação de produtos, serviços ou soluções que atendam às necessidades do mercado e gerem lucro e impacto positivo.

³⁰ Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/entrepreneurship>. Acesso em: dez. 2023.

³¹ Disponível em: https://houaiss.uol.com.br/corporativo/apps/uol_www/v6-2/html/index.php#1. Acesso em: dez. 2023.

³² Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/industria-de-a-z/empreendedorismo/>. Acesso em: jan. 2024.

O ideário empreendedor foi propagado via políticas públicas estatais, em conjunto com ações da iniciativa privada, dando início à construção do consenso social e do modelo de um novo tipo de trabalhador. A sociedade como um todo, pouco a pouco, foi aprendendo a agir como sujeito empreendedor, por meio de um processo educacional que se deu em escolas e nos locais de trabalho, fazendo com que as relações sociais sejam funcionais aos ajustes do processo de valorização e acumulação capitalista (AMORIM; *et al*, 2021).

Nesse sentido, para Laval (2021) o trabalho por aplicativos tem como característica elementar a descaracterização da forma de assalariamento, favorecendo a tarefa, a operação, a corrida, a entrega, isto é, o trabalho sob demanda, como tratamos na seção anterior. É o tempo do proletário sem segurança, transformado em “autoempreendedor” superexplorado, tendo a liberdade ilusória de trabalhar à vontade, quando e onde quiser. Entretanto, a combinação entre a ideologia empreendedora e os dispositivos digitais propiciou a disseminação econômica e social da “racionalidade empreendedora” (LAVAL, 2021), que trata não somente de um conjunto de ideias, mas um composto de orientações teóricas e práticas concretas que direciona a vida das pessoas. O trabalho por aplicativo tem sido um dos meios pelos quais essa racionalidade se espraia de forma global.

Hoje, no Brasil, os empreendedores podem estar sob diversas condições e múltiplas formas de ocupação no trabalho informal e até mesmo formal. Assim como relatamos no capítulo anterior, com a flexibilização das relações trabalhistas, os empreendedores podem aparecer como trabalhador autônomo, vendedores ambulantes, pessoa jurídica (PJ), microempreendedores individuais ou até mesmo proprietários de micro e pequenas empresas. Entretanto, a vivência do empreendedorismo, na maioria das vezes, ocorre sob condições de trabalho precárias, que reproduzem e estabelecem um processo de perda de garantias trabalhistas, redução da renda, desqualificação profissional e desvalorização da força de trabalho. Essas condições estão na contramão da promessa de melhoria das condições de trabalho e de vida da classe trabalhadora propagada pelos divulgadores do empreendedorismo (AMORIM; *et al*, 2021).

Seja por uma propaganda na TV, ou mesmo nos sites das empresas-aplicativo, é comum encontrar o uso de terminologias como “parceiros”, “confiança”, “conexão” e outras que geram uma imagem ilusória de uma aparente relação de iguais entre empresas-aplicativo e trabalhadores. Ao mobilizar essas ideias, as empresas fomentam efeitos concretos na forma na

qual os trabalhadores por plataforma entendem e vivenciam o seu trabalho. Portanto, ao colocar os trabalhadores como “parceiros” da empresa, o objetivo é mistificar a relação de exploração presente nessa modalidade de trabalho e, além disso, fomentar a ideia de que esta modalidade promove liberdade ao trabalhar, quando os trabalhadores é que são os responsáveis por sua condição de trabalho (AMORIM; MODA, 2020).

Essa nova gramática do capital somou-se àquela já consolidada, que operava metamorfoses nos reais significados etimológicos das palavras: manter sempre a “resiliência”, atuar com muita “sinergia”, converter-se em autêntico “colaborador” e em verdadeiro “parceiro”, vangloriar-se da nova condição de “empreendedor”, entre tantos outros usos da linguagem, agora com “novas significações” (ANTUNES, 2020, p. 24).

A imagem do empreendedor é entendida hoje como uma oportunidade de as ações individuais superarem problemas sociais complexos, como a informalidade e o desemprego. Tal condição busca ocultar o nível de precarização presente no mercado de trabalho. Neste contexto, os entregadores são colocados como empreendedores à procura de aproveitar as oportunidades de mercado, mas são trabalhadores sujeitos a um alto nível de exploração e de riscos na sua atividade de trabalho (AMORIM; MODA, 2020). Portanto, o empreendedorismo, tal como se manifesta para os trabalhadores de aplicativos, pode ser entendido como uma forma dissimulada de assalariamento, uma forma disfarçada de “trabalho autônomo”. Trata-se de uma mistificação da relação entre capital x trabalho ancorada na visão do próprio trabalhador como empreendedor, isto é, como proprietário de si-mesmo, se transformando em proletário de si-próprio (ANTUNES, 2018).

O empreendedorismo configura-se como uma estratégia capitalista que transfere aos trabalhadores a responsabilidade integral pelo próprio sustento, baseado em múltiplas e instáveis fontes de ocupação. Essa estratégia é justificada como uma forma de garantir o “progresso” econômico, entretanto ela age com o objetivo de confundir a oposição de classes e enfraquecer a ação coletiva dos trabalhadores. Ele também é difundido como uma solução para o desemprego, mas, na prática, não gera empregos protegidos, apenas relações de trabalho desprovidas de direitos laborais como salário fixo e segurança social. Dessa forma, essa estratégia do capital alimenta a ilusão da autonomia no trabalho, levando mais trabalhadores a aspirarem se tornarem empregadores, seja de outros ou de si mesmos. Assim, a noção de

autonomia é substituída pelo empreendedorismo, retratando os trabalhadores como se não precisassem mais se sujeitar a chefes e ao domínio do capital (TAVARES, 2018).

[...] ao transformar trabalhadores em empresa, teórica e praticamente quem se beneficia é o capital. A pequena empresa é a forma encontrada pelo capital para se apropriar de todo o tempo do sujeito, pela via do convencimento. Sem que disso tenha consciência, ao criar, ele mesmo, a condição de empregabilidade, o trabalhador troca a proteção social por uma ideia de liberdade que, em última instância, retira de si a possibilidade de obter qualquer conquista/concessão do capital, pela sua relação direta com o mercado (TAVARES, 2018, p. 119).

A concepção neoliberal do empreendedorismo o coloca como a representação social do sucesso, mas sob uma nova aparência. A figura do grande empresário, possuidor de propriedades privadas, de capital, até então foi caracterizada como um empreendedor bem-sucedido, mas após as políticas neoliberais se universalizarem, esse entendimento foi alterado. A noção de empreendedor foi dilatada, comportando uma série de modos de empreender e gerando condições para que todos possam e devam ser empreendedores (AMORIM; *et al*, 2021).

Nesse sentido, o empreendedorismo não trata somente de um discurso ou conjunto de ideias ou de uma força exterior que se apodera da subjetividade humana, mas sim, como um *modus operandi* nas formas de ser, agir e pensar nas sociedades contemporâneas, algo que está intimamente ligado às transformações que o modo de produção capitalista tem passado. Logo, ele não é algo externo que domina a racionalidade humana, mas algo que cria ideias e compreensões de mundo. O empreendedorismo, como um sustentáculo do neoliberalismo, é um fio condutor dos interesses das classes dominantes que são naturalizados como universais na sociedade, que age de forma coercitiva e consensual para com a classe trabalhadora (AMORIM; *et al*, 2021).

Ao promover um novo consenso social baseado na tese de que todos podem e devem ser empreendedores, o capital aprofunda a flexibilização do trabalho, desfigura convenções coletivas de trabalho e de seguridade social, rompendo com mais uma das amarras que, em parte, limitava a exploração contemporânea do trabalho, permitindo, assim, que todos sejam microempreendedores “livres e felizes” como pássaros, mesmo que dentro de amarras informais, remotas, digitais ou imateriais – todas elas precárias (AMORIM; *et al*, 2021, p.14).

A figura do trabalhador também tem se transmutado nos últimos anos. Do fordismo até o toyotismo, havia uma percepção de classe, independente da profissão, em que as pessoas se entendiam enquanto trabalhadores. Agora, se tornou comum os trabalhadores se considerarem empreendedores, se distanciando cada vez mais da ideia de ser um trabalhador que labora para outrem. A sua remuneração pode ser como a de um trabalhador de baixa renda, mas suas ambições são dos trabalhadores da classe média consumista. O que está em jogo é uma disputa ideológica. Ora, se os trabalhadores não se veem enquanto trabalhadores, as lutas coletivas tendem a se dissolver. A ideia que se perpetra é a que quanto mais esforço você fizer, melhores resultados virão, ainda que alguns poucos fiquem em uma situação melhor, representando uma exceção no conjunto da população, o que, de certa forma, legitima um nível de desigualdade ainda maior (POCHMANN, 2016). Portanto, a figura do empreendedor aparece como um modelo de salvação econômica, onde poucos se dão bem, e a maioria que perece no mercado de trabalho é orientada por essa lógica, sem que haja alguma responsabilização coletiva e política (CASAGRANDE, *et al*, 2021).

Os entregadores por aplicativo têm se reconhecido nessa figura do empreendedor, como discutiremos no próximo capítulo, entretanto, eles mesmos reconhecem a precariedade de suas condições de trabalho e controle desempenhado pela gerência automatizada pelos algoritmos. Para compreendermos por que eles não são empreendedores, Casagrande (*et al*, 2021) destrincha o trabalho do trabalhador por aplicativos e o trabalhador celetista. Primeiro, o trabalhador por aplicativo, ao contrário do celetista, é obrigado a ter as ferramentas de trabalho, o carro/moto, o *smartphone etc.* o que gera uma impressão de que o trabalhador está inserido num processo de empreendedorismo, por ser dono de parte das ferramentas de trabalho. Mas, essa necessidade de ter as ferramentas de trabalho é uma característica da precarização do trabalho e não empreendedora, pois, os custos e riscos da atividade são repassados aos trabalhadores.

Segundo, o trabalhador por aplicativo, ao contrário do trabalhador celetista, é remunerado por corrida ou entrega (por peça, como já destacamos anteriormente) e esse montante é calculado pelos algoritmos levando em conta os quilômetros rodados, tempo de trabalho e tarefa dinâmica), não sendo contabilizado o tempo de espera entre um trabalho e outro. Terceiro, os trabalhadores por aplicativo têm liberdade para decidir o tempo de trabalho, mas não possuem liberdade em relação ao trabalho em si, por exemplo: ter opções de chamadas

de diferentes locais (as chamadas chegam uma por vez, e o trabalhador não tem o poder de rejeitar livremente, pois corre o risco de ser desligado do aplicativo), escolher o perfil de cliente, definir as tarifas cobradas. O quarto aspecto é o fato de os trabalhadores por aplicativo não terem uma rede de proteção social, com férias ou cobertura por invalidez, *etc.*, validando a lógica de que o trabalhador por aplicativo não é um trabalhador, e sim um “parceiro” das empresas-aplicativo, consolidando uma relação entre empresas (CASAGRANDE, *et al*, 2021).

Nesse sentido, o empreendedorismo aparenta ter duas atribuições na sociedade neoliberal, simultaneamente. A primeira é que se apresenta como uma opção para o desemprego e a segunda é que produz a ideia de liberdade e autonomia na gestão de vida e de trabalho para os trabalhadores. Contudo, o empreendedorismo não trata de uma escolha individual, mas uma saída precarizada para os trabalhadores, frente às altas taxas de informalidade e desemprego na sociedade brasileira. Assim, a narrativa do empresário de si expõe a ideologia neoliberal, que tem como objetivo reduzir os custos produtivos com os trabalhadores formais (AMORIM; GROHMANN, 2021).

Assim, o trabalho por aplicativo tem forjado um novo perfil de trabalhador, que tem suas bases práticas a partir “da autotaylorização, do autogerenciamento, do autocontrole, da autoeficiência, da autoeficácia, de responsabilização individual por sua qualificação profissional, por sua remuneração e, também, por sua saúde, moradia e aposentadoria” (ABÍLIO; *et al*, 2021, p. 47). Assim, o empreendedorismo tem sido o operador ideológico e gerencial do capital sob a classe trabalhadora, que desenvolveu um novo *mainstream* de relação entre trabalhador e seu ato de trabalhar, juntamente com a responsabilização dos trabalhadores dos custos e riscos, bem como os erros e acertos em sua atividade (AMORIM; GROHMANN, 2021).

Para Abílio e Sabino (2019), é necessário desconstruir criticamente esse ideal de que os trabalhadores por aplicativo sejam empreendedores. O discurso empreendedor propagado pelas empresas-aplicativo se fundamenta no ideal “você decide a hora e o quanto vai trabalhar e receber”. Entretanto, o que estamos a debater são as novas formas de controle sob o trabalho que funcionam sobre os entregadores por aplicativo, que atuam desprotegidos, na condição de autônomos, permanecendo com seu trabalho subordinado e controlado pelas empresas.

Ainda que as empresas e as mídias de massa (enquanto um braço da propagação ideológica corporativa) tenham o poder de disseminar essa ideia positivada do

empreendedorismo e a literatura crítica alcance realizar a crítica e desmistificar o caráter dessa relação de subordinação e de exploração, uma pergunta que permanece é: como os próprios trabalhadores se entendem, se reconhecem e que capacidade de influência sobre os sentidos da profissão exercem entre si? Para discutir esses aspectos, apresentamos, no capítulo seguinte, a percepção dos entregadores/influenciadores que trabalham com o *app* do *iFood* a partir dos vídeos produzidos em seus canais no *YouTube*.

CAPÍTULO III - A NARRATIVA EM REDE DOS ENTREGADORES/ INFLUENCIADORES POR APLICATIVO

A ascensão dos entregadores por aplicativo representa uma transformação significativa no mundo do trabalho contemporâneo, evidenciada não apenas pela natureza da atividade, que se tornou ainda mais proeminente após a pandemia do COVID-19, mas também pela forma como os entregadores/influenciadores por aplicativo articulam suas experiências e perspectivas por meio de plataformas digitais, especialmente o *YouTube*, em relação à sua atividade de trabalho. Eles têm utilizado as Redes Sociodigitais (RSDs) para se comunicarem, divulgarem e influenciarem outros entregadores e o público em geral, mostrando suas percepções acerca das relações e condições laborais às quais estão subordinados. Essas plataformas digitais se tornaram um canal fundamental para expressar suas experiências e perspectivas, contribuindo para o debate sobre o trabalho por aplicativo. Neste capítulo, exploramos a complexa narrativa em rede dos entregadores/influenciadores, a partir de três categorias de análise: condições de trabalho, práticas gerenciais, e em relação às reivindicações da própria categoria.

O capítulo está estruturado em três partes. Na primeira, examinaremos a contraditória percepção dos trabalhadores/influenciadores por aplicativo sobre as relações e condições de trabalho. Abordaremos os aspectos relacionados ao empreendedorismo e à proteção trabalhista no trabalho por aplicativo, destacando uma situação muitas vezes obscurecida por discursos que glorificam aqueles que empreendem. Também exploraremos as divergentes opiniões referentes à regulamentação do trabalho dos entregadores por aplicativo. Além disso, analisaremos os riscos, perigos e violência enfrentados pelos entregadores, lançando luz sobre uma realidade muitas vezes negligenciada.

Em seguida, na segunda seção, analisaremos as práticas gerenciais e a fragmentação dos trabalhadores, investigando as modalidades OL (Operadores Logísticos) e nuvem, que têm dividido a categoria dos entregadores. Abordaremos como essas modalidades têm sido usadas para aumentarem o controle e estimularem os entregadores a trabalharem mais, gerando uma fragmentação na categoria. É evidente que a principal prioridade do *iFood* é agilizar as entregas, uma vez que são os clientes que financiam o serviço, remunerando todas as partes envolvidas: o *iFood*, os restaurantes (que também pagam ao *iFood* para serem destacados na plataforma) e os entregadores.

Por fim, dedicaremos atenção às ações coletivas e reivindicações desenvolvidas pelos trabalhadores, analisando as opiniões proferidas pelos entregadores/influenciadores a respeito dos movimentos de resistência da categoria, visando promover mudanças em suas condições de trabalho. A análise do conteúdo produzido pelos entregadores/influenciadores em seus canais no *YouTube* revela uma narrativa rica e contraditória, demonstrando o quanto os sentidos e as interpretações a respeito do trabalho por aplicativo estão em disputa.

3.1 A contraditória percepção dos entregadores/influenciadores por aplicativo sobre suas relações e condições de trabalho

O discurso do empreendedorismo se manifesta de diversas maneiras nos canais pesquisados. Em primeiro lugar, foi possível perceber que os entregadores/influenciadores buscam difundir a ideia do “*motoboy* de negócios” em seus canais. Em segundo lugar, para reforçar a difusão dessas ideias, as próprias empresas, como no caso do *iFood*, incentivam e contatam os entregadores/influenciadores com o objetivo de potencializar os canais. Por fim, a manifestação do reconhecimento do empreendedorismo como prática que orienta o trabalho por aplicativos se manifesta na própria percepção crítica que veiculam a respeito da possibilidade de regulamentação dessa relação de trabalho. Assim, o objetivo desta seção é evidenciar cada um desses três aspectos por meio das falas dos entregadores/influenciadores pesquisados para, ao final, cotejar com as preocupações que exprimem a respeito de suas condições de trabalho. Como esses entregadores/influenciadores equacionam a ideia de empreendedorismo com os desafios que as condições de trabalho nas ruas e sem proteção impõem?

Empreendedorismo e proteção trabalhista

O entregador Rodrigo Gabriel³³ trabalha na cidade de São Paulo há mais de 5 anos e é um dos exemplos que ajuda a perceber como a profissão pode ser vista como um “negócio”. Em seu canal no *YouTube* ele diz estar ajudando as pessoas “ensinando a ganhar mais e ter uma mentalidade de negócios”³⁴. Segundo ele, conseguiu aumentar seus ganhos consideravelmente “justamente por que mudei o meu mental, e é isso que quero tratar nessa nova fase do canal!”.

³³ Rodrigo Gabriel é entregador na cidade de São Paulo/SP, seu canal no *YouTube* conta com mais de 48 mil inscritos.

³⁴ Disponível em: <https://www.youtube.com/@RodrigoGabrielNegocios>. Acesso em: mar. 2024.

com isso o objetivo é alcançar uma “mente de negócios”. Em um dos seus vídeos, ele demonstra o que seria essa “mente de negócios”, com dicas para outros entregadores que desejam ter essa mentalidade para conseguir alcançar uma renda de duzentos reais diários no trabalho de entregador. Ele diz:

[...] **chame a responsabilidade para si por seus ganhos**, galera esse é o mais importante pra começar. Primeira coisa, quando eu falo de 200 reais já vai vir uma galinha começar aqui “ah, mas na minha cidade” sempre quando eu posto um vídeo é o pessoal “ah, mas na minha cidade não dá, ah, mas aqui na “cidade x” é horrível Ah, mas aqui eu só faço R\$ 100, aqui não dá não dá, não dá, não dá, o aplicativo...” e **sempre colocando a culpa em terceiros, colocando a culpa em outras coisas**. Galera, a primeira coisa que vocês têm que fazer é **parar de colocar a culpa em coisas externas** tá bom, parar de colocar a culpa. **Coloca para si mesmo a culpa, não eu não estou ganhando por conta de mim mesmo, eu preciso de me melhorar** e o que eu vou fazer para melhorar. Agora você vai começar a pensar na solução e não nos problemas. [...] Esse é o primeiro passo para você ganhar, **não tem como você começar sem ter isso na sua mente**. Então, esse é o primeiro passo **chamar responsabilidade para si** e falar agora eu vou fazer, **largar as desculpas de lado, porque se a gente ficar olhando para as desculpas a gente nunca vai conseguir alcançar**. E esse canal aqui é pra ser motoboy de negócio, se você não tiver negócio na sua veia, se você não tiver aquela garra de ir pra cima e parar de olhar para os outros e ir para cima e dominar, você não vai conseguir (RODRIGO, 2023c, *online*, grifos nossos).

O trecho acima mostra como o entregador/influenciador chama para si a responsabilidade pelo seu sucesso enquanto o fracasso também está atrelado à “mentalidade” dos trabalhadores. Nos vídeos também é possível ver como esses entregadores/influenciadores propagam uma literatura que dissemina o empreendedorismo. Esse é o caso de Roseno³⁵, um entregador/influenciador de São Paulo que exhibe, no local onde faz a gravação³⁶, uma estante com alguns livros dentre os quais estão: *Os segredos da mente milionária*, de T. Harv Eker e *Pai rico, pai pobre*, de Robert T. Kiyosaki. O primeiro desmistifica o motivo pelo qual algumas pessoas estão destinadas à riqueza e outras a uma vida de dureza. O segundo argumenta que as classes média e baixa trabalham por dinheiro, enquanto os ricos fazem com que o dinheiro trabalhe para eles. Marcelo Castelli³⁷, outro entregador/influenciador que faz parte da pesquisa, exhibe em sua estante o livro *O sucesso não ocorre por acaso* de Lair Ribeiro.

³⁵ Roseno é entregador na cidade de São Paulo/SP, seu canal no *YouTube* conta com mais de 45 mil inscritos.

³⁶ Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=QU8BTTaJ0ZA>. Acesso em: mar. 2024.

³⁷ Disponível em: www.youtube.com/watch?v=0zmM5716bkg. Acesso em: mar. 2024.

Figura 2. Vídeo do canal Rodrigo Gabriel



Fonte: https://www.youtube.com/watch?v=K7_k2OyKGdA

Parece prevalecer, nos exemplos pesquisados, uma naturalização da vida como *business*, o que aparece na fala do próprio Rodrigo como “*motoboy* de negócio”, e o mito do auto-empresendedor. Esse discurso do mercado acaba se tornando um regulador da vida social (ALVES, 2007). É assim que a “competição” se torna um padrão geral a ser aplicado a qualquer atividade específica. Não se trata apenas de certas atividades concretas que devem ocorrer em condições de concorrência, mas sim de todas as atividades humanas, mesmo aquelas mais distantes do mercado global. Agora, todos eles devem operar de acordo com a lógica da competição, moldando o comportamento das pessoas e liderando-as para adotar uma atitude de autocontrole e desempenho (ALVES, 2007). O relato de Rodrigo a seguir expressa como esse processo se manifesta, uma competição que os entregadores parecem ter consigo mesmos:

[...] **Defina uma meta por hora e por dia**, é muito importante galera se vocês não entenderem que a meta, a visão diária, se vocês não tiver vocês não vão conseguir bater, então vocês precisam de estabelecer a meta, “**eu preciso de ganhar X por mês, então vou ter que estabelecer X por dia e para mim estabelecer X por dia, eu vou ter que ganhar X por hora**”. Então, começa a olhar para você e conseguir otimizar as coisas, você precisa de entender quantos você ganha, então vai lá bate uma hora de trabalho “quanto eu ganhei? Eu ganhei R\$ 10 por hora? Eu tenho que aumentar aqui, o que que eu posso fazer para aumentar esses 10 por hora? Será que eu tenho que mudar de aplicativo? Será que eu tenho que mudar de local? Será que eu tenho que mudar de posicionamento? Será que eu tenho que mudar de estratégia?” [...] **Domine**

os apps, os dias e horário galera, essa aqui é uma dica de ouro que você precisa de fazer, é literalmente dominar os apps, dominar, dominar, o homem nasceu para dominar. Então, você tem que dominar, não deixa os apps dominarem você, domine os app e eu vou falar para vocês, tem como. “Como assim Rodrigo dominar o app?” Simples, eu sei o que eu faço com o *iFood*, se eu quiser começar hoje no *iFood* e chegar a nível 3 de *score* e fazer dinheiro com *iFood*, eu vou lá e faço. Porque eu já fiz muito *iFood* eu já dominei o *iFood*, então eu sei o que eu preciso de fazer no *delivery* (RODRIGO, 2023c, *online*, grifos nossos).

As falas de Rodrigo, em diversos momentos, expressam a individualização da responsabilidade dos ganhos dos entregadores, como se não houvesse interferência da gestão feita pelos algoritmos. Afinal, como “dominar” o aplicativo quando não se sabe precisamente como funcionam as métricas de tomada de decisão das empresas-aplicativo? Os próprios entregadores confirmam que os melhores dias para trabalhar com entregas são nos finais de semana, especialmente durante o horário do almoço e janta. Isso implica melhorar a disponibilidade e concentrar os esforços nos períodos de maior demanda.

Os entregadores/influenciadores têm sido incentivados pelas próprias empresas que, obviamente, percebem o poder de difusão das ideias de canais criados e gerenciados pelos trabalhadores. Assim, após contratar empresas de publicidade para gerenciar uma máquina oculta de propaganda (LEVY, 2022) com o intuito de desmobilizar a onda de mobilizações e greves dos entregadores por aplicativo durante a pandemia de COVID-19, o *iFood* direcionou sua atenção para o que eles denominam como “comunidade de influenciadores”. A empresa-aplicativo selecionou 11 entregadores que também atuam como influenciadores na plataforma do *YouTube*, para os quais envia temas e roteiros para os vídeos. Porém, os entregadores não têm obrigação de seguir, mas, caso o façam, podem ter seus vídeos divulgados nas redes sociais e plataformas do *iFood* e, assim, acabam alcançando maior visibilidade. Por correio, a empresa enviou para os entregadores/influenciadores diversos brindes e acessórios, como placa personalizada com o nome do entregador, microfone e suporte, *ring light* com tripé para iluminação, e objetos de decoração como abajur do *iFood*, mini capacete e uma moto de brinquedo. Além disso, incluíram um moletom vermelho com o logo do *iFood* na frente e o nome do entregador nas costas. Este é um exemplo de um dos kits que os entregadores receberam após uma parceria (MONCAU, 2023)³⁸.

³⁸ Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2023/07/28/quer-cooptar-ifood-envia-roteiros-de-videos-e-brindes-para-entregadores-influencers>. Acesso em: mar. 2024

Como de praxe, a empresa mantém a sua postura de negar qualquer tipo de vínculo e até mesmo de remuneração, mesmo para os entregadores/influenciadores, já que a iniciativa não inclui qualquer contrapartida financeira. Em um vídeo gravado no Canal do Marcelo Castelli³⁹, o entregador compartilha sua experiência após receber uma caixa com brindes enviados pelo *iFood*:

Eu estou fazendo parte de uma equipe de influenciadores do *iFood* no Brasil, **“Marcelo você está recebendo pra isso?” Não estou recebendo nada.** “Marcelo porque você aceitou entrar nessa do *iFood*?” É tão simples pra você entender, o que acontece, o acordo foi o seguinte: “Marcelo, você quer participar da equipe de influenciadores do *iFood*?” **Eu perguntei se recebia alguma coisa ou não, como que era, fiz várias perguntas. Não recebe nada e também não tenho a obrigação de fazer nada,** o que acontece, eles mandam [um roteiro], por exemplo: um *score* “ah Marcelo o *score* mudou, vai ser assim...” **aí eles me mandam aquilo pra mim poder montar um vídeo em cima daquilo ali, eu faço se eu quiser,** entendeu. [...] Então aquilo ali é muito bom, vai mandar o “roteiro” ou “tópicos” pra mim e eu vou montar um roteiro em cima disso e vou passar pra vocês e vou dar minha opinião, o que eu acho ou deixo de achar. Então, **eu achei muito interessante participar desse projeto do ifood, mandando pra gente [os roteiros] que é influenciador em primeira mão** (MARCELO CASTELLI, 2023, *online*, grifos nossos).

Ralf MT⁴⁰, um dos membros dos entregadores/influenciadores do *iFood*, compartilhou sua opinião sobre sua participação na "comunidade de influenciadores" coordenada pelo *iFood* durante uma reunião em um hotel. Ele expressou seu ponto de vista através do canal Motoboy Essencial, e disse:

A ideia do *iFood* é o quê? **Mandar o roteiro pra gente, ninguém é obrigado a seguir esse roteiro, segue se quiser. Não tem dinheiro envolvido nisso, ninguém que está aqui, ganha dinheiro nisso. O que o *iFood* colocou em troca, caso a galera seguisse o roteiro, o vídeo poderia ser indicado no *app* para os entregadores, no *telegram*, no *iFood News* ou em outro lugar.** A ideia do *iFood* foi essa, não pagava nenhum valor para influenciadores, eles não eram obrigados a seguir os roteiros, rolava alguns brindes e poderia ver algum tipo de encontro [entre os entregadores] ou algo parecido. **A minha ideia de ter aceitado foi essa, não ficar desatualizado e botar o roteiro da forma que eu quiser** (MOTOBOY ESSENCIAL, 2023, *online*, grifos nossos).

³⁹ Marcelo Castelli é entregador na cidade do Rio de Janeiro/RJ, seu canal no *YouTube* conta com mais de 120 mil inscritos.

⁴⁰ Ralf MT é entregador na cidade do Rio de Janeiro/RJ, seu canal no *YouTube* conta com mais de 45 mil inscritos.

Nesse cenário, o *iFood* aproveita para estabelecer uma forma de chegar aos entregadores, ouvir suas reclamações, como também tentar influenciar as ideias proferidas nos canais com seus roteiros enviados. O poder de coordenação da empresa sobre o trabalho dos influenciadores é tanto que os convocou para uma reunião em São Paulo onde aprenderam técnicas de comunicação, produção de vídeo e de imagem. Alguns entregadores/influenciadores nunca haviam se deslocado de suas cidades e, nessa ocasião, tiveram a oportunidade de andar de avião e conhecer uma das maiores cidades do país mediante o financiamento proporcionado pela empresa. Isso mostra como o *iFood* possui poder econômico para organizar os entregadores/influenciadores que em condições modestas de vida e de trabalho se veem maravilhados com a perspectiva de reconhecimento das atividades que exercem em seus canais.

Figura 3. Vídeo do canal Motoboy Essencial



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=Uvo5F7k2ja8>

Motoboy Essencial⁴¹ expressa essa relação com a empresa ao minimizar a importância da remuneração e enfatizar os aprendizados adquiridos e as amizades cultivadas durante o encontro. Ele compartilha seus sentimentos em relação à parceria com a empresa, e diz:

⁴¹ Motoboy Essencial é entregador na cidade de João Pessoa/PB, seu canal no *YouTube* conta com mais de 29 mil inscritos.

Meu objetivo aqui é principalmente conhecer as pessoas, mesmo se tivesse dinheiro envolvido, eu dou valor mais a conhecimento, experiência aqui com pessoas de outros lugares. A gente teve aprendizado aí em produção de vídeo, de imagem e foi muito bacana. A gente aqui não tá sendo obrigado a nada, em nenhum momento o *iFood* obrigou [a fazer algo], a gente tem a liberdade de postar o que quiser, de fazer crítica, elogio e é isso aí (MOTOBOY ESSENCIAL, 2023, *online*).

Outro entregador/influenciador, o Entregador de Lanches⁴², destaca a importância dos convites para integrar a comunidade de influenciadores do *iFood*. Ele reconhece que algumas pessoas criticaram esses entregadores, mas acredita que a intenção da empresa-aplicativo em buscar *youtubers* pode não ser negativa, pois foi feita de forma aberta para com os entregadores. Entretanto, ele adverte esses entregadores a serem cautelosos e a não permitirem que essa relação afete sua postura nos vídeos, pois isso poderia resultar na insatisfação do público que os acompanha no *YouTube*. Ele argumenta:

O que eu digo para essa pra essa galera que teve a procura do *iFood* e tem um público, não mude a sua postura em relação ao seu público. Porque se o seu público sentir que você tá fazendo algo porque tá sendo patrocinado, ainda mais pela empresa [*iFood*], você só tem a perder, você vai ganhar aquele dinheiro da empresa naquele momento, mas você vai perder credibilidade. Então não mude a sua postura. Continue dando a sua opinião, continue fazendo que você sempre fez, pra não gerar problemas para vocês (ENTREGADOR DE LANCHES, 2021a, *online*).

É importante observar que ele acredita que o *iFood* está remunerando os entregadores que estão participando da parceria com a empresa. Provavelmente, ele ainda não estava ciente de que essa relação não incluía nenhuma forma de remuneração para os entregadores envolvidos. O entregador/influenciador conta que se candidatou a vereador em sua cidade e que, depois disso, perdeu “engajamento, muita gente deixou de me acompanhar” (ENTREGADOR DE LANCHES, 2021a, *online*). Após esse episódio, ele foi contatado pelo *iFood* para se tornar um influenciador da empresa, para seguir o mesmo caminho de outros mencionados em vídeos anteriores. Entretanto, Entregador de Lanches rechaçou a oferta do *iFood* e argumentou que seria justo a empresa remunerar os influenciadores, considerando que

⁴² Entregador de Lanches é entregador na cidade de São Paulo/SP, seu canal no *YouTube* conta com mais de 37 mil inscritos.

ela gasta milhões em publicidade, mas não está disposta a investir nos influenciadores. Entregador de Lanches, então, questiona:

Já que a empresa tá me procurando e é um problema que eles querem solucionar, eles querem que os entregadores realmente tenham as informações, nada mais justo do que me pagar por isso. Quer ter a comunicação? Então paga! Tá lá, o Carlinhos Brown fazendo publicidade agora para o Carnaval, quanto será que esse cara não ganhou? Qual que é o investimento que teve no *Big Brother*? Mais de um milhão de reais. Isso só mostra para mim que o *iFood* não quer investir na comunicação com o entregador, porque eles não querem pagar, eles não querem pagar (ENTREGADOR DE LANCHES, 2023, *online*).

Ele continua argumentando que a representante do *iFood* alegou que se tratava de uma ação sem fins lucrativos, o que ele concorda, mas ressalta que essa ação seria uma forma de treinamento para os entregadores, sem custos para a empresa. Ele questiona o *iFood*, apontando que eles estão dispostos a investir em várias áreas, exceto na comunicação com os entregadores/influenciadores, e reitera a necessidade de remuneração dos influenciadores pela sua contribuição na comunicação. Afirma que "vai cobrar porque é uma sacanagem investir em tudo, infraestrutura, marketing, publicidade e não quer investir nos “*influencers*”. O *iFood* tem muito dinheiro, se é para fortalecer vamos fortalecer, quer dizer eles querem ajuda, mas não querem pagar pela ajuda, eles são uma empresa” (ENTREGADOR DE LANCHES, 2023, *online*).

É importante destacar que a relação de “parceria” com a empresa aparece tanto na relação do *iFood* com os entregadores quanto com os entregadores/influenciadores, que são considerados difusores das ideias que endossam o negócio de entrega gerenciado pela plataforma. Ou seja, a ideia de que os trabalhadores, sejam eles entregadores ou influenciadores, aparecem como “capital humano” é cuidadosamente manifestada pela empresa na forma como estabelece sua relação com eles. Assim, como argumentam Dardot e Laval (2016), o trato da empresa endossa o comportamento de indivíduos moldados para uma disputa comercial generalizada, na busca eterna por melhor desempenho e por reconhecimento social.

Ademais, do ponto de vista das disputas políticas que ocorrem em torno da regulamentação das relações de trabalho, contar com a difusão das ideias desses canais é uma estratégia fundamental para a empresa, pois os próprios entregadores/influenciadores

pesquisados fazem duras críticas às propostas de regulamentação, como no caso do entregador Ralf MT:

Presta bastante atenção! A luz no fim do túnel da regulamentação, não era uma luz, era um pavio de uma bomba que vai explodir no nosso colo. O governo não é dos trabalhadores como se diz e só pensa em si, arrecadação para si próprio e arrecadação também pros sindicatos. Então, o que a gente achava que era bom, é péssimo, se liga galera. Essa PL que tá rodando por aí é pros motoristas da *Uber*, mas era para ser pros *motoboys* também, a gente que não aceitou (RALF MT, 2024b, *online*).

A fala do entregador/influenciador está no contexto em que o governo Lula, no dia 4 de março de 2024, lançou uma proposta de lei (PL 12/24) para o Congresso. Essa proposta abarca somente os motoristas por aplicativo – e não os entregadores –, mas o entregador/influenciador manifesta a preocupação que essa proposta acabe também os atingindo. De acordo com o PL enviado, os motoristas por aplicativo são entendidos como uma categoria específica de trabalhadores e, portanto, não são afeitos aos direitos dos trabalhadores celetistas. Passam, então, a ser chamados de “trabalhador autônomo por plataforma”. O projeto prevê que os motoristas terão direito de receber no mínimo R\$ 32,90 por hora de trabalho, deste valor, R\$ 24,07 é considerado suficiente para cobrir os custos com combustível, celular, manutenção do veículo, etc. Essa parte da remuneração não faz parte do salário mínimo delimitado em R\$ 1.412. O objetivo é manter a categoria como trabalhadores autônomos, incluindo alguns direitos, como os benefícios do INSS. A nova proposta determina que a jornada de trabalho seja de 8 horas diárias e no máximo 12 horas, tendo a possibilidade de trabalhar para quantas empresas quiser⁴³.

O tema da flexibilidade laboral no trabalho por aplicativo tem sido objeto de intenso debate no cenário nacional. Essa discussão foi promovida durante o governo Lula 3, que estabeleceu um espaço de diálogo com a participação de algumas organizações como a Associação dos Motofretistas de Aplicativos e Autônomos do Brasil; Entregadores Antifascistas; o Sindicato dos Prestadores de Serviços por Meio de Aplicativos e *Software* do Rio de Janeiro; e a Aliança Nacional dos Entregadores de Aplicativos (ANEA). Diversos pesquisadores do campo do trabalho, juristas e políticos defendem que os trabalhadores sejam

⁴³ Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/1040300-camara-discute-propostas-para-regulamentar-o-trabalho-de-motoristas-de-aplicativos/>. Acesso em: 20 mar. 2024.

considerados celetistas mediante o reconhecimento do vínculo de emprego entre as empresas e os trabalhadores. Esse é o caso da ANEA. A Aliança criou, em conjunto com pesquisadores de universidades brasileiras, um eixo com 12 (doze) pontos para o debate da regulamentação do trabalho por aplicativos⁴⁴, são eles:

1. Formalização da relação de trabalho; 2. Acesso à Previdência Social; 3. Garantias de remuneração; 4. Definição de jornada de trabalho e descanso semanal; 5. Responsabilidade por custos e equipamentos; 6. Seguro de acidentes de trabalho; 7. Auxílio-doença e auxílio-acidente; 8. Garantias contra desligamento abusivo; 9. Condições de trabalho e serviço de apoio; 10. Liberdade de Associação e Sindical; 11. Direito à Informação e Transparência do Algoritmo; 12. Registro profissional e Carteira de Habilitação⁴⁵.

A posição da ANEA, entretanto, não foi a visão absorvida pelo projeto de lei (PL 24/12) do governo que considera que os motoristas por aplicativo formam uma categoria específica sem direito às garantias da CLT. Mas a crítica dos entregadores, como aparece na fala de Ralf MT, não é exatamente essa. Ainda que os entregadores não estejam contemplados nesse projeto de lei, o entregador/influenciador teme que o mesmo sirva como baliza para uma legislação voltada para sua categoria. Ele afirma que o PL não seria benéfico para os trabalhadores, pois, sem conceder “mais direitos”, os onera ainda mais com o pagamento da seguridade e sindicato, além de sugerir a obrigatoriedade de ser Microempreendedor Individual (MEI):

Então, vai **sair uma nova pros motoboys**, mas é lógico que eles vão usar a do **motorista como exemplo**. Então, já era galera! **A luta agora é contra a regulamentação, a sugestão que eu deixo aqui**, até mesmo para esse governo maldito aí, é o seguinte: **obriga os entregadores a se cadastrar tendo MEI ou carnê do INSS em dia, senão ele não consegue cadastrar [no aplicativo]**, já é uma boa jogada. Até porque o MEI e o carnê do INSS também vai dinheiro pro governo, só que o governo quer muito mais galera, porque ele tá de olho na grana dos trabalhadores. Colocou a Seguridade Social que eu não posso negar que ela é bem-vinda, mas ela também **tem que ter mais direitos para entregadores nessas regulamentações, tem que ter mais direito para os entregadores** (RALF MT, 2024b, *online*, grifos nossos).

⁴⁴ Para maiores detalhes, disponível em: <https://outraspalavras.net/trabalhoeprecariado/trabalho-digno-novos-passos-da-luta-dos-entregadores/>. Acesso em: 23/02/2023.

⁴⁵ *Ibidem*.

Ao mesmo tempo, ele expressa preocupação com a criação dos sindicatos e com a garantia de autonomia:

Porque ficar do jeito que tá hoje em dia e a gente ainda ter mais gastos como seguridade social e sindicato, agora onde já se viu mano? **Querer enfiar um sindicato, pros que eles chamam de autônomos, porque nós não somos autônomos**, pelo menos a autonomia é quando a gente coloca o preço, **uma autonomia ela é um conjunto de fatores**, não é só colocar preço são vários outros fatores. **Mas se não tem como o trabalhador colocar valores já não é autonomia, não tem como, já é uma autonomia quebrada, não dá para considerar autonomia.** [...]

Lembrando **a Uber elogiou a PL do governo**, se a Uber elogiou já significa que é uma grande porcaria. Regulamentação é o meu ovo, **eu estou contra e contra a todos que são a favor da regulamentação**. Porque **jamaiz vai vir a hora logada como nós queremos**, porque o governo é maldito e tá fechado para beneficiar os aplicativos e a si mesmo, ele quer só arrecadação pros seus cofres públicos e ainda por cima dá moral para sindicatos. **Eu tô fora hoje em dia da regulamentação, temos que nos unir, fazer greve em cima de greve**, porque vai vir aí uma futura PL para entregadores de aplicativos bem parecida com as dos motoristas para ferrar você trabalhador. **Não podemos aceitar, temos que ser contra, é melhor ficar do jeito que está, não está bom, mas com a regulamentação do jeito que o governo tá criando vai ficar pior ainda.** A pior notícia é agora o governo vai regulamentar, bem parecido com a Uber você querendo ou não, então como ainda vai pro Congresso e depois pro Senado pra votação, você tem que estar na rua se for chamado, não de mole para o governo ele quer só tirar de você! (RALF MT, 2024b, *online*, grifos nossos).

A crítica aos sindicatos também aparece nos relatos do entregador/influenciador Jeff Fernandes⁴⁶:

Vamos lá, **você gosta de Sindicato? Ou apoia algum sindicato?** Se não, aí você já vai ter que começar a ficar um pouco de cara feia. Porque nesse projeto de lei será obrigatória a criação de sindicatos, e **quem é que vai manter esses sindicatos? Nós. Os custos para manter o sindicato serão nossos**, são os motoristas e **os entregadores que desembolsarão o valor para manter os sindicatos**, os sindicatos criados obrigatoriamente, tem que ter o sindicato tá, não é uma coisa opcional. Então **se você não curte sindicato**, não quer mano, “não quero me envolver com sindicato”, tem que desembolar uma graninha porque vai ser obrigatória (JEFF FERNANDES, 2024, *online*, grifos nossos).

O entregador/influenciador Jeff Fernandes também observa o limite, que será imposto pela regulamentação, de 12 horas de trabalho por dia, ressaltando que este limite se aplica a cada aplicativo em que o entregador estiver cadastrado. Por exemplo, se um entregador utilizar

⁴⁶ Jeff Fernandes é entregador na cidade de Recife/PE, seu canal no *YouTube* conta com mais de 139 mil inscritos.

o aplicativo do *iFood* por 12 horas, ele pode então alternar para o aplicativo da *Rappi* por mais 12 horas, totalizando 24 horas de trabalho em um único dia. No entanto, ele enfatiza que a responsabilidade de controlar as horas trabalhadas por dia deve recair sobre os próprios entregadores e não ser determinada por regulamentação governamental. Jeff compartilha:

Infelizmente não para por aí rapaziada, **você é do tipo que gosta de trabalhar?** Gosta de meter marcha? Sabe, para fazer aquela grana, bom **infelizmente agora existe um teto de horas trabalhadas de 12 horas diárias**. Então, se você é aquele cara que pô tem uma promoção ou senão tô com uma dívida, vou querer meter marcha agora para poder quitar essa dívida o mais rápido possível”. Não vai poder tá, você vai trabalhar 12 horas no máximo, **se você quiser trabalhar um pouquinho mais, não vai poder**. Esse projeto de lei vai proibir que você ultrapasse essa carga horária, alguns vão gostar vão falar “tem que ser esse horário mesmo e tudo mais”, outros não vão curtir. **E eu sou a favor de deixar à vontade quem quiser trabalhar mais que trabalhe**, tem muita gente que fala sobre “ah não, tem que ter um trabalho de qualidade e tal”, mas cara, **honestamente é muito comum trabalhar mais horas do que isso**. Quem trabalha uma quantidade de horas acima disso, tá consciente do que tá fazendo mano, ninguém tá obrigando a você fazer isso. **Eu mesmo já trabalhei 16 horas e ninguém me obrigou, eu gostava e ficava muito feliz quando eu via o dinheirinho ali na minha conta mano**. Trabalhei por isso, ó resultado aqui, tô feliz vou pagar minhas contas agora e só, tá bom. **Cada um sabe o que faz, deixa o cara trabalhar as horas que ele quiser, mas a partir desse projeto de lei se for aprovado esqueça, no máximo 12 horas diárias** (JEFF FERNANDES, 2024, *online*, grifos nossos).

Figura 4. Vídeo do canal Jeff Fernandes



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=qx4q7B0BWTg>

A fala do entregador/influenciador parece ignorar as razões pelas quais é necessário trabalhar 16 horas em um dia para conseguir arcar com suas despesas, destacando apenas o quão "atrativo" é o salário por peça (MARX, 2013). Afinal, quanto mais se produzir, ou seja, quanto mais entregas forem realizadas, maior será a remuneração. Ainda que a jornada de trabalho ultrapasse o número de 12 horas diárias, é no mínimo chocante que um trabalhador defenda a ideia de trabalhar por mais de 12 horas por dia em pleno século XXI. Por fim, Jeff Fernandes apresenta suas considerações finais sobre a regulamentação, argumentando que esta será prejudicial para os entregadores.

Conclusão, resumo da ópera, **nós vamos pagar mais impostos, vamos ser obrigados a sustentar sindicatos, vamos ser obrigados a trabalhar menos**, lembra que eu falei das 12 horas diárias? E as empresas ainda vão pagar muito mais do que a gente. E para consertar essa queda abrupta de arrecadação, alguém vai ter que pagar essa conta. **Infelizmente, muito provavelmente quem vai pagar conta é quem solicita a corrida, (...) ou quem vai pagar essa conta muito provavelmente também são os entregadores ou os motoristas, as empresas nunca vão querer sair perdendo**, porque já tem uma logística toda pensada num lucro muito previsto, e se vai sair um rombo muito grande do orçamento deles, isso vai ter que sair de algum lugar, se tá indo pro governo alguém vai ter que tapar esse buraco (JEFF FERNANDES, 2024, *online*, grifos nossos).

As falas demonstram que as críticas se concentram em quatro pontos: os custos adicionais que os entregadores passarão a ter com o pagamento do MEI, do INSS e do sindicato; a recusa de uma representação sindical em uma categoria que é autônoma; a garantia de poucos direitos diante da oneração proposta; e a fragilidade da noção de autonomia diante da impossibilidade de definir quantas horas se pretende trabalhar.

Este debate acerca da regulamentação do trabalho dos entregadores por aplicativo tem repercutido atualmente. O *iFood*⁴⁷ se posicionou a respeito do tema dizendo que o avanço da regulação para os entregadores está condicionado a um acordo sobre o valor do piso de ganhos. A proposta de R\$17 por hora de trabalho feita pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) foi aceita pelo *iFood* e, segundo a própria empresa-aplicativo, seria suficiente para garantir o pagamento do salário mínimo por hora e compensar os custos da atividade. Além disso,

⁴⁷ Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/entregadores/regulacao-para-entregadores/#:~:text=O%20avan%C3%A7o%20da%20regula%C3%A7%C3%A3o%20para,indenizar%20os%20custos%20da%20atividade>. Acesso em: mar. 2024.

contemplaria um adicional por periculosidade e por tempo à disposição dos entregadores. No entanto, o valor não foi aceito pelos entregadores. O *iFood* se diz aberto a negociações e diz acreditar que, por meio do diálogo entre o governo, o Congresso Nacional, os entregadores e a plataforma serão capazes de chegar a um acordo.

Os entregadores/influenciadores argumentam, entretanto, que essa regulamentação, na verdade, busca proteger as empresas-aplicativo. Isso aparece na fala de Dinho Motoboy⁴⁸:

Como eu falei, essa regulamentação que está sendo criada para os *apps*, **é para proteger os aplicativos, não é para proteger os entregadores**, não é para proteger os motoristas, é para beneficiar eles lá, meu amigo. O trabalhador é um burro de carga que trabalha para sustentar essa corja, essa é realidade nua e crua. Nós sustentamos as empresas, nós sustentamos político, bota dinheiro no bolso deles e com a promessa que você vai ter benefício (DINHO MOTOBOY, 2024, *online*, grifos nossos).

O embate em relação à regulamentação expressa a própria contradição que existe entre os entregadores em relação ao trabalho com carteira assinada e o trabalho autônomo. A questão que desponta como fundamental na fala dos entregadores/influenciadores é a ausência de autonomia na relação regida pela CLT. Marcelo Castelli, ao analisar as diferenças entre o trabalho sob o regime CLT e o trabalho por aplicativo, destaca:

Qual compensa mais Marcelo? Trabalhar de CLT ou trabalhar por aplicativo? **O lado bom da CLT**: você acorda, vai lá e trabalha, faz tua função que tu tem que fazer, no final do mês tem seu salário certo, se você não faltar e nem chegar atrasado. **Você tem aquele 13º, tem aquela alimentação**, que você tem todo mês certinho, entendeu? Mas é tudo contadinho, tu tem aquele dinheiro, mas é tudo contadinho, se você compra alguma coisa a mais você pode estourar aquilo dali, entendeu? E quem vive de CLT praticamente tá todo endividado, entendeu, o CLT hoje como eu disse você ganha um salário mínimo de R\$ 1.212 que está hoje em 2022, e fica muito complicado sobreviver com esse dinheiro. [...] Mas o **lado ruim**, é simples, você tem que acordar cedo ou tem que acordar tarde, tem gente que gosta de acordar cedo, tem gente que não gosta de acordar tarde. **Você tem um horário ali pra você cumprir**, entendeu? **Você tem um chefe, você tem um amigo lá que faz fofoca**. E tem diversas coisas ali trabalhando em comunidade, **você é um simples funcionário, descartável como qualquer outro** (MARCELO CASTELLI, 2022b, *online*, grifos nossos).

⁴⁸ Dinho Motoboy é entregador na cidade de São Paulo/SP, seu canal no *YouTube* conta com mais de 45 mil inscritos.

O trabalho via CLT é visto como “limitado” visto que o salário já está determinado anteriormente, ou seja, mesmo que o trabalhador produza mais – que faz todo sentido no trabalho sob demanda -, o salário permanece o mesmo. A concessão de benefícios é vista como positiva, mas não suficiente para ter uma vida digna, o que diz da própria percepção desses trabalhadores de que a formalização também não garante cidadania e é limitada. Além disso, a falta de flexibilidade nos horários que teriam no regime CLT, entra em contradição direta com a ideia de autonomia e liberdade de trabalho promovida pela lógica empreendedora e pelas empresas-aplicativo. Contudo, sabe-se que há alta demanda pelos serviços dos entregadores nos fins de semana, o que pode implicar que eles precisem sacrificar seus momentos de lazer para trabalharem nos dias de maior movimento, visto que a remuneração é baseada na demanda.

Observa-se também a recusa à presença de um chefe no local de trabalho, uma premissa clássica do pensamento empreendedor. Afinal, quem precisa de um chefe quando se é o próprio? Da mesma forma, questiona-se a noção de "descartabilidade" do trabalhador CLT, onde uma hierarquia de autoridade clara é estabelecida. No entanto, na prática das entregas por aplicativo, a figura do "chefe" emerge através do próprio aplicativo, por meio gerenciamento algorítmico que tem o poder de bloquear ou desativar um entregador sem aviso prévio.

Já no trabalho de entrega por aplicativo permitiria definir como a dinâmica do trabalho poderia ocorrer, mas, ao mesmo tempo, seria preciso aprender a lidar com o “lado ruim” dessa relação com os aplicativos:

O lado bom de trabalhar em aplicativo: é que você pode acordar a hora que você quiser, você pode trabalhar o dia que você quiser, você não tem ninguém te perturbando e você trabalha tranquilo, isso na teoria. Tem isso tudo, quanto mais você trabalha mais você ganha, em dia de chuva você ganha mais, esse é o lado milagroso, é o lado que todo mundo te conta, que é bom pra caraca.” [...] o lado ruim de trabalhar aplicativo: [...] se você escolheu alguns aplicativos pra trabalhar você vai tomar no boga [se dar mal] tem aplicativo, eu cito o nome logo, comigo é assim, tem aplicativo como a *Rappi* se você pegou uma pizza 10 horas da noite, a central tá fechada e o cliente cancelou, você tem que esperar outro dia para fazer devolvendo lanche. [...] Nos aplicativo bom, você descarta o lanche. Então, você tem que jogar fora, o aplicativo manda você jogar fora se o cliente cancelou, mas você come! [...] Como eu disse, a média salarial do entregador trabalhando 12 horas é R\$ 1.110, porque você tem ali, você tem um gasto com a manutenção da moto, tem gasto de gasolina, você tem um gasto aí um óleo que você troca a semanalmente quando você trabalha com aplicativo. Mas você tá trabalhando aí, dependendo do lugar, a hora, que isso varia muito, aumenta o a taxa. Depende de muita coisa, dá uma olhada no meu canal que você vai aprender também como se posicionar, tem gente começa a trabalhar no aplicativo [e fica perto onde] tem um monte de entregador esperando ele vai para ali. Então é mais difícil de você pegar, porque ali tem pessoa com *score* alto, que é

diamante. O aplicativo não vai tocar pra tu, o aplicativo vai tocar pra quem é melhor avaliado (MARCELO CASTELLI, 2022b, *online*).

Esta última fala indica que os limites da autonomia nesse tipo de ocupação são reconhecidos pelos próprios entregadores/influenciadores, afinal não são os trabalhadores que definem a hora e o local em que as corridas estarão mais valorizadas, nem mesmo as regras de descarte de mercadorias em caso de entregas malsucedidas. Ainda assim, Castelli reporta que isso seria uma questão de escolha em relação à empresa. Além disso, ele também destaca os custos associados à manutenção da motocicleta para o trabalho. Como mencionado no capítulo anterior, o fato de os entregadores serem proprietários de parte dos meios de produção (como *smartphones*, motocicletas, etc.) não é tanto uma demonstração de sua capacidade empreendedora, mas sim um reflexo da precarização do trabalho (CASAGRANDE, *et al*, 2021). Isso ocorre porque os custos e os riscos operacionais são de responsabilidade dos próprios trabalhadores.

Em um outro vídeo, o mesmo entregador/influenciador destaca os pontos positivos e negativos da profissão. Entre os pontos positivos ele aponta a flexibilidade, o pagamento proporcional à produção, o baixo nível de investimento inicial e o suporte do *iFood* em problemas do dia a dia durante as entregas, principalmente em questões relacionadas aos clientes (MARCELO CASTELLI, 2023b, *online*). Entretanto, quando destaca os pontos negativos, ele ressalta a ausência de direitos e proteção. Os 10 pontos são:

- 1) Ausência de benefícios ou seguro saúde para os trabalhadores do aplicativo;
- 2) Risco de acidentes no trânsito;
- 3) Relacionamento com clientes que podem ser mais complicados e exigentes;
- 4) Possibilidade de prejuízo em algumas corridas ou em determinados dias de trabalho;
- 5) Intenso estresse durante o trabalho, especialmente durante os horários de pico;
- 6) Risco de assaltos e necessidade de fazer entregas em áreas consideradas perigosas;
- 7) Desgaste da bicicleta ou moto utilizada para as entregas;
- 8) Trabalhar em condições climáticas adversas ao ar livre;
- 9) Sobrecarga física e mental, especialmente para os entregadores que percorrem longas distâncias;

- 10) Sentimento de ser explorado por toda entrega que o aplicativo ganha em cima dos entregadores e a dificuldade em cobrir os custos para se manter operando e conseguir pagar as despesas básicas para sobreviver (MARCELO CASTELLI, 2023c, *online*).

Assim, ainda que os entregadores/influenciadores sejam contra a regulamentação, eles demonstram os aspectos desafiantes da profissão. Ou seja, reivindicar a flexibilidade não significa que eles estejam negando a necessidade de proteção e garantias legais. Dessa forma, os entregadores/influenciadores parecem assumir uma mentalidade empreendedora flexível, o que os leva a resistir à regulamentação do trabalho por aplicativo, temendo que essa regulamentação possa prejudicar sua flexibilidade no trabalho.

A percepção dos entregadores por aplicativo em relação à proposta de regulamentação abrange diversos pontos e expressa o próprio embate em relação ao trabalho com carteira assinada e o trabalho autônomo. O que está em questão, de acordo com os relatos levantados, não é ter ou não ter acesso aos direitos, mas garantir uma relação autônoma, flexível e sem oneração para os trabalhadores. Alguns acreditam que a regulamentação reduziria sua autonomia, enquanto outros defendem que o ideal seria serem remunerados por “hora logada” no aplicativo. Há também aqueles que consideram que os limites que poderão ser impostos pelo aplicativo, como às 12 horas de trabalho por dia, prejudicariam os entregadores, e que seria melhor deixar a decisão sobre o tempo de trabalho nas mãos deles mesmos. Muitos são contrários à formação de sindicatos dentro da categoria, não desejam pagar mais impostos para o governo e entendem que a regulamentação está mais inclinada a proteger os interesses dos aplicativos do que a conceder mais direitos aos trabalhadores. No entanto, mesmo com todas essas críticas, eles continuam a apoiar a narrativa do *iFood*, que destaca os aspectos positivos da autonomia e liberdade dessa forma de trabalho, aspecto que querem preservar mesmo em caso de regulamentação.

Entretanto, a noção de empreendedorismo que os entregadores/influenciadores disseminam, inclusive questionando o projeto de lei, dada a restrição ao caráter autônomo da profissão, esbarra no relato das condições de trabalho que veiculam em seus canais. Diante do sistema de pontuação abusivo adotado pelas empresas e das condições de violência presentes na rotina de trabalho, os próprios entregadores/influenciadores muitas vezes parecem ser coniventes com a falta de responsabilização das empresas.

Riscos, perigos e violência contra os entregadores

Entre os entregadores por aplicativo, 63,6% (dos motociclistas) e 50% (dos ciclistas) declaram já ter sofrido algum acidente de trânsito, assalto, agressão ou adoecimento durante o período de trabalho. Os dados são da pesquisa realizada pelo projeto Caminhos do Trabalho, fruto da parceria com a Fundacentro e a Universidade Federal da Bahia (UFBA), no período entre março de 2021 e junho de 2023, contemplando cinco estados: Bahia (a maior parte, 81,8% dos entrevistados são de Salvador/BA), Ceará, Pernambuco, Paraná e São Paulo. A pesquisa aponta que os trabalhadores por aplicativo trabalham “1) em condições extremamente arriscadas, 2) por longas jornadas diárias, 3) sem descanso semanal, 4) percebendo remuneração baixíssima e 5) geralmente para 1 ou 2 empresas apenas” (PROJETO CAMINHOS DO TRABALHO, 2023, p. 5).

Nesse contexto, no dia 9 de abril de 2023, em uma área nobre da cidade do Rio de Janeiro, no bairro de São Conrado, na zona sul carioca, um entregador foi agredido por uma mulher durante o seu trabalho. Max Ângelo dos Santos, morador da favela da Rocinha, trabalhava com os aplicativos de entrega há mais de um ano e meio, depois de perder seu emprego de carteira assinada. Ele relatou, em uma entrevista no Canal do entregador Marcelo Castelli, que a mulher em questão – a ex-atleta de vôlei e nutricionista Sandra Mathias Correia de Sá – há algum tempo vinha demonstrando não gostar da aglomeração de entregadores naquela área, onde se encontram diversos restaurantes e por isso os entregadores permanecem por perto à espera do próximo pedido pelo aplicativo.

Nesse dia, a mulher começou a desrespeitar e ofender uma entregadora e Max e, após alguns minutos de discussão, houve agressões físicas por parte da mulher contra o entregador. Ela retirou a guia da coleira do seu cachorro e começou a agredi-lo, como se fosse um chicote. Diversos veículos de informação⁴⁹ noticiaram o acontecido. Em entrevista ao Canal do Marcelo Castelli, Max explica como se iniciaram as agressões:

⁴⁹ GLOBO. Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2023/04/10/mulher-e-acusada-de-lesao-corporal-e-injuria-em-sao-conrado-como-se-eu-fosse-escravo-diz-entregador-atingido-nas-costas-por-coleira.ghtml>; CNN BRASIL. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/moradora-que-agrediu-entregadores-apresenta-atestado-e-nao-presta-depoimento/>; CARTA CAPITAL. Disponível em: <https://www.cartacapital.com.br/justica/policia-investiga-mulher-que-agrediu-e-chicoteou-entregador-por-injuria-e-lesao-corporal-no-rio-de-janeiro/>

Max: Ela veio até mim, ela veio na minha direção e começou a me falar um monte de besteira, como “ah perguntando, se eu não se eu não tinha respeito e tal”, porque eu passei tirando o fino dela, que foi o argumento que ela usou né. E depois isso ficou provado, que eu passei quase mais de 1 metro de distância dela né, sem oferecer nenhum tipo de perigo né. E aí começou ali meio que a confusão, ela gritava e ela tava com cachorro, e aí ela começou a falar palavras ofensivas tais como, eu fico até meio assim de falar mas, “lixo de favela, preto de favela, você não tinha que tá aqui! Eu pago IPTU!” (MARCELO CASTELLI, 2024a, *online*).

Após esse caso brutal de agressão ao entregador, uma campanha de arrecadação virtual foi criada para ajudar Max e sua família. Com mais de 8 mil doadores, foi arrecadado mais de 240 mil reais, além de receber uma bolsa de estudos para cursar direito, uma motocicleta e uma bicicleta elétrica do *iFood*⁵⁰. Marcelo Castelli prestou solidariedade a Max, mas não se posicionou a respeito de achar que o *iFood* deveria prestar alguma assistência ao entregador.

Essa posição, entretanto, não é hegemônica entre os influenciadores pesquisados. O entregador/influenciador Roseno também gravou um vídeo para comentar o caso de agressão sofrida pelo entregador Max. Ele se manifestou contrário ao posicionamento de Castelli de solidariedade a Max, e disse:

Mas porque virou essa comoção geral? **A mídia pegou o rapaz para colocar ele em evidência**, e o *iFood* foi lá e ajudou a esse rapaz dando uma bicicleta, uma moto elétrica e algumas coisas mais. Enquanto o que aconteceu com a menina, que foi a que começou a agressão na verdade, a agressão não começou com aquele rapaz, começou com uma menina, **mas a menina foi totalmente esquecida**. [...] Por que será que a menina que apanhou também, que foi o início da confusão, não recebeu absolutamente nada? [...] **Aí eu vendo aqui os comentários, muita gente falou que o *iFood* tinha a obrigação sim de ajudar o rapaz**, de dar dinheiro, de dar isso, dar aquilo. **Eu já digo de antemão não! Na minha opinião não, o *iFood* não é obrigado a nada, não tinha que dar nada a esse rapaz** (ROSENO, 2023, *online*, grifos nossos).

Roseno argumenta que o fato da mulher que agrediu Max não ser cliente do *iFood* tiraria o direito dele de receber qualquer forma de auxílio ou assistência por parte da empresa. Dessa forma, podemos perceber que Roseno adota a narrativa da empresa-aplicativo, na qual esta se posiciona simplesmente como intermediária do serviço, eximindo-se de qualquer responsabilidade sobre o que possa acontecer com o trabalhador durante sua atividade laboral. Ele também interpreta a ação da empresa-aplicativo em ajudar o rapaz como uma manifestação

⁵⁰ Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2023/04/17/campanha-arrecada-r-240-mil-para-max-angelo-entregador-agredido-a-chicotadas-no-rio>. Acesso em: jan. 2024.

do "discurso de ideologias". Para ele, o *iFood* aproveitou a oportunidade para usar a pauta do racismo para ganhar visibilidade, enquanto negou que o ato da mulher de agredir Max com uma coleira de cachorro seja considerado racismo. Ele afirma:

Apesar de ele merecer claro, não tinha que dar nada, porque: primeiro, **a mulher era cliente do iFood? ela estava recebendo alguma coisa do iFood naquele momento? Não!** Até o que eu vi no vídeo, não, ela simplesmente ia *passando* quando começou a confusão. [...] Mas por que o *iFood* ajudou o rapaz? Aí entra aquele negócio do **discurso de ideologias** que tem acontecendo ultimamente, um rapaz pela cor dele foi exatamente isso, na minha opinião, que fez com que o *iFood* fosse lá ajudar o rapaz e não a menina. [...] **o iFood ajudou para lacrar um pouquinho**, entrou na onda do que vem acontecendo, para lacrar um pouquinho e ajudou o rapaz. Porque tudo no vídeo que surgiu comentários de redes sociais, *YouTubers* que falaram que ela era racista, que ela fez isso, que ela fez aquilo. **Não foi isso, ela fez isso por puro mau caráter que ela é** (ROSENO, 2023, *online*, grifos nossos).

Roseno sai em defesa do *iFood*, contrariando um comentário que ele afirma ter lido em um vídeo no canal do Dinho, onde um entregador comentou: “é obrigatório a ajuda, o *iFood* tem que nos proteger!”. Mas Roseno argumenta que não acredita que a empresa-aplicativo deva ser responsável pelos custos relacionados a agressões ou acidentes que ocorram fora das entregas:

Não é assim! O *iFood* ele tem que proteger sim, as pessoas, mas não nesse contexto. Se a pessoa se envolve numa briga aí, o *iFood* tem que ir lá e ajudar a pessoa a o entregador, porque eu o entregador se envolveu numa briga? Não! Se ela fosse uma cliente do *iFood* estava ali recebendo a comida do *iFood* e agrediu o entregador é uma coisa, não o entregador que está na rua e se envolve em uma briga qualquer, com qualquer pessoa que está passando na rua, o *iFood* vai ser obrigado a ajudar essa pessoa, não! (ROSENO, 2023, *online*).

Na visão do entregador, o intervalo entre as entregas não é percebido como parte do trabalho dos entregadores, e ele adota uma postura de aceitação em relação à forma como o vínculo entre empresa-aplicativo e entregador é definido. Se não há vínculo de emprego, a empresa não teria que proteger o entregador em caso de agressão.

Outro caso de agressão foi relatado no Canal do Marcelo Castelli, que transmitiu um *react* sobre um entregador que foi baleado durante o seu trabalho na zona oeste da cidade do Rio de Janeiro, no bairro de Vila Valqueire. O acontecido ocorreu no dia 4 de março de 2024, após o policial militar Roy Martins Cavalcanti fazer um pedido pelo *iFood*. O entregador Nilton Ramon de Oliveira, de 25 anos, ao chegar de bicicleta no prédio do policial, se recusou a subir

no apartamento para fazer a entrega, e começaram a discutir via mensagens pelo aplicativo do *iFood*. Nilton tomou a decisão de retornar para loja e devolver o pedido, nesse tempo, o policial foi atrás do entregador para tirar satisfação, e na discussão acabou baleando o entregador na perna. Marcelo expressa sua opinião sobre o acontecido:

[...] Um policial que deveria estar ajudando, protegendo o cidadão de bem, trabalhador, simplesmente tá alvejando porque o entregador não quis subir e entregar o lanchinho na boquinha. É, aonde acontece mais isso? no Rio de Janeiro! [...] "[...] Em São Paulo, o entregador é lei ele não pode subir, aqui no Rio de Janeiro isso deveria ser lei também né, porque você não sabe quem tá subindo na sua casa, entendeu (MARCELO CASTELLI, 2024b, *online*).

Após efetuar o disparo, o PM prestou os primeiros socorros e ligou para a ambulância, indo embora do local logo depois. Ele alegou que agiu em legítima defesa contra Milton, mas testemunhas afirmaram que não houve qualquer ação do entregador para pegar a arma do PM⁵¹. O entregador foi levado em estado grave para o Hospital Municipal Salgado Filho, no Méier, onde permaneceu por 12 dias internado e teve alta no dia 16 de março.

A reclamação dos entregadores, nesse caso, diz respeito à não obrigatoriedade de subirem nos apartamentos e edifícios para realizarem as entregas, o que os faz perder muito tempo entre uma chamada e outra. A recomendação do *iFood*⁵² para esses casos é de que os entregadores façam a entrega no primeiro ponto de contato que tenha na residência do cliente, caso seja um condomínio o ponto seria a portaria. Apesar de Marcelo afirmar que em São Paulo existe uma lei que proíbe a subida dos entregadores para efetuarem as entregas, o que realmente há, é uma cultura dos entregadores de SP de não subirem, ao contrário do Rio de Janeiro em que os condomínios costumam liberar os entregadores para subirem⁵³.

Marcelo Castelli não cobra nenhuma ação de apoio do *iFood* em relação ao acontecido com o entregador Nilton. Ele apenas faz menção a uma campanha que o *iFood* lançou, intitulada "Bora descer", durante o carnaval de 2024. Segundo a empresa, essa campanha tem como

⁵¹ Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2024/03/18/entregador-baleado-alta-hospitalar.htm>. Acesso em: mar. 2024.

⁵² Disponível em: https://institucional.ifood.com.br/entregadores/leis-proibem-entregador-de-subir-ate-o-apartamento/?utm_source=portal&utm_medium=propria&utm_campaign=subir-ou-nao-subir&utm_content=20231226--link-para-waiting-do-app. Acesso em: jan. 2024.

⁵³ Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2023/12/15/entregadores-de-delivery-precisam-ou-nao-subir-ate-o-apartamento-entenda.ghtml>. Acesso em: mar. 2024.

“objetivo a longo prazo conscientizar os clientes do *app* para que desçam para buscar seus pedidos, como um ato de gentileza e respeito com o profissional que está no corre-corre do dia a dia das entregas”⁵⁴.

Roseno comenta sobre um incidente chocante ocorrido em agosto de 2020, no qual Matheus, um entregador por aplicativo, foi vítima de agressões verbais e racistas por parte de um morador de um condomínio em Valinhos (SP). O morador chegou ao extremo de apontar para sua própria pele, insinuando superioridade, e proferir comentários odiosos, sugerindo inveja do entregador em relação às famílias que viviam no condomínio. Essa atitude racista e discriminatória foi documentada pela mídia⁵⁵. Ele comenta:

Hoje, eu quero falar de uma coisa que é triste, é triste a gente pensar que em pleno século 21 a gente ainda consiga ver esse tipo de atitude de algumas pessoas aqui no Brasil. E mesmo assim, a gente consegue ver muitos casos de racismo (ROSENO, 2020b, *online*).

O entregador/influenciador, apesar de expressar tristeza pelo incidente, compartilha sua perspectiva de que o caso em Valinhos (SP) não se configura exatamente como racismo, mas como um preconceito contra pessoas de origem socioeconômica menos favorecida. O entregador afirma que depois que começou a trabalhar de *motoboy*, ainda não passou por alguma situação de racismo. Ele sugere que o comportamento do cliente reflete mais um sentimento de superioridade em relação a pessoas de classe social mais baixa do que um preconceito baseado na cor da pele. Ele argumenta:

Nesse caso do Matheus [o entregador do caso], não quer dizer que ele [o cliente que agrediu] fez isso porque o cara é negro não, ele fez isso porque ele trabalha de motoboy e é uma pessoa pobre. O cara poderia ser branco e ele ia fazer a mesma coisa, o cara poderia ser amarelo ele ia fazer a mesma coisa. Simplesmente porque essa pessoa, esse tipo de gente acha que tem dinheiro ele pode tudo, ele é melhor do que as outras pessoas, não importa a cor, ele é melhor do que as outras pessoas. O fato de ele ser negro e ele enfatizou na hora que ele mostrou “eu sou branco e olha para sua cor”, mas se fosse uma outra pessoa branca ele teria feito a mesma coisa. Esse tipo de gente ruim que acha que porque tem dinheiro é melhor do que as outras pessoas, não

⁵⁴ Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/releases/bora-descer-ifood/>. Acesso em: mar. 2024.

⁵⁵ Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/noticia/2020/08/07/entregador-registra-boletim-de-ocorrencia-apos-sofrer-ofensas-racistas-em-condominio-de-valinhos-video.ghtml>. Acesso em: mar. 2024.

importa quem esteja do outro lado, se ele ver que a pessoa é pobre, inclusive ele até falou “você nem tem casa para morar” (ROSENO, 2020b, *online*).

Para além dos casos de violência e racismo relatados, os entregadores/influenciadores também responsabilizam as empresas quando a entrega apresenta algum tipo de irregularidade que pode causar prejuízo aos trabalhadores. Um entregador de João Pessoa relatou no canal de Ralf MT que recebeu um pedido de 24 fardos de cerveja feito pelo *Ifood*, e questionou como um *motoboy* conseguiria sozinho fazer essa entrega. Ralf respondeu dizendo que seria necessário pelo menos mais 5 ou 6 entregadores para fazer essa entrega. Ralf chama de barbaridade essa situação que o *Ifood* fez o entregador passar, e diz:

Ifood, como pode você deixar esse tipo de coisa acontecer no aplicativo? A tecnologia tá aí, será que vocês não conseguem distinguir esse tipo de entrega? E repassando ela para vários entregadores. O que, que você quer que o entregador faça, quando acontece isso? Mesmo que ele tenha a opção de chamar mais um entregador, mais um entregador não dá conta. Você quer o quê? Que ele vá no cliente volte e pegue mais, e faça várias idas e voltas? Não dá para entender, não dá para acreditar que isso é um bug, não dá para acreditar que foi sem querer. Isso aí é mais uma atitude tenebrosa do iFood, aconteceu com o meu amigo Beethoven lá de João Pessoa. Ifood, configura a plataforma para mandar as entregas bem abertas para vários entregadores, vários entregadores precisam levar o sustento para casa e precisam receber entregas também (RALF MT, 2024a, *online*, grifos nossos).

Como relata o entregador/influenciador, neste caso, qual seria a estratégia a se adotar? O mesmo entregador fazer várias idas e voltas até completar os 24 fardos? Se assim fosse, o entregador sairia no prejuízo, posto que a taxa de entrega só cobre uma ida até o cliente. Esse é um problema que o *iFood* poderia facilmente resolver, isto é, controlar o volume de entrega para cada entregador, que não ultrapasse os 45 litros de espaço interno que geralmente as *bags* têm.

A maneira como alguns clientes têm tratado os entregadores, como relatamos acima, mostram alguns episódios lamentáveis. Entretanto, não são apenas os clientes que maltratam os entregadores por aplicativo. Jeff conta que, apesar de ser um trabalho de relevância para a sociedade, também é menosprezado pelos funcionários dos estabelecimentos onde os entregadores fazem a coleta dos pedidos. Ele diz:

O trabalho de entregador, um trabalho tão importante mas tão menosprezado, não digo isso pelas empresas que oferecem os aplicativos, oferecem a forma para a gente poder trabalhar. Digo pela sociedade em si, às vezes eu chego num restaurante e um cara, um cara que é igual a mim, funcionário igual a mim me tratando como se eu fosse menor que um cliente que vai lá, entendeu. **A diferença de tratamento do funcionário do restaurante para um entregador e pro cliente** que vai lá, **é gritante às vezes, gritante**, tá ligado (JEFF FERNANDES, 2020c, *online*, grifos nossos).

O entregador/influenciador Marcelo Castelli concorda que os entregadores sofrem discriminação em sua atividade de trabalho. Ele aponta os *shoppings* como um dos locais de discriminação, onde os entregadores costumam ir por dois motivos. Primeiramente, para retirar o grande volume de pedidos dos restaurantes. Em segundo lugar, é comum a utilização por parte dos entregadores dos banheiros de shoppings e grandes restaurantes, como o McDonald's. Além disso, os entregadores têm sido vistos como possíveis ladrões devido a uma série de assaltos que ocorreram no país, nos quais os criminosos utilizam as bolsas de entrega para se passarem por trabalhadores e cometerem delitos. Afirmar Castelli:

Como pode a gente ser tão discriminado? Não poder entrar num shopping com mochila, com a *bag*, como a gente é colocado de escanteio. A gente quer beber uma água no local, a gente não pode entrar porque é motoboy e é visado como ladrão. Muitos ladrão usa a *bag* para fazer furto, mas em todas as categorias têm ladrões, tem fraudes, entendeu (MARCELO CASTELLI, 2022a, *online*).

Um caso de extremo perigo foi quando o entregador/influenciador Roseno gravou um vídeo em seu canal, que alcançou mais de 650 mil visualizações. No vídeo, ele relata ter trabalhado por 24 horas ininterruptas, começando às 00:00h de um domingo e indo até as 23:59h do mesmo dia. Isso nos leva a refletir sobre como uma plataforma que intermedia uma relação de trabalho permite que um trabalhador permaneça disponível para o trabalho 24 horas ininterruptas. O sistema é plenamente capaz de identificar quando um entregador já ultrapassou os limites do que seria seguro em termos de tempo de atividade no aplicativo. Ainda assim, a plataforma permite que ele continue trabalhando por longos períodos, eximindo-se de responsabilidade em caso de acidente — risco que se torna significativamente maior com a ausência de uma noite de sono.

Durante o vídeo, ele explica que não é ideal realizar entregas durante a madrugada devido ao baixo volume de pedidos, o que pode resultar em deslocamentos longos sem

remuneração e o maior risco de violência. Às 7h:00, ele faz uma pausa no bairro do Brás para tomar café da manhã e, em seguida, comenta sobre para onde ele irá para pegar mais entregas e arrumar um lugar para utilizar o banheiro, e diz:

E aí eu vou lá pra Paulista, porque lá na Paulista é melhor, toca mais [os aplicativos] lá na Paulista, Cerqueira César, rua Augusta é melhor por ali. Vou procurar um *Mc Donald's* pra ir no banheiro, porque enquanto o shopping não abrir, tem que ser no *Mc Donald's* mesmo (ROSENO, 2020, *online*).

O conhecimento dos lugares mais propícios para realizar as entregas pode ser considerado uma "estratégia de sobrevivência" por parte dos entregadores. Essa prática visa não apenas obter melhores ganhos, mas também superar a concorrência de outros entregadores. Eles buscam conhecer os locais com maior demanda, menor tempo de espera e melhores condições de tráfego, os entregadores podem otimizar sua rota de trabalho e maximizar sua renda.

Figura 5. Vídeo do canal Roseno



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=s2tnOyI1EGo>

Por volta das 9h:00 da manhã, ele se declara muito cansado e relata que quase adormeceu em cima da moto por alguns momentos durante o dia, e chegou a passar por momentos em que achou que iria morrer. Ele comenta:

Então pessoal, é o seguinte, **tá muito perigoso porque eu estou dormindo. Já dormi umas três vezes já** e agora a pouco quando eu tava subindo ali na Sena Madureira, **eu dormi e passei no sinal vermelho**, quando eu abri o olho hoje já tava passando no sinal vermelho. Então, tem que tomar muito cuidado mesmo [...] **Eu passei por momentos muito complicados**, teve uma hora que tava na Avenida Bandeirantes, ai cara, **eu quase morri umas três vezes. Eu literalmente dormi em cima da moto e teve um momento que eu só acordei com carro buzinando**, o carro encostando, buzinando, [porque] eu tava fazendo assim: indo de um lado para outro da faixa. **Dormindo mesmo, aí eu fiquei tentando pular na moto, tentando fazer alguma coisa para ver se chocalhava a cabeça**, mas não tinha jeito demorava um pouquinho eu dormia de novo (ROSENO, 2020, *online*, grifos nossos).

O entregador/influenciador aconselha seus seguidores a não repetirem seu exemplo de trabalhar por 24 horas sem pausas. Ele mesmo afirma ter "quase morrido" três vezes, reconhecendo que isso não apenas colocou em risco sua própria vida, mas também a de pedestres, outros motociclistas e motoristas de carro. Ao final do vídeo ele faz as contas dos custos e ganhos com esse dia de trabalho. Os custos com combustível da moto, alimentação (café da manhã, almoço e janta) somaram R\$ 93,90. Os ganhos por cada empresa-aplicativo foram: *Uber Eats*: R\$ 68,36, com 8 viagens; *iFood*: R\$ 363,04, com 23 viagens, R\$ 15 em 2 gorjetas feitas pelo *app*, R\$ 28 em 5 promoções do *app*. Somando R\$ 431,40 em taxas recebidas e R\$ 93,90 em custos, restam R\$ 337 "líquidos" para uma jornada de 24 horas, sem levar em conta os custos com a manutenção periódica e o desgaste da moto.

Outro entregador/influenciador, Marcelo Castelli (2021, *online*), chama a atenção para uma prática que tem se tornado comum para entregadores por aplicativo, que é o aluguel de contas para terceiros. Ou seja, uma pessoa que tenha o cadastro em alguma das empresas-aplicativo aluga esse cadastro para outra pessoa poder trabalhar. O entregador lista 5 motivos para os entregadores não adotarem essa prática: 1) Pode gerar débitos: quem aluga a conta corre o risco de ficar endividado, já que a pessoa que agora tem acesso à conta pode retirar o pedido no restaurante e simplesmente não o entregar, consumindo os itens. Neste caso, o valor do pedido será cobrado no cadastro do entregador que alugou seu acesso à plataforma; 2) Risco de exposição de dados: permitir o uso de dados pessoais para acessar a conta no aplicativo, como o e-mail, pode abrir portas para golpes ou violação de privacidade; 3) Bloqueio da conta: se quem alugou a conta não respeitar as regras estabelecidas pelas empresas-aplicativo ou receber avaliações negativas dos clientes, há grande probabilidade de a conta ser bloqueada. Segundo o entregador, esse é o desfecho mais comum; 4) Risco de ser enganado: a pessoa que paga pelo

acesso à conta pode usar perfis falsos nas redes sociais para fazer contato. Marcelo afirma que o uso de perfis de homens de meia idade com filhos e/ou mulher facilitaria o contato com os entregadores, assim como o uso de documentos falsos; 5) Risco de ser responsabilizado por crimes: ao ter acesso à conta do locador, a pessoa passa a ser identificada como ele durante o trabalho por aplicativo, já que todos os dados cadastrados pertencem a outra pessoa. Portanto, caso cometa algum ato inadequado durante as entregas, como atropelar alguém ou discutir com um cliente, a responsabilidade recairá sobre o verdadeiro dono do perfil no aplicativo, e não sobre quem cometeu tais atos. Inclusive, outro entregador, Rodrigo Gabriel, afirma que está alugando uma conta de um terceiro para conseguir trabalhar como entregador por aplicativo na Irlanda⁵⁶.

Como se pode perceber por meio do relato dos entregadores/influenciadores, são muitos os riscos envolvidos na profissão: violência, ataques racistas, discriminação, risco de morte por excesso de trabalho e endividamento. Apesar das diferentes perspectivas, é raro que os entregadores/influenciadores responsabilizem a empresa quando enfrentam desafios no seu dia a dia de trabalho. Parece que eles aceitam como ideal a relação flexível com a empresa-aplicativo e assumem a responsabilidade pela reprodução de seu trabalho. Os vídeos pesquisados nesta seção mostram que os entregadores/influenciadores usam incidentes de risco, perigos e violência como uma maneira de se conectar com os demais entregadores que os acompanham. Eles compartilham suas próprias experiências e as de outros entregadores no trabalho por aplicativo, geralmente expressam solidariedade com os entregadores afetados por incidentes de risco, perigo e violência, mas evitam responsabilizar o *iFood* por qualquer assistência.

Seja porque os aplicativos muitas vezes não antecipam entregas irregulares ou impossíveis de serem realizadas, seja porque os entregadores, devido à mistificação da relação de trabalho estabelecida, não responsabilizam que as empresas deveriam assumir os custos em casos de perdas ou atos violentos por parte dos clientes. Eles também reivindicam autonomia para escolher quando e como trabalhar, mas relatam rotinas de trabalho de 24 horas ininterruptas. Destacam as possibilidades que a flexibilização do tempo de trabalho suscita, mas se veem vítimas de situações de violência, discriminação e racismo. Ou seja, a mesma autonomia que os atrai é que traz uma série de desafios na rotina da profissão. Ao mesmo tempo,

⁵⁶ Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=0T_gyY-a0_4&t=368s. Acesso em: mar. 2024.

quando percebem e problematizam o poder das ferramentas de medição e controle das empresas, questionam a própria autonomia que seria a marca desse tipo de ocupação.

3.2 As práticas gerenciais e a fragmentação dos trabalhadores

O *iFood* lança mão de algumas estratégias para gerenciar o trabalho dos empregadores. Nesta seção, analisamos essas estratégias, explorando a percepção dos próprios entregadores/influenciadores. Muitos influenciadores, como Jeff Fernandes, Ralf MT, Dinho Motoboy e outros pesquisados, produzem vídeos mostrando seu cotidiano de trabalho em formato de *motovlog*. Nesses vídeos, os entregadores circulam no trânsito com uma câmera presa ao corpo, conversando com o público sobre diversos temas. Além disso, eles também gravam vídeos em casa, criando um ambiente semelhante a um estúdio, com acessórios do *iFood* ao redor, figuras de motos e, por vezes, alguns livros.

Os temas escolhidos pelos entregadores/influenciadores levam em conta as principais dificuldades enfrentadas no dia a dia de trabalho. Entre eles, destacam-se os vídeos sobre as formas de gerenciamento exercidas pelo *iFood* sobre os entregadores. As modalidades de trabalho, como OL e nuvem, são amplamente debatidas nos canais dos entregadores, e a maioria deles entende que os OL têm preferência do *iFood*, por conseguirem controlar melhor os entregadores. Em seguida, abordaremos o sistema de *score*, que classifica e direciona a distribuição do trabalho dos entregadores. Segundo os entregadores, esse sistema tem funcionado como uma forma de disciplinar e punir, especialmente os entregadores nuvens.

Assim, o objetivo desta seção é destacar que os próprios entregadores/influenciadores reconhecem o poder de controle das empresas sobre a dinâmica e a distribuição das entregas, percebendo que autonomia e possibilidade de reprodução digna da vida não ocupam o mesmo lugar nem mesmo dentro da mesma empresa, nesse caso, o *iFood*. Em segundo lugar, colocamos em debate o processo de fragmentação da categoria que esse tipo de dinâmica gerencial impõe, com a criação de distintas modalidades de trabalho, e como essa estratégia converge para dar a impressão de que um processo de escolha está colocado, quando, ao final, o que resta aos trabalhadores é ser “escravo *food*”.

OL e nuvem: as distintas modalidades do “escravo food”

O *iFood* utiliza o sistema de *score* que demonstra a classificação do entregador pelo *app*, a partir do *feedback* fornecido pelos clientes e restaurantes, levando em conta fatores como as taxas de cancelamento, se esteve ativo durante os períodos de pico, tempo de uso do aplicativo, número de entregas realizadas e velocidade de entrega. Esse *score* pode variar de 1 a 3, sendo que ele é calculado com base nos indicadores das entregas dos últimos 28 dias. Quanto mais alto o nível de *score*, maior será a prioridade do entregador na distribuição de pedidos. Os indicativos para o cálculo do *score* dos entregadores, segundo o *iFood*⁵⁷ são: 1) Pedidos entregues: é o percentual de pedidos que foram entregues aos clientes após a coleta nas lojas; 2) Pedidos coletados: é o percentual de pedidos que tiveram a coleta concluída com o recolhimento do item na loja; 3) Avaliações: é a média de avaliações positivas que os entregadores recebem das lojas e clientes; 4) Pontualidade: é a média de minutos de atraso nos pedidos; 5) Comparecimento: só é válido para as praças com o planejamento de horários, que é uma ferramenta de agendamento dentro do *app iFood* para entregadores, e é calculado de acordo com a modalidade (OL ou Nuvem).

A empresa trabalha com 4 tipos de *delivery*: 1) a entrega feita pelo *iFood*; 2) a entrega feita pelos parceiros; 3) a retirada para viagem no local do parceiro; 4) a retirada para o consumo no local parceiro. E para atender a demanda do serviço de *delivery*, o *iFood* trabalha com dois modelos de operação: 1) *Marketplace*: que é o modelo usado em 61% das vendas mediadas pelo *iFood*. Neste formato, os estabelecimentos são responsáveis pelas entregas, contando com entregadores próprios ou contratados de forma independente, sem conexão direta com o aplicativo *iFood*. Por essa razão, são os restaurantes e mercados que estabelecem a taxa de entrega e gerenciam seus próprios entregadores; 2) Entrega Parceira (ou *Full service*): nesse formato as entregas são feitas pelos entregadores cadastrados na plataforma do *iFood*, que corresponde a 39% das vendas pelo aplicativo. Nesta forma de operação, é o *iFood* que assume a responsabilidade pela inteligência logística, encarregando-se de designar os entregadores e estabelecer a taxa e o prazo de entrega⁵⁸.

⁵⁷ Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/como-o-score-ifood-e-calculado-confira-aqui/>. Acesso em: set. 2023.

⁵⁸ Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/noticias/o-que-e-o-ifood/>. Acesso em: set. 2023.

No segundo modelo de operação (*Full service* ou Entrega Parceira), os entregadores possuem a opção de trabalhar em duas modalidades: Nuvem (entregadores autônomos) ou OL (Operador Logístico). A modalidade nuvem abrange 75% dos entregadores cadastrados no aplicativo, os quais são encarregados de gerenciar sua própria jornada de trabalho, decidindo quando ativar e desativar o aplicativo. Eles permanecem à espera de chamadas do aplicativo para a próxima entrega. Já na modalidade OL, os entregadores são supervisionados por uma empresa terceirizada, com quem o *iFood* possui um contrato de intermediação das atividades de entregas dos pedidos, sendo responsáveis pela realização de entregas em locais e horários específicos, como *shoppings* e sub-praças. Segundo o *iFood*, essas modalidades se complementam a fim de suprir a demanda, visando a melhor experiência tanto para os clientes quanto para os restaurantes⁵⁹.

Neste momento, vamos nos concentrar na modalidade nuvem, que é uma categoria que realmente incorpora a ideia das empresas-aplicativo: "trabalhe quando e onde quiser!". No entanto, os depoimentos veiculados pelos entregadores/influenciadores indicam que esta afirmação é controversa já que, devido às baixas taxas pagas pelas empresas, os trabalhadores são obrigados a cumprir longas jornadas para garantir um salário suficiente para sobreviver. Afinal, a ferramenta tecnológica permite que os entregadores escolham quando ligar e desligar o aplicativo e, também, se desejam trabalhar em outros aplicativos simultaneamente, mas o tempo necessário de trabalho para auferir uma renda satisfatória não parece ser uma escolha dos trabalhadores.

Isso fica evidente nos relatos coletados na pesquisa. Por um lado, o trabalho na condição de nuvem garante maior poder de escolha para o trabalhador. Mas, por outro lado, no formato OL, os trabalhadores – que então se consideram mais controlados – conseguem maior produtividade e rendimento em um dia de trabalho. Vejamos como isso apareceu na pesquisa.

Na modalidade nuvem, a responsabilidade pela logística de entrega e pelo pagamento recai sobre o *iFood*, que realiza a transferência para o entregador. Se o entregador já for empregado em um restaurante, ele pode se inscrever na opção fixo, recebendo seu pagamento diretamente pelas entregas que faz para o restaurante. Também é possível utilizar o aplicativo como nuvem e fixo ao mesmo tempo, visto que o processo de validação do cadastro é diferente

⁵⁹ Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/entregadores/ol-e-nuvem-como-entregadores-trabalham-no-app-do-ifood/>. Acesso em: set. 2023

para cada categoria. Se ambas as opções forem aceitas, o trabalhador poderá escolher pelo aplicativo entre as modalidades de acordo com a sua necessidade. Na modalidade nuvem, apesar da simplicidade do cadastro nas plataformas para trabalhar por aplicativo, não há garantia de que o trabalhador será aceito rapidamente. O processo de aceite dos cadastros feitos pelo *iFood* pode variar em duração, dependendo da região. Este é um ponto que as empresas não esclarecem completamente, ou seja, não explicam quais são as formas e critérios para seleção de motoristas e entregadores. Isso fica evidente no relato dos próprios entregadores/influenciadores:

Aí galera, finalmente **depois de cerca de 1 ano e 9 meses, 1 ano e 9 meses de espera, o *iFood* aprovou meu cadastro.** E eu não podia deixar de fazer esse vídeo né, pra título de conscientização de quem quer trabalhar com entrega (JEFF FERNANDES, 2019, *online*, grifos nossos).

O entregador OL é contratado por uma empresa especializada ou por um operador logístico, o que o obriga a realizar seu trabalho em horários específicos conforme acordado com o provedor logístico. A empresa ou operador logístico pode se encarregar de fornecer os equipamentos necessários, como a bolsa térmica e a jaqueta, além de oferecer suporte adicional, por exemplo, com um mecânico, caso surja algum problema com a motocicleta. Além de prover os conjuntos de equipamentos e estabelecer os períodos de jornada, o operador logístico assume a responsabilidade pelo pagamento dos entregadores OL, os quais recebem uma quantidade assegurada por cada turno realizado. Essa modalidade impõe a aderência estrita aos horários e entregas em escalas, permitindo solicitar um dia de descanso semanal, mediante acordo prévio, porém não oferece um salário fixo, nem qualquer tipo de benefício ou seguridade. Tem a aparência de um vínculo de trabalho formal por possuir obrigações laborais, contudo sem desfrutar de suas vantagens.

Jeff Fernandes, um entregador/influenciador pernambucano, traz informações sobre o seu primeiro dia como entregador com o cadastro nuvem:

Lembrando que eu fui do meio dia até às cinco horas da tarde. Totalizando cinco horas e nesse período eu consegui 63 reais e 33 centavos. Depois eu retornei pra casa, comi um pouquinho e fui novamente pra rua. Nesse período, eu saí das 19h e fiquei lá até as 22h. Totalizando 3h. E nesse período de 3h eu consegui 45 reais. Vou mostrar para

vocês aqui o total. Na íntegra. Valor total do dia, 108,95 reais (JEFF FERNANDES, 2019, *online*).

Conforme o relato, contando com o tempo de alimentação e descanso, o entregador trabalhou cerca de 10 horas para levantar uma renda de R\$ 108,95, contabilizando pouco mais de 10 reais por hora trabalhada. Jeff achou um bom valor pelo dia, considerando que ele já havia tido outra experiência como entregador pelo aplicativo da *Rappi* e nos primeiros dias não teve nenhum pedido para entregar. Ele também experimentou o app do *Uber Eats*, mas não conseguiu bons resultados, pois nessa época estava trabalhando de bicicleta.

Cerca de 4 meses depois de ser aceito pelo *iFood* para trabalhar como entregador na modalidade nuvem, Jeff foi convidado a trabalhar como OL. Logo nos primeiros dias, ele constata que nessa modalidade ele quase não conseguiu parar, entre uma entrega e outra – um elemento importante que pode evidenciar que os OL têm um número de entregas mais intensificado. Jeff mostra a tela do celular ao vivo e demonstra que trabalhou das 10:49h até às 17:48h, totalizando 15 entregas e um rendimento de R\$ 125,90⁶⁰, ou seja, trabalhou cerca de 7 horas, 3 horas a menos do que no seu primeiro dia no *iFood* como nuvem, e conseguiu um valor de R\$ 16,95 a mais. Jeff faz apontamentos sobre a sua experiência como OL:

Eu sempre tratei o **OL como uma coisa mais segura em relação ao iFood**, e eu tinha ficado meio receoso né, quando ele me veio com essa proposta né, com essa vaga que tinha surgido. E eu cheguei até dizer que não queria, porque era uma coisa totalmente desconhecida para mim. Apesar de estar envolvido né, com alguns **amigos que são OL, dá para perceber que eles conseguem assim, fazer, receber entrega bem mais rápido que os nuvens, apesar dos nuvens conseguirem fazer a mesma coisa, sendo que com o tempo maior** (JEFF FERNANDES, 2020, *online*, grifos nossos).

O entregador/influenciador deixa explícito que a relação do entregador OL é mais “segura”, no sentido de garantir um número de entregas e ganhos, em relação aos trabalhadores que usam a modalidade nuvem. Outro fragmento de uma fala dele, confirma isso:

Eu lembro que por exemplo **pra fazer R\$ 125** aqui, que eu mostrei para vocês que foi o turno de ontem, **eu passei cerca de 7 horas e meia na rua** e para eu fazer isso **como nuvem eu passava cerca de 10 horas, 11 horas na rua**, entendeu. Então tá sendo uma coisa nova pra mim tô gostando, às vezes eu fico um pouco cansado porque é um

⁶⁰ Média de remuneração por hora trabalhada de R\$ 17,98.

ritmo muito acelerado, **você quase não descansa entre uma entrega e outra, se finaliza uma já toca outra** (JEFF FERNANDES, 2020, *online*, grifos nossos).

Ralf MT, assim como o entregador Jeff, concorda que os entregadores na modalidade OL recebem mais entregas do que os "nuvens". Para compensar essa diferença, os "nuvens" acabam trabalhando por mais tempo, por vezes ultrapassando 12 horas de trabalho diário. Devido ao menor volume de chamados para entregas, os "nuvens" acabam aceitando entregas com valores ou rotas que não são as melhores. Ralf MT argumenta:

[...] O operador Logístico que é OL ele recebe muito mais entregas que os nuvens, hoje em dia o nuvem se mata as vezes para fazer 5, 7, 10 entregas, chegando a trabalhar até 12, 14 horas por dia, pra tentar levar o sustento. Principalmente aquele entregador que só é cadastrado no *iFood*. Geralmente quando o cara tem outros cadastros, ele corretamente vai procurar outros aplicativos que ajudem a chegar à meta dele por dia. Mas imagina aquele entregador que só tem o *iFood* e ele é nuvem, ele é obrigado a pegar o que vem, geralmente não vem rota muito boa, ele é obrigado a fazer assim mesmo (RALF MT, 2021, *online*,).

Figura 6. Vídeo do canal Ralf MT



Fonte: https://www.youtube.com/watch?v=pk89_EM4UV0

E complementa, afirmando que a carga de trabalho dos entregadores OL é tão alta que é difícil até mesmo parar a atividade para atender necessidades fisiológicas, como se alimentar, o que para ele é uma escravidão. O entregador/influenciador compara o trabalho dos entregadores OL a uma forma de escravidão, destacando que possuem obrigações similares às de um trabalhador CLT, mas sem os mesmos direitos. Ele argumenta:

[...] Mas diferente na função OL toca o tempo inteiro no seu turno cara, muitas vezes você tenta tirar uma pausa para almoço, sendo OL e não consegue, o aplicativo te manda uma mensagem que tá tendo alta demanda e que não é para você tirar [uma pausa] naquele momento. Muitos entregadores OL nem conseguem almoçar, tá me entendendo? Às vezes só consegue almoçar quando acaba o turno, isso para mim é uma escravidão! E fora que faz todo um serviço de CLT, sem direito algum, abra o olho pessoal, porque eu não estou aqui para tentar falar mal de aplicativo a, b ou c, eu tô aqui pra questionar por melhoras” (RALF MT, 2021, *online*).

O entregador/influenciador Dinho Motoboy, é outro que concorda que os entregadores OL têm preferência do *iFood* para receber mais pedidos. Ele destaca a importância de os entregadores "nuvens" também serem lembrados pelo *iFood*, já que muitos deles dependem dessa remuneração para colocar comida na mesa de suas famílias. Além disso, chama a atenção para os métodos de sedução que o *iFood* utiliza com os entregadores, como o envio de mensagens com o intuito de fazê-los trabalhar mais. Semelhante às estratégias da *Uber*, que foram discutidas no capítulo anterior em relação aos métodos de manipulação psicológica por meio dos algoritmos (SCHEIBER, 2017). Ele argumenta:

[...] o *iFood* está fazendo os entregadores nuvem de palhaço, só pode ser. Manda o entregador para rua e quando o entregador chega lá não toca pedido para o entregador. Muitos dos entregadores estão reclamando dizendo que não tá tocando pedido para eles [...] Tem que priorizar os entregadores OL? As empresas OL? Tem que priorizar elas? E abandonar os nuvens? Porque muito dos nuvens, muito dos entregadores nuvens depende dessa plataforma para pôr o alimento na mesa, para sustentar sua família. E o que você está fazendo aí *iFood* isso não é justo, isso é desumano. [...] E antes que você aí que é puxa-saco do *iFood* comenta aqui dizendo o “*iFood* não obriga ninguém”, você tá certo ele não obriga, mas ele quando manda mensagem “que tal vamos fazer uma graninha extra?” e depois lança uma promoção, ele tá te chamando “vamos fazer uma graninha extra?”, ele não obriga, mas ele chama (DINHO MOTOBOY, 2023, *online*).

As falas indicam que os entregadores/influenciadores reconhecem que os “nuvem” têm poder de escolha, mas que esse poder é limitado, pois – na ausência de chamadas – precisam aceitar qualquer entrega e a qualquer hora. Ao mesmo tempo, a modalidade OL é criticada pela maioria entre os relatos pesquisados, como Dinho e Ralf MT, visto que nessa forma de gestão de trabalho vai na contramão da narrativa do *iFood* - e dos próprios entregadores -, que propaga em seu site que os trabalhadores querem “ganhar dinheiro para realizar seus projetos de vida (ou de familiares) em um trabalho flexível, com autonomia para definir quando e onde trabalhar”⁶¹. No entanto, na modalidade OL, há exigências de cumprimento de jornada estabelecida pelas empresas. Contrário a essa modalidade, Ralf MT, um entregador carioca, se opõe ao funcionamento da OL, e afirma:

[...] O *Ifood* deixa bem claro para todos os entregadores do Brasil que realmente ele prioriza as entregas pra OL em primeiro lugar, segundo lugar para o planejamento de entregas, para depois a sobra o resto, o resto, do resto, do resto, sobra para o entregador nuvem que é um ser humano igual aos entregadores do planejamento. Fora vale lembrar também, que o *iFood* antigamente falava que quem não fizer o planejamento receberia entregas normalmente como nuvem, como normalmente? Se agora ele deixa bem claro que o planejamento de entregas está em segundo lugar para receber mais entregas, né (RALF MT, 2023b, *online*,).

O mesmo entregador/influenciador destaca cinco motivos pelos quais o *iFood* prefere os entregadores OL em vez dos Nuvens. O primeiro motivo é que a transição da categoria “nuvem” para “OL” é bastante simples e rápida. Basta procurar um chefe de OL ou fazer a mudança pelo aplicativo, e em geral leva de 1 a 3 dias para ser concluída. É uma mudança rápida e fácil; você pode ir dormir como “nuvem” e acordar como operador logístico, o famoso “OL”. O segundo motivo é a dificuldade de mudar de OL para nuvem. Após mudar para OL, muitos entregadores se arrependem e desejam retornar à categoria “nuvem”. Na categoria “nuvem” têm a liberdade de trabalhar quando quiserem e de desligar o aplicativo para fazer outras atividades, como ir a um churrasco ou à praia. No entanto, ao mudar para OL, ficam limitados a cumprir turnos definidos pela empresa, perdendo essa flexibilidade. Tentar retornar para “nuvem” implica um processo que pode levar até 90 dias, e muitas vezes os entregadores enfrentam dificuldades para realizar essa transição. O terceiro motivo é que o *iFood* busca

⁶¹ Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/entregadores/datafolha-entregadores-revelam-modelo-preferido-de-trabalho/>. Acesso em: ago. 2023.

aumentar o controle sobre os entregadores. Enquanto os “nuvem” têm liberdade para decidir quando trabalhar “o nuvem como eu já falei, faz o que quiser, se tá chovendo muito ele não precisa trabalhar, ele desliga o aplicativo e fica em casa” (RALF MT, 2021, *online*), já os OL são mais controlados. Os operadores logísticos seguem um padrão semelhante ao dos trabalhadores CLT, com obrigações de horário e pausas, mas sem os mesmos direitos. O quarto motivo é a gestão dos entregadores feita pelos chefes de OL. Segundo Ralf MT, o *iFood* não consegue controlar seus entregadores, nem mesmo os “nuvem” ou os OL. No entanto, no caso dos operadores logísticos, o *iFood* tem uma vantagem, pois pode contar com os chefes de OL para gerenciar as equipes e orientar os entregadores de acordo com suas próprias diretrizes. O quinto motivo é relacionado à dificuldade de comunicação com o *iFood*. Muitas vezes, os entregadores tentam entrar em contato por e-mail ou pelo Reclame Aqui, mas não recebem resposta. Em geral, o contato é feito com um robô e as respostas são automáticas. A maioria das tentativas de contato não têm sucesso. No entanto, os chefes de OL têm contato direto com o *iFood*, o que facilita a comunicação. Isso significa que, se um entregador tem uma reclamação, pode passá-la para o chefe de OL, que então a comunica ao *iFood* e traz a resposta de volta para o entregador. Essa preferência pelo OL se deve ao fato de o *iFood* ter contato direto com os chefes de equipe, não com os entregadores autônomos (nuvens) (RALF MT, 2021, *online*).

A flexibilidade é valorizada quando beneficia a empresa, permitindo contratar, demitir e remunerar de forma flexível. No entanto, em termos de produtividade, o que se busca é a maior estabilidade possível. Assim, o risco associado à flexibilidade é assumido pelo trabalhador, enquanto o benefício da estabilidade produtiva é usufruído pela empresa. As falas aqui reproduzidas indicam que, no final das contas, nem como nuvem, nem como OL, os entregadores/influenciadores se reconhecem como autônomos. A “escolha” é entre ser controlado pela operadora logística e ganhar um pouco mais, ou ser controlado pelo aplicativo e ganhar um pouco menos. Ou seja, entre eles prevalece uma tensão entre ser um trabalhador “nuvem”, com mais flexibilidade e menor remuneração mediante mais tempo trabalhado, ou ser um trabalhador OL e ter que cumprir horários fixados pelas empresas intermediárias, mas com maior remuneração mediante uma jornada menor. A tão veiculada autonomia e a possibilidade de auferir ganhos suficientes para a reprodução digna da vida não parecem ocupar o mesmo lugar, mesmo dentro da mesma empresa.

Mas essa não é a única questão que essa forma de gerenciamento do trabalho suscita. A fala de Ralf apresenta o que pode ser mais uma forma de fragmentação da categoria, pois as ferramentas e práticas de gerenciamento do trabalho geram subdivisões entre os tipos de trabalhadores. Como já relatado, existem aqueles que trabalham como nuvem, os que trabalham como OL e os que trabalham direto com os restaurantes. Há, ainda, uma outra possibilidade que é o agendamento de entregas via *app* com uma ferramenta chamada “Planejamento”. O “Planejamento é a ferramenta opcional de agendamento de horários dentro do *app* *iFood* para Entregadores. Com ela, o trabalhador consegue ver quais horários têm vaga disponível de acordo com a demanda e pode agendar para ter prioridade na hora de receber pedidos”⁶².

O planejamento das entregas também é alvo de questionamentos, já que, de acordo com os relatos analisados, a autonomia e a liberdade durante o trabalho têm sido afetadas devido a essa ferramenta. É o que observa o entregador/influenciador Motoboy Essencial. Para ele, esse tipo de trabalho tem se transformado em uma relação de trabalho com horários determinados, configurando uma nova categoria, a “nuvem OL”. Em sua visão, isso indica que não existe mais uma relação autônoma de trabalho, afirmando que o *iFood* está cada dia mais rígido com os entregadores, apenas dando valor, segundo ele, aos “escravos *food*”. Ele argumenta:

Tem o planejamento que é agendamento disfarçado, que tá fazendo com que os entregadores passem a ser praticamente obrigatório fazer sua escala de trabalho, antes quem fazia era os OL, hoje os nuvens estão fazendo sua própria escala, a troco de nada, “não vou fazer escala aqui, porque tá tocando mais, vou agendar porque toca mais!”. Esse pensamento egoísta, fez com que todos os entregadores pensassem da mesma forma e caíram na armadilha do *iFood*. [...] O *ifood* agora tem todos os entregadores na palma da mão, antes não tinha. Agora eles têm OL, sub-praça e tem o nuvem OL [em referência as entregas agendadas], e esse nuvem ainda acha que é livre, que é autônomo, acabou! **Não existe mais isso de autônomo.** [...] Então, o *iFood* está muito rígido para com todos os entregadores. **Só tá dando valor a aqueles entregadores que se dedicam de corpo e alma a plataforma, é os conhecidos, eu me chamava assim também, o escravo *food*** (MOTOBOY ESSENCIAL, 2022, *online*, grifos nossos).

O que o relato acima põe em questão é que as modalidades de trabalho, seja como nuvem, como OL, ou com a utilização da ferramenta de planejamento, são uma estratégia

⁶² Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/novidades-no-app/planejamento-ifood-confira-todas-as-respostas-aqui/>. Acesso em: jan. 2024.

gerencial da empresa-aplicativo para distribuir a dinâmica de entregas da melhor forma possível para o *iFood*, retirando a possibilidade de o trabalhador escolher como, quanto e quando quer trabalhar. Afinal, as necessidades de sobrevivência impõem que todos busquem o que melhor remunera. A ausência de qualquer poder de escolha, de “dominar o *app*” ou de traçar uma estratégia vitoriosa que extrapole a lógica da sobrevivência é o que faz o Motoboy Essencial mobilizar a ideia de “escravo *food*”.

As OL foram o centro de um debate entre Diego Barreto, vice-presidente de estratégia e finanças do *iFood*, e o entregador/influenciador Ralf MT. Durante a conversa, o entregador expôs sua opinião de que os entregadores do *iFood* deveriam ter apenas a modalidade "nuvem" disponível, enquanto os que optarem pela modalidade "OL" seriam contratados como CLT. Diego discordou dessa ideia, defendendo que essa decisão deve ser individual de cada entregador e que cabe ao *iFood* gerir e aprimorar os processos. Segue o debate:

Ralf: Eu penso mais nos entregadores nesse momento, tá. Então assim, os entregadores nuvem!

Diego: Todos nuvem?

Ralf: Todos nuvem!

Diego: E os que não querem?

Ralf: Os que não querem procura outra coisa. Se a OL fosse CLT e a nuvem fosse valorizada, porque na nossa visão não é.

Diego: **O que eu discordo.** (abre um sorriso após falar)

Ralf: Quem quer ser CLT vai trabalhar como OL, quem não quer vai ser nuvem, parece ser simples, não?

Diego: Cara é que você tá olhando do seu do seu prisma né, se você pegar uma pessoa que fala “eu prefiro que seja desta forma” que é diferente da sua, ela tá no direito. Por isso que para mim, **o ponto é fazer a lei valer para quem tem que valer e permitir as coisas coexistirem e deixar as pessoas decidirem.** Cara esse pensamento que é assim “ah tem as pessoas que saiam daí” era o mesmo pensamento de 10 anos atrás que as pessoas diziam “Ah esse negócio de plataforma aí é ruim”. E hoje você pega todas as **pesquisas com os entregadores, 75% dos nossos entregadores falam “eu não quero sair desse modelo da plataforma,** não me venha com outra opção”.

Ralf: **Eles realmente eles não querem CLT.** [...] Se no fundo, no fundo **o entregador pudesse escolher, ele não escolheria estar na OL ele ia preferir ser nuvem.** Ele vai [para a OL] porque ali tem a visão de que ele vai conseguir fazer entregas e a visão que ele tem que na nuvem ele não vai conseguir. **Muitos vão porque são refém por necessidade,** mas se você falasse assim “tu quer OL ou nuvem?” Ele vai falar “eu quero nuvem”, isso é fato!

Diego: Ótimo! Então, o que a gente vai fazer, a gente vai melhorar o processo do *iFood* cada vez mais, pro cara ter essa flexibilidade para poder sair e em última instância tá aumentando a competição. Mas deixa existir OL, aí o cara decide (RALF MT, 2023a, *online*, grifos nossos).

Ralf MT cobra de Diego uma transferência mais rápida da modalidade OL para "nuvem". No entanto, Diego trata o pedido com deboche, como se fosse uma solicitação exagerada. Ao final, Ralf menciona que se os entregadores OL funcionassem via CLT, ele mesmo se tornaria um OL. Diego, de certa forma, duvida dessa afirmação de Ralf. Eles argumentam:

Ralf: Se você conseguir botar a migração de OL para nuvem de uma forma bem fácil, e assim a gente conseguir **ter mais de garantia de entrega para entregadores de nuvem**.

Diego: (Risadas) Você é foda em Ralf, você quer o processo bom e quer mais pedido.

Ralf: **O nuvem é vida, o nuvem loga a hora que quiser!** Na escala da OL, se ele falar pro líder OL “eu vou numa festinha sábado”, e o cara tá com uma escala baixa e ele vai dar um montão de castigo para aquele cara ali!

Diego: Sabe o que você tá fazendo? Você tá falando assim “ó tudo para mim, nada para os outros”, tipo “ó eu quero a flexibilidade, os pedidos...”.

Ralf: Se você botasse a OL na CLT, eu trabalharia na OL, mas do jeito que é eu não trabalho.

Diego: Então eu tô anotando aqui, se por exemplo um desses projetos da OL funcionar e a gente conseguir organizar isso, e fazer essa turma funcionar bem.

Ralf: Se botar CLT eu vou!

Diego: Aahh! Anota ae! Anota ae! Promessa é dívida em! (em tom de deboche)

(RALF MT, 2023a, *online*, grifos nossos).

O entregador/influenciador Ralf tem entendimento de que a modalidade OL é controlada, mas não tem direito, enquanto a modalidade nuvem “loga a hora que quiser”, mas não tem entregas suficientes para sobreviver. O representante da empresa reconhece, por sua vez, que o entregador/influenciador quer “o processo bom e quer ter mais pedidos”, opção que não existe. O que o diálogo mostra é que – ao definir as modalidades de trabalho – a empresa cria opções de “escolha” que são, em todos os casos, desvantajosas para os trabalhadores.

O vice-presidente de estratégia e finanças do *iFood* deixa claro em uma de suas falas que o principal foco da plataforma é reduzir o tempo de entrega dos pedidos. No entanto, para alcançar esse objetivo, é necessário equilibrar os interesses dos três principais envolvidos nessa logística: os restaurantes, os entregadores e os clientes. Ele ressalta:

Diego: Eu preciso equilibrar três pessoas, eu preciso equilibrar o **restaurante** me dando uma informação melhor, eu preciso equilibrar o **entregador** esperando menos e eu preciso equilibrar o **cliente** que no final quem paga todo mundo aqui, dizendo “chegou do jeito que eu queria”. [...] a gente descobriu que **quem entrega muito rápido, o cliente volta, o cliente tá preocupado com a entrega rápida** (RALF MT, 2021a, *online*, grifos nossos).

Sua fala demonstra que a principal preocupação do *iFood* é realizar as entregas no menor tempo possível, mesmo que isso implique um tempo de espera maior para os entregadores nos restaurantes. Afinal, são os clientes que financiam o serviço, remunerando todas as partes envolvidas: o *iFood*, os restaurantes e os entregadores. Embora os restaurantes também paguem taxas ao *iFood* para terem sua visibilidade na plataforma. Em relação aos entregadores, a empresa apenas se compromete a melhorar os processos para facilitar o trabalho, sem oferecer detalhes específicos sobre como isso será implementado.

Ao final, as falas analisadas permitem perceber que as práticas gerenciais usam da própria fragmentação entre os trabalhadores, lançando mão de distintas modalidades de trabalho, para impor métodos de controle e de distribuição das tarefas vantajosos para as empresas. Nessa dinâmica, não resta aos trabalhadores outra “escolha” que não por controle e sobrevivência, ou seja, ser um *escravo food*.

Gerenciamento algorítmico e a liberdade aparente

Em 2023, o *iFood* estabeleceu o sistema de *score*⁶³ para classificar e gerenciar os entregadores, através do feedback dos restaurantes e clientes. Segundo a pesquisadora Ana Leme⁶⁴, “a empresa tenta chamar de *score*, mas na verdade ela está tentando esconder um poder disciplinar e punitivo que é próprio de um empregador. Ela faz tudo isso porque deseja manter a narrativa de trabalho autônomo”. Além disso, o *score* é calculado semanalmente e para manter o *score* alto os entregadores por aplicativo devem permanecer ativos na plataforma por mais tempo, por pelo menos 28 horas em um período de 4 semanas. Se porventura o entregador não atingir as horas necessárias, o *iFood* diz “Caso você tenha feito uma quantidade menor de horas, não tem problema! Você continua recebendo pedidos normalmente e voltará a ter seu *Score* calculado assim que somar as 28h necessárias”⁶⁵.

⁶³ Descrito na seção anterior.

⁶⁴ Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2023/07/28/quer-cooptar-ifood-envia-roteiros-de-videos-e-brindes-para-entregadores-influencers>. Acesso em: jan. 2024.

⁶⁵ Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/como-o-score-ifood-e-calculado-confira-aqui/>. Acesso em: jan. 2024.

Esse sistema de pontuação é bastante criticado pelos entregadores/influenciadores pesquisados. O entregador/influenciador Ralf fez algumas críticas a respeito do *score* em seu canal no *YouTube*, colocando em dúvida as reais intenções do *iFood* na utilização desta ferramenta. Segundo ele, o *iFood* sempre negou a existência do sistema de *score*, dando a entender que o sistema já funcionava antes. Mas, a partir de 2023, a empresa decidiu liberar a visualização da pontuação do *score* pelos entregadores. Ralf MT apresenta uma posição crítica ao *score*, pois seria uma forma de tirar a autonomia dos entregadores:

Esse *score* tá mais ligado na relação de tirar a autonomia, que já não tem, mas [vai] prevalecer com a falta de autonomia. [...] Esse novo *score*, novo não, antigo que o *iFood* está botando como novo, ele traz nível 1, 2 e 3 e quanto mais sem autonomia você estiver fazendo mais entregas, mais chances de chegar ao nível máximo que é o três e receber supostas mais entregas. Você sendo nuvem, lembre-se que é o resto [do que sobra das entregas], do resto das outras funções [OL e entregas planejadas], e assim ele ainda deixa bem claro que se não tiver em alta demanda, não significa que o nível 3 vai te trazer mais entregas (RALF, 2023, *online*).

O depoimento de Ralf alerta que, para que os entregadores atinjam o nível máximo de *score*, que é 3, precisam permanecer online por mais tempo e realizar mais entregas. Para ele, isso retira a autonomia do trabalhador. Ele também critica a evolução do *score*, que não parece ser tão linear assim, pois depende da demanda de entregas destinadas aos "nuvens", que representam 75% dos entregadores cadastrados no *app* do *iFood*. Como discutido na seção anterior, essa modalidade (nuvem) atende somente parte dos 39% do volume de entregas – e ainda divide esse volume com os entregadores OL – dos pedidos feitos pelo *app*. Isso explica, de certa forma, a denominação de "o resto, do resto" das entregas para os "nuvens", pois são a maioria dos entregadores cadastrados no *app*, mas têm a concorrência dos OL que dividem a fatia dos 39% do volume de entregas.

Outro entregador/influenciador Rodrigo Gabriel, também relatou a sua visão sobre o novo *score* do *iFood*. Ele tem concordância com Ralf, no sentido de que os dois afirmam que o *score* sempre existiu, mesmo antes do *iFood* divulgar e começar a deixar ele à mostra no *app*. Segundo Rodrigo, o *iFood* está usando o *score* como uma maneira de fazer com que os entregadores fiquem mais tempo logados:

O iFood está tentando é fidelizar o entregador, ou seja, deixar o aplicativo ligado, o aplicativo ele tá querendo literalmente **te deixar mais dependente do aplicativo**, ele quer que você fique mais lá, que você não migre, não faça outras entregas, não faça [em] outros aplicativos junto com ele. Então esta é a ideia do *iFood* (RODRIGO GABRIEL, 2023a, *online*, grifos nossos).

E continua explicando como funciona o *score*, a partir da sua experiência pessoal:

Você começa com *score* zero tá, todo mundo começa com *score* zero. Aí você do *score* zero, você passa para *score* um, do *score* um você passa para o *score* dois, que já é mais ou menos bom e no *score* dois você passa para o *score* três, que é o top de todos. Ou seja, se você é um *score* três vai tocar para você, você vai se dar bem no aplicativo, vai ser legal, beleza. **Mas galera existe um porém tá, quando você é o *score* zero você simplesmente toma no... Entendeu, porque você sendo *score* zero, o iFood vai te tratar como um lixo, o iFood vai te tratar como “ah você não é ninguém** (RODRIGO GABRIEL, 2023a, *online*, grifos nossos).

O *score* também parece integrar uma estratégia de gamificação, incentivando os trabalhadores a atenderem às exigências e, assim, “avançarem de fase” em um jogo cujas regras são definidas pela empresa. Dinho Motoboy levanta um questionamento sobre o funcionamento dos critérios de seleção e distribuição das entregas para os entregadores. Ele observa que, após a implementação do *score*, a situação dos entregadores “nuvens” piorou em relação às entregas. Dinho compartilha uma experiência em que um entregador com *score* zero estava recebendo mais entregas do que ele, que na época possuía um *score* 1. Ele argumenta sobre a aparente inconsistência desse sistema de pontuação:

Dinho, **não tá tocando nada para mim depois que o iFood lançou esse novo *score***, a situação para mim que tá ficando difícil eu fico horas e horas na rua. [...] No sábado [...] eu encontrei uma pessoa e essa **pessoa falou que tinha seis meses que foi aprovado no iFood** e ela disse que era a segunda vez que ela tava trabalhando no *iFood*. **Agora há um mistério** aqui e eu vou falar para vocês o porquê que existe mistério, olha o valor que ela fez no sábado [R\$ 116,83] e olha o meu valor [R\$ 80,04], [...] ela fez muito mais entrega do que eu, se eu não me engano parece que ela fez 12 ou 13 entregas. Já eu fiz isso aqui [R\$ 80,04], com a mesmo horário que ela começou, o mesmo horário que ela começou também comecei e ela recebeu mais rotas e eu recebi menos rotas do que ela [...] **realmente não faz sentido**, [...] porque como eu falei para você **o iFood é um mistério, precisa ser estudado e desvendado porque nós não entendemos o como que funciona a plataforma iFood** (DINHO MOTOBOY, 2023, *online*, grifos nossos).

O relato acima também explicita que o desconhecimento em relação aos critérios de distribuição de trabalho da empresa impede que os entregadores tracem uma estratégia, planejem seus locais e horas de trabalho. Para a empresa, é primordial manter a opacidade em relação às regras do jogo. Pode haver diferenças significativas nos algoritmos que atribuem um *score* zero, dependendo se é devido ao fato de o trabalhador ter começado recentemente ou a uma penalização. Se o *score* está zerado porque o trabalhador acabou de iniciar, é possível que ele receba mais estímulos (como mais entregas) para tentar melhorar sua pontuação.

Figura 7. Vídeo do canal Dinho Motoboy



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=XDx0CumoVQg>

O entregador e influenciador, Motoboy Essencial, compartilha a opinião de que o *iFood*, ao longo dos anos, vem se tornando uma plataforma pior para trabalhar com entregas. Ele observa, ainda, que, embora o *iFood* sempre tenha sido um dos melhores aplicativos para *delivery*, os entregadores que trabalham como renda extra (nuvens) têm enfrentado dificuldades para obter um volume de entregas satisfatório. Ele argumenta:

Hoje vou fazer um desabafo, **eu nunca pensei que um dos melhores aplicativos fosse tornar um dos piores aplicativos para se trabalhar**. Eu vou dizendo logo que, se você tem sua conta a boa se tá tocando bastante corrida, tudo bem, não é com você que eu tô falando não, você não tá sendo prejudicado. Eu tô falando para aquelas pessoas que não tem uma conta tão boa, essas **pessoas utilizavam o aplicativo como renda extra, não como renda principal, é para essas pessoas aí que eu tô fazendo esse vídeo** (MOTOBOY ESSENCIAL, 2022, *online*, grifos nossos).

E continua observando que o *iFood* parece buscar uma certa exclusividade, já que se um entregador se conecta a mais de um aplicativo, ele precisa lidar com rotas diferentes. Mais uma vez, a autonomia e o discurso da “renda extra”, do “trabalhe quando quiser” é colocada em xeque pelos próprios entregadores/influenciadores. Ele também faz uma crítica ao *iFood*, que está bloqueando aqueles que não seguem as rotas orientadas pela plataforma. Afirma que o *iFood* está querendo que os entregadores sejam exclusivos e que o círculo está se fechando para eles. Ele diz:

O *iFood* é um aplicativo que suga muito do entregador, quer exclusividades e o que tem acontecendo ultimamente, é que o *iFood* está bloqueando o entregador por 48 horas se ele mudar a rota. É claro que tem em caso que o entregador [...] quer utilizar o *iFood* junto a outro aplicativo, então às vezes ele quer fazer a outra entrega primeiro vai e deixa a do *iFood* para depois. O que tá acontecendo? O *iFood* tá bloqueando se quiser uma rota diferente da que o aplicativo calcula, esse é o caso em que o entregador é penalizado, eu até concordo. [...] Esse é um dos motivos para eu criar esse vídeo, **o círculo está se fechando para os entregadores do *iFood*, o aplicativo tá ficando cada vez mais rígido** e esse é um dos motivos, os bloqueios que estão acontecendo (MOTOBOY ESSENCIAL, 2022, grifos nossos).

Motoboy Essencial relata que tem reduzido sua atividade com o *app* do *iFood* devido à perda de liberdade e autonomia. Prefere outros aplicativos que lhe permitem selecionar as entregas e evitar áreas de risco. Observa que muitos entregadores ficam desesperados para aceitar qualquer entrega, a qualquer preço, para manter seu *score* e garantir futuras oportunidades no *app*. Ele argumenta:

Hoje, eu deixei mais de trabalhar no *iFood* por causa disso, porque tirou minha liberdade, tirou minha autonomia de eu escolher as entregas que eu quero fazer. Eu vou deixando o aplicativo de lado, tem muitos outros aplicativos melhores aí que dá para fazer uma grana, dá para escolher entrega, não te obriga a você entrar em área de risco. Os entregadores tudo assombrado, qualquer entrega ele quer pegar, pra não baixar o *score*, não baixa avaliação e perder a oportunidade de pegar a entrega. Então é uma escravidão invisível, branca. Coitado dos entregadores viu bicho, agora era para todo mundo se unir e bater o pezinho, “não, ninguém agenda”, mas aceitaram (MOTOBOY ESSENCIAL, 2022, *online*).

Os relatos de Ralph, Rodrigo Gabriel, Dinho Motoboy e Motoboy Essencial evidenciam que o sistema de *score* tem sido desfavorável para os entregadores que trabalham

na modalidade mais flexível do *iFood*, a nuvem. Mesmo nessa modalidade, supostamente mais flexível, a ideia de escravidão aparece, como na fala do Motoboy Essencial. Os relatos indicam que o sistema de *score* reduz a autonomia dos entregadores e os torna mais dependentes do aplicativo, pois para manter uma pontuação alta é necessário permanecer conectado e trabalhando constantemente. Dessa forma, como os “nuvens” ficam menos tempo logados e, conseqüentemente, fazem menos entregas do que os entregadores que tem no trabalho por *app* sua única fonte de renda, acaba gerando um desequilíbrio na distribuição das entregas. Em vista disso, acaba prejudicando os entregadores que trabalham no *app* visando renda extra, o que pode confirmar a hipótese de Rodrigo Gabriel de que o *iFood* quer manter mais entregadores dependentes do seu *app*, fazendo com que eles fiquem mais tempo nele para aumentar seu *score* e garantir suas entregas.

Essa forma de diferenciação entre os trabalhadores, por categoria, bem como o uso da ferramenta de mediação como forma de manter o trabalhador logado no *app* por mais tempo são elementos que, na visão dos entregadores/influenciadores, retiram a autonomia, considerada por eles uma das características centrais dessa atividade. Ou seja, as evidências levantadas pela pesquisa mostram que os entregadores/influenciadores reforçam a todo momento – perante o debate da nova legislação, perante as práticas violentas e os riscos envolvidos na profissão – a ideia de autonomia. Ao mesmo tempo, chamam atenção para a necessidade de responsabilização e de garantias de proteção por parte do *Ifood* nos momentos em que os problemas ocorrem e mesmo mediante a tentativa de aprovar uma legislação que, segundo veiculado nos canais, oferece proteção de menos e onera em demasia os trabalhadores.

Já as ferramentas de medição e as práticas gerenciais ancoradas na criação de diferentes modalidades de trabalho reforçam os mecanismos de dependência dos trabalhadores aos aplicativos, reduzindo qualquer possibilidade de escolha. Eles exigem autonomia e flexibilidade, que é justamente o que a empresa diz que proporciona, mas recebem formas gerenciais de controle mistificadas, tendo em vista o desconhecimento sobre os critérios de distribuição das entregas, e uma busca incessante pela sobrevivência. Essas contradições entre reforçar o reconhecimento da autonomia na profissão e, ao mesmo tempo, requerer proteção nos momentos de incerteza e reconhecer as práticas de controle indica que se trata de uma realidade ainda em disputa.

Uma demonstração dessas contradições fica evidente nos depoimentos dos entregadores/influenciadores em seus canais, nos quais expressam um sentimento de pertencimento e orgulho pelo trabalho que realizam e ao mesmo tempo reconhecem que trabalham demais e precisam abrir mão dos fins de semana e de lazer. Isso fica explícito na fala de Jeff Fernandes que, mesmo trabalhando formalmente em uma loja de motos (na época), continua fazendo entregas:

Mas **eu tenho uma relação de gratidão extrema com essa atividade** mano, tanto carinho, que vou até fazer uma tatuagem que traga esse significado, **porque mudou a minha vida**, mudou minha vida, demais, demais, demais, demais, demais, demais. Eu tenho uma **relação de gratidão muito forte galera**, aí por isso mano, eu fico feliz saca, para quem ainda não sabe, eu fui no Podpah, **isso daqui [o trabalho como entregador influencer] me levou no Podpah**, isso daqui me fez andar de avião pela primeira vez de graça, me fez andar de avião pela primeira, segunda, terceira, quarta, quinta vez. [...] Me fez conhecer o Felipe Massa mano, **me fez dar oportunidade da minha esposa poder andar de avião pela primeira vez** de graça também. [...] Então cara, não tem como não ter gratidão por isso daqui, **ser entregador mudou minha vida**. Eu não sei, sinceramente eu não sei, se pelos próximos três anos eu ainda vou estar trampando com isso. Dizer uma coisa para você, financeiramente falando **eu posso fazer isso daqui para o resto da vida, tá cara sem medo de errar, sem medo de errar, posso fazer isso daqui para o resto da vida** (JEFF FERNANDES, 2022, *online*, grifos nossos).

Com a exposição nas redes sociais e em seu canal do *YouTube*, declarou que o trabalho como entregador/influencer o levou a ter uma perspectiva de ascensão e reconhecimento na profissão que ele jamais teve. Embora haja gratidão pela atividade de entregador por aplicativo, é o papel como influenciador que proporcionou visibilidade e reconhecimento. Evidentemente, o entregador/influenciador utiliza sua experiência como entregador para criar conteúdo e conectar-se com seu público.

Já em outro vídeo gravado em pleno domingo ensolarado em Recife (PE), Jeff Fernandes faz agradecimentos pelo volume de trabalho que ele vem tendo ultimamente, o que iria ajudá-lo a quitar as suas dívidas. Além disso, destaca que o trabalho de entregador por aplicativo não é moleza, exige muita dedicação de inclusive abrir mão dos finais de semana para trabalhar, pois são os melhores dias para fazer as entregas, e diz:

[...] **Graças a Deus por tanta correria, porque se tem correria tem dinheiro né**, a gente não vai ficar tendo correria à toa né pra ter prejuízo né. Não tô rico, ainda tô longe disso, mas eu agradeço demais a Deus pela vida que eu tenho mano. Uma vida

confortável sem muitas preocupações, **ainda devo até os dentes** (risos). Mas graças a Deus a gente tem condições de pagar, não fica com a mão na cabeça preocupado, “meu Deus como é que eu vou fazer com essa dívida, não sei o quê”, não! Nós tem condições de pagar. E também **não é nada suavinho não viu galera**, eu falo assim também, mas não é nada suave não, porque se fosse mano, nem vídeo de entrega vocês vão tá vendo. Nem vídeo de entrega vocês iam tá vendo, porque olha o sol que tá aqui vocês não têm noção velho, às vezes na chuva também. **Falo pra vocês eu gosto disso daqui, mas se eu pudesse optar por tá fazendo entrega ou não tá fazendo nada em casa, assistindo a netflixzinha, mano eu ia tá em casa** não sou hipócrita não velho, de dizer “ah eu amo isso daqui e eu não queria estar fazendo outra coisa se não isso”. Mano **se eu pudesse estar no numa piscininha ou numa prainha, só curtindo de boa, eu ia tá velho**. Não vou mentir! (risos) Eu gosto de trabalho, não fujo de trabalho não, **mas se eu pudesse estar no lazer era melhor ainda mano** (JEEF FERNANDES, 2022, *online*, grifos nossos).

O entregador/influenciador Roseno, assim como Jeff Fernandes, expressou uma opinião semelhante sobre a preferência pelo lazer em vez do trabalho. Durante um fim de semana, enquanto realizava suas entregas, Roseno afirmou que, se pudesse escolher entre trabalho e lazer, escolheria o último sem hesitação. No vídeo, ele começa a gravar às 9 horas da manhã, planejando encerrar por volta das 11 horas da noite. Ao final do dia, ele expressa o desejo de estar nos bares por onde passava de moto, ilustrando sua preferência pelo momento de lazer, e diz: “Eu deveria estar ali no meio das meninas, não é aqui não, em cima de uma moto. Ah rapaz esse negócio não dá certo não! Vamos mudar isso, dia de sexta-feira e sábado é pra tá lá, junto com as meninas!” (ROSENO, 2023, *online*).

Essa abordagem nos leva ao elemento crucial e que está em disputa no trabalho dos entregadores por aplicativo. A flexibilidade tão enfatizada, tanto pelos entregadores quanto pelo próprio *iFood*, como uma característica essencial desse tipo de trabalho, é uma flexibilidade limitada pelo gerenciamento algorítmico (GROHMANN, 2021a), que controla o trabalho e determina a distribuição, precificação e punições aos entregadores, ditando assim o ritmo e a forma de trabalho. Sob a manta tecnológica, o *iFood* cria a ilusão de que o trabalho dos entregadores por aplicativo é caracterizado pela autonomia e liberdade. Os próprios entregadores/influenciadores se apegam a esse ideal de liberdade, mas reconhecem que a empresa possui mecanismos de controle, tornando-os escravos da plataforma, seja em modalidades de trabalho mais ou menos flexíveis.

3.3 As ações coletivas e reivindicações desenvolvidas pelos entregadores por aplicativo

A ausência do processo seletivo é um dos principais fatores da produção do consentimento dos trabalhadores no trabalho por aplicativo (GONSALES, 2020), devido à fragilidade do vínculo empregatício, que figura como um contrato de adesão (ABÍLIO, 2020a) do trabalhador com as empresas-aplicativo. Essa adesão transforma o trabalhador em “parceiro” das mesmas, criando a impressão de uma relação entre empresas. Isso traz inúmeros desafios para a formação da consciência de classe e para a organização da luta coletiva dos trabalhadores por aplicativo. Gonsales enumera esses desafios:

1) a própria competição entre eles e elas, agora empreendedores e empreendedoras remunerados por produtividade; 2) o fato de que parte da classe atua apenas quando necessário para complementar sua renda; 3) a existência de poucos locais físicos de encontro dos trabalhadores e trabalhadoras das empresas plataformas; 4) o amadorismo, característico de grande parte do setor; 5) a dinâmica dos vínculos com diversos empregadores; 6) os recursos limitados a uma sobrevivência às margens do sistema (GONSALES, 2020, p. 198).

Apesar das dificuldades de mobilização, os trabalhadores por aplicativo têm dado sinais de que os processos de organização de classe têm tomado novas formas, afinal, as mesmas tecnologias que têm sido utilizadas para intensificar o controle do trabalho pelas empresas-aplicativo viabiliza o acesso a ferramentas que aproximam, mesmo que virtualmente, os trabalhadores e auxiliam na organização da categoria. Isto é, “a tecnologia usada para lhes explorar é aquela usada para resistir, é a mesma usada para se organizarem coletivamente para lutar pelo fim do seu sofrimento” (CARDOSO; ALMEIDA, 2020, p. 2). Os trabalhadores por aplicativo se comunicam via grupos de conversas online em plataformas de comunicação (*Whatshapp, Telegram*), assim como nas redes sociais (*Facebook e YouTube*), mostrando que essas ferramentas foram de suma importância para as mobilizações que ocorreram tanto no Brasil, como no mundo (MODA; GONSALES, 2020).

No que tange aos motoristas por aplicativo, no dia 8 de maio de 2019, houve um protesto de nível global contra as principais empresas de transporte particular por aplicativo (*Uber, Cabify, 99 e Lyft*), visando melhores condições de trabalho. Essa data foi escolhida em função de ser a véspera da abertura de capital na Bolsa de Nova York da principal empresa do ramo, a *Uber*, que atingia naquela época US\$ 82 bilhões de valor de mercado (ABÍLIO, 2019).

As manifestações ocorreram em diversas cidades dos EUA (Boston, Washington, Nova York e Los Angeles), como também em “Sydney, Melbourne e Brisbane (Austrália), São Paulo (Brasil), Montevideu (Uruguai), Londres (Inglaterra), Santiago (Chile), San José (Costa Rica), Nairóbi (Quênia) e Lagos (Nigéria), entre outras” (MODA; GONSALES, 2020, p. 2).

No Brasil, a mobilização foi na cidade de São Paulo e começou no Vale do Anhangabaú, pela manhã, e em seguida partiu para a sede da Bolsa de Valores. Durante o percurso, diversas vias foram fechadas, gerando um congestionamento na região central de SP. Dentre as lideranças, o ato contava com sindicalistas, *Youtubers* e membros de coletivos que surgiram nos grupos de *Whatsapp* e *Telegram* que revezavam as falas de protesto. Os dois últimos grupos são novos atores no processo de mobilização e são advindos da popularização do uso da *internet* e dos *smartphones* (MODA; GONSALES, 2020). Essa greve foi motivada por melhores pagamentos aos motoristas, pela redução na taxa cobrada pela *Uber* que era de 25% por corrida, e pelo aumento de medidas para garantir a segurança dos motoristas durante seu trabalho (RIBEIRO, 2019).

Os entregadores por aplicativo também protagonizaram a sua luta coletiva, em meio a pandemia de COVID-19 que se espalhava pelo Brasil e o mundo, por meio do chamado “Breque dos *Apps*”. Com esse movimento conseguiu chamar atenção em nível nacional e denunciar as precárias condições de trabalho dos entregadores, frente as empresas *iFood*, *Rappi*, *Uber Eats* e *Loggi*. O ato ocorreu no dia 1 de julho de 2020, em várias cidades pelo Brasil, com a maior mobilização em São Paulo que contou com cerca 5 mil entregadores (SAMPAIO; STROPASOLAS, 2020). Naquele momento pandêmico, a demanda pelas entregas havia crescido, bem como as dificuldades para a permanência da força de trabalho em suas ocupações, o que gerou a ampliação de trabalhadores dispostos a realizar esse tipo de trabalho e uma queda na remuneração dos entregadores ativos, dada a crescente oferta de trabalhadores.

Poucos dias antes do Breque dos *Apps*, em 1º de julho, o entregador/influenciador Marcelo Castelli compartilhou um vídeo sobre o movimento grevista, denunciando os valores das taxas de entrega, com o intuito de mobilizar tanto clientes quanto entregadores a apoiarem a causa:

Dia primeiro vai rolar uma **greve nacional**, todos os estados vão parar de usar os aplicativos, os clientes e os entregadores. Qual é o motivo dessa greve cara? O motivo? Eu só tenho que falar o motivo para os clientes, porque os empregadores todo

mundo sabe o que a gente tá passando na rua cara. [...] É 3 reais para 4 km, é 10km pra pagar 7 reais, onde já se viu isso cara? Nessa época que a gente tá vivendo agora **o valor das entregas, isso em todos os aplicativos, todos os aplicativos, tá uma miséria cara.** Isso não pode acontecer, muita gente tão reclamando “mas é um bico aí se tu não gostar, sai do aplicativo”, não é assim cara, a gente tá lutando por algo melhor para a gente. **Todas as categorias que quer melhorar a sua base, fazem em greve,** entram em acordo, entendeu? A gente tá correndo atrás do nosso! Esse é o momento de você poder ajudar! Se você não for sair pra rua, fica em casa [e] não liga o aplicativo, é um dia só, **a gente vai mostrar para os aplicativos que a gente faz a diferença!** [...] Nós fazemos a diferença cara, **sem os entregadores,** presta atenção, **sem os entregadores aplicativo não roda porra! Nós faz a diferença, motoca!** [bate no peito neste momento] Entregador cara! Acorda para vida cara! Eu não ia gravar esse vídeo não, eu não ia, não ia porque eu não quero que meu canal vire esse lado assim de greve, eu não queria ter gravado esse vídeo (MARCELO CASTELLI, 2020, *online*, grifos nossos).

Ao contrário de Marcelo Castelli, o entregador/influenciador Jeff Fernandes expressa certo receio em tomar uma posição em relação ao breque dos aplicativos e defende o *iFood*, argumentando que os entregadores, ao concordarem com os termos de uso do aplicativo, estão cientes de que a empresa-aplicativo pode desativá-los a qualquer momento, por meio do gerenciamento algorítmico, sem aviso prévio ou justificativa. Ele argumenta:

Já vamos partir logo para esse assunto e nesse vídeo **eu não vou falar minha posição tá em relação a greve, e se eu tô infeliz de com o iFood** que é o único aplicativo que eu trabalho atualmente. [...] “**Nos termos de uso do aplicativo** tem informando que o entregador ele **poderá ser bloqueado e poderá ter a sua parceria encerrada, sem aviso prévio.** Então, **não tem como tá exigindo isso deles** porque tá lá falando, **a gente concorda** [com os termos quando se cadastram no *app*] eu sei que é um negócio chato para caramba. **Mas se a gente lê e concorda o que a gente vai poder falar depois?** Mas **ainda assim não posso negar que é uma coisa bastante chata,** já aconteceu comigo bloqueio de 48 horas, eu não soube porque e a única coisa que me restou foi esperar (JEFF FERNANDES, 2020b, *online*, grifos nossos).

Nesse período, a crise da pandemia de COVID-19 intensificou a precariedade do trabalho dos entregadores por aplicativo. Isso ocorreu principalmente devido ao aumento significativo do número de entregas realizadas por meio das empresas-aplicativo, aliado às baixas taxas de remuneração oferecidas. Além dos riscos inerentes à sua atividade laboral, os entregadores por aplicativo agora enfrentavam a ameaça adicional de contrair o vírus, ficar doentes e precisar se afastar do trabalho por vários dias, ficando sem rendimentos nesse período. Além disso, havia o temor de transmitir a doença para algum parente em casa. Esse contexto complicado pode ter sido um dos fatores motivadores para os entregadores se unirem e

denunciarem suas condições de trabalho, além de organizarem ações coletivas, como o breque dos aplicativos. A crise da pandemia exacerbou as vulnerabilidades e os desafios enfrentados por esses trabalhadores, levando muitos deles a buscar formas de reivindicar melhores condições laborais e remuneração justa. O breque dos aplicativos foi uma demonstração da mobilização e da busca por mudanças por parte desses trabalhadores.

Figura 8. Vídeo do canal Marcelo Castelli



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=0zmM5716bkg>

Nesse cenário, Castelli defende a greve e destaca as dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores para se manterem em suas ocupações. Ele alerta para o fato de que muitos trabalhadores perderam seus empregos durante a pandemia e estão recorrendo ao trabalho por aplicativo como uma forma de subsistência. Isso parece indicar que trabalhadores de outras categorias estão sendo atraídos para o trabalho por aplicativo, como mencionado por Huws (2017). Essa dinâmica reflete não apenas as condições precárias do mercado de trabalho, mas também a crescente importância e prevalência dos aplicativos de entrega como fonte de renda para um número cada vez maior de pessoas. Castelli argumenta:

Só assim, presta atenção! Só assim a gente vai conseguir melhorias na taxa de entrega, cara. Esse é um momento que o Brasil tá horrível para trabalhar, muita gente perdeu seus empregos e estão com os aplicativos agora, e os aplicativos tão com todo mundo cara. [...] [...] Dia primeiro vamos mudar isso! Vamo mudar isso de vez! Tô falando de coração, eu trabalho na pista direto! Pô eu pegava entrega de 8 reais para andar fazer 5km tava bom, agora [é] 5 km para me pagar 3 reais cara! Esses caras bota o

preço que eles querem, tá nem aí pô! E se tu ficar recusando ele te bloqueia pô! É o único jeito da gente acordar cara! é o único jeito que a gente levantar, acordar! É greve! Se vai adiantar alguma coisa, isso a gente vai ver lá pra frente! (MARCELO CASTELLI, 2020, *online*).

Ainda que o movimento seja marcado por sua pluralidade, tendo como organizadores entregadores autônomos, entregadores vinculados a diferentes sindicatos e ou/ associações, as demandas da categoria geram algum tipo de unidade. O *Breque* tinha como reivindicações: a determinação de um piso mínimo de remuneração para a categoria; aumento do valor da taxa mínima de entrega; o fim dos bloqueios sem justificativa; e auxílio das empresas-aplicativo em caso de contaminação (COVID-19) ou de acidentes. Os entregadores convocaram a participação da população, orientando a não fazer pedidos pelos aplicativos nos dias das mobilizações, como forma de apoio aos trabalhadores. Além disso, como gesto de solidariedade à luta dos trabalhadores, o uso de *hashtags* nas redes sociais em favor do movimento também foi incentivado, assim como a realização de avaliações e comentários negativos sobre as empresas nos aplicativos (SAMPAIO; STROPASOLAS, 2020; SUDRÉ, 2020).

O entregador/influenciador Jeff Fernandes destaca que o Breque dos *Apps* teve sucesso em chamar a atenção para a categoria, que enfrentava momentos de grande insegurança no trabalho devido à pandemia de COVID-19. Ele ressalta que o movimento demonstrou a importância dos entregadores para garantir os lucros do *iFood*:

A intenção dessa greve era mostrar para os aplicativos que nós né, nós como entregadores não passávamos de um número, que nós realmente fazíamos essa catraca girar e que sem a gente eles não ganhavam dinheiro, ou seja, **a ideia central além de conseguir todas essas melhorias trabalhistas, era poder mostrar para os aplicativos que eles dependiam da gente** (JEFF FERNANDES, 2020b, *online*, grifos nossos).

Apesar disso, ele deixa claro o quão poderosas são as empresas-aplicativo para suportar aos movimentos de greve dos entregadores:

Galera os fundadores do *iFood*, *Uber* e *Rappi* eles são milionários tá, eles criaram um negócio de sucesso, para você ter uma ideia dessa de chegar nesse patamar é muito difícil, então eles têm todo mérito da coisa e são milionários por causa disso. [...] **Essas manifestações, essas greves como a dos entregadores, eles estão preparados para isso.** Quando a gente pensa que um dia de greve, vai dar aquele prejuízo, que

eles [as empresas-aplicativo] vão ficar: “nossa a gente tem que fazer alguma coisa, se não vai acabar tudo”. **Galera, eles estão preparados para isso, tão preparado para um dia de greve, para dois dias de greve, se brincar até para um mês de greve ou até mais** (JEFF FERNANDES, 2020b, *online*, grifos nossos).

E também salienta o quão limitado é o poder de negociação dos entregadores nessa disputa, evidenciando que a concorrência entre eles, a dificuldade de encontrar emprego formal e o desemprego pressionam os trabalhadores a aceitarem postos de trabalho precários:

[...] Mano, **a gente é mais substituível do que a gente pensa** velho, mais substituível do que a gente pensa. Porque por exemplo: os entregadores pararam um dia, se a gente para dois aumenta o prejuízo, **se os entregadores de todo o Brasil** 100% dos entregadores de aplicativos dizem: “não vamos mais trabalhar, a gente se recusa a trabalhar porque as condições estão imorais”. Gente, **infelizmente o desemprego aumenta**, deixando um pouco de lado a situação dos aplicativos, o desemprego no Brasil é um índice crescente, **pouco ouve se falar de gente que tá conseguindo emprego facilmente e a procura por esses modos de ganhar dinheiro, seja colocando o seu carrinho aí à disposição da Uber** para poder estar rodando, **a moto à disposição da Rappi, do UberEats, do iFood** e dentre outros aplicativos como a *Bee Delivery*, tem o *Iboltt*. **Enfim a procura aumenta, então quando eu penso que eu sou um cara insubstituível para o iFood tem mais de 500 na lista de espera querendo a minha vaga**, querendo poder tá aqui trabalhando com o que eu trabalho. Com isso velho, faz perceber que **o poder de negociação** da gente [dos entregadores] **é muito pouco**. [...] Mas, eu acho que às vezes **a gente sonha demais e não tem ideia do tamanho da gente** em relação **ao sistema que a gente serve** (JEFF FERNANDES, 2020b, *online*, grifos nossos).

Algumas semanas após o primeiro *Breque dos App*, no dia 25 de julho, ocorreu o segundo ato dos entregadores que contou também com manifestações em diversas cidades pelo país, mantendo o objetivo de chamar a atenção da sociedade sobre as precárias condições de trabalho (SUDRÉ, 2020). Apesar de ter tido menos participação e apelo nesse segundo momento, o movimento conseguiu êxito em levar o debate sobre as condições de trabalho dos entregadores e suas pautas para os programas de televisão, rádios, *podcasts*, jornais, revistas e redes sociais.

Nesse momento, o *iFood* contratou agências de publicidade visando desmobilizar os movimentos de greve dos trabalhadores por aplicativo, que pediam melhores condições de trabalho em meio à pandemia. As agências contratadas teriam criado páginas nas redes sociais com conteúdo político, sendo elas a “*Não breca meu trampo*” e a página de memes “*Garfo na Caveira*”. A estratégia utilizada pelas agências foi a de promover um discurso baseado no

ideário da empresa, de trabalho flexível, dotado de liberdade laboral, mas sem mostrar quem estava por trás das mensagens (LEVY, 2022). Na descrição da página “*Não breca meu trampo*” no *Facebook*⁶⁶ diz: “A gente quer melhorar de vida e ganhar mais. SEM patrão e salário mínimo. No corre bem feito a gente tira mais e não tem chefe pra encher o saco. A gente quer liberdade pra trampo pra quem a gente quiser!” (LEVY, 2022). Essas frases geram a impressão de que as postagens e narrativas estariam vindo dos próprios trabalhadores pelo uso de gírias comuns entre os membros da categoria, e não das agências de publicidade, a mando do *iFood*.

No entanto, os entregadores respondem à situação com iniciativas como a do entregador e influenciador Ralf MT (2023c, online,), que gravou um vídeo em 2023 ensinando os inscritos em seu canal como organizar uma greve de entregadores por aplicativo. Ele elenca algumas orientações para a organização da greve: o **primeiro passo** para organizar uma greve de entregadores por aplicativo é se tornar a voz representativa do seu estado. Ralf MT sugere fazer uma análise objetiva dos pontos positivos e negativos dos aplicativos, a qual geralmente se destaca a predominância dos aspectos negativos, o que evidencia a precarização do trabalho. Em seguida, ele recomenda buscar apoio entre aqueles que compartilham das mesmas preocupações e tentar persuadir aqueles que têm opiniões diferentes, apresentando argumentos e evidências convincentes. O **segundo passo** é criar um grupo no *WhatsApp* ou no *Telegram* e começar a espalhar as pautas, trazendo pessoas para participar e mantendo uma comunicação constante. Os líderes do grupo devem dedicar um tempo significativo para interagir e engajar os membros, compartilhando os aspectos positivos e negativos, discutindo as pautas e incentivando a participação ativa dos entregadores. O **terceiro passo** é criar uma arte para divulgação, que deve conter todas as informações essenciais, como a data e o local da greve, o estado onde ocorrerá, o ponto de encontro e o horário. Além disso, é importante incluir uma frase de impacto para atrair a atenção dos entregadores e listar as principais pautas de forma clara e legível, evitando excessos decorativos para garantir a clareza das informações, principalmente o ponto de encontro principal. Ele frisa a importância de **comunicar a prefeitura da sua cidade e a Polícia Militar** do seu estado sobre a realização da greve. É essencial informar o local da greve, o ponto de encontro, se haverá passeata ou carro de som. Essa comunicação é fundamental para garantir a segurança dos manifestantes e evitar possíveis conflitos durante o protesto. Além disso, é importante **buscar apoio contínuo da comunidade**,

⁶⁶ Disponível em: <https://www.facebook.com/naobrecameutrampo/>. Acesso em: fev. 2023.

especialmente se a greve se estender por vários dias. Uma maneira de fazer isso é realizar campanhas de PIX em grupos, solicitando uma contribuição mínima da população para ajudar a cobrir os custos básicos dos entregadores em greve, como alimentação e água. Um dia antes da manifestação, ele recomenda **ir aos shoppings e avisar os principais estabelecimentos** de entrega sobre a greve do dia seguinte. Assim, eles podem desligar o aplicativo e comunicar aos outros estabelecimentos. **A greve não se limita ao iFood**, pois todos os aplicativos estão precarizados: Rappi, Uber, Lalamove, Ame Flash, Cornershop. Portanto, a greve deve ser direcionada a todos os aplicativos. Ralf MT (2023c, *online*) destaca: “É claro que devemos pressionar mais o *iFood*, que além de ser o maior, é também o pai da mentira no Brasil”.

Após as grandes greves da categoria em 2020, os entregadores continuaram seus movimentos de resistência por melhores taxas e condições de trabalho dignas, embora em menor escala e proporção. De tempos em tempos, ainda ocorrem ocasionalmente paralisações de entregadores por aplicativo. Nesse sentido, Marcelo Castelli grava um vídeo para responder a um comentário em seus vídeos questionando por que os entregadores estão constantemente em greve. Ele argumenta:

Qual é o motivo que todo entregador tá fazendo greve? Cara, primeiramente você que tá vendo aí, tem que saber que quase tudo, pode ler livro de história, foi resolvido com greve. Conseguiram coisas através de greve, entendeu. “Ah, mas quem faz greve, é CLT!”, meu irmão é manifestação, ir para rua, é fazer o povo olhar para nossa classe! Qual é a nossa classe? Nossa classe é de entregadores, que foi essencial na pandemia, essencial, que muita gente não podia sair. Então nossa classe ficou lá em cima, entendeu, ajudando muita gente, a gente pegando risco! (MARCELO CASTELLI, 2022a, *online*).

O entregador/influenciador ressalta a relevância dos movimentos de greve na conquista de direitos para os trabalhadores, mesmo não sendo um defensor da CLT como solução para os entregadores. Ele também destaca outro ponto crucial para a categoria: a autonomia no trabalho dos entregadores por aplicativo. No entanto, ele questiona se essa autonomia realmente existe, e declara:

É complicado demais então a gente luta por muitas coisas, muitas melhorias. A gente não está satisfeito com os aplicativos. **A gente também está lutando aqui não é por CLT! Principalmente eu**, não tô lutando aqui para assinar a carteira de todos os entregadores não. **Se a gente é autônomo a gente pelo menos tem que ter direito**

de poder recusar, sem receber punições, a gente tem que ter direito de poder escolher a corrida, a gente tem que ter direito pelo menos de escolher o valor da taxa, entendeu. A gente não pode opinar em nada, **a gente é bloqueado sem motivos, sem motivos.** Comigo mesmo eu já fui bloqueado do aplicativo aparece lá “você fez mau uso da plataforma”, tá nem aí para você, que que você fez? As vezes de você é bloqueado injustamente (MARCELO CASTELLI, 2022a, *online*, grifos nossos).

Em outro contexto, o Entregador de Lanches, em 2021, participou de uma paralisação dos entregadores em São Paulo, descrevendo-a, juntamente com um representante do movimento, como pacífica, sem a truculência que algumas manifestações apresentam, como tentativas de danificar motocicletas, esvaziar pneus ou agredir os entregadores que não aderiram à greve. Ele realiza uma análise da paralisação:

O trabalho que está sendo feito aqui é mais de conscientização, porque qual que é o motivo? Tem muita gente falando “ah eu preciso trabalhar hoje no dia da manifestação, porque eu tenho conta para pagar”, um dia não vai te fazer diferença, um dia não vai fazer falta na sua vida, você não vai morrer por causa de um dia. E outra, **se você colocar na caneta toda a despesa que você tem trabalhando com entrega nos aplicativos, você vai ver que você tá trocando figurinha, muitas vezes você tá pagando para trabalhar.** Então, **é importante fazer a manifestação,** é importante a gente passar a nossa visão, passar o nosso recado. Mas, **a galera precisa aderir, porque um só não tem força,** a categoria tem força para eleger prefeito. Então, se a gente lutar de verdade, pra uma melhoria, uma taxa mais justa, [...] a gente consegue! Entendeu, porque **sem o entregador as empresas não funcionam** (ENTREGADOR DE LANCHES, 2021b, *online*, grifos nossos).

Em um momento do vídeo, Entregador de Lanches filma os participantes da manifestação, observando que a aderência da categoria não é significativa devido ao baixo número de *motoboy*s envolvidos. Ele e outro *motoboy* destacam um grupo de apoiadores do ato, reunidos do outro lado da calçada, e comentam:

Quantos motoboy tem ali? Nenhum, só tem professor e estudante ali, dizem né, que é professor e estudante, mas nunca vi professor ficar fumando maconha não. Apoiadores da manifestação, porem não sentem na pele o que a gente passa. É o que o mano falou aqui, não tem nem o braço colorido que nem nós tem de pegar sol, nunca montou numa moto na vida. Não estou desmerecendo o trampo dos cara, porque foi eles que divulgaram [o ato], eles tão abraçando a causa perto de muitos entregador que não tá abraçando. O que eu quero dizer é o seguinte, tem mais gente que apoia e não é da categoria, do que a própria categoria (ENTREGADOR DE LANCHES, 2021b, *online*).

Figura 9. Vídeo do canal Entregador de Lanches



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=Ik3kmbKa5IM>

Segundo o Entregador de Lanches, essa forma de manifestação perdeu força, contando com baixa aderência dos entregadores, e muitos deles continuaram trabalhando durante a greve. Ele opina que os entregadores que decidem parar preferem ficar em casa do que ir para a rua protestar. De acordo com o entregador/influenciador, seus companheiros de categoria têm medo de perder o trabalho ao fazer greve, e ele relata:

Quando a gente abordava as pessoas lá, qual que era o discurso? “ah eu não posso ficar sem trabalhar, porque eu preciso, porque eu ganho pouco e se eu parar de trabalhar vai me fazer falta” [...] é difícil de unir a categoria nesse sentido, porque tem muita gente que faz como serviço extra, não é aquele cara que tá 12 horas na rua para ganhar 120 reais (ENTREGADOR DE LANCHES, 2021b, *online*).

Jeff Fernandes concorda com essa afirmação do Entregador de Lanches e cita que as responsabilidades individuais de cada um pesam na hora de decidir participar ou não de uma greve. Muitos entregadores são chefes de família e não possuem outra fonte de renda. Caso venham a perder esse trabalho, complicaria muito a situação financeira de suas famílias. Ele argumenta:

O que complica tudo galera eu não digo nem que é a mentalidade do brasileiro, não culpa a mentalidade porque **se você for conhecer a história de cada pessoa [...]** Mas às vezes a situação é a mesma, **paga um aluguel, e é um cara que tem uma responsabilidade de um mundo nas costas mano, às vezes tem um filho especial que precisa tá tendo uma atenção maior, paga a escola dos filhos, sustenta a família inteira às vezes, ajuda a família, ajuda um pai, ajuda uma mãe que não tem condições de trabalhar.** Mano, é um cara que tem um mundo nas costas e ele olha assim para a vida dele diz: **“Mano eu não posso me dar o luxo de correr o risco de perder isso daqui, embora esteja ruim, embora cara eu me sacrifique, é a única coisa que eu tenho”**. Tá ligado, então eu não posso estar colocando a culpa na mentalidade do brasileiro, porque não se une para poder fazer greve para poder dar um breque nos aplicativos, entendeu (JEFF FERNANDES, 2020c, *online*, grifos nossos).

Embora os discursos dos entregadores/influenciadores sejam frequentemente marcados de um *ethos* empreendedor e flexível, a maioria dos relatos aqui reunidos aponta para um processo de precarização crescente na categoria. Isso é evidenciado pelas queixas em relação às baixas taxas de remuneração dos entregadores, à distribuição injusta das entregas, à dificuldade de conhecimento em relação aos motivos para bloqueio, às diversas formas de controle que as empresas têm sobre os trabalhadores, bem como pela inserção de muitos trabalhadores provenientes do desemprego estrutural brasileiro o que deprecia ainda mais o valor recebido. A intensificação da precarização do trabalho, particularmente no período pandêmico pós-março de 2020, foi um dos principais motivos que levaram à organização de greves.

Apesar de afirmarem que as greves conseguiram atrair visibilidade para as condições de trabalho, as vitórias políticas significativas, como melhorias nas taxas de entrega, promoções mais vantajosas e fim dos bloqueios sem aviso prévio ainda não foram alcançadas. Entre os relatos analisados, há consciência do poder financeiro das empresas-aplicativo, que são capazes de suportar as perdas durante os períodos de paralisação. Destaca-se o baixo poder de negociação dos entregadores em relação às empresas-aplicativo, ressaltando sua fácil substituição por outro entregador.

Dentre os entregadores/influenciadores pesquisados foi possível perceber que a maioria apoia os movimentos de greve, breques e paralisações, mas ainda há aqueles, como Jeff, que prefere “não se posicionar”, mas que naturalmente já coloca Jeff ao lado do *iFood* nessa luta entre a gigante do *delivery* no Brasil e milhares de entregadores por aplicativo

dispersos. Essa postura de não se posicionar pode ser influenciada por uma série de fatores, como preocupações com a possibilidade de sofrer sanções, como bloqueio da conta ou desligamento do aplicativo. Após o período de intensas greves em 2020 e 2021, alguns entregadores/influenciadores apontaram os motivos pelos quais muitos não participam de movimentos coletivos. Muitas vezes, esses entregadores são os únicos provedores de suas famílias, tendo que arcar com os gastos de toda a casa e ajudar parentes, o que os impede de correr o risco de perder sua única fonte de renda.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos anos, a ascensão da empresas-aplicativo tem redefinido radicalmente as relações de trabalho em todo o mundo. Este fenômeno, impulsionado pela rápida expansão da tecnologia digital e das plataformas online, tem gerado um novo paradigma laboral, em que os trabalhadores são frequentemente contratados como prestadores de serviços independentes. Nesse contexto, uma figura em particular emergiu como protagonista e, ao mesmo tempo, porta-voz das condições laborais dentro desse ecossistema: os entregadores por aplicativo, muitas vezes também atuando como influenciadores digitais.

Esses trabalhadores se engajam em atividades de entrega de alimentos, mercadorias e serviços variados por meio de aplicativos. Ou seja, eles não desempenham apenas um papel fundamental na cadeia de abastecimento moderna, mas também se tornaram, ao lado dos motoristas de aplicativo, os catalisadores de debates sobre as mudanças mais recentes do mundo do trabalho. Ao compartilharem suas experiências, demandas e desafios em seus canais no *YouTube*, os entregadores/influenciadores têm amplificado suas vozes nas redes, expondo uma narrativa rica, complexa e contraditória, demonstrando o quanto os sentidos e as interpretações a respeito do trabalho por aplicativo estão em disputa. Assim, considerando a análise das percepções dos entregadores por aplicativo do *iFood* a partir do conteúdo de seus canais no *YouTube*, é possível observar uma série de reflexões cruciais sobre as condições de trabalho, práticas gerenciais e reivindicações dos trabalhadores envolvidos nessa atividade.

Primeiro, as condições de trabalho enfrentadas pelos entregadores revelam uma realidade marcada por desafios significativos. A partir das narrativas compartilhadas em seus canais, fica evidente que muitos enfrentam longas jornadas, exposição a condições climáticas adversas e riscos à sua segurança pessoal, tudo isso em busca de uma remuneração muitas vezes insuficiente para suprir suas necessidades básicas. Ao mesmo tempo em que reconhecem a precariedade envolvida na rotina de trabalho, insistem na ideia de que são trabalhadores autônomos não reconhecendo nem mesmo a responsabilidade das empresas nos momentos em que os riscos envolvidos na atividade aparecem. Assim, naturalizam a vida como negócio, evidenciada pelo surgimento de termos como “motoboy de negócio” e pela promoção do mito do autoempreendedorismo.

Esse discurso mercadológico se estabelece como um regulador da vida social, levando todos a operar sob a lógica da competição (ALVES, 2007). Na contemporaneidade, todos os indivíduos são vistos como empreendedores de si mesmos, sendo responsáveis pelo seu próprio sucesso ou fracasso. Essa perspectiva sustenta a ideia de uma competição incessante, na qual o sucesso é alcançado por aqueles que melhor aproveitam as oportunidades disponíveis (AMORIM, MODA, MEVIS, 2021). O empreendedorismo emerge como a visão predominante pela qual as pessoas interpretam o mundo na sociedade capitalista (ALVES, 2009), exercendo uma influência direta sobre o comportamento das pessoas, levando-as a adotar uma postura de autocontrole e alto desempenho (ALVES, 2007). Além disso, ele é disseminado como uma conduta que atribui aos entregadores por aplicativo a responsabilidade e o gerenciamento de sua própria subsistência. Diante dessa realidade, é evidente a necessidade de uma reflexão mais profunda sobre a percepção contraditória dos entregadores/influenciadores por aplicativo em relação às suas relações e condições de trabalho.

Observamos como o *iFood* tem buscado disseminar sua mensagem por meio da “parceria” com os entregadores/influenciadores que, apesar de não receberem uma compensação financeira, mantêm sua imagem associada com a empresa-aplicativo e possuem a chance de serem divulgados por ela. A ideia de “parceria” é aplicada tanto aos entregadores quanto aos entregadores/influenciadores, que atuam também como difusores das ideias do *iFood*. No entanto, a mentalidade empreendedora presente nas perspectivas dos entregadores/influenciadores, inclusive ao se posicionarem contrários ao projeto de lei que limita a autonomia da modalidade, entra em contradição com as descrições das condições e relações de trabalho que eles divulgam em seus canais.

Com a análise da rejeição dos entregadores/influenciadores à proposta de regulamentação do trabalho por aplicativo, fica evidente que existe uma resistência significativa por parte desses trabalhadores em relação às medidas propostas pelo governo federal, caracterizando uma postura arraigada em sua percepção e experiência como “trabalhadores autônomos”. A maioria não se identifica com o modelo convencional de emprego sob a CLT, mas sim com uma abordagem de trabalho flexível promovida pelo *iFood* e pelo ideário empreendedor, onde teriam o controle sobre seus horários e condições laborais. Nesse sentido, ao adotarem uma mentalidade empreendedora, os entregadores/influenciadores resistem à

regulação do trabalho por aplicativo, visto como uma ameaça à sua autonomia em sua atividade laboral.

Os relatos analisados destacam que o cerne da questão não se resume apenas ao acesso aos direitos, mas sim à garantia de uma relação de trabalho autônoma, flexível e sem ônus para os trabalhadores, mesmo que isso só se configure no mundo das ideias. Enquanto alguns argumentam que a regulamentação poderia diminuir sua autonomia no trabalho, que é colocada em xeque em diversos momentos pelos entregadores/influenciadores, outros defendem a remuneração por “hora logada” no aplicativo como a solução ideal. No entanto, dentro desse modelo, o *iFood* seria obrigado a remunerar os poros do trabalho, ou seja, os períodos de espera entre uma entrega e outra, o que não seria atrativo para a empresa-aplicativo, pois aumentaria seus custos de operação já que o principal objetivo do *iFood* é entregar no menor tempo possível e com o menor custo possível, mesmo que isso coloque os entregadores em uma situação precária de trabalho.

Além disso, há entre os entregadores/influenciadores quem considere que os limites propostos pelo PL 12/24, como a restrição de 12 horas de trabalho por dia em cada aplicativo, prejudicariam sua autonomia, preferindo que a decisão sobre o tempo da jornada de trabalho permaneça em suas próprias mãos. É preocupante observar trabalhadores demandando o “direito” de trabalhar mais de 12 horas por dia nos dias atuais. Essa realidade nos faz refletir sobre uma situação semelhante à situação dos operários das fábricas durante a Revolução Industrial na Grã-Bretanha nos séculos XVII e XVIII, quando homens, mulheres e crianças eram explorados por mais de 12 horas diárias de trabalho. Assim, podemos interpretar a atual tentativa de regulamentação do trabalho por aplicativo como uma medida para formalizar uma modalidade de trabalho que já nasceu sob a precariedade, o que abre precedente para que outras categorias também sejam regulamentadas e precarizadas.

Entre os entregadores/influenciadores analisados, há uma clara rejeição à criação de sindicatos para os entregadores por aplicativo. Esse fenômeno pode ser resultado da fragmentação de classe, conforme demonstrado ao longo deste trabalho. Um dos preceitos da teoria neoliberal é o enfraquecimento dos sindicatos, minando a capacidade combativa e organizativa dos trabalhadores (ANDERSON, 1995; PAULANI, 1999). Essa resistência também se expressa na relutância dos entregadores/influenciadores em pagar impostos ao governo, pois consideram que, com a regulamentação do trabalho dos entregadores por

aplicativo, as empresas-aplicativo serão mais beneficiadas do que os próprios entregadores. No entanto, mesmo com essas críticas, eles continuam a propagar a narrativa neoliberal/empreendedora do *iFood*, destacando as características “positivas” dessa modalidade de trabalho, como flexibilidade e autonomia.

Ao explorar a contraditória percepção dos entregadores/influenciadores por aplicativo sobre suas relações e condições de trabalho, emerge uma realidade complexa marcada por uma interseção entre autonomia e precariedade. Essa discussão inevitavelmente nos conduz a uma análise mais profunda dos riscos, perigos e violência que permeiam o cotidiano dos entregadores. A exposição constante às ruas implica uma série de ameaças à sua segurança física e emocional.

Desde casos de racismo, agressões e até discriminações os entregadores enfrentam uma gama diversificada de perigos enquanto buscam cumprir suas obrigações de trabalho. A partir dos relatos dos entregadores/influenciadores, torna-se evidente a multiplicidade de riscos enfrentados em sua atividade, abrangendo desde violência e ataques racistas até o risco de exaustão e endividamento. Surpreendentemente, mesmo diante desses desafios, é notável a relutância dos entregadores/influenciadores em responsabilizar o *iFood* por essas dificuldades. Ao invés disso, muitos parecem internalizar a relação flexível com a empresa-aplicativo como ideal, assumindo a responsabilidade pela reprodução do seu próprio trabalho, sendo mais uma demonstração da mentalidade empreendedora.

Os vídeos analisados revelam que os entregadores/influenciadores usam incidentes de risco, perigo e violência como um meio de estabelecer conexão com outros entregadores que vivenciam experiências semelhantes. Eles não apenas compartilham suas próprias vivências, mas também expressam solidariedade com os colegas afetados por tais situações. No entanto, é notável a ausência de responsabilização da empresa-aplicativo, mesmo em face de incidentes que poderiam ser considerados como falhas do sistema ou negligência por parte do *iFood*.

Essa aceitação aparente da responsabilização individual e a falta de exigência por assistência ou medidas corretivas por parte da empresa-aplicativo podem ser interpretadas de diversas maneiras. Pode refletir uma resignação diante das dinâmicas do trabalho por aplicativo, onde a flexibilidade é valorizada em detrimento da segurança e dos direitos trabalhistas. Além disso, pode sugerir uma estratégia de autopromoção por parte dos influenciadores, que buscam manter uma imagem positiva e evitar conflitos com o *iFood* que lhes proporciona visibilidade

e renda. No entanto, é importante questionar até que ponto essa aceitação implícita da situação atual é saudável ou benéfica para os entregadores/influenciadores e para a categoria como um todo. A falta de responsabilização das empresas-aplicativo pode dificultar a melhoria das condições de trabalho e tornar os entregadores ainda mais vulneráveis a riscos e abusos. Afinal, não podemos, de forma alguma, naturalizar, como o sistema capitalista faz, as situações em que os trabalhadores são agredidos, humilhados ou até mesmo alvos de tiros de arma de fogo por parte de clientes ou terceiros durante o exercício de suas atividades de trabalho.

A discussão sobre os riscos, perigos e violência enfrentados pelos entregadores nos leva a refletir sobre as práticas gerenciais e a fragmentação dos trabalhadores. Esses desafios cotidianos revelam não apenas as condições precárias de trabalho, mas também a forma como a gestão do *iFood* impacta a vida e a segurança dos entregadores.

De acordo com os relatos dos entregadores/influenciadores, apesar de exigirem flexibilidade no trabalho, surge a percepção de que eles não se reconhecem como autônomos em nenhuma das modalidades oferecidas pelo *iFood*, seja como “nuvem” ou como “OL”. Isso se deve ao fato de que a autonomia de escolha dos entregadores se limita entre ser “nuvem”, que oferece mais flexibilidade, mas não garante uma demanda constante de entregas e geralmente exige mais tempo para obter uma remuneração satisfatória, e ser “OL”, que possui uma jornada de trabalho preestabelecida, porém com um volume maior de pedidos e, conseqüentemente, tende a obter uma remuneração satisfatória em menos tempo. Em ambas as modalidades, os entregadores não possuem qualquer tipo de vínculo trabalhista, garantias ou direitos.

Portanto, independentemente de o entregador ser “nuvem”, “OL” ou utilizar a ferramenta de “planejamento de entregas” pode-se perceber a prevalência da tentativa de “fidelizar” cada vez mais os entregadores ao aplicativo. Essas estratégias gerenciais da empresa-aplicativo visam intensificar os processos produtivos por meio da digitalização e organização do trabalho no tempo certo, priorizando os interesses do *iFood*, o que limita a autonomia dos entregadores em escolher como, quanto e quando desejam trabalhar.

Fica evidente que a principal prioridade do *iFood* é agilizar as entregas, mesmo que isso resulte em um tempo de espera prolongado para os entregadores nos restaurantes. Em relação aos entregadores, a empresa apenas menciona um compromisso em melhorar os processos para facilitar o seu trabalho. Os relatos analisados destacam que a empresa-aplicativo

via práticas gerenciais se aproveita da fragmentação entre os trabalhadores, utilizando diferentes modalidades de trabalho, para impor métodos de controle e distribuição de tarefas que são vantajosos para o *iFood* e que, ao final, representam uma margem de escolha muito restrita aos trabalhadores. A falta desse poder de escolha dos entregadores por aplicativo os coloca em uma posição vulnerável e desfavorecida, sem capacidade de “dominar o *app*” ou de desenvolver uma estratégia que vá além da mera sobrevivência e isso é o que leva um dos entregadores/influenciadores a empregar a expressão “escravo *food*” para denominar os entregadores por aplicativo.

A flexibilidade, amplamente enfatizada tanto pelos entregadores/influenciadores quanto pelo próprio *iFood* como uma característica essencial desse tipo de trabalho, é limitada pelo gerenciamento algorítmico, como apontado por Grohmann (2021a). Esse gerenciamento controla o trabalho e determina a distribuição, precificação e punições aos entregadores, ditando assim o ritmo e a forma de trabalho. Inclusive, utiliza métodos “sutis” para atrair os entregadores a trabalharem, como o envio de mensagens do tipo: “vamos fazer uma graninha extra?”. Tais mensagens têm o objetivo de incentivar os entregadores cadastrados no aplicativo a trabalharem mais.

Por trás da fachada tecnológica, o *iFood* cria a ilusão de que o trabalho dos entregadores por aplicativo é dotado de autonomia e liberdade. No entanto, na prática, a flexibilidade é moldada e restringida pelos algoritmos e pela lógica de funcionamento da plataforma, sendo o “*score*” o sistema do *iFood* que regula e distribui as entregas aos trabalhadores. Assim, mesmo que os entregadores busquem flexibilidade em seus horários, essa liberdade é condicionada também pela pontuação alcançada no sistema de *score*, que pode afetar diretamente a quantidade e a qualidade das entregas disponíveis para eles.

Diversos relatos evidenciam que o sistema de *score* tem sido desfavorável para os entregadores que trabalham na modalidade mais flexível do *iFood*, conhecida como “nuvem”. Mesmo nesta modalidade, que supostamente oferece mais flexibilidade, a sensação de escravidão é mencionada por alguns entregadores/influenciadores. Os relatos indicam que o sistema de *score* reduz a autonomia dos entregadores e os torna mais dependentes do aplicativo, pois para manter uma pontuação alta é necessário permanecer constantemente conectado e trabalhando. Essa exigência acaba por prejudicar os entregadores na modalidade *nuvem*, que tendem a ficar menos tempo logados e, conseqüentemente, realizam menos entregas do que

aqueles que dependem exclusivamente do trabalho por aplicativo como principal fonte de renda. Isso resulta em um desequilíbrio na distribuição das entregas, prejudicando os entregadores que buscam renda extra. Esses relatos corroboram a hipótese de que o *iFood* busca manter mais entregadores dependentes de seu aplicativo, incentivando-os a passar mais tempo nele para aumentar seu *score* e garantir suas entregas, em detrimento da flexibilidade e autonomia dos trabalhadores.

Diante desse cenário, existem várias lacunas que podem ser exploradas para aprofundar a compreensão sobre o tema. Esta dissertação concentra-se nos entregadores/influenciadores do *iFood* e nas condições específicas dessa empresa-aplicativo. Contudo, uma análise comparativa com outras empresas de aplicativos de entrega e setores semelhantes, como motoristas de aplicativos, poderia fornecer uma visão mais ampla sobre as condições de trabalho, práticas gerenciais e reivindicações. Além disso, seria interessante incluir a perspectiva dos clientes dos aplicativos, investigando suas expectativas e experiências com os trabalhadores por aplicativo. Avaliar se há uma conscientização dos clientes sobre as condições enfrentadas pelos entregadores também seria relevante.

Uma outra linha de pesquisa poderia examinar as variações nas condições de trabalho, nos perfis dos trabalhadores e nas percepções dos entregadores em diferentes regiões do Brasil ou em outros países. Esse estudo poderia revelar como fatores geográficos, sociais e políticos influenciam o trabalho dos entregadores e se existem diferenças significativas conforme a região. Por fim, um estudo focado nos entregadores por aplicativo na cidade de Vitória-ES poderia ser realizado para identificar as particularidades desse trabalho na capital capixaba e verificar se as exposições feitas pelos entregadores/influenciadores refletem a realidade local.

Retomando, a diferenciação entre os trabalhadores por modalidades de trabalho, aliada ao uso do sistema de *score* para manter os trabalhadores conectados ao aplicativo por mais tempo são elementos que, na visão dos entregadores/influenciadores, minam a autonomia, considerada por eles, contraditoriamente, uma das características fundamentais dessa atividade. As práticas gerenciais do *iFood* baseadas na criação de diferentes modalidades de trabalho (OL, nuvem, entregadores diretos dos restaurantes, entregas planejadas) reforçam os mecanismos de dependência dos trabalhadores aos aplicativos, restringindo as possibilidades de escolha. Embora os entregadores/influenciadores exijam autonomia e flexibilidade, o que é exatamente o que a empresa-aplicativo afirma proporcionar, na prática, eles são submetidos a formas

gerenciais que são mascaradas, pois eles desconhecem a dinâmica de funcionamento dos algoritmos e os critérios de distribuição das entregas. Enfrentam, assim, uma busca constante pela sobrevivência.

Assim, observamos um movimento contraditório entre, por um lado, reforçar a autonomia da profissão a ponto de desresponsabilizar as empresas nos momentos de incerteza e violência envolvidos na rotina de trabalho, mas, por outro lado, reconhecer práticas de controle e gerenciamento que os tornam escravos das empresas. Essas contradições indicam que se trata de uma dura realidade marcada pela precariedade do trabalho e vida, mas que ainda está em disputa. Afinal, mesmo que o capital – representado aqui pelo *iFood* – tenha poder de convencimento ideológico em torno da dimensão autônoma da profissão, os trabalhadores demonstram capacidade de reconhecer a precariedade como regra e a flexibilidade como promessa.

Prova disso é que os trabalhadores têm desenvolvido ações coletivas e reivindicações para buscar melhores condições de trabalho, especialmente no período pandêmico, pós-março de 2020. Ainda assim, embora as greves tenham conseguido atrair visibilidade para as condições dos entregadores, as vitórias políticas, como melhorias nas taxas de entrega, promoções mais vantajosas e o fim dos bloqueios sem aviso prévio ainda não foram conquistadas. Apesar do amplo apoio dos entregadores/influenciadores aos movimentos de greve, breques e paralisações, eles estão cientes do poder financeiro das empresas-aplicativo, capazes de suportar as perdas durante os períodos de paralisação.

Além disso, é relatado o baixo poder de negociação dos entregadores em relação às empresas-aplicativo, visto que elas têm um alto poderio financeiro e possuem os meios para facilmente substituírem os entregadores por outros cadastrados no aplicativo. Também é relatado que alguns motivos levam os entregadores a não aderirem aos movimentos de greve, pois geralmente são os responsáveis por colocar comida na mesa de suas famílias. Eles têm que arcar com os gastos de toda a casa e/ou ajudar parentes, participar das manifestações significaria correr o risco de perder sua única fonte de renda. Essas são questões que colocam em evidência que há uma disputa em torno do sentido do trabalho dos entregadores. Vivem como “escravos *food*”, na informalidade e sem direitos, mas sonham com a promessa impossível de alcançar autonomia e dignidade no capitalismo.

REFERÊNCIAS

ABEL, V.; CASTRO, M. **Sem patrão, com baixa renda**: quase 70% dos empreendedores ganham até dois salários mínimos. *Jornal O Globo*. 06 out. 2023. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/negocios/noticia/2023/10/06/sem-patrao-com-baixa-renda-quase-70percent-dos-empresendedores-ganha-ate-dois-salarios-minimos.ghtml>. Acesso em: dez. 2023.

ABÍLIO, Ludmila. **Uberização do trabalho: subsunção real da viração**. 19 fev. 2017. Disponível em: <https://passapalavra.info/2017/02/110685/>. Acesso em: jan. 2024

ABÍLIO, L. **O mundo do trabalho em um contexto de uberização**. 10 abr. 2018. Disponível em: <https://www.ihu.unisinos.br/categorias/160-cepat/577779-o-mundo-do-trabalho-em-um-contexto-de-uberizacao#:~:text=%E2%80%9CA%20uberiza%C3%A7%C3%A3o%20em%20realidade%20quer,medida%20das%20necessidades%20do%20capital>. Acesso em: jan. 2024.

ABÍLIO, L; SABINO, A. **Uberização o Empreendedorismo como novo nome para a exploração**. *Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano*, v. 2, n. 2, 2019.

ABÍLIO, L. **Uberização: a era do trabalhador *just-in-time*?** *Estudos avançados*, v. 34, p. 111-126, 2020a.

ABÍLIO, L. **Uberização: gerenciamento e controle do trabalhador *just-in-time***. In: ANTUNES (Org.). *Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0*. Boitempo, 2020b.

ABÍLIO, L. **O Estado está se transformando em orientador da precarização do trabalho**. 2019. Disponível em: <http://www.correiocidadania.com.br/72-artigos/imagens-rolantes/13799-o-estado-esta-se-transformando-em-orientador-da-precariozacao-do-trabalho>. Acesso em: set. 2021.

ABÍLIO, L.; AMORIM, Henrique; GROHMANN, Rafael. **Uberização e plataformação do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas**. *Sociologias*, Porto Alegre, v. 23, n. 57, p. 26–56, 2021.

ABÍLIO. **Uberização traz novo controle dos modos de vida e de luta dos trabalhadores, diz pesquisadora**. 01 mai. 2023. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2023/05/01/uberizacao-traz-novo-controle-dos-modos-de-vida-e-de-luta-dos-trabalhadores-diz-pesquisadora#:~:text=Os%20poros%20do%20trabalho%20s%C3%A3o,da%20regula%C3%A7%C3%A3o%20do%20trabalho%20formal..> Acesso em: dez. 2023.

ALVES, Giovanni. **Dimensões da Reestruturação Produtiva: ensaios de sociologia do trabalho**. 2. ed. Londrina: Praxis, 2007.

ALVES, G. **Trabalho e reestruturação produtiva no Brasil neoliberal**: precarização do trabalho e redundância salarial. *Revista Katálisis*, v. 12, p. 188-197, 2009.

AMORIM, H.; MODA, Felipe. **Trabalho por aplicativo: gerenciamento algorítmico e condições de trabalho dos motoristas da Uber**. Fronteiras-estudos midiáticos, v. 22, n. 1, p. 59-71, 2020.

AMORIM, H.; GROHMANN, R. **O futuro do trabalho: entre novidades e permanências**. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, 2021.

AMORIM, H.; MODA, F.; MEVIS, C. **EMPREENDEDORISMO: uma forma de americanismo contemporâneo?** Caderno CRH, v. 34, p. e021018, 2021.

AMORIM, H.; BRIDI, Maria; CARDOSO, Ana. **Trabalho Digital e Plataformizado no Século XXI: reconfigurando o passado no presente**. Caderno CRH. EDUFBA - Editora Universitária, 2022

AMORIM, H.; CARDOSO, Ana; BRIDI, Maria. **Capitalismo Industrial de Plataforma: externalizações, sínteses e resistências**. Caderno CRH, v. 35, p. 1–16, 2022.

ANDERSON, Perry. **Balanço do neoliberalismo**. In: SADER, Emir; GENTILI, Pablo (Org.). **Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.

ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. Boitempo, 2009.

ANTUNES, R.; BRAGA, Ruy. **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Boitempo Editorial, 2015.

ANTUNES, R.; PINTO, Geraldo. **A fábrica da educação: da especialização taylorista à flexibilização toyotista**. Cortez, 2017.

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

ANTUNES, R.; FILGUEIRAS, V. **Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo**. Contracampo, Niterói, v. 39, n. 1, p. 27-43, abr./jul. 2020.

ANTUNES, R. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. Boitempo, 2020.

ARAÚJO, Wécio. **Marx e a indústria 4.0: trabalho, tecnologia e valor na era digital**. Revista Katálýsis, v. 25, n. 1, p. 22–32, jan. 2022.

ARTUR, Karen; CARDOSO, Ana. **O controle das plataformas digitais: nomear a economia, gerenciar o trabalho e (des)regular os direitos**. Revista Tomo, n. 37, p. 349-390, 2020.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Câmara discute propostas para regulamentar o trabalho de motoristas de aplicativos**. 05 mar. 2024. Disponível em:

<https://www.camara.leg.br/noticias/1040300-camara-discute-propostas-para-regulamentar-o-trabalho-de-motoristas-de-aplicativos/>. Acesso em: mar. 2024.

CAMBRIDGE. **Entrepreneurship**. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/entrepreneurship>. Acesso em: dez. 2023.

CARDOSO, A.; ARTUR, K.; OLIVEIRA, M. **O trabalho nas plataformas digitais: narrativas contrapostas de autonomia, subordinação, liberdade e dependência**. Revista Valore, v. 5, p. 206-230, 2020.

CARDOSO, Ana; ALMEIDA, Paula. **O “Breque dos Apps” contra o falso discurso de autonomia e flexibilidade por parte das plataformas**. Escuta, Revista de Política e Cultura, 2020.

CASAGRANDE, Lucas; ZAMORA, Martín; OVIEDO, Carlos. **Motorista de Uber não é empreendedor**. RAM. Revista de Administração Mackenzie, v. 22, 2021.

CNI - Confederação Nacional da Indústria. **Desafios para indústria 4.0 no Brasil**. Confederação Nacional da Indústria, 2016.

CNI - Confederação Nacional da Indústria. **Empreendedorismo: o que é, significado, desafios e tipos**. Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/industria-de-a-z/empreendedorismo/>. Acesso em: dez. 2023.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **Neoliberalismo e subjetivação capitalista**. Revista Olho da História, v. 22, 2016.

DRUCK, Graça. **Globalização e reestruturação produtiva: o Fordismo e/ou Japonismo**. Revista de Economia Política, v. 19, 1999.

FARIA, José Henrique; KREMER, Antônio. **Reestruturação produtiva e precarização do trabalho: o mundo do trabalho em transformação**. Revista Eletrônica de Administração - REAd, v. 41, n. 5, 2004.

FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES. **Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo**. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. Boitempo, 2020.

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

FRANCO, David; FERRAZ, Deise. **Uberização do trabalho e acumulação capitalista**. Cadernos EBAPE. BR, v. 17, p. 844-856, 2019.

FRANCO, D. **Uberização do trabalho — A materialização do valor entre plataformas digitais, gestão algorítmica e trabalhadores nas redes do capital**. Tese (Doutorado em

Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, 2020.

FRANCO, D.; FERRAZ, D.; FERRAZ, Janaynna. **Economia Política da Uberização: A Exploração dos Trabalhadores conforme as Três Formas de Intermediação do Trabalho nas Empresas-Plataforma**. Organizações & Sociedade, v. 30, p. 360-387, 2023.

GONSALES, Marco. **Indústria 4.0: empresas plataformas, consentimento e resistência**. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. Boitempo, 2020.

GOOGLE. **O que é a computação em nuvem?** s/d. Disponível em: <https://cloud.google.com/learn/what-is-cloud-computing?hl=pt-br>. Acesso em: jan. 2024.

GORENDER, Jacob. **Globalização, tecnologia e relações de trabalho**. Estudos Avançados, v. 11, n. 29, 1997.

GROHMANN, R. **Plataformização do trabalho: entre dataficação, financeirização e racionalidade neoliberal**. Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação, da Comunicação e da Cultura, v. 22, n. 1, p. 106-122, 2020a.

GROHMANN. **Plataformização do trabalho: características e alternativas**. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. Boitempo, 2020b.

GROHMANN. **Os nomes por trás do trabalho plataformizado**. 19 jul. 2021. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br/2021/07/19/os-nomes-por-tras-do-trabalho-plataformizado/>. Acesso em: mar. 2024.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. Loyola, 1992.

HARVEY, D. **O neoliberalismo: história e implicações**. Loyola, 2005.

HOUAISS. **Empreendedorismo**. Disponível em: https://houaiss.uol.com.br/corporativo/apps/uol_www/v6-2/html/index.php#1. Acesso em: dez. 2023.

HUWS, Ursula. **Tenho a sensação de que essa nova classe operária está começando a se mover**. Revista Ideias de Esquerda, 2017.

IANNI, Octavio. **Globalização e neoliberalismo**. São Paulo em Perspectiva, v. 12, n. 2, 1998.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Em 2022, 1,5 milhão de pessoas trabalharam por meio de aplicativos de serviços no país**. 25 out. 2023a. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38160-em-2022-1-5-milhao-de-pessoas-trabalharam-por-meio-de-aplicativos-de-servicos-no-pais>. Acesso em: nov. 2023.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais**. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua. 2023.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **PNAD Contínua: taxa de desocupação é de 7,5% e taxa de subutilização é de 17,4% no trimestre encerrado em novembro**. 29 dez. 2023b. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/38755-pnad-continua-taxa-de-desocupacao-e-de-7-5-e-taxa-de-subutilizacao-e-de-17-4-no-trimestre-encerrado-em-novembro>. Acesso em: jan. 2024.

IFOOD. **Termos e condições de uso *iFood* para entregadores**. Set. 2020.

IFOOD. **Como funciona a relação do *iFood* com o entregador?** 30 jun. 2020. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/abrindo-a-cozinha/transparencia/>. Acesso em: jan. 2023.

IFOOD. **O que é o *iFood*? Conheça a história e a operação da empresa**. 23 de mar. de 2023. Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/noticias/o-que-e-o-ifood/#:~:text=O%20iFood%20foi%20criado%20pelos,meio%20de%20uma%20central%20t> elef%C3%B4nica. Acesso em: ago. 2023.

IFOOD. **Como o *Score iFood* é calculado? Confira aqui**. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/como-o-score-ifood-e-calculado-confira-aqui/>. Acesso em: out. 2023.

KREIN, José; PRONI, Marcelo. **Economia informal: aspectos conceituais e teóricos**. Brasília: OIT, 2010

LAVAL, Christian. **Uberização como extensão da racionalidade empreendedora**. In: GROHMANN, R. (org.). Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas. Boitempo Editorial, 2021.

LEVY, Clarissa. **A máquina oculta de propaganda do *iFood***. AGÊNCIA PÚBLICA, 4 de abril de 2022. Disponível em: <https://apublica.org/2022/04/a-maquina-oculta-de-propaganda-do-ifood/>. Acesso em: fev. 2023.

LIMA, Jacob; BRIDI, Maria. **Trabalho digital e emprego: a reforma trabalhista e o aprofundamento da precariedade**. Caderno CRH, v. 32, n. 86, p. 325–342, 1 maio 2019.

MARX, K. **O Capital: Crítica da economia política**. Livro 1: O processo de produção do capital. Nova Cultural, 1988.

MARX, K. **O Capital: Crítica da economia política**. Livro 1: O processo de produção do capital. Boitempo, 2013.

MODA, Felipe. **TRABALHO POR APLICATIVO: As práticas gerenciais e as condições de trabalho dos motoristas da Uber**. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), Escola de Filosofia e Ciências Humanas, 2020.

MODA, F. GONSALES, Marco. **Por dentro da mobilização global dos motoristas de transporte particular por aplicativo**. Pensata, v. 9, n. 1, 2020.

OIT - Organização Internacional do Trabalho. **Perspetivas Sociais e de Emprego no Mundo 2021: O papel das plataformas digitais na transformação do mundo do trabalho**. Bureau Internacional do Trabalho - Genebra: OIT, 2021.

PALMEIRA, C. **Fim do Uber Eats: iFood se tornou monopolista no Brasil?** 13 jan. 2022. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/mercado/231813-fim-delivery-do-uber-eats-ifood-tornoumonopolista-brasil.htm>. Acesso em: dez. 2023.

PAULANI, Leda. **Neoliberalismo e individualismo**. Economia e Sociedade, Campinas, n. 13, p. 115–127, 1999.

PINTO, Geraldo. **A organização do trabalho no século XX: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo**. 3 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

POCHMANN, Marcio. **Terceirização, competitividade e uberização do trabalho no Brasil**. In: TEIXEIRA, Marilane; ANDRADE, Helio; COELHO, Elaine (Org.). **Precarização e terceirização: faces da mesma realidade**. p. 59–68, 2016.

RIBEIRO, G. **Greve de motoristas da Uber: tudo o que você precisa saber sobre o protesto**. 08 mai. 2019. <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2019/05/08/greve-de-motoristas-da-uber-tudo-o-que-voce-precisa-saber.htm> Acesso em: dez. 2023.

SAMPAIO, Cristiane; STROPASOLAS, Pedro. **Entregadores de aplicativos fecham Ponte Estaiada em SP durante greve nacional**. Brasil de Fato, 1 jul. 2020. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/07/01/entregadores-de-aplicativos-fazem-paralisacao-nacional-acompanhe-em-tempo-real>. Acesso em: fev. 2023.

SCHEIBER, N. *How Uber uses psychological tricks to push its drivers' buttons*. The New York Times. 2017. Disponível em: <https://www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks.html>. Acesso em: dez. 2023.

SLEE, Tom. **Uberização: a nova onda do trabalho precarizado**. Elefante, 2019.

SRNICEK, Nick. *Platform capitalism*. John Wiley & Sons, 2017.

SUDRÉ, Lu. **“A guerra continua”, prometem entregadores dos breques contra apps**. Brasil de Fato, 30 de jul. de 2020. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/07/30/a-guerra-continua-prometem-entregadores-dos-breques-contr-apps>. Acesso em: 1 fev. 2023.

TAVARES, M. **O trabalho informal e sua suposta autonomia: uma modalidade flexível de exploração**. Revista Direitos, Trabalho e Política Social, v. 1, n. 1, p. 39–58, 2015.

TAVARES, Maria. **O empreendedorismo à luz da tradição marxista**. Em Pauta: Teoria Social e Realidade Contemporânea, v. 16, n. 41, p. 107-121, 2018.

TONELLO, Iuri. **Uma nova reestruturação produtiva pós-crise de 2008?** In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. Boitempo, 2020.

UBER. Uber Technologies Inc. **Oportunidades flexíveis para dirigir pelo app da Uber**. Disponível em: <https://www.uber.com/br/pt-br/drive/>. Acesso em: jan. 2023. 2023a.

AUDIOVISUAIS

DINHO MOTOBOY. **iFood está fazendo entregador nuvem de palhaço o dia inteiro na rua não toca nada**. 01 jun. 2022. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=XDx0CumoVQg>. Acesso em: jan. 2024.

DINHO MOTOBOY. **entregadores "O Futuro dos Aplicativos: Uma Análise Profunda da Regulamentação em Evolução"**. 24 mar. 2024b. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=acqebOaK3Vg&t=1s>. Acesso em: jan. 2024.

ENTREGADOR DE LANCHES. **iFood e os youtubers**. 03 ago. 2021a. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Ik3kmbKa5IM>. Acesso em: mar. 2024.

ENTREGADOR DE LANCHES. **Manifestação dessa forma é uma solução?** 16 de set. de 2021b. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=i_FMzuyZ2hk. Acesso em: mar. 2024.

ENTREGADOR DE LANCHES. **iFood me convidou!! vou aceitar?** 07 fev. 2023. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=iKo9utuIv3k>. Acesso em: mar. 2024.

JEFF FERNANDES. **Meu primeiro dia no iFood**. 21 dez. 2019. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=qMz2ZI9ik7M&ab_channel=JeffFernandes. Acesso em: set. 2023.

JEFF FERNANDES. **Virei OL do iFood**. 21 abr. 2020a. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=z4WhtIk34EU&t=4s>. Acesso em: ago. 2023.

JEFF FERNANDES. **Resposta do iFood, Uber e Rappi sobre a paralização dos entregadores do dia 1 de julho**. 01 jul. 2020b. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=jis0GkEkuIM>. Acesso em: jan. 2024.

JEFF FERNANDES. **A greve dos entregadores deu certo? Ou vai dar...?** 03 jul. 2020c. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=2ZFaw9DPI44&t=1s>. Acesso em: ago. 2023.

JEFF FERNANDES. **Vou desistir de ser entregador, talvez você também desista.** 24 out. 2022. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=z4WhtIk34EU&t=4s>. Acesso em: jan. 2023.

JEFF FERNANDES. **Lula atacou o ifood! Será que o ifood vai deixar o brasil?** 07 mar. 2024. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=qx4q7B0BWTg>. Acesso em: mar. 2024.

MARCELO CASTELLI. **Greve dos entregadores nacional, (saiba porque oque ninguém te conta) #BrequeDosApps.** 22 jun. 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=zr2-qI8Os8A>. Acesso em: jan. 2024.

MARCELO CASTELLI. **Posso alugar minha conta do aplicativo (5 motivos para você, não fazer isso).** 05 jun. 2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=nKitmuxWsCI>. Acesso em: mar. 2024.

MARCELO CASTELLI. **Greve de entregadores saiba o motivo de tanta greve.** 16 mai. 2022a. Disponível em: www.youtube.com/watch?v=0zmM5716bkg. Acesso em: mar. 2024.

MARCELO CASTELLI. **Oque é melhor, trabalhar ganhando R\$ 1,212 Reais de CLT ou rodar nos aplicativos -Marcelo castelli.** 15 jun. 2022b. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=OYnq09Wtc6M>. Acesso em: mar. 2024.

MARCELO CASTELLI. **Uma caixa surpresa inesquecível do iFood.** 28 mar. 2023a. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PUWFZdVlryo>. Acesso em: jan. 2024.

MARCELO CASTELLI. **5 grandes motivos para trabalhar no iFood entregador.** 18 abr. 2023b. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=LrkJ6rasKxs>. Acesso em: jan. 2024.

MARCELO CASTELLI. **10 motivos para você não trabalhar como entregador do iFood.** 18 abr. 2023c. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=aSTv516DfIY&t=6s>. Acesso em: jan. 2024.

MARCELO CASTELLI. **Max Angelo "entregador sofre preconceito e é chicoteado por cliente" (delivery em foco), ep 4.** 15 jan. 2024a. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=yEzmzDIKf_Y. Acesso em: fev. 2024.

MARCELO CASTELLI. **Entregador leva tiro de PM que se recusou a entregar seu pedido na portaria (REVELAÇÃO).** 6 mar. 2024b. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=gSyAIKos7o0>. Acesso em: mar. 2024.

MOTOBOY ESSENCIAL. **iFood entregador está se tornando o pior aplicativo de delivery?** 25 jan. 2022. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Uvo5F7k2ja8>. Acesso em: mar. 2024.

MOTOBOY ESSENCIAL. **Encontro dos influenciadores do ifood entregador, entenda!** 01 jun. 2023. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Xs1hOHdU9VI>. Acesso em: mar. 2024.

RALF MT. **5 motivos que o ifood prefere entregadores ol do que nuvem-Ralf MT.** 19 jan. 2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=EhcYmofXpu0>. Acesso em: out. 2023.

RALF MT. **Diego Barreto vice iFood pegou pesado na resposta sobre suporte e tempo coleta (debate 03) Ralf MT.** 11 jan. 2023a. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=QWGf2viu1zo> Acesso em: mar. 2024.

RALF MT. **Score iFood: o que não te contaram (Score 1, 2 e 3 desvendado).** 9 fev. 2023b. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=zTfKAWg2BIE>. Acesso em: out. 2023.

RALF MT. **Como fazer uma greve iFood e outros apps? (passo a passo completo).** 16 set. 2023c. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=pk89_EM4UV0. Acesso em: jan. 2024.

RALF MT. **iFood muda estilo de mandar entregas.** 12 fev. 2024a. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=zTfKAWg2BIE>. Acesso em: out. 2023.

RALF MT. **Regulamentação iFood e apps a verdade (assista rápido).** 13 mar. 2024b. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=LTOOXPRjeyo>. Acesso em: jan. 2024.

RODRIGO GABRIEL. **Por que o iFood deixou de ser um bom app para quem faz renda extra, agora ja era!** 18 jun. 2023a. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=m1QaK8U9nnk>. Acesso em: jan. 2024.

RODRIGO GABRIEL. **Regulamentação dos apps, existe saída para isso??** 25 jun. 2023b. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=zqu0gqB3wZM>. Acesso em: jan. 2024.

RODRIGO GABRIEL. **5 passos pra fazer 200 reais todos os dias nas entregas funciona!!** 27 jun. 2023c. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=K7_k2OyKGdA. Acesso em: mar. 2024.

ROSENO. **iFood foi injusto nas agressões sofrida por dois entregadores?** 15 jan. 2024. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=DAAivKHg24g>. Acesso em: fev. 2024.

ROSENO. **24 horas on line trabalhando direto nos apps iFood e Uber Eats - quanto eu ganhei.** 12 set. 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=s2tnOyI1EGo>. Acesso em: mar. 2024.

ROSENO. **Motoboy entregador foi humilhado.** 08 ago. 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=GL-yqHo2wl0>. Acesso em: mar. 2024.