

**O DESGASTE DO TRABALHO DOS ENTREGADORES DE
APLICATIVOS NA CIDADE DE PRESIDENTE PRUDENTE, SÃO
PAULO**

APPLICATION DELIVERY'S WORK BREAKDOWN IN THE CITY OF
PRESIDENTE PRUDENTE, SÃO PAULO

DESGLOSE DEL TRABAJO DE ENTREGA DE APLICACIONES EN
LA CIUDAD DE PRESIDENTE PRUDENTE, SÃO PAULO

Reginaldo Calegari Tiziano¹

rc.tiziano@unesp.br

Guilherme Marini Perpetua²

guilherme.perpetua@unesp.br

Antonio Thomaz Junior³

<https://orcid.org/0000-0002-1015-2257>

RESUMO

O presente artigo apresenta os principais resultados de um estudo que analisou o trabalho precário dos entregadores de aplicativos em Presidente Prudente-SP, com especial atenção aos riscos para a segurança e saúde inerentes a essa atividade. Para isso, foram coletados dados primários e produzidas informações mediante entrevistas semiestruturadas com os entregadores de aplicativos; também foram coletados dados secundários mediante pesquisas exploratórias de palavras-chave relacionadas ao tema na internet. Realizou-se uma análise sobre a distribuição de serviços e remuneração dos trabalhadores gerenciados por algoritmos obscuros e autoritários, que regem todas as regras do trabalho. Analisou-se a rotina de

¹ Docente do Ensino Médio e Técnico do Centro Paula Souza - Etec Prof. Dr. Antônio Eufrásio de Toledo | Etec Prof. Adolpho Arruda Mello – Presidente Prudente.

² Docente do Programa de Pós-Graduação em Geografia - Mestrado Profissional da FCT/UNESP - Campus de Presidente Prudente-SP.

³ Departamento de Geografia da Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, campus de Presidente Prudente, (FCT/Unesp).

trabalho e os impactos da pandemia da COVID-19 nas condições de trabalho dos entregadores. Foram abordadas as estratégias utilizadas pelas empresas para incentivar a produtividade priorizando o lucro, em detrimento da saúde dos trabalhadores, e estimulando o comportamento perigoso no trânsito.

Palavras-chave: Desgaste do trabalhador; Precarização do trabalho; Aplicativos de Delivery; Plataformização do trabalho; Uberização

ABSTRACT

This article presents the main results of a study that analyzed the precarious work of app-based delivery drivers in Presidente Prudente-SP, with special attention to the risks to safety and health inherent in this activity. To do so, primary data was collected and information was obtained through semi-structured interviews with the app-based delivery drivers. Secondary data was also collected through exploratory keyword searches related to the topic on the internet. An analysis was conducted on the distribution of services and remuneration of workers managed by obscure and authoritarian algorithms that govern all work rules. The work routine and the impacts of the COVID-19 pandemic on the working conditions of the delivery drivers were examined. The strategies used by companies to incentivize productivity, prioritizing profit over the workers' health, and promoting dangerous behavior in traffic were addressed.

Keywords: Worker wear; Precariousness of work; Delivery Applications; Platformization of work; Uberization.

RESUMEN

El presente artículo presenta los principales resultados de un estudio que analizó el trabajo precario de los repartidores de aplicaciones en Presidente Prudente-SP, con especial atención a los riesgos para la seguridad y salud inherentes a esta actividad. Para ello, se recopiló datos primarios y se obtuvo información a través de entrevistas semiestructuradas con los repartidores de aplicaciones; también se recopiló datos secundarios mediante investigaciones exploratorias de palabras clave relacionadas con el tema en internet. Se realizó un análisis sobre la distribución de servicios y remuneración de los trabajadores gestionados por algoritmos oscuros y autoritarios, que rigen todas las reglas del trabajo. Se analizó la rutina de trabajo y los impactos de la pandemia de COVID-19 en las condiciones laborales de los repartidores. Se abordaron las estrategias utilizadas por las empresas para incentivar la productividad, priorizando la ganancia en detrimento de la salud de los trabajadores, y estimulando el comportamiento peligroso en el tráfico.

Palabras-clave: Desgaste del trabajador; Precarización del trabajo; Aplicaciones de entrega; Plataformización del trabajo; Uberización.

Introdução

O presente trabalho de pesquisa está relacionado aos riscos e agravos à saúde inerentes ao trabalho dos entregadores de aplicativos, no enfrentamento diário de longas e intensas jornadas de trabalho precário e degradante. Desta forma, foi possível evidenciar o processo de precarização inerente a essa modalidade de trabalho, desvelando mecanismos de exploração e aspectos do sofrimento desses trabalhadores.

Durante a pandemia de COVID-19, muitos trabalhadores perderam seus empregos devido ao fechamento de empresas e à diminuição da demanda por produtos e serviços. Com isso, muitos deles foram forçados a buscar outras formas de trabalho, incluindo a atuação na informalidade, tanto em sua forma tradicional, quanto naquela que se reveste de novas tecnologias e promovem aquilo que Antunes (2018) denomina “servidão digital”. Portanto, a pandemia acelerou e escancarou um problema preexistente no já precário mercado de trabalho brasileiro (PERPETUA, 2022).

As ocupações dos entregadores de aplicativos são caracterizadas por extensas jornadas de trabalho, baixa remuneração e trabalho sem vínculo (ABILIO, 2020). Isso ocorre porque esses trabalhadores geralmente precisam cumprir uma grande quantidade de entregas para conseguir uma remuneração suficiente para suas necessidades básicas.

As empresas utilizam o termo “parceiro” ou “colaborador”, ao invés de empregado ou trabalhador para simbolizar a tentativa de dissolução do vínculo empregatício e transferência dos riscos para o trabalhador, uma das características da plataformização do trabalho (ABILIO, 2017). Além disso, os entregadores de aplicativos geralmente trabalham sem horários fixos, o que resulta em uma maior carga de trabalho, pois recebem pedidos a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo fins de semana e feriados.

As empresas impõem todas as regras da prestação de serviços e também definem os preços dos serviços que estão sendo prestados. Nesse modelo de negócio, também denominado uberização, existem os consumidores, que são os clientes que utilizam o aplicativo; os fornecedores, que são os estabelecimentos (restaurantes, lanchonetes, pizzarias etc.); e os entregadores, que realizam o trabalho. A intermediação entre os três elementos citados é realizada pela plataforma.

Os trabalhadores são gerenciados por algoritmos obscuros e autoritários, que além de impor o ritmo do trabalho, também definem o preço pelo serviço prestado (SCHAVELSON, 2020).

As empresas não compartilham de maneira transparente os métodos pelos quais coletam e processam avaliações e comentários dos clientes sobre as atividades dos trabalhadores (CARELLI; CAVALCANTI; FONSECA, 2020).

Dessa forma, o controle algorítmico alimenta o big data⁴ com quantidades colossais de informações, como, por exemplo, a pontuação do entregador, a avaliação dos clientes sobre o serviço prestado, entre outros. Assim, o trabalhador que não tenha um desempenho satisfatório para a empresa, pode sofrer punições, as quais podem variar desde um bloqueio temporário até uma exclusão do entregador da plataforma. As punições não são justas, pois o aplicativo não disponibiliza o recurso para que os trabalhadores possam contestar.

Geralmente, os serviços ofertados pelos aplicativos são mais baratos do que outras alternativas, mas o preço baixo impacta apenas o ganho dos entregadores, enquanto as empresas aferem lucros exorbitantes (SOARES; OLIVEIRA, 2020).

Para incentivar a produtividade, as empresas utilizam estratégias de gamificação, mediante a aplicação de elementos de jogos, como por exemplo, se o entregador realizar um número de entregas em um determinado período de tempo, terá uma bonificação. O problema é que isso aumenta o risco de acidentes no trânsito, pois estimula o aumento da velocidade. Além disso, mesmo extremamente cansado, o trabalhador precisa tomar a decisão de dirigir ou não, mas essa decisão não é 100% dos trabalhadores, em virtude das técnicas de Neuromarketing⁵ utilizadas para manipular motoristas e ciclistas e influenciá-los a trabalhar sempre mais (LEME, 2020).

Os trabalhadores se tornaram ainda mais essenciais durante a pandemia, mas viram cair seus rendimentos e ficaram mais expostos ao risco de contágio pelo coronavírus, o que aumentou o seu estresse e ansiedade em relação ao trabalho. Além disso, necessitam trabalhar por extensas jornadas de trabalho para compensar os baixos rendimentos.

Dessa forma, com o aumento da carga do trabalho, os entregadores sofrem desgaste físico e mental. O processo de trabalho e os elementos deste que interatuam dinamicamente entre si e com o corpo do trabalhador geram processos de adaptação que se traduzem em desgaste, entendido como perda da capacidade potencial e ou efetiva, corporal e psíquica (LAURELL; NORIEGA, 1989).

As longas jornadas de trabalho, muitas vezes realizadas em condições precárias, como o trânsito intenso e o mau tempo, podem levar a problemas de saúde, como lesões musculares, dores nas costas, fadiga e exaustão.

⁴ big data é o termo em Tecnologia da Informação (TI) que trata sobre grandes conjuntos de dados que precisam ser processados e armazenados.

⁵ Neuromarketing é um campo de estudo que une o Marketing à Neurociência. Em linhas gerais, prevê o comportamento do consumidor tendo como base o processamento de informação pelo cérebro e pode identificar o impacto emocional do produto. O Neuromarketing vai ao encontro do Marketing 3.0: centrado no ser humano.

Nesse contexto, o objetivo principal da pesquisa⁶, cujos resultados são relatados no presente artigo, foi o de compreender o desgaste do trabalho dos entregadores de aplicativos de *delivery* na cidade de Presidente Prudente-SP, com especial atenção aos riscos e agravos inerentes a essa atividade. Foram analisadas a rotina, as condições e relações de trabalho dos entregadores de aplicativos de *delivery*, bem como os impactos da pandemia da COVID-19 na situação laboral desses trabalhadores. Realizou-se, ainda, uma análise do funcionamento dos algoritmos em relação à distribuição de serviços e remuneração.

A coleta de dados e produção de informações primárias foi realizada mediante entrevistas semiestruturadas com os entregadores de aplicativos da cidade de Presidente Prudente/SP, aplicação de questionário e observação direta. Também foi realizado um estudo bibliográfico com pesquisas exploratórias de palavras chaves na internet, utilização de artigos, livros, revistas, publicações e acesso a banco de dados acerca do tema, que visa melhor compreender o objeto de estudo.

ECONOMIA COMPARTILHADA E PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO

A economia compartilhada é um modelo de negócio que vem crescendo no Brasil e no mundo. É um conceito baseado no compartilhamento de bens e serviços. Em tese, essa modalidade modificaria a lógica de consumo, pois reduz a acumulação de bens e relativiza a propriedade privada, despertando, dessa forma, maior interesse no compartilhamento do que na posse (KRAMER, 2017).

Oliveira (2018) indica que muitas expressões vêm sendo utilizadas para fazer referência a esse modelo, entre as quais, destacam-se os termos “economia colaborativa”, “transações entre consumidores (C2C transactions)”, “economia do compartilhamento”, “economia de relacionamento”, “economia de cooperação” e “nova economia”. O mesmo autor ainda afirma que essas expressões, no entanto, têm sido criticadas por alguns, que nelas vislumbram uma tentativa de se mascarar o caráter de exploração econômica que a atividade encerra, ao pretender dotar o fato jurídico de uma imagem de mera cooperação entre iguais.

Segundo Slee (2017), não obstante as promessas de que a economia compartilhada seria uma alternativa sustentável para o comércio, e apesar dos discursos pautados na ideia de priorizar acesso em detrimento da propriedade e libertação de consumismo ao qual as pessoas estão presas, algo diferente e sombrio está acontecendo: a economia do

⁶ TIZIANO, R. C. O desgaste do trabalho dos entregadores de aplicativos na cidade de Presidente Prudente, São Paulo. 2023. Dissertação de mestrado defendida em junho de 2023 junto ao Programa de Pós-Graduação em Geografia. Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente - SP.

compartilhamento está propagando um mercado inóspito e desregulado. Dessa forma, afirma o mesmo autor, que as companhias dominantes do setor se tornaram grandes e esmagadoras, e para ganhar mais dinheiro estão desempenhando um papel cada vez mais invasivo nas trocas que intermediavam, e que ao invés de trazer uma nova abertura e confiança pessoal nas interações, está criando uma forma de fiscalização, em que os prestadores de serviços devem viver com medo de ser deletados pelos clientes.

Assim as empresas de economia compartilhada utilizam a imagem de cooperação entre iguais para se isentar de responsabilidades trabalhistas e fiscais, ao mesmo tempo em que extraem lucros do trabalho dos colaboradores.

De acordo com Kalil e Lopes (2018, p. 122)

A economia colaborativa ou compartilhada é uma reconfiguração de práticas já existentes. O que é realmente inovador são os modelos de negócio que viabilizam a rápida conexão entre pessoas desconhecidas, derrubando obstáculos que estabelecem novas negociações para atenderem as suas necessidades. Nesse sentido, o compartilhamento de informações se torna fundamental para atender os anseios desse modelo de negócio, tornando-o viável em qualquer área de atuação.

Um dos marcos desse movimento foi o lançamento do site Airbnb, em 2008, que permitia que pessoas alugassem seus imóveis para turistas. Depois surgiram diversas outras empresas de economia compartilhada em diferentes setores, como transporte (Uber e Lyft), compartilhamento de carros (Zipcar), serviços de entrega (Uber Eats e Rappi), coworking (WeWork) e de empréstimos entre pessoas (LendingClub).

Embora o conceito de compartilhamento já existisse antes, a popularização da internet e das plataformas digitais tornou mais fácil e acessível a conexão entre pessoas que desejam compartilhar bens e serviços, dando origem ao que hoje é conhecido como economia compartilhada.

Essa nova forma de gerenciamento do trabalho recebe tal denominação por conta da principal empresa global no ramo.

A uberização do trabalho define uma tendência em curso que pode ser generalizável pelas relações de trabalho, que abarca diferentes setores da economia, tipos de ocupação, níveis de qualificação e rendimento, condições de trabalho, em âmbito global. Derivado do fenômeno social que tomou visibilidade com a entrada da empresa Uber no mercado, em realidade o termo uberização se refere a processos que não se restringem a essa empresa nem se iniciam com ela, e que culminam em uma nova forma de controle, gerenciamento e organização do trabalho. (ABILIO, 2020, p.112)

O trabalho uberizado não se limita apenas aos trabalhadores que atuam em plataformas de transportes ou entregas. Segundo Antunes (2020), existem plataformas de diversas modalidades de trabalho: médicos, empregadas domésticas, engenheiros, professores, jornalistas, entre outros. No caso brasileiro, o mesmo autor afirma que a aprovação da reforma trabalhista no ano de 2017, a qual regularizou o trabalho intermitente, foi a porta de entrada que os capitais precisavam para criar essa modalidade nova que o autor denominou de escravidão digital.

Mas a uberização não é um fenômeno novo. “A despeito das inovações tecnológicas intrínsecas, a uberização, como fenômeno, em si, carrega permanências, reafirma uma história de acúmulo de precariedades e inova em outros aspectos” (VENCO, 2019, p. 13).

A uberização do trabalho tanto organiza a informalização quanto aprofunda a precarização do trabalho além de proporcionar a perda de garantias e direitos até entre aqueles que tinham certa proteção social, bem como o aprofundamento da desigualdade. O modo como isso ocorre se dá através da apropriação de forma produtiva e organizada de modos de vida e da vulnerabilidade social de indivíduos da sociedade ao mesmo tempo em que as próprias empresas monopolizam os setores econômicos onde atuam e realizam a acumulação capitalista ao produzir uma “nova” forma de mediação da subsunção do trabalhador.

(OLIVEIRA; MARIS, 2020, p.15)

Entre os modelos de negócios popularizados pela economia compartilhada estão os aplicativos de entrega de comida pela internet, empresas como a Uber Eats, IFood, Rappi, Loggi, entre outras oferecem o serviço de entrega de alimentos com o intermédio de aplicativos.

Via de regra, os serviços ofertados no consumo colaborativo são mais baratos do que as alternativas do mercado tradicional. Isso acontece por diversos motivos, como a eliminação de intermediários, a redução de custos de infraestrutura e a utilização de tecnologias que permitem maior eficiência e produtividade.

No entanto, vale lembrar que nem sempre os preços mais baixos são sinônimo de vantagem para o consumidor. Mas a redução de custos pode vir acompanhada de uma precarização do trabalho e da falta de garantias trabalhistas para os prestadores de serviço.

Dessa maneira, os preços baixos impactam somente o ganho dos trabalhadores que fazem as entregas e dos restaurantes. Assim o consumidor paga bem menos que no mercado tradicional, e a empresa intermediadora da tecnologia auferir lucros e valoriza em números astronômicos. Estas evidências são indícios da precarização (KRAMER, 2017).

De acordo com Perpetua (2021), as empresas apresentam-se como uma solução tecnológica neutra, numa relação em que todo mundo ganha; o consumidor ganha porque ele tem acesso a um serviço mais barato e mais eficiente; e o prestador de serviço também ganha porque ele consegue acessar com maior facilidade um conjunto de pessoas interessadas em um determinado serviço. Perpetua (2021) ainda afirma que essas empresas são empregadoras, e que exploram mão de obra dos trabalhadores, embora não empreguem diretamente o trabalhador, elas impõem todas as regras da prestação de serviços, definem os preços e também estabelecem a política de avaliação do serviço prestado.

Nesse contexto, ao invés do discurso de autonomia e empreendedorismo feito pelas empresas do setor, o que ocorre é a exploração do trabalho. A uberização nomeia um novo tipo de gestão e controle da força de trabalho, também compreendida como uma tendência passível de se generalizar no âmbito das relações de trabalho (ABILIO, 2017).

De acordo com Manzano (2021), as plataformas estão em todas as atividades e a pandemia contribuiu para o surgimento desse novo mundo, pois rompeu as barreiras e forçou a aceitação dessas tecnologias. O mesmo autor ainda afirma que é difícil hoje imaginar um setor no qual as plataformas não estão inseridas.

ANÁLISE DOS ALGORITMOS EM RELAÇÃO A DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS, PONTUAÇÃO, BONIFICAÇÃO E REMUNERAÇÃO DOS ENTREGADORES

De acordo com Desgranges (2021), na categoria entregador Nuvem, que é uma modalidade na qual o trabalhador tem autonomia de escolher os horários em que fica disponível para trabalhar, o pagamento é realizado semanalmente, através da conta bancária fornecida no ato do cadastro. Como não recebe por hora trabalhada e sim por cada corrida, quanto mais corridas fizer, mais o entregador receberá. Porém, o trabalhador não consegue calcular o quanto receberá caso complete um número determinado de entregas, visto que o valor de cada corrida não se dá por um simples cálculo de tempo gasto e quilômetros rodados, e sim por um algoritmo.

Dessa forma, não fica claro como a forma de pagamento é calculada. No termo de uso da empresa iFood consta o seguinte:

7.1. Os valores a serem pagos pelas entregas serão calculados automaticamente por meio de algoritmo e serão disponibilizados ao entregador juntamente com a oferta de entrega na plataforma, para que o entregador possa, a seu único e exclusivo critério, aceitar, recusar ou ignorar a referida oferta. Para cálculo do valor pago pela

entrega, o algoritmo poderá levar em conta, sem limitação: (I) ponto(s) de coleta(s); (II) ponto(s) de entrega(s); (III) distância percorrida; (IV) tempo para deslocamento; (V) condições de trânsito e (VI) oferta e demanda.

Assim, Desgranges (2021, p.11) afirma que “apesar de enunciar alguns fatores que podem ser levados em conta, o iFood não explicita de maneira clara como se dá o cálculo feito pelo algoritmo, de modo a obscurecer não apenas o pagamento, mas o próprio valor do trabalho em si”.

Uma das formas de avaliação pelos aplicativos para os entregadores é o sistema de pontuação, que funciona da seguinte maneira: para ter acesso a mais corridas e acesso a determinadas áreas com o maior número de lanchonetes e restaurantes, o trabalhador precisa acumular pontos durante a semana, então, quanto mais entregas realizar, maior será sua pontuação para o período seguinte. Alguns aplicativos levam em consideração o tempo em que o trabalhador fica ativo no aplicativo para pontuar; outros utilizam notas dadas pelos clientes para aumentar a pontuação dos trabalhadores.

Essa última prática é uma forma de terceirizar a avaliação. O problema é que os clientes podem avaliar o serviço de forma equivocada ou injusta, prejudicando o entregador, já que o aplicativo não oferece a opção de recurso. Abílio (2018) destaca que o entregador é avaliado permanentemente pelos seus clientes e isso define o seu futuro e relevância para o algoritmo do aplicativo ao qual ele presta serviços.

As empresas estabelecem regras, critérios de avaliação, métodos de vigilância sobre o trabalhador e seu trabalho, ao mesmo tempo que se eximem de responsabilidades e de exigências que poderiam configurar um vínculo empregatício (ABILIO, 2017). Assim, o controle sobre o trabalho é transferido para a multidão de consumidores, que avaliam os profissionais a cada serviço demandado. Tal avaliação fica visível para cada usuário que for acessar o serviço com aquele trabalhador. A certificação sobre o trabalho vem agora da esfera do consumo, por meio dessa espécie de gerente coletivo que fiscaliza permanentemente o trabalhador (ABILIO, 2017).

Segundo Zuboff (2015), essa gestão algorítmica, em que o trabalhador é constantemente vigiado e avaliado, faz parte da lógica do que a autora denomina “capitalismo de vigilância”. Dessa maneira, o trabalhador é monitorado a todo momento, pois precisa estar conectado à internet e com a localização do GPS ativa. Portanto, os entregadores que não estejam dentro dos padrões que a empresa exige, como por exemplo, se a bateria do celular estiver abaixo de 20%, ou o relógio do sistema operacional do celular estiver errado, então o entregador não recebe notificações para realizar entregas e, além disso, diminui a sua

pontuação. Assim, caso o entregador não pontue previamente, no dia anterior, não terá acesso a trabalhar nos melhores territórios da cidade. O problema é que esse sistema de pontuação estimula o entregador a realizar longas jornadas de trabalho, pois só assim garantirá que o número de pedidos dos próximos dias não será restringido. Portanto, é necessário estar disponível durante muito tempo, caso contrário, podem sofrer bloqueios, que são punições, quando um entregador recusa algum pedido.

Algumas empresas de aplicativos de entregas de comida pela internet oferecem bonificações para os entregadores que cumprirem determinada quantidade de entregas, dessa forma, as empresas estimulam o comportamento perigoso no trânsito, pois os entregadores tentam cumprir os prazos de entregas para aumentar a lucratividade. A Lei Federal nº 12436 de 06/07/2011 proíbe essa prática.

Art. 1º É vedado às empresas e pessoas físicas empregadoras ou tomadoras de serviços prestados por motociclistas estabelecer práticas que estimulem o aumento de velocidade, tais como:

I - oferecer prêmios por cumprimento de metas por números de entregas ou prestação de serviço;

II - prometer dispensa de pagamento ao consumidor, no caso de fornecimento de produto ou prestação de serviço fora do prazo ofertado para a sua entrega ou realização;

III - estabelecer competição entre motociclistas, com o objetivo de elevar o número de entregas ou de prestação de serviço.

Art. 2º Pela infração de qualquer dispositivo desta Lei, ao empregador ou ao tomador de serviço será imposta a multa de R\$ 300,00 (trezentos reais) a R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Parágrafo único. A penalidade será sempre aplicada no grau máximo:

I - se ficar apurado o emprego de artifício ou simulação para fraudar a aplicação dos dispositivos desta Lei;

II - nos casos de reincidência.

A prática da bonificação aplica conceitos de jogos virtuais, ou seja, utiliza a técnica de gamificação, estimulando o trabalho através de desafios, incentivando os entregadores a realizar mais entregas, mantendo um alto nível de desempenho. No entanto, essa prática resulta em uma forma de controle excessivo sobre os entregadores, o que pode gerar impactos negativos em sua saúde mental e física.

Portanto, a gamificação traz com ela uma série de problemas, que vão desde a privacidade de dados até questões legais.

A pressão psicológica para atender a um grande número de pedidos em um curto período de tempo pode levar os entregadores a trabalhar horas extras sem descanso adequado, o que pode resultar em acidentes de trânsito e outros riscos à saúde e segurança. Além disso, a dependência das bonificações e recompensas pode incentivar os entregadores

a ignorar suas necessidades básicas de descanso, alimentação e cuidado pessoal, o que pode levar a problemas de saúde a longo prazo.

PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E DESGASTE DO TRABALHO DOS ENTREGADORES DE APLICATIVOS

Segundo o IBGE, no ano de 2020 aumentaram vertiginosamente os serviços de entregas *delivery*, aumentando consequentemente, a jornada de trabalho dos entregadores, os riscos de acidentes de trânsito e a exposição ao Coronavírus. Houve, também, um aumento do número de entregadores, diminuição da remuneração, jornadas longas e a migração de profissionais qualificados de outras áreas durante a pandemia.

Segundo Abílio (2020), uma pesquisa realizada pela Rede de Estudos e Monitoramento da Reforma Trabalhista (Remir Trabalho), que ouviu 252 pessoas de 26 cidades, entre os dias 13 e 20 de abril de 2020 por meio de um questionário online, revelou a perversidade desse modelo de negócios, no qual as empresas lucram mais enquanto os trabalhadores têm sua mão de obra desvalorizada. O estudo constatou que 60,3% dos entrevistados relataram uma queda na remuneração em relação ao período anterior à pandemia. Outros 27,6% relataram que os ganhos se mantiveram, apenas 10,3% relataram aumento na remuneração no período de quarentena.

Como o número de novos entregadores durante a pandemia aumentou, as empresas diminuíram a remuneração dos trabalhadores, diminuindo o valor da taxa de entregas, dificultando ainda mais suas condições financeiras. Como esclarece Marx (2013), a força de trabalho é uma mercadoria e, por isso, está sujeita às mesmas leis que determinam o valor e preço das demais mercadorias. Consequentemente, os entregadores trabalham por longas jornadas de trabalho para compensar os baixos rendimentos.

A lógica de funcionamento do sistema capitalista faz com que o salário seja calculado tendo como parâmetro o valor suficiente para garantir a reprodução da força de trabalho, ou seja, um salário que o capitalista paga apenas como forma de garantir que a força de trabalho de que necessita para obter o seu lucro se manterá viva e se poderá reproduzir, garantindo, assim, o funcionamento do próprio sistema.

Segundo Abílio (2017) as empresas utilizam o termo “parceiro” ou “colaborador”, ao invés de empregado ou trabalhador para simbolizar a tentativa de dissolução do vínculo empregatício e transferência dos riscos para o trabalhador, característica da plataformação do trabalho.

O líder dos entregadores de aplicativos Paulo Roberto da Silva Lima, conhecido como Paulo Galo, fez um depoimento na série “E Eu? O jornalismo precisa me ouvir”. No vídeo Galo fala:

Quanto tempo eu consigo explorar esse peão até ele explodir, mano? Ó, você consegue explorar esse cara durante seis meses, mano. Ele aguenta, mano, trabalhar 12 horas por dia e ganhar essa miséria aqui durante seis meses, depois de seis meses você vai ter que fazer uma promoção, um anestésico bom para ele continuar trabalhando por mais seis meses, porque senão vai fazer greve.

Galo deixa explícito o quanto as empresas exploram o trabalhador e que “o modelo de negócios de um aplicativo não é o *delivery*, mas a exploração da força de trabalho”.

Devido ao aumento da carga do trabalho, os entregadores sofrem desgaste físico e mental. De acordo com a abordagem da Saúde do trabalhador realizada por Laurell e Noriega (1989, p.110)

[...] busca-se ressaltar na análise do processo de trabalho os elementos deste que interatuam dinamicamente entre si e com o corpo do trabalhador, gerando aqueles processos de adaptação que se traduzem em desgaste, entendido como perda da capacidade potencial e ou efetiva corporal e psíquica.

Como exposto pelos autores, o conceito de desgaste refere-se ao processo de exploração do trabalhador, perda da capacidade potencial e ou efetiva corporal e psíquica.

De acordo com Carelli, Cavalcanti e Fonseca (2020, p.12), “não há remuneração pelos tempos mortos. Mortos por certa interpretação equivocada e às vezes mal-intencionada da legislação realizada por determinadas empresas”.

Segundo Futema (2020), o local de descanso dos entregadores, nessas situações, é a calçada ou em cima da moto mesmo. A preferência por esses lugares está relacionada à segurança, pois como alguns carregam dinheiro, se sentem mais seguros em grupo.

De acordo com Laurell e Noriega (1989, p.115)

[...] o conceito de “desgaste” permite consignar as transformações negativas, originadas pela interação dinâmica das cargas, nos processos biopsíquicos humanos. O desgaste pode ser definido, então, como a perda de capacidade efetiva e/ou potencial, biológica e psíquica. Ou seja, não se refere a algum processo particular isolado, mas sim ao conjunto dos processos biopsíquicos.

Os ritmos intensos de trabalho a que os entregadores são submetidos, além de causarem desgastes físicos e mentais como fadiga, irritabilidade, sedentarismo, distúrbios do sono, tensão muscular, falta de energia, entre outros, também os expõem a um maior risco

de se envolverem em acidentes de trânsito, pois com a sobrecarga e a intensificação da jornada de trabalho, ficam cansados e fadigados, portanto, há uma diminuição dos reflexos e da atenção demandada no trânsito.

Segundo Grisci, Scalco e Janovik (2007, p.461)

Sob constante pressão do tempo em um contexto que prima pela antecipação das necessidades dos consumidores, o local de trabalho expandido nas vias públicas transforma-se em um universo de controle do tempo, que cria novos modos de ser e de viver na sociedade como relações de amizade superficiais, tão curtas quanto a passagem do vermelho para o verde nos semáforos da cidade.

Para cumprimento de metas e aumento da produtividade, os entregadores precisam ser ágeis e rápidos, o que contribui para os acidentes de trânsito.

Silva, Oliveira e Fontana (2011, p. 1049) afirmam que:

[...] pode-se perceber que os trabalhadores que utilizam a motocicleta como instrumento de trabalho, expõem-se aos mais diversos riscos sejam físicos, químicos, ergonômicos, biológicos, mecânicos, psicossociais e de acidentes, que decorrem das condições precárias inerentes ao meio ambiente ou do próprio processo operacional de suas atividades, tais como exposição à chuva, sol e frio por tempo prolongado; desgaste físico e emocional em decorrência de fatigantes cargas e ritmos de trabalho; mordida de cães; colisões provocadas por animais em perseguição da moto; dores osteomusculares em virtude de longas horas trabalhando sem conforto ergonômico; e risco de assaltos e violência.

Para defender seus direitos e melhorar suas condições de trabalho, os entregadores geralmente se organizam através de movimentos coletivos e associações de entregadores. Essas associações podem ser formais ou informais e são normalmente lideradas por entregadores que se voluntariam para encabeçar o movimento. Algumas associações são formalmente registradas e têm estatutos, como a Associação dos Motoboys e Entregadores de São Paulo (AMESP), que é registrada como uma organização sem fins lucrativos. Já outras associações são informais, como o coletivo Entregadores Antifascistas, que não tem registro formal e se organiza de forma mais flexível e descentralizada.

Ambos os tipos de associação podem ser efetivos na defesa dos direitos dos entregadores e na luta por melhores condições de trabalho. As associações formais geralmente têm mais recursos e capacidade para lidar com questões legais e jurídicas, enquanto as associações informais são mais ágeis e flexíveis na mobilização e organização de protestos e campanhas de conscientização.

Outra estratégia que vem sendo adotada pelos entregadores é a busca de representação sindical, que é um instrumento importante para negociar condições de trabalho e direitos coletivamente com as empresas.

A solução para melhorar as condições de trabalho depende da mobilização social e organização das categorias de trabalhadores, que são diariamente prejudicados pelos riscos e inseguranças que resultam do trabalho para plataformas digitais. É muito importante que os trabalhadores sejam sujeitos ativos desse processo, pois a organização e a ação coletiva são instrumentos essenciais para que suas demandas sejam colocadas na agenda do debate e para que sejam reconhecidas na negociação com as plataformas, por decisões judiciais e por novas regulações. A participação coletiva dos trabalhadores de plataformas digitais, por exemplo, por meio de sindicatos, cooperativas, associações ou outras formas organizativas que entenderem mais adequadas, é o instrumento para que tenham voz na busca de condições mais dignas e seguras de trabalho (CONAFRET, 2020, p.39).

Assim os entregadores se organizam em associações, movimentos coletivos e sindicatos para pressionar as empresas e reivindicar melhores condições de trabalho e respeito aos seus direitos. Essas organizações utilizam diversas estratégias para atingir seus objetivos, como greves, manifestações, campanhas de conscientização e busca de representação sindical.

Dessa forma, os entregadores de aplicativos, sejam eles motociclistas ou ciclistas, promoveram duas paralisações em resposta à situação em que se encontram. A primeira greve nacional de entregadores ocorreu no dia 01 de julho de 2020 e a segunda ocorreu no dia 25 de julho de 2020 com atos e protestos pelas ruas.

As redes sociais foram tomadas por relatos e imagens que alertaram sobre a precariedade da rotina de trabalho dos entregadores.

O movimento conhecido como “Breque dos Apps” chamou a atenção para as condições precárias de trabalho dos entregadores, que reivindicaram melhores condições de trabalho, transparência nas formas de pagamento, aumento dos valores mínimos para cada entrega, fim dos sistemas de pontuação, bloqueios e exclusões indevidas.

As empresas priorizam apenas o lucro, em detrimento das condições de trabalho e salário dos entregadores, assim, bloqueiam ou desligam os trabalhadores que não estão fazendo uma jornada compensatória.

No site da empresa iFood existem informações sobre o que pode causar bloqueio ou desligamento da plataforma, mas não dispõe de informações sobre como o entregador pode contestar a decisão.

Em Presidente Prudente, os entregadores demonstraram o descontentamento com a situação da categoria realizando uma manifestação que ocorreu no dia 24 de setembro de 2021, no Parque do Povo.

ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS ENTREGADORES NA CIDADE DE PRESIDENTE PRUDENTE/SP⁷

Com base nos dados coletados, pode-se observar que a maioria dos entrevistados (cerca de 86%) trabalha com o aplicativo iFood. Uma pequena proporção trabalha com o app Uber Eats (cerca de 1%) ou com PP Delivery 018 (também cerca de 1%). Além disso, aproximadamente 26% dos entrevistados trabalham com o Bee Delivery, enquanto que 14% trabalham com outros aplicativos que são do próprio restaurante.

Pode-se observar que a grande maioria dos entrevistados (95%), são do sexo masculino, sendo apenas uma pequena proporção (5%) são do sexo feminino. Esses dados indicam uma clara disparidade de gênero entre os entrevistados.

Quanto à cor ou raça, 41% se identificaram como brancos, 50% como pardos, 7% como pretos e 2% como amarelos.

Quando questionados sobre a principal renda, 79% dos entregadores relataram que o trabalho com aplicativo constitui sua principal renda e 21% relataram ter outra renda principal.

No que se refere à escolaridade, quase metade dos entrevistados (48%) afirmou ter Ensino Médio completo, seguida dos que iniciaram, mas não concluíram esse nível de ensino (24%). Apenas 5% dos entrevistados afirmou ter Ensino Superior completo.

Quanto à idade, 21% dos entrevistados tem até 24 anos; 55% entre 25 e 34 anos; 17% entre 35 e 44 anos; e 7% mais de 44 anos.

Pode-se concluir, portanto, que o perfil predominante dos entrevistados é de homens que se reconhecem como brancos ou pardos, com idade entre 24 e 34 anos, com Ensino Médio completo, que tem como principal renda o trabalho por aplicativo.

Os entregadores foram questionados sobre o tempo de trabalho antes e durante a pandemia, com escala variando entre “máximo de quatro horas diárias” e “mais de quinze horas diárias”. Constatou-se que 64% dos entrevistados afirmaram trabalhar mais de nove

⁷ A pesquisa de campo conduzida pelo autor com 42 entregadores de aplicativos foi realizada nos dias 27 e 28 de fevereiro de 2022, e nos dias 01 e 02 de março de 2022. O roteiro de entrevistas baseou-se no Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA, desenvolvido, adaptado, revalidado e publicado por Mendes e Ferreira (2007), em estudos sobre Psicodinâmica do Trabalho. Foram atribuídos nomes fictícios aos participantes da pesquisa para resguardar suas identidades.

horas diárias antes da pandemia, ampliando esse percentual para 81% durante a pandemia, aumento acompanhado da queda da remuneração para a maioria (62%) dos entrevistados (Figura 1).

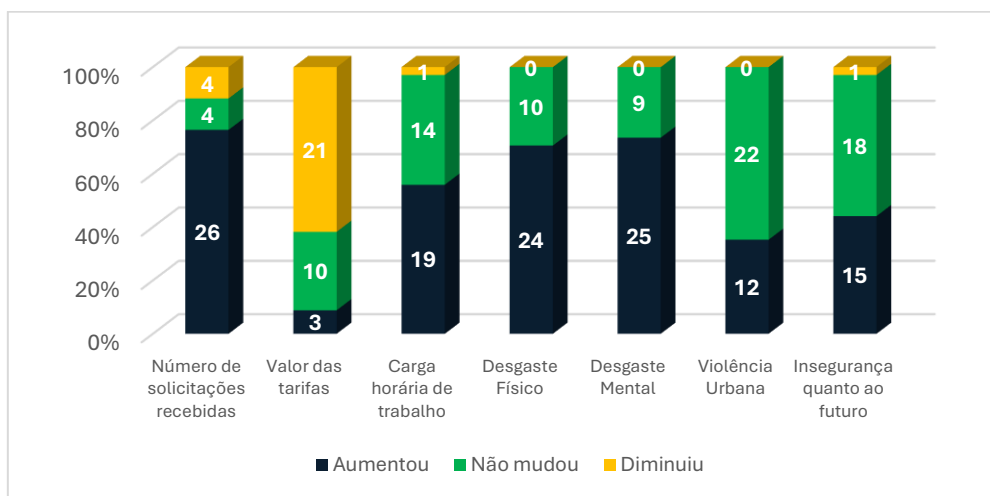
Quando questionados sobre o trabalho antes da pandemia, 81% já trabalhava com aplicativos, 19% começaram a trabalhar durante a pandemia.

Em relação à quantidade de dias trabalhados na semana, 67% dos entrevistados afirmaram trabalhar os sete dias durante a pandemia, enquanto 28% afirmaram que folgavam uma vez na semana e 5% trabalham quatro dias na semana. Portanto, 95% dos entrevistados trabalham por seis ou sete dias na semana.

Outro dado relevante diz respeito à seguridade social. 57% dos entrevistados relataram não contribuir com algum tipo de previdência, enquanto 43% deles afirmaram contribuir com a Previdência Social (INSS).

Por fim, quanto ao desgaste, 74% afirmaram ter aumentado o desgaste mental e 71% afirmaram ter aumentado o desgaste físico durante a pandemia; em relação ao número de solicitações recebidas, 76% relataram ter aumentado (Figura 1).

Figura 1: Principais mudanças no trabalho a partir da pandemia



Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

Ao serem questionados se sofrem algum desconforto, desgaste físico, desgaste mental ao exercer a atividade de entregador, o entrevistado Valdir relatou que:

Sim, a quantidade de horas sobre uma moto, o trânsito, exposição a sol e chuva, frio, ergonomia, falta de companhia. Contudo, em outro tipo de trabalho há cobrança, pressão. Cada um tem que saber o quanto e que tipo de desconforto está disposto a suportar.

O entregador Rafael relatou que “sim, uma vez trabalhei tanto que não estava mais aguentando de dor, mas isso acontece geralmente em dias de chuva que têm poucos motoca na rua”.

O entrevistado Weslei relatou que:

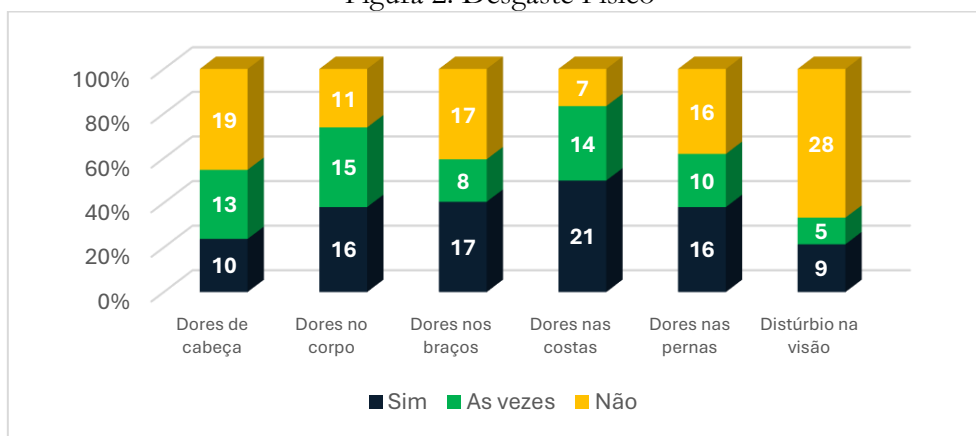
Sim, a gente fica nervoso, pois vê muita coisa errada, como por exemplo pessoas utilizando o celular no trânsito, isso é imprudência, no fim quem se dá mal é o motoqueiro. Quando vejo alguém no celular eu falo: sai do celular cara, sempre acham ruim comigo, mas mesmo assim eu falo. Sofri um acidente grave em 2018, fiquei 3 dias em coma, quebrei a face em dois lugares, tive traumatismo craniano, quebrei os dentes de baixo, perdi a visão do olho direito. Em 2019 sofri outro acidente, nesse eu quebrei o pé, sofri também mais dois acidentes, em um deles fraturei o tornozelo, no outro só ralada mesmo.

O entrevistado Bruno relatou que “sim, cansa muito, pois trabalho muitas horas por dia, para ter um salário razoável para sobreviver”.

Quando questionados se gostariam de deixar algum comentário adicional sobre seu serviço de entregador, o entrevistado Romeu relatou que “os entregadores move o país, levando entregas, não importa o local, tempo e situação”. O entrevistado Marcos relatou que “Somos muito discriminados perante a sociedade e também pelos donos dos estabelecimentos. A gente não pode entrar em muitos estabelecimentos, temos que ficar lá fora, esperando o pedido. O pedido demora muito para ficar pronto”.

O entregador Fabio relatou que “Todo mundo deveria ter que trabalhar como entregador pelo menos um mês, para tomar sol, chuva, passar frio, para ter noção de como é trabalhar como motoboy”.

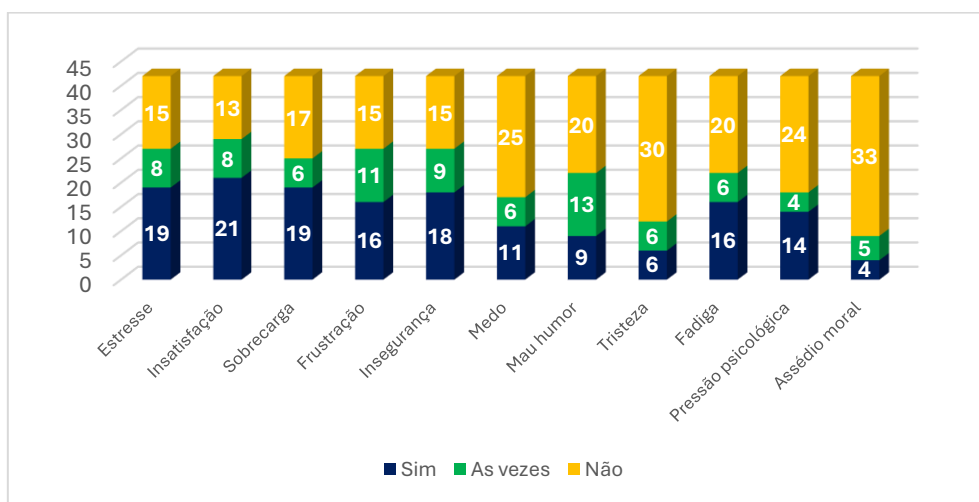
Figura 2: Desgaste Físico



Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

A pesquisa revelou que 24% dos entrevistados relataram ter dor de cabeça, 38% relataram ter dores no corpo, 40% afirmaram ter dores nos braços, 50% relataram ter dores nas costas, 38% relataram ter dores nas pernas e 21% relataram distúrbios na visão (Figura 2).

Figura 3: Desgaste Mental

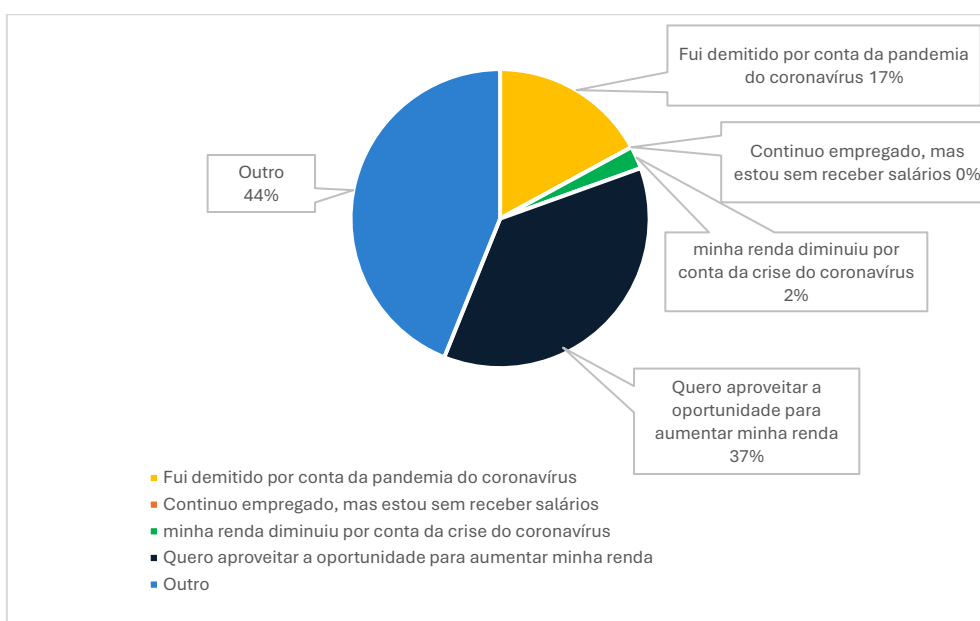


Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

Quanto ao desgaste mental (Figura 3), 45% dos entrevistados relataram estresse, 50% relataram insatisfação em exercer a atividade 45% afirmaram sofrer com sobrecarga, 38% relataram ter frustração, 43% relataram ter insegurança, 26% relataram ter medo, 21% relataram ter mau humor, 14% relataram ter tristeza, 38% afirmaram ter fadiga, 33% relataram sofrer com pressão psicológica e 10% relataram sofrer assédio moral.

Constatou-se que o número de desligamentos formais ocorridos durante o período de pandemia contribuiu para o aumento de entregadores cadastrados nas plataformas, pois 17% dos entrevistados relataram que foram demitidos por conta da pandemia (Figura 4).

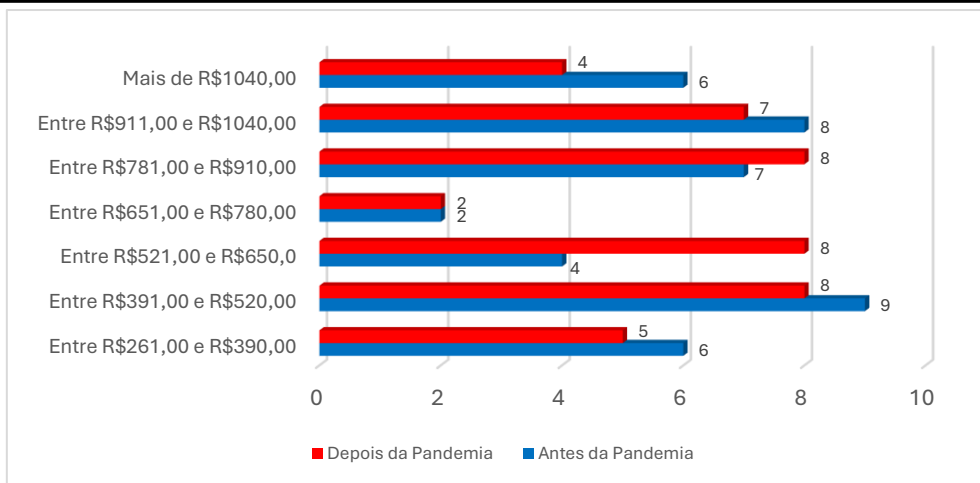
Figura 4: Motivo pelo qual trabalha por aplicativos



Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

Em relação ao rendimento semanal antes da pandemia, constatou-se que 14% dos entregadores ganhavam mais de um mil e quarenta e um reais, mas durante a pandemia esse número diminuiu para 9%. Antes da pandemia, 19% dos entregadores ganhavam entre novecentos e onze reais e um mil e quarenta reais. No entanto, durante a pandemia esse número diminuiu para 17% (Figura 5).

Figura 5: Rendimento semanal antes e depois da pandemia

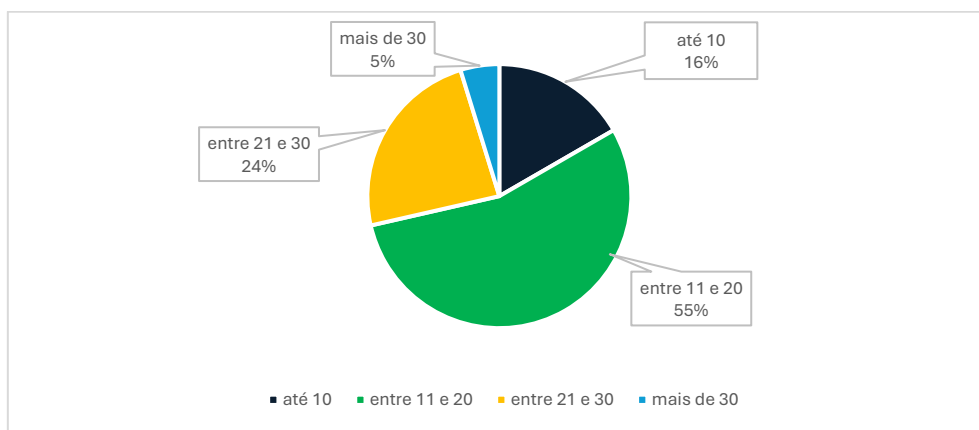


Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

De modo geral, como indicado pela literatura, os entregadores pesquisados viram seu rendimento cair e necessitaram trabalhar por extensas jornadas de trabalho para compensar a baixa remuneração.

Quanto as entregas (Figura 6), 16% dos entrevistados relataram realizar até 10 entregas diárias, 55% dos entrevistados realizam entre 11 e 20 entregas diárias, 24% realizam entre 21 e 30 entregas diárias e apenas 5% realizam mais de 30 entregas diárias.

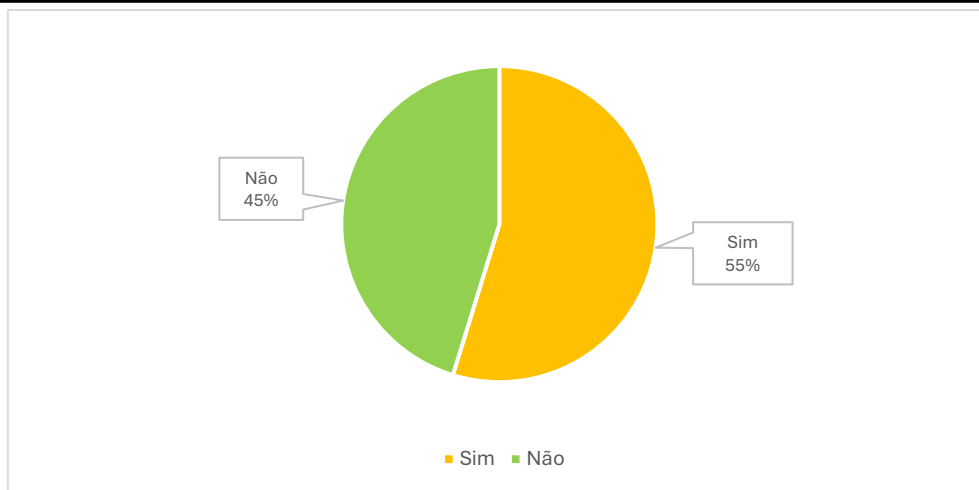
Figura 6: Número de entregas diárias



Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

Quando questionados sobre acidentes (Figura 7), 55% relataram já ter sofrido algum tipo de acidente durante a jornada de trabalho.

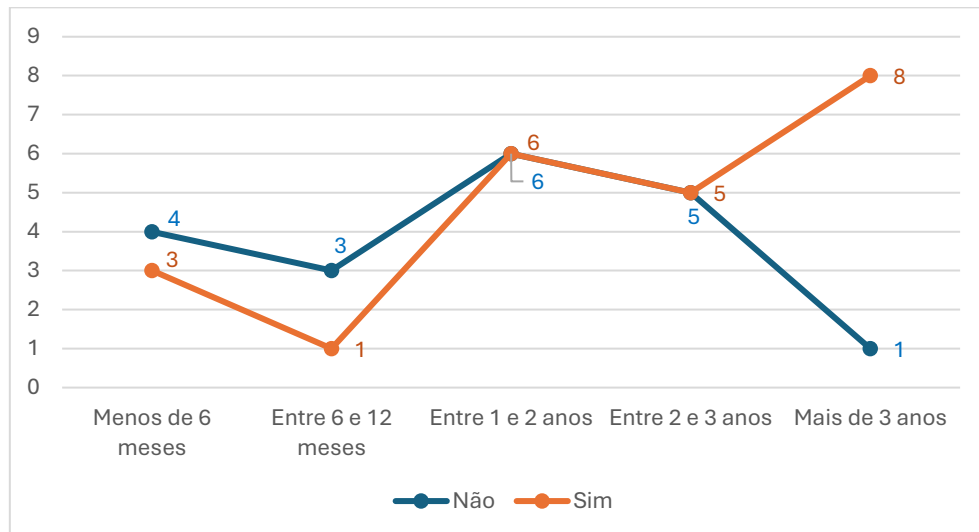
Figura 7: Sofreu algum acidente de trânsito



Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

10% dos entregadores que não sofreram acidentes estão trabalhando com serviços de entregas por aplicativos há menos de seis meses. Além disso, o gráfico revela um aumento no número de acidentes à medida que os trabalhadores passam mais tempo nessa atividade (Figura 8).

Figura 8: Número de acidentes por tempo em que trabalha com serviços de entregas por aplicativo

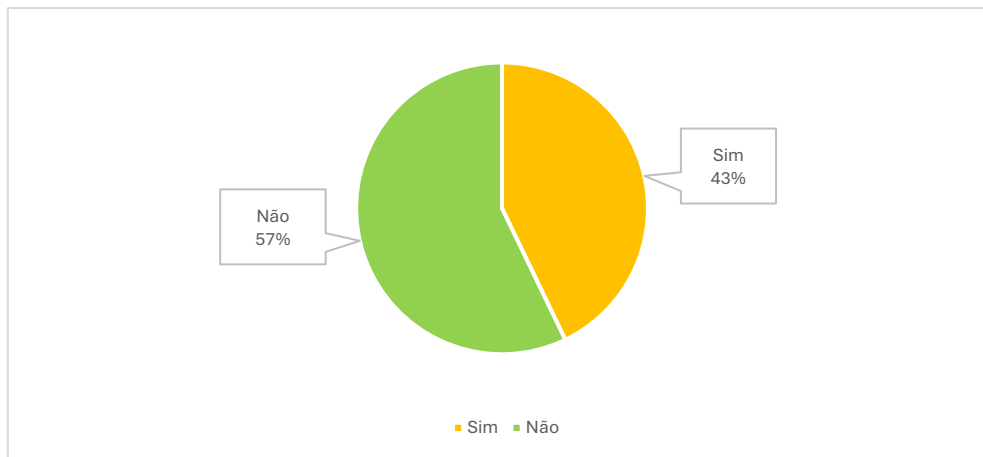


Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

Em relação ao sistema de avaliação a que são submetidos pelos clientes, 57% dos entregadores relataram não concordar. Nas entrevistas, a maioria dos trabalhadores afirmou não concordar e estar insatisfeita com a forma como a avaliação é realizada, alegando que, além de não terem acesso aos critérios e não poderem se defender, ficam sujeitos a fatores

que não dizem respeito ao seu desempenho, como o humor dos clientes, a demora dos próprios estabelecimentos e a qualidade do produto.

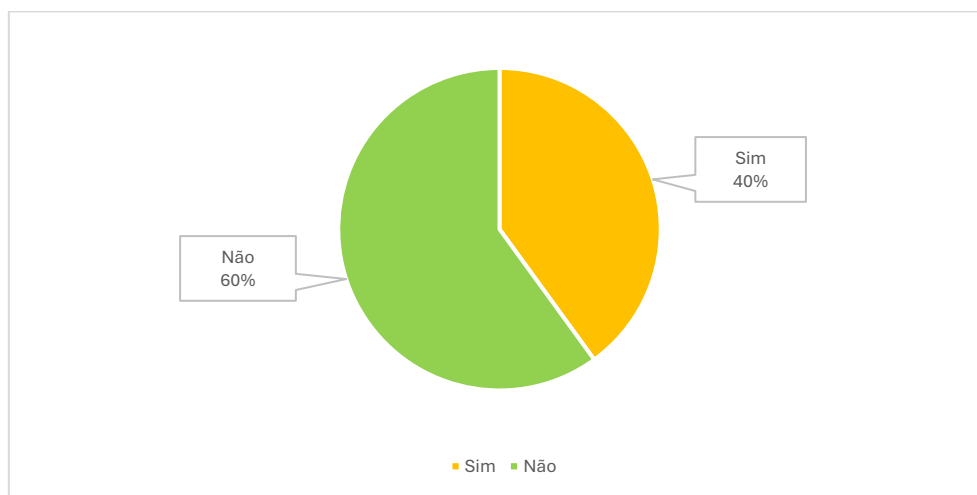
Figura 9: Concorda com o sistema de avaliação



Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

Quando questionados sobre a satisfação em trabalhar como entregador, 60% relataram não estar satisfeitos (Figura 10).

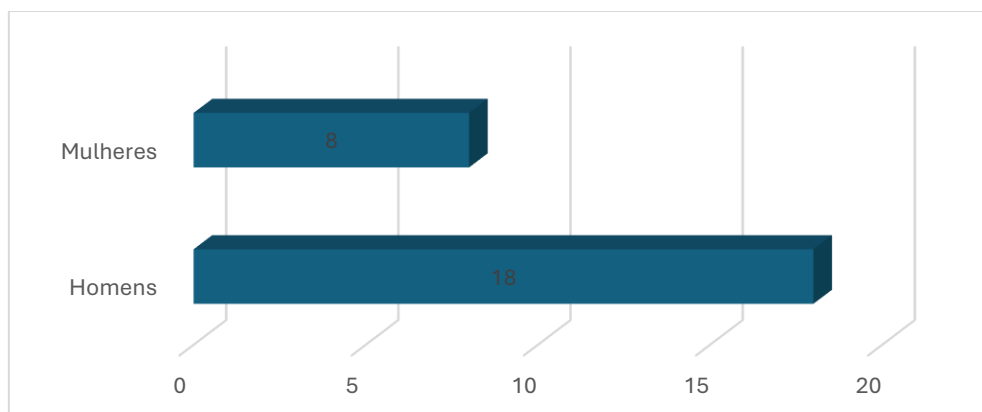
Figura 10: Satisfação quanto ao serviço de entregador



Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

Um dos principais fatores dessa insatisfação diz respeito à baixa quantidade de entregas e ao tempo ocioso a que são submetidos. A entrevistada Ana, por exemplo, relatou que “[...] têm poucas entregas, então não temos como ganhar um bom salário. As vezes tem motoqueiro que recebe 30 entregas no dia e eu não entendo porque eu tenho tão pouca entrega, as vezes parece que é combinado, sei lá”.

Figura 11: Média de números de pedidos diários recebidos, por gênero



Fonte: Pesquisa de campo. Elaborado pelo Autor (2022).

A pesquisa revelou que as mulheres recebem em média 8 pedidos diários, ao passo que os homens recebem em média 18 pedidos (Figura 11).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste artigo, procurou-se analisar o desgaste do trabalho dos entregadores de aplicativos na cidade de Presidente Prudente – SP, com especial atenção aos riscos para a segurança e saúde inerentes a essa atividade.

Verificou-se que o uso de algoritmos e tecnologias de monitoramento contribui ainda mais para o desgaste físico e mental desses trabalhadores, aumentando o número de entregas realizadas em um curto período de tempo, sem a devida consideração pela segurança e saúde desses profissionais. Além disso, os critérios utilizados para realização de pagamento são obscuros.

Dessa forma, o gerenciamento algorítmico do trabalho é mascarado por diversos fatores, entre os quais se destaca a assimetria de informação. Embora os algoritmos operem como “caixas-pretas”, eles são projetados no imaginário social como tecnologias neutras, objetivas e sinônimas de progresso. Somado a isso, o discurso neoliberal de autonomia reforça essa ocultação, ao atribuir ao trabalhador subordinado a responsabilidade pelo autogerenciamento, sob a ilusória figura do “chefe de si mesmo”. (ABILIO, 2019).

Portanto, a gestão algorítmica, em que o trabalhador é constantemente vigiado e avaliado faz parte da lógica do que Zuboff (2015) denomina “capitalismo de vigilância”, pois ele precisa estar conectado à internet e com a localização do GPS ativa.

Ademais, os artifícios da gamificação são amplamente utilizados pelas empresas, a fim de estimular a produtividade, como por exemplo oferecer bonificação por números de entregas em determinado período, elevar os preços das taxas de entregas em dias de chuva, quando não há muitos entregadores disponíveis. Assim, os entregadores ficam mais tempo disponíveis no aplicativo, fazendo jornadas de trabalho exaustivas e intermináveis.

A pesquisa revelou que a maioria dos entrevistados trabalha seis ou sete dias por semana. Alguns afirmaram trabalhar entre 13 e 14 horas por dia antes da pandemia, outros, mais de 15 horas, e esse número aumentou durante a pandemia. Essas jornadas exaustivas levam ao esgotamento físico e mental dos entregadores, resultando em um maior risco de acidentes de trânsito devido à diminuição dos reflexos, percepção, habilidades motoras e atenção necessária. Muitos entrevistados relataram ter sofrido algum tipo de acidente durante sua jornada de trabalho.

Foi possível observar que os trabalhadores sofrem desgaste físico, apresentando uma variedade de queixas, tais como dores nas costas, dores de cabeça, dores no corpo, dores nos braços, dores nas pernas e distúrbios na visão.

Constatou-se que o trabalho precário e o adoecimento são uma realidade para muitos entregadores, que continuam trabalhando por necessidade mesmo estando em processo de sofrimento e adoecimento. Dessa forma, como afirma Navarro (2021), a pessoa pode estar em um processo de adoecimento e sofrimento, e não ter o diagnóstico formado, mas continua trabalhando, porque precisa ter renda para sobreviver.

O desgaste mental também ficou evidente na pesquisa, com menções a estresse, insatisfação, sobrecarga, frustração, insegurança, mau humor, tristeza, fadiga, pressão psicológica e assédio moral.

Observou-se que muitos trabalhadores se cadastram nas plataformas por não terem outras alternativas no mercado de trabalho. Segundo Souza (2022), só o desemprego experimentado nas últimas décadas ao redor do mundo proporciona tais níveis de aceitação ideológica, juntamente com políticas de governo que endossam, a todo custo, o livre mercado.

A maioria dos entregadores entrevistados relataram insatisfação com sua ocupação. Enquanto a renda dos entregadores é baixa, os ganhos das empresas são gigantescos, pois o único custo que a empresa tem é de manter o aplicativo funcionando, o que demanda poucos funcionários. Além disso, as empresas não auxiliam nos custos da manutenção do veículo, nem fornecem equipamentos necessários para realização do trabalho. Os entregadores são responsáveis por arcar com todas as despesas inerentes à sua atividade.

Foi possível constatar que os entregadores enfrentam dificuldades relacionadas às condições precárias de trabalho, baixos salários, falta de benefícios e ausência de garantias trabalhistas. A maioria dos entrevistados relatou não contribuir com algum tipo de previdência.

Os entregadores são avaliados a todo momento pelos clientes, sob pena de serem desligados. Portanto, sentem-se inseguros no trabalho, por conta do medo de perder o emprego. O'dovan (2018) afirma que as empresas não partilham os métodos pelos quais são recolhidos e processados as notas e os comentários dos clientes sobre as atividades dos trabalhadores.

A maioria dos entregadores relataram não concordar com o sistema de avaliação, pois eles não têm direito à defesa, não existe uma opção no aplicativo para que possam se justificar, portanto é injusto.

Diante disso, faz-se necessário que as empresas de aplicativos e governos adotem medidas para garantir condições de trabalho dignas para esses profissionais, como a regulamentação do setor, o reconhecimento dos direitos trabalhistas, o estabelecimento de salários justos e a proteção contra práticas abusivas.

Os trabalhadores vêm reivindicando melhores condições de trabalho. Assim, uma nova fase da organização da classe de entregadores está em curso. É importante ressaltar que a luta por condições de trabalho adequadas para os entregadores de aplicativos é uma questão que diz respeito a toda a sociedade, uma vez que essa categoria de trabalhadores desempenha um papel fundamental na economia e no cotidiano das pessoas. Sendo assim, é imprescindível que sejam tomadas medidas efetivas para garantir a dignidade e o respeito aos direitos desses profissionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABILIO, L. C.; ALMEIDA, P. F. DE; AMORIM, H.; CARDOSO, A. C. M.; FONSECA, V. P. DA; KALIL, R. B.; MACHADO, S. **Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a COVID-19**. Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano, v. 3, 8 jun. 2020.

ABILIO, L. C. **Breque no despotismo algorítmico: uberização, trabalho sob demanda e insubordinação**. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://blogda.boitempo.com.br/2020/07/30/breque-no-despotismo-algoritmico-uberizacao-trabalho-sob-demanda-e-insubordinacao>. Acesso em: 22 ago. 2020.

ABILIO, L. C. **Com pandemia, entregadores de app têm mais trabalho, menos renda e maior risco à saúde.** BBC News Brasil, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-53258465>. Acesso em: 23 ago. 2020.

ABILIO, L. C. **Uberização: a era do trabalhador just-in-time?**. Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo, São Paulo. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ea/a/VHXmNyKzQLzMyHbgcGMNNwv/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 27 out. 2021.

ABILIO, L. **Uberização do trabalho: A subsunção real da viração.** Blog da Boitempo, 2017. Disponível em: <https://passapalavra.info/2017/02/110685/>. Acesso em: 17 abr. 2021.

ABILIO, L. **Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado.** Revista Psicoperspectivas, Valparaíso, vol.18, 2019. Disponível em: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242019000300041&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 10 abr. 2021.

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

ANTUNES, R; FILGUEIRAS, V. **Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo.** Contracampo, Niterói, 2020.

CARELLI, R. L.; CAVALCANTI, T. M; FONSECA, V. P. **Futuro do trabalho: os efeitos da revolução digital na sociedade.** Brasília: ESMPU, 2020.

CONAFRET. **O Trabalho por Plataformas Digitais.** São Paulo, 2021. Disponível em: https://www.tst.jus.br/documents/1199940/0/13.12.2021+-+Cartilha_trabalho_app_MP_T_online.pdf/31f1165c-41ee-975a-bccd-43fd58518c15?t=1639784077416. Acesso em: 04 abr. 2022.

DESGRANGES, N. **Os algoritmos do empreendedorismo: A plataformização do trabalho de entregadores de iFood.** Pensata: Revista dos Alunos do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da UNIFESP, 2021. Disponível em: <https://periodicos.unifesp.br/index.php/pensata/article/view/11136>. Acesso em: 28 nov. 2021.

FUTEMA, F. **Profissão entregador de app: muitas horas de trabalho e remuneração incerta.** São Paulo, 2020. Disponível em: <https://6minutos.uol.com.br/carreira/profissao-entregador-de-app-muitas-horas-de-trabalho-e-remuneracao-incerta/>. Acesso em: 21 ago. 2020.

GRISCI, C. Lúcia I; SCALCO, P. D; JANOVIK, M. S. **Modos de trabalhar e de ser de motoboys: a vivência espaço-temporal contemporânea**. Brasília, 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932007000300007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 16 ago. 2020.

KALIL, M. O.; LOPES, S. P. M. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento: O compartilhamento de informação na construção de uma economia colaborativa e geração de modelos de negócios inovadores**. v. 8, n. 3, p. 110-126, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/109324>. Acesso em: 13 mai. 2022.

KRAMER, J, C. A. **Economia Compartilhada E a Uberização Do Trabalho: Utopias Do Nosso Tempo?** Dissertação do Curso de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2017.

LAURELL, A. C.; Noriega, M. **Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário**. São Paulo: Hucitec, 1989.

LEME, A. C. R. P. **Neuromarketing e sedução dos trabalhadores: o caso Uber**. In: CARELLI, Rodrigo de Lacerda. Brasília: ESMPU, 2020.

LIMA, P. R. **E Eu? O jornalismo precisa me ouvir**. Youtube. Folha de São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ttciccleoIg>. Acesso em: 25 set. 2021.

MANZANO, M. **Plataformização é a transformação mais radical do trabalho desde a 2ª revolução industrial**. Revista Fórum, Porto Alegre, 2021. Disponível em: <http://abet-trabalho.org.br/plataformizacao-e-a-transformacao-mais-radical-do-trabalho-desde-a-2a-revolucao-industrial-diz-pesquisador/>. Acesso em: 02 fev. 2022.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política**. São Paulo: Boitempo, 2013. Disponível em: <https://www.boitempoeditorial.com.br/produto/o-capital-livro-1-653>. Acesso em: 22 fev. 2022.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. **Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho**. In: MENDES, A. M. (Org). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

NAVARRO, F. **Como a precarização afeta a saúde dos entregadores de aplicativos no Rio**. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://vejario.abril.com.br/puc-rio/saude-entregadores-aplicativos-rio/>>. Acesso em: 02 dez. 2021.

O'DONOVAN, C. **An invisible rating system at your favorite chain restaurant is costing your server.** BuzzFeed News, [s. l.], June 21, 2018.

OLIVEIRA, A. F. **Economia colaborativa e desafios ao ordenamento jurídico brasileiro: primeiras reflexões.** Revista de Direito do Consumidor, 2018. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1071>. Acesso em: 16 mai. 2022.

OLIVEIRA, I, L., MARIS, S. M. S. **A uberização durante a reestruturação produtiva e a pandemia: uma revisão sistemática.** Revista Científica Semana Acadêmica. Fortaleza, 2020. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/artigo/uberizacao-durante-reestruturacao-produtiva-e-pandemia-uma-revisao-sistematica>. Acesso em: 31 jan. 2023.

PERPETUA, G. M. Trabalho e saúde do trabalhador em tempos de pandemia no Brasil: notas críticas sobre o caos. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v.31, n.4, p. 1-13, 2022.

PERPETUA, G. M. **Uberização: por que você deveria estar preocupado com o seu trabalho?** Youtube. Publicado pelo canal Geografês fluente, 2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=BJm0WxBacOs>. Acesso em: 26 set. 2021.

SCHAVELSON S. **A luta dos entregadores de aplicativo contra os algoritmos autoritários.** São Paulo, 2020. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/opiniaio/2020-07-25/a-luta-dos-entregadores-de-aplicativo-contra-os-algoritmos-autoritarios.html>. Acesso em: 22 ago. 2020.

SILVA, M. B; OLIVEIRA, M. B; FONTANA, R. T. **Atividade do mototaxista: riscos e fragilidades autorreferidos.** Brasília, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672011000600010>. Acesso em: 16 ago. 2020.

SLEE, T. **Uberização: A nova onda do trabalho precarizado.** São Paulo: Editora Elefante, 2017.

SOARES, A. A. R; OLIVEIRA. L. C. **Responsabilidade de aplicativos de entregas por danos sofridos por entregadores.** Portal Migalhas, 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/333311/responsabilidade-de-aplicativos-de-entregas-por-danos-sofridos-por-entregadores>. Acesso em: 28 abr. 2022.

SOUZA, I. F. **Na pista com a Uber: uma etnografia.** Revista Direito e Práxis, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaceaju/article/download/69784/44391>. Acesso em: 12 jan. 2023.

VENCO, S. **Uberização do trabalho: um fenômeno de tipo novo entre os docentes de São Paulo, Brasil?** Cadernos de Saúde Pública. RJ, Rio de Janeiro, 2019.

ZUBOFF, S, **Big Other: Surveillance Capitalism and the Prospects of an Information Civilization.** Journal of Information Technology. Cambridge, 2015. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2594754. Acesso em: 28 nov. 2021.

Submetido em: junho de 2023

Aceito em: março de 2026