

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS**  
**Instituto de Filosofia, Sociologia e Política**  
**Programa de Pós-Graduação em Sociologia**



**Dissertação**

**ENTRE ALGORITMOS E CORRIDAS: AUTONOMIA, CONTROLE E  
RESISTÊNCIA NO TRABALHO DOS ENTREGADORES POR APLICATIVO NA  
CIDADE DE PELOTAS/RS**

**Otaviano da Motta Aquino Junior**

**Pelotas/RS, 2025**

**Otaviano da Motta Aquino Junior**

**ENTRE ALGORITMOS E CORRIDAS: AUTONOMIA, CONTROLE E  
RESISTÊNCIA NO TRABALHO DOS ENTREGADORES POR APLICATIVO NA  
CIDADE DE PELOTAS/RS**

Dissertação de Mestrado a ser avaliado como  
requisito parcial para a obtenção do título de Mestre  
em Sociologia pelo Programa de Pós-Graduação  
em Sociologia da Universidade Federal de Pelotas.

Orientador: William Héctor Gómez Soto.

Linha de pesquisa: Trabalho, organizações e  
identidade.

**Pelotas/RS, 2025**

Universidade Federal de Pelotas / Sistema de Bibliotecas  
Catalogação da Publicação

A655e Aquino Junior, Otaviano da Motta

Entre algoritmos e corridas [recurso eletrônico] : autonomia, controle e resistência no trabalho dos entregadores por aplicativo na cidade de Pelotas/RS / Otaviano da Motta Aquino Junior ; William Héctor Gómez Soto, orientador. — Pelotas, 2025.

103 f.

Dissertação (Mestrado) — Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Instituto de Filosofia, Sociologia e Política, Universidade Federal de Pelotas, 2025.

1. Autonomia. 2. Controle. 3. Uberização. 4. Entregadores por aplicativo. I. Soto, William Héctor Gómez, orient. II. Título.

CDD 306

Otaviano da Motta Aquino Junior

**ENTRE ALGORITMOS E CORRIDAS: AUTONOMIA, CONTROLE E RESISTÊNCIA  
NO TRABALHO DOS ENTREGADORES POR APlicativo NA CIDADE DE  
PELOTAS/RS**

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Sociologia, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, da Universidade Federal de Pelotas.

Data da Defesa: 22/08/2025

Banca examinadora:

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** WILLIAM HECTOR GOMEZ SOTO  
Data: 25/08/2025 09:48:24-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Dr. William Héctor Gómez Soto (Orientador)  
Doutor em Sociologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul- UGRS.

*José Wesley Ferreira*  
Prof. Dr. José Wesley Ferreira  
Doutor em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul- PUC/RS.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** ROBERTO BARBOZA CASTANHO  
Data: 25/08/2025 13:07:26-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Dr. Roberto Barboza Castanho  
Doutor em Geografia pela Universidade Federal de Uberlândia- UFU.

SANDRO ARI ANDRADE DE  
MIRANDA:82147655953



Assinado de forma digital por SANDRO ARI ANDRADE DE  
MIRANDA:82147655953 Dados: 2025.08.26 09:14:18 -03'00'

---

Prof. Dr. Sandro Ari Andrade de Miranda  
Doutor em Sociologia pela Universidade Federal de Pelotas- UFPel.

**Para minha avó Eloy.**

## **Agradecimentos**

*Pelo andar da carruagem, pelo passo apertado, pelo tempo que não para, pelo espaço que se dilata, pela mão apertada, pelo grito segurado, pela esperança, pela presença, pela ausência, por tudo, por nada, por todos e nenhum. Apenas desacreditado. Cansado. Sempre um passo à frente, e dois passos para trás. Produto da causalidade, do desencontro de um conjunto de seres. Sobre minha caminhada, não tenho o que comentar ou ovacionar.*

*Assim, agradeço a todos que contribuíram direta e/ou indiretamente para construção da dissertação. Agradeço a CAPES pelo financiamento que viabilizou a construção do meu projeto. Agradeço aos entrevistados pela disponibilidade.*

*Agradeço aos que pararam um pouco para conversar e escutar.*

*[...]Sei que assim falando pensas  
Que esse desespero é moda em '76  
Mas ando mesmo descontente  
Desesperadamente, eu grito em português  
Belchior (1974)*

## Resumo

AQUINO JUNIOR, Otaviano da Motta. **ENTRE ALGORITMOS E CORRIDAS: AUTONOMIA, CONTROLE E RESISTÊNCIA NO TRABALHO DOS ENTREGADORES POR APLICATIVO NA CIDADE DE PELOTAS/RS.** 2025. 103 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Instituto de Filosofia, Sociologia e Política, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2025.

Este estudo investiga as dinâmicas de autonomia e controle no trabalho dos entregadores por aplicativo, com o referente empírico na cidade de Pelotas/RS. A partir de uma abordagem qualitativa, o trabalho analisa como essas dinâmicas se articulam às transformações do mundo do trabalho que se reconfiguraram com a uberização, especialmente, com o surgimento das empresas-plataformas, isto é, a plataformaização, a precarização, a informalidade e a retirada sistêmica de direitos sociais dos trabalhadores. Adotou-se perspectiva teórica crítica, baseando-se em Srnicek (2016) para compreender o capitalismo de plataforma, Abílio (2021) para compreender a uberização e o indivíduo uberizado, e Rosenfield (2004) para compreender os sentidos de autonomia. Assim, os dados coletados por meio de entrevistas semiestruturadas revelam a existência de uma autonomia limitada, submetida a mecanismos opacos de controle algorítmico, além da fragilidade da organização coletiva e da ausência de proteção social. O estudo contribui para o debate sociológico ao demonstrar como o discurso da flexibilidade esconde formas profundas de exploração e desproteção, e ao dar visibilidade às estratégias de resistência e adaptação dos trabalhadores.

**Palavras-chave:** autonomia; controle; uberização; entregadores por aplicativo.

## Abstract

AQUINO JUNIOR, Otaviano da Motta. **BETWEEN ALGORITHMS AND RACES: AUTONOMY, CONTROL AND RESISTANCE IN THE WORK OF APP-BASED DELIVERY DRIVERS IN THE CITY OF PELOTAS/RS.** 2025. 103 f. Dissertation (Master's in Sociology) – Postgraduate Program in Sociology, Institute of Philosophy, Sociology and Politics, Federal University of Pelotas, Pelotas, 2025.

This study investigates the dynamics of autonomy and control in the work of app-based delivery workers, using an empirical framework in the city of Pelotas, Rio Grande do Sul. Using a qualitative approach, it analyzes how these dynamics intersect with the transformations of the world of work reconfigured by uberization, especially with the emergence of platform companies—that is, platformization, precariousness, informality, and the systemic withdrawal of workers' social rights. A critical theoretical perspective was adopted, drawing on Srnicek (2016) to understand platform capitalism, Abílio (2021) to understand uberization and the uberized individual, and Rosenfield (2004) to understand the meanings of autonomy. Thus, the data collected through semi-structured interviews reveal the existence of limited autonomy, subject to opaque mechanisms of algorithmic control, in addition to the fragility of collective organization and the absence of social protection. The study contributes to the sociological debate by demonstrating how the discourse of flexibility conceals profound forms of exploitation and lack of protection, and by giving visibility to workers' strategies of resistance and adaptation.

**Keywords:** autonomy; control; Uberization; app-based delivery people.

## **Lista de Quadros**

Quadro 1	Dados gerais dos entregadores entrevistados.....	56
Quadro 2	Síntese das entrevistas.....	85

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2 AUTONOMIA, CONTROLE E TRANSFORMAÇÕES DO MUNDO DO TRABALHO: UMA PERSPECTIVA TEÓRICA.....</b>	<b>20</b>
<b>3 OS SISTEMAS DE ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Taylorismo: Controle e autonomia.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1.1 Resistências.....</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Fordismo: Controle e autonomia.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2.1 Resistências.....</b>	<b>41</b>
<b>3.3 Toyotismo: Controle e autonomia.....</b>	<b>43</b>
<b>3.3.1 Resistências.....</b>	<b>45</b>
<b>3.4 Capitalismo de plataformas: Controle e autonomia.....</b>	<b>47</b>
<b>3.4.1 Resistências.....</b>	<b>49</b>
<b>3.5 Estado da arte.....</b>	<b>49</b>
<b>4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
<b>4.1 Participante nº1: José.....</b>	<b>57</b>
<b>4.2 Participante nº2: Carla.....</b>	<b>64</b>
<b>4.3 Participante nº3: Raquel.....</b>	<b>68</b>
<b>4.4 Participante nº4: Airton.....</b>	<b>71</b>
<b>4.5 Participante nº5: Léo.....</b>	<b>78</b>
<b>4.6 Síntese articuladora.....</b>	<b>82</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>90</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>93</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>97</b>
<b>Apêndice 1 – Roteiro de entrevista.....</b>	<b>98</b>
<b>Apêndice 2 – Encarte da abordagem <i>on-line</i>.....</b>	<b>102</b>
<b>Apêndice 3 – Termo de consentimento livre e esclarecido.....</b>	<b>103</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o mundo do trabalho tem passado por transformações profundas, impulsionadas pela globalização, pela revolução digital e pelo avanço do capitalismo neoliberal. Essas mudanças redefiniram não apenas as formas de produção e organização laboral, mas também as relações de poder entre capital e trabalho. Nesse contexto, o surgimento das plataformas digitais de entrega emerge como um fenômeno emblemático, reconfigurando as dinâmicas do trabalho e introduzindo novas formas de autonomia e controle que desafiam os modelos tradicionais de gestão e organização laboral.

Os entregadores por aplicativo, figuras centrais dessa nova economia, vivem uma realidade paradoxal: enquanto são incentivados a se perceberem como “empreendedores” autônomos, estão submetidos a mecanismos de controle algorítmico que regulam suas atividades de forma minuciosa e, muitas vezes, opaca. Essa dualidade entre autonomia e controle não é apenas uma característica do trabalho por aplicativos, mas reflete as contradições mais amplas do capitalismo contemporâneo, marcado pela precarização, pela flexibilização e pela reconfiguração das relações de poder.

Este estudo buscou compreender a seguinte questão: **Como as dinâmicas de autonomia e controle no trabalho dos entregadores por aplicativo se articulam com as transformações contemporâneas do mundo do trabalho, especialmente no contexto da precarização, da plataformização e da reconfiguração das relações de poder entre capital e trabalho?**<sup>1</sup>

Partimos do pressuposto de que as plataformas digitais não são meras intermediárias tecnológicas, mas agentes ativos na reestruturação do trabalho, utilizando algoritmos e políticas que moldam a experiência laboral de forma profunda e, muitas vezes, invisível. O objetivo geral do presente estudo é analisar como as dinâmicas de autonomia e controle no trabalho dos entregadores por aplicativo se articulam com as transformações contemporâneas do mundo do trabalho, especialmente no contexto da precarização, da plataformização e da reconfiguração das relações de poder entre capital e trabalho, investigando as percepções dos

---

<sup>1</sup> As “percepções de autonomia e controle” foram guia para constituição do estudo, sendo ponto de partida, constando na essência do roteiro de entrevista e se apresentando concretamente nas respostas dos participantes.

trabalhadores e suas implicações para as estruturas sociais e econômicas mais amplas.

Para complementar, os objetivos específicos foram definidos da seguinte maneira: 1. Compreender como os algoritmos e as políticas das plataformas influenciam a experiência de autonomia e controle dos entregadores, identificando os mecanismos de regulação e monitoramento que moldam suas práticas laborais. 2. Analisar de que maneira as desigualdades sociais e econômicas se refletem nas percepções e práticas dos entregadores, explorando de que maneira fatores como classe, gênero, raça e localização geográfica impactam suas experiências de trabalho. 3. Investigar como os entregadores interpretam e contestam as narrativas das plataformas sobre flexibilidade e liberdade, examinando as estratégias de resistência e adaptação desenvolvidas pelos trabalhadores. 4. Explorar os impactos das dinâmicas de autonomia e controle na organização coletiva dos entregadores, avaliando as possibilidades e os desafios para a formação de redes de solidariedade e mobilização por direitos trabalhistas. E por último, 5. Contribuir para o debate sociológico sobre as transformações do trabalho na era digital, propondo uma análise crítica das relações de poder no capitalismo de plataforma e suas implicações para a precarização e a reconfiguração das relações laborais.

A relevância desta investigação reside, não apenas, em seu aporte teórico, mas também em seu potencial de contribuir para a compreensão das condições concretas de vida e trabalho dos entregadores por aplicativo. O crescimento exponencial do trabalho por plataformas, especialmente no setor de entregas, tem redefinido as relações laborais, criando novas formas de exploração e controle que ainda não foram completamente compreendidas. Além disso, a precarização do trabalho e a perda de direitos têm impactado diretamente a vida de milhares de trabalhadores, muitos dos quais já estão em situação de vulnerabilidade social e econômica. Ao investigar essas questões, este estudo busca avançar no entendimento teórico sobre as transformações do trabalho, assim como contribuir para a construção de políticas públicas e ações coletivas que promovam melhores condições laborais para os entregadores.

A partir da revisão do estado da arte, foi possível constatar que as produções acadêmicas sobre os entregadores por aplicativo ainda são incipientes, especialmente no contexto brasileiro. Essa lacuna é significativa, considerando o crescimento exponencial desse tipo de trabalho e seu impacto nas relações laborais

contemporâneas. Apesar de ser um fenômeno recente, a escassez de estudos dedicados a compreender as dinâmicas específicas desse grupo de trabalhadores revela uma defasagem entre a realidade social e a produção científica. Essa ausência é ainda mais preocupante quando se considera que os entregadores por aplicativo representam uma das faces mais visíveis das transformações do mundo do trabalho na era digital, marcadas pela precarização, pela plataformização e pela reconfiguração das relações de poder entre capital e trabalho.

Dentre as poucas produções existentes, observa-se que, direta ou indiretamente, as noções de autonomia e controle emergem como categorias centrais para a análise do trabalho por plataformas. Esses conceitos aparecem de forma recorrente, seja para discutir a aparente liberdade dos entregadores em gerenciar suas jornadas de trabalho, seja para destacar os mecanismos de controle algorítmico que regulam suas atividades de forma minuciosa e opaca. No entanto, em apenas uma dessas produções, a relação entre autonomia e controle é abordada de forma explícita e intencional, integrando-se ao objetivo geral da pesquisa. Nos demais estudos, essas categorias surgem de maneira tangencial, sem uma problematização mais aprofundada ou uma articulação clara com as transformações mais amplas do mundo do trabalho.

Essa constatação evidencia uma lacuna importante no campo de estudos sobre o trabalho por plataformas: a necessidade de investigações que abordem de forma sistemática e intencional as dinâmicas de autonomia e controle no contexto dos entregadores por aplicativo. Apesar de esses conceitos estarem presentes nas discussões, ainda faltam pesquisas que os articulem de maneira crítica e contextualizada, explorando como eles se relacionam com as transformações contemporâneas do capitalismo, como a precarização, a flexibilização e a reconfiguração das relações de poder.

Portanto, esta pesquisa se propõe a preencher essa lacuna, adotando uma abordagem que coloca a relação entre autonomia e controle no centro da análise. Ao fazê-lo, busca-se não apenas contribuir para o avanço do conhecimento acadêmico sobre o tema, mas também oferecer subsídios para a compreensão das condições concretas de vida e trabalho dos entregadores por aplicativo, destacando as contradições e os desafios que permeiam sua experiência laboral na era digital.

Pelas minhas observações e/ou reflexões diárias, percebi que diferentes tipos de serviços estão se operacionalizando a partir de aplicativos, tais como serviços

jurídicos, serviços imobiliários, serviços psicológicos, serviços de medicina, entre outros, constituindo uma nova onda na produção e no consumo, refletindo na forma como se produzem e reproduzem as relações sociais.

A presente pesquisa contou com diferentes tipos de rebatimentos e adversidades. Essas dificuldades tangenciaram a construção da dissertação em sua totalidade, sendo das seguintes ordens: 1. Ordem acadêmica, com duas mudanças de orientação, assim dificultando a sequência lógica de construção teórica e a qualificação. 2. Ordem natural, devido às enchentes que assolaram o estado, no ano de 2024, forçando o retorno para minha cidade de origem, ocasionando na falta e/ou perda de contato com os participantes. 3. Ordem causal, com inúmeras negativas na participação da entrevista, por parte dos entregadores, após delimitação e estruturação dos procedimentos metodológicos.

Assim, versamos sobre os entregadores por aplicativos, tendo como referente empírico a cidade de Pelotas/RS. Com caráter qualitativo, sendo não probabilística do tipo intencional e de cunho exploratório, inscrevendo-se no campo das reflexões da sociologia do trabalho. A pesquisa qualitativa se apresenta como uma análise aprofundada dos significados atribuídos pelos indivíduos, grupos sociais, de seus modos de vida ou crenças, não interessando quantificar em métricas e/ou dados estáticos. Com isso, proporciona o aprofundamento das relações desenvolvidas em sociedade. Já o caráter exploratório concede flexibilidade na apreensão de categorias que constam na problemática, aproximando-as do objeto e seus diferentes aspectos e aparições na realidade (Gil, 2002).

No que concerne o estado da arte<sup>2</sup>, constatou-se pouca produção acadêmica sobre os entregadores por aplicativos, na área de Sociologia. De forma geral, indiretamente, tais pesquisas abordavam o binômio autonomia-controle, o que legitimou a construção e o desenvolvimento do presente estudo. O levantamento ocorreu em períodos distintos: o primeiro momento, em dezembro de 2023; e o segundo, em julho de 2024. Em ambos os casos, utilizamos os seguintes critérios de busca e seleção: a) descritor (entregadores de aplicativo); b) área de conhecimento (Sociologia; Ciências Sociais); e c) produções feitas nos últimos cinco (5) anos. Como resultado provisório dessa procura, encontramos um total de seis (6) trabalhos, que

---

<sup>2</sup> A seção denominada de estado da arte apresenta a síntese de cada um dos quatro trabalhos disponíveis localizados a partir do levantamento.

foram publicados entre os anos de 2022 e 2023, consistindo em uma tese e cinco dissertações. Duas das cinco dissertações não possuíam autorização de divulgação. Portanto, ficamos com o total de quatro (4) trabalhos disponíveis.

Como outro procedimento metodológico, além da confecção do estado da arte e recuperação histórica dos principais modelos organizativos do trabalho, utilizamos a entrevista semiestruturada. Assim, operacionalizamos a coleta de dados com base em roteiro com questões abertas<sup>3</sup>. De acordo com Triviños (1987, p.146), “[...] a entrevista semi-estruturada [...] ao mesmo tempo que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação.” O roteiro promove direcionamento, servindo como guia para o desenvolvimento de questões cruciais para o desvendamento da problemática da pesquisa.

A escolha de perguntas abertas deu-se pelo livre desenvolvimento de determinadas assertivas, trazendo as percepções acerca do objeto, adensando livremente em certas categorias e/ou situações, podendo adaptar o instrumento com o surgimento à medida que se desenvolve a entrevista. Corrobora-se em Marconi e Lakatos (2003, p. 203), “[...]Perguntas abertas. Também chamadas livres ou não limitadas, são as que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria, e emitir opiniões. Possibilita investigações mais profundas e precisas”. Dessa forma, o presente estudo se desenvolveu a partir de três frentes, que foram: I) a recuperação histórica dos modelos organizativos do trabalho; II) a sistematização do estado da arte; e por fim III) as entrevistas.

Para as entrevistas, foram contactados dezenove entregadores por meio de três diferentes abordagens: I) a abordagem *in loco*, geralmente, no momento de entregada, apresentava-se o objetivo da pesquisa e registrava o contato de *WhatsApp*, a partir dessa abordagem conseguimos contato de quatorze entregadores; II) a abordagem *on-line*, mediante publicação em grupos de *facebook*, com remuneração de vinte reais para os entregadores que concluíssem a entrevista, por esse meio conseguimos contato de quatro entregadores<sup>4</sup>. Vale pontuar que tal abordagem foi pensada e utilizada devido ao fato de os entregadores permanecerem resistentes à participação; e III) a abordagem de **indicação**. Ocorreu um único caso, foi mediado por um motorista de Uber que conhecia o entregador em questão, ou seja,

---

<sup>3</sup> Ver apêndice 1.

<sup>4</sup> Ver apêndice 2.

por esse meio conseguimos o contato de um entregador. Entretanto, quatorze entregadores não prosseguiram com a entrevista. Dado interessante: ao menos cinco dos entregadores, que não deram sequência com a entrevista, estão cursando ensino superior em instituição pública, mostrando uma determinada contradição na não participação em uma pesquisa acadêmica, mesmo fazendo parte do meio. Ademais, quando solicitados a indicar colegas e/ou conhecidos que trabalham como entregadores por aplicativos, não deram prosseguimento com o diálogo<sup>5</sup>.

Sendo assim, foram entrevistados cinco participantes, três homens e duas mulheres, entre 20 a 50 anos. Dos entrevistados, as duas entregadoras vieram por meio da publicação nos grupos de *facebook*, dois entregadores vieram por meio da primeira abordagem - *in loco*-, já o terceiro entregador foi por meio da terceira abordagem - indicação. Foi apresentado termo de consentimento livre esclarecido, assinado por ambas as partes<sup>6</sup>, garantindo o sigilo da identidade dos participantes, mediante a utilização de pseudônimos.

Ressaltamos o desafio de operacionalizar as entrevistas com entregadores por aplicativos, pois o próprio trabalho deles é marcado por instabilidade e falta de rotina. A ausência de horários fixos dificulta o agendamento de encontros, já que a qualquer momento podem ser chamados para uma entrega. Além disso, o tempo livre costuma ser escasso e valorizado para descanso e/ou outras atividades pessoais, o que reduz a disponibilidade para conversas mais longas. Soma-se a isso a questão econômica: muitos veem a entrevista como perda de renda, pois cada minuto parado representa menos corridas aceitas, assim, diante desses inúmeros atravessamentos acrescidos pelas negativas e desconfiança, formulamos a estratégia da **abordagem on-line**.

Outro obstáculo importante é a dificuldade de criar condições adequadas para a entrevista e estabelecer confiança. Por passarem a maior parte do tempo nas ruas, foi complicado encontrar espaços tranquilos para a conversa, pois muitos demonstram desconfiança quanto ao uso de suas falas, com receio de exposição e/ou possíveis retaliações das plataformas. Além disso, trata-se de um grupo bastante heterogêneo, com trajetórias diversas, o que exige cuidado metodológico para captar as diferentes experiências. Assim, a combinação entre rotina imprevisível, pressões econômicas, barreiras de confiança e diversidade de perfis torna a realização dessas entrevistas

---

<sup>5</sup> Houve apenas um caso de retorno, especificamente, uma negativa na participação, mediada pelo José, nosso primeiro entrevistado.

<sup>6</sup> Ver apêndice 3.

um processo particularmente complexo, necessitando a operacionalização de diferentes estratégias para criação de vínculos.

As entrevistas ocorreram, em março de 2025, de maneira on-line pela plataforma institucional da UFPel *Webconf*<sup>7</sup>. A gravação foi consentida por todos os entrevistados, estabelecendo duração média de uma hora. Salienta-se que os entrevistados se mantiveram dispostos para acrescentar e/ou esclarecer informações pertinentes posterior à entrevista, via *WhatsApp*. A seguir, observamos as informações gerais dos participantes do estudo:

- **Participante nº1:** José, gênero masculino, 26 anos, atuou como entregador dos aplicativos *Uber*, *99* e posteriormente do *Ifood*, utilizava veículo próprio (bicicleta).
- **Participante nº2:** Carla, gênero feminino, 28 anos, atua como entregadora pelo aplicativo *Ifood*, utiliza veículo emprestado (moto).
- **Participante nº3:** Raquel, gênero feminino, 32 anos, atua como entregadora pelo aplicativo *Ifood*, utiliza veículo emprestado (moto).
- **Participante nº4:** Airton, gênero masculino, 42 anos, atua como entregador pelo aplicativo *Ifood*, utiliza veículo próprio (moto).
- **Participante nº5:** Léo, gênero masculino, 39 anos, atua como entregador pelo aplicativo *Ifood*, utiliza veículo próprio (carro).

Por fim, a pesquisa coloca os trabalhadores no centro da análise, explorando suas percepções, estratégias e lutas. Ao fazê-lo, oferece uma visão mais complexa e multifacetada das dinâmicas que permeiam o trabalho por aplicativos, contribuindo para um diálogo mais amplo sobre justiça social e direitos trabalhistas na era digital. A investigação se insere no campo dos estudos sobre precarização, plataformização

---

<sup>7</sup> Trata-se de uma ferramenta de webconferências do domínio da UFPel. Foi escolhida devido aos seguintes fatores: I) segurança, relacionado ao armazenamento dos dados das entrevistas; II) a gratuidade, diferentemente de outros aplicativos privados que oferecem gravação apenas quando se adquire a versão paga; e III) sem limites de uso, tanto no tempo de uso diário, quanto por tempo de gravações feitas.

e reconfiguração das relações laborais, dialogando com autores como Ludmila Abílio, Cinara Rosenfield e Nick Srnicek. Ao humanizar o debate e dar voz aos trabalhadores, este trabalho busca não apenas compreender as transformações do mundo do trabalho, mas também refletir sobre os caminhos possíveis para uma sociedade mais justa e igualitária.

Para isso, parte-se de uma abordagem teórica crítica (Capítulo 2), que busca compreender o papel das novas tecnologias digitais como ferramentas neutras e como elementos centrais na reconfiguração das formas de exploração, vigilância e subjetivação dos trabalhadores. A análise é embasada na tradição da sociologia do trabalho, cruzada com aportes da crítica ao neoliberalismo e à racionalidade algorítmica. Em seguida, no Capítulo 3, são examinados os principais sistemas históricos de organização do trabalho – Taylorismo, Fordismo, Toyotismo e Plataformização –, com atenção específica às suas formas de controle e aos modos de resistência dos trabalhadores em cada um desses contextos. Este percurso culmina na discussão do estado da arte, sintetizando os debates atuais sobre o tema. No Capítulo 4, apresentamos os resultados da pesquisa empírica, estruturados a partir de entrevistas com cinco participantes: José, Carla, Raquel, Airton e Léo. Cada narrativa é tratada como expressão singular de vivências compartilhadas, permitindo observar como as promessas de autonomia são tensionadas por experiências concretas de vigilância, instabilidade e precarização. A partir dessas trajetórias, a seção 4.6 propõe uma síntese articuladora que confronta os dados empíricos com os referenciais teóricos, evidenciando os mecanismos de subjetivação e resistência no cotidiano do trabalho por aplicativo. Por fim, as considerações finais (Capítulo 5) retomam os principais achados e apontam para os desafios e possibilidades de uma sociologia do trabalho que enfrente criticamente as novas formas de dominação e que contribua para a construção de alternativas emancipatórias no campo do trabalho digitalizado.

## 2 AUTONOMIA, CONTROLE E TRANSFORMAÇÕES DO MUNDO DO TRABALHO: UMA PERSPECTIVA TEÓRICA

A problemática central da presente pesquisa demanda uma perspectiva teórica que dialogue com as transformações estruturais do capitalismo contemporâneo e seus rebatimentos no trabalho. Para isso, adotamos uma abordagem crítica que combina contribuições da sociologia do trabalho, dos estudos sobre capitalismo de plataforma e das teorias que analisam as relações de poder no contexto das transformações tecnológicas e econômicas. Para tanto, apresentaremos breve contextualização de processo histórico que contribuiu para o desenvolvimento do fenômeno estudado, assim, buscando a urdidura entre o processo histórico e o conjunto teórico selecionado. Os autores mobilizados são, respectivamente, Srnicek (2016), Abílio (2021) e Rosenfield (2004). O processo histórico refere-se à crise do fordismo<sup>8</sup>, com a transição para modelos flexíveis de acumulação do capital, estes últimos com foco na expansão tecnológica, na superação de fronteiras com investimentos em diferentes frentes industriais e de serviços, acrescidos da derrubada sistêmica de direitos trabalhistas e seguridade social.

O fordismo, enquanto modelo de sociedade, configurou as formas de organização, consumo e trabalho, ou seja, configurou as relações sociais. Consagrou-se como compromisso de sociedade, com foco no Estado como mediador - e impositor - de interesses da burguesia e do proletariado. Surgiu a partir de uma miríade de fatores, tais como, guerras mundiais e a grande depressão de 1929. O seu processo de acumulação, assegurava taxas de lucros e crescimento, atrelados a aumento proporcional salarial, a práticas de negociação coletivas dos operários, garantia e criação da seguridade social, baseava-se na extração da mais-valia relativa, isto é, no aumento de trabalho pela diminuição da jornada de trabalho. Acrescenta-se, a utilização do lastro ouro entre estados-nações, no acordo de Bretton Woods, ocorrido em meados da década de 1940. Logo, os principais critérios de manutenção foram: I) pelos operários, a renúncia à revolução para adquirir a seguridade social; II) pela burguesia, controle/dominação reduzido, consagrado apenas nos moldes contratuais estabelecidos. Vale pontuar que a seguridade social diz respeito a uma série de direitos adquiridos, tais como, políticas de assistência social, políticas de saúde, políticas de previdência, de habitação, o lazer, a educação, a estabilidade no emprego

---

<sup>8</sup> O Fordismo é abordado enquanto modelo organizativo do trabalho no capítulo seguinte.

e a determinada redução do tempo de trabalho. Por sua vez, a burguesia não deteria o controle/a dominação como detinha anteriormente, reconhecendo os direitos ensejados pelo proletariado, bem como, negociando os termos de controle, formulando assim os anos dourados do capitalismo nos conhecidos países de primeiro mundo (Birh, 2010).

Assim, constitui-se o *Welfare State*, que conforme Esping-Andersen (1991) é uma força de regulação das relações sociais, em que o Estado, enquanto uma força que regula a interação entre os agentes existentes (a burguesia e o proletariado) dá garantias materiais de produção e reprodução do sistema, colocando-se enquanto um agente ativo de intervenção. Seguindo a perspectiva do mesmo autor, os regimes [tipos] de *Welfare States* podem ser entendidos como: **a) Regime “Liberal”**, em referência aos modelos implementados nos Estados Unidos, Canadá e a Austrália. Sua clientela beneficiária são as pessoas de baixa renda. É caracterizado pelo estigma da estratificação da pobreza, priorizando o mercado no estabelecimento de políticas; **b) Regime “Conservador”**, em referência aos modelos implementados na França, na Alemanha e na Itália. É caracterizado pelo corporativismo estatal, ou seja, o Estado fica de prontidão para a substituição do mercado enquanto provedor. A estratificação é concernente aos ofícios, os quais garantem o *status* do trabalhador; e **c) Regime “Social-democrata”**, em referência aos modelos implementados nos países escandinavos. É caracterizado pela promoção da igualdade, não estando reduzido a benefícios mínimos sociais, num sentido amplo, pois, universaliza os serviços/benefícios para todos os estratos sociais. Não apresentando elevado nível de estratificação, assimila, assim, o seu conceito central: a “desmercadorização”. De maneira breve, quanto maior o nível de universalidade das políticas públicas, maior é a “desmercadorização”; ou seja, a capacidade do indivíduo de entender o direito enquanto direito, além de ficar reduzida à ação do mercado. Ressalta-se que na experiência concreta dos países, entendidos como de primeiro mundo, não existiu um caso puro dos arquétipos elencados. Logo, os regimes expostos não se reduzem ao enquadramento inicial, mas passam por graduações no decorrer do tempo, basicamente, a partir da operacionalização das políticas. Podemos compreender esses modelos de *Welfare States*<sup>9</sup>, em um sentido weberiano, isto é, como um tipo ideal.

---

<sup>9</sup> Os modelos de *Welfare State* não serão aprofundados no presente trabalho, mas há recorrência da terminologia “compromisso fordista”.

Entretanto, em meados da década de 1960, por conta da progressiva estagnação das taxas de lucro, o colapso se estabeleceu. Devido ao aumento brusco do preço do petróleo, principal fonte de energia utilizada na indústria, no início da década de 1970, manifestou-se a crise concretamente. Dessa forma, com o crescimento exponencial prejudicado, sem previsão de manutenção das taxas de lucros, ocorreu o rompimento unilateral do acordo de Breton Woods. Logo, o dólar passou a ser moeda fiduciária, flutuante (Harvey, 2008). Nesse contexto, nos então países desenvolvidos, elencados no exemplo anterior de “tipos” de *welfare states*, surgiram os *indivíduos desafiliados*. Este conceito foi explicitado por Santana e Ramalho (2003, p.23), inspirados na herança de Robert Castel, da obra “metamorfooses da questão social: uma crônica do salário”, compreende: “[...] indivíduos *desafiliados* entregues a sua própria sorte e força para lidar com as inseguranças e os riscos que os circundam.” Tratam-se dos trabalhadores que experimentaram na sua vivência não apenas a proteção integral da seguridade social, como também a melhoria material das condições de vida.

Com o declínio do compromisso fordista, todas as proteções formalmente constituídas foram destituídas, tais como, os financiamentos, o aumento de salário real proporcional à inflação, a estabilidade nos empregos, o poder decisório dos sindicatos e afins. Progressivamente, na década de 1990, retornaram os ideais liberais, configurando o que atualmente conhecemos como neoliberalismo, com a criação do Consenso de Washington. Assim, consagrou-se uma verdadeira guerra santa pelo lucro, pautando diferentes estandartes na luta contra a inflação e desestatização da economia, ou seja, desmantelamento das proteções instituídas por via do estado (Birh, 2010). Paralelamente, houve avanços em modelos organizativos de trabalho, com a experiência japonesa do Toyotismo<sup>10</sup>, por exemplo, que se apresentou como a melhor alternativa para o enfrentamento da crise instituída, assim, focando em modelos organizativos cada vez mais flexibilizados, pautando a produção/fabricação de acordo com a demanda, isto é, voltando-se ao consumo personalizado, resultando na reestruturação produtiva, na volatilidade do sistema financeira e incertezas do mercado. Harvey (1992) denominou como acumulação flexível, referindo-se ao conjunto de determinantes que ganharam forma e presença a partir da reestruturação produtiva, indo além de uma mera mudança do processo de

---

<sup>10</sup> O Toyotismo é abordado enquanto modelo organizativo do trabalho no capítulo seguinte.

produção, ou um simples marco, apoiando-se na flexibilidade dos processos de trabalho, na produção sob demanda, em padrões de consumo, ocasionando no surgimento de novos setores de inovação tecnológica e comercial, aumentando sobretudo o setor de serviços, envolvendo processos de modificações rápidos, porém desiguais a depender da localização geográfica.

Para tanto, Harvey (1992) inaugurou outro conceito que, a compressão do espaço-tempo, refere-se ao estreitamento de decisões, baseando a comunicação e a interação mediadas por novos aparatos tecnológicos, tais como os satélites, reduzindo as distâncias geográficas e promovendo a imediata propagação de decisão de financeirização (mercado financeiro) e da informatização (internet das coisas), conectando todos os indivíduos, globalizando. Cumpre apresentar que nos últimos quinze anos houve um salto qualitativo significativo, possibilitando o avanço das tecnologias da informação e da comunicação (TICs). Tal advento é a Web 2.0, conforme Primo (2007), caracteriza-se enquanto a segunda geração de serviços da rede mundial de computadores, ampliando o compartilhamento e o consumo das informações online. Ressalta-se que não apenas se reduz a meros avanços tecnológicos, mas é uma miríade de técnicas mercadológicas. Essa combinação, que se materializou nesse salto qualitativo, promoveu mudanças nas formas de se relacionar dos indivíduos nas suas diferentes áreas sociais e, principalmente, apoiadas com os retrocessos das legislações protetivas e garantias sociais, tornou-se meio para o desenvolvimento de novas formas de exploração e precarização do trabalho.

No contexto brasileiro, tanto o desenvolvimento e a aplicação do modelo de organização taylorista/fordista, quanto o desenvolvimento de um compromisso social em si, não ocorreram de maneira plena e uniforme, por conta, principalmente, da diferença de introdução no circuito mundial do capital. No Brasil, desde antes da primeira república, a economia caracterizava-se como agroexportadora, mantendo-se no mesmo modelo, destacando a soja como a principal commodity atualmente, acrescendo o fato da industrialização tardia, em meados de 1930, com o governo de Getúlio Vargas. Conforme Fausto (1990), o processo de industrialização sofreu diferentes choques por conta: I) interesses da burguesia cafeeira constituída da época [mineira e paulista]; II) processo de valorização cambial do café, instituído em 1907, que garantiu segurança na exportação [protecionismo estatal]; e III) contração de dívidas externas, com diferentes entidades financeiras/bancos, caracterizando

relação de dependência, resultando no que Fausto (1990) apontou como “industrialização por rupturas”.

Em síntese, a organização social da Primeira República é marcada pela predominância do setor agrário-exportador, pela existência de uma luta nítida de facções no interior da burguesia entre o setor agrário e o industrial, pela fraca integração nacional (Fausto, 1990, p. 233).

Assim, quando Vargas chega ao poder ocorre a ruptura na relação política estabelecida até então. Conforme esclarece Kerstenetzky (2012), já no período de 1930 até 1945 se constitui uma protoforma de estado de bem estar social. Atribui-se devido a:

Pela primeira vez em sua história, o país conhecerá políticas sociais nacionais, que envolverão tanto a legislação trabalhista quanto a seguridade social e serão devidamente constitucionalizadas nas Cartas de 1934 e 1937. Contudo, a condução do processo é autoritária, sob a direção de novas elites políticas [...] Pontos proeminentes da agenda do trabalho são atendidos rapidamente ao longo dos anos 1930, dentre os quais a limitação da jornada de trabalho a oito horas; o repouso remunerado; a regulamentação do trabalho de mulheres, inclusive com remuneração igual para trabalho igual; a proibição do trabalho de crianças e a regulamentação do trabalho de menores; a definição de um salário-mínimo; a estabilidade no emprego; a regulamentação das condições de trabalho quanto à segurança e higiene; a regulamentação do salário em atividades insalubres; e a regulamentação da sindicalização (Kerstenetzky, 2012, p. 189).

Nesse mesmo período, ocorreu o esforço para implementar o Taylorismo/fordismo no Brasil. Como explica Vargas (1985), a partir da articulação das lideranças empresariais de São Paulo, em 1931, funda-se a IDORT (Instituto de Organização Racional do Trabalho), com o objetivo de introduzir e divulgar os ideais tayloristas, culminando na criação do Senai (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial), em 1942, acrescenta-se também a criação do SESI (Sistema Nacional da Indústria), que são partes do conhecido sistema “S”, constituindo-se paralelamente a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), em 1943, e a LBA (Legião Brasileira de Assistência), em 1942. Como explica Vargas (1985, p.168): “O SENAI e o SESI foram vinculados à federação dos sindicatos patronais de cada Estado por meio de seu presidente que ficou acumulando a chefia dos dois órgãos criados”. Entretanto, existiram diferenças significativas entre o modelo implementado no Brasil com o modelo do contexto dos ditos países desenvolvidos. Elucida-se:

A falta de autonomia sindical e a repressão política por um lado, e a omissão dos empresários e da ideologia Taylorista em relação à negociação salarial, por outro, vão configurar uma diferença básica de nosso desenvolvimento industrial em relação aos países centrais (Vargas, 1985, p. 176).

Nesse período de industrialização tardia, não existia um perfil operário nacional instituído, para suprir tal demanda contrataram mão de obra estrangeira. Mas essa mão de obra estrangeira era afeita às ideias grevistas; assim, o sistema S em conjunto com legislações específicas, como a lei dos 2/3, emergiram nos contextos das relações sociais, assegurando a implementação do taylorismo/fordismo nacionalmente, num sentido de modernização do capital, diferentemente dos países que experimentaram a transição do trabalho de ofício para o trabalho operário, criando uma identidade operária e de pertencimento, abordando questões de negociação salarial ou manutenção de benefícios que partissem dos operários, e por fim adotando primeiramente as inovações gerenciais para posteriormente adotar as inovações tecnológicas (Vargas, 1985).

Conforme argumenta Cardoso (2008), a herança escravagista brasileira dificultou objetivamente a transição e a concepção do trabalho livre, ou como o autor denominou formulação de um: “quadro de inércia estrutural”, manifestando entreves que impossibilitaram a mudança da sociabilidade, impactando não apenas na constituição do perfil operário nacional, mas como também na constituição da cidadania. O modelo econômico agroexportador, proeminente na primeira república com as elites cafeeiras, contrabalanceava as relações de poderes internas e refreava as intenções de industrialização, advindo da herança de períodos anteriores de constituição histórica e econômica nacional, assim, o desenvolvimento de uma política econômica industrial e seu ornamento jurídico com o início da então denominada “Era Vargas”; com a maximização do poderio do patronato industrial e a criação e adoção do sistema “S” para a criação do tipo ideal de operário. Com isso, o reconhecimento da cidadania se manifestava a partir do ingresso no circuito formal do mercado de trabalho, atrelado à posse da carteira assinada, garantindo acesso a uma série de direitos, dentre eles saúde e previdência, formulando no imaginário popular o sentido de pertencimento, o sentido de cidadania.

Mas o acesso integral a esses equipamentos sociais, dentre outros direitos, pela grande parte da população deu-se após a constituinte de 1988, materializando o tripé da segurança social, garantindo saúde universal, previdência para quem

contribuir e assistência social para quem necessitar. Cumpre ressaltar que tais equipamentos sociais foram constantemente campo de disputa, sofrendo ataques e entreves desde sua concepção perante a lógica neoliberal, até o presente momento, na esteira dos argumentos de Harvey (2008).

No contexto brasileiro recente, devido à emergência global ocasionada pela pandemia da Covid-19, houve a intensificação dos serviços mediados por aplicativos, a partir do ano 2020, resultando na aceleração dos processos e modelos de trabalhos informais e precarizados, constituindo um contingente expressivo de sujeitos vinculados a esse novo modelo laboral, os aplicativos, atravessados por diferentes condicionantes. Isso pode ser aferido, por exemplo, em matéria publicada pela Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipeia)<sup>11</sup>, que estabeleceu um panorama geral da chamada *Gig Economy*<sup>12</sup> (Economia de bico), abordando, mesmo que brevemente, os seguintes pontos: a) 1,5 milhão de indivíduos, aproximadamente, operando no setor de transportes, no final do ano de 2021; b) 61,2% da ocupação no setor de transportes de aplicativos (mobilidade urbana); c) 60,1% de indivíduos sem o ensino médio completo; dentre outros aspectos abordados na subcategorização de grupos e subgrupos. Além disso, em outra matéria publicada pelo Ipea<sup>13</sup>, podemos perceber novamente o aumento do número de indivíduos vinculados a essa nova forma de trabalho, em que do total de 1,7 milhão (referente ao número de trabalhadores do 3º trimestre do ano 2022) apenas 23% contribuíram para previdência social, demonstrando assim um certo grau de desproteção social e configurando um quadro específico, complexo e geral da uberização no cenário nacional. No que concerne à especificidade dos entregadores por aplicativos, temos, de acordo com Data Policy-Ifood (2024), com dados de pesquisa feita pela FGV em 2022, de 385 mil entregadores, sendo seu perfil principal: homem negro, com faixa etária de 30 aos 39 anos e ensino médio completo. Além disso, vale pontuar dois acontecimentos históricos que, no âmbito jurídico, fertilizaram o terreno para informalidade e simbolizaram a retirada de proteções dos trabalhadores, que foram: 1) a reforma

---

11 Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/motoristas-de-aplicativos/> . Acesso em 10 de Out. 2024.

12 O Termo utilizado na matéria do Ipeia, dependendo da literatura utilizada, tal terminologia se faz presente, em referência à uma “contratação” ou “prestação de serviços” esporádica e/ou sem vínculo formal de trabalho, legalmente reconhecido pelo ordenamento jurídico brasileiro.

13 Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/categorias/45-todas-as-noticias/noticias/13530-apenas-23-dos-trabalhadores-de-transporte-por-aplicativo-contribuam-para-o-inss>. Acesso em 10 Out. 2024.

trabalhista, lei nº13.467/2017, que promoveu a flexibilização da jornada de trabalho, terceirização irrestrita (terceirização das atividades-fim e atividades-meio), negociação individual (acordos individuais entre empregado e empregador prevalecem sobre a legislação) e alteração na rescisão (BRASIL, 2017); e por fim 2) a reforma da previdência, emenda constitucional nº103/2019, que modificou as alíquotas de contribuição, o cálculo da média salarial da aposentadoria, as regras para acumulação de benefícios e idade para dar entrada ao benefício previdenciário. Assim, esse conjunto de fatores promoveram urdidura no tecido social, tangenciando diretamente a vida de todos os indivíduos (BRASIL, 2019).

A partir dos antecedentes abordados, trazemos, inicialmente, Srnicek (2016). Para o autor, o capitalismo de plataforma representa uma das principais transformações do mundo do trabalho na era digital. Com isso, as plataformas digitais, reconfiguraram as relações laborais, introduzindo um modelo de trabalho aparentemente flexível e autônomo. Porém, tal modelo está sujeito a formas sofisticadas de controle algorítmico. Tais plataformas operam como intermediárias tecnológicas que conectam trabalhadores e consumidores, empresas e anunciantes exercendo um poder regulatório sobre os entregadores, definindo tarifas, rotas e até mesmo avaliando seu desempenho por meio de sistemas de pontuação e/ou ranqueamento.

Tão logo, conforme Srnicek (2016), as plataformas são, infraestruturas digitais que intermediam interações. Logo, não se reduzem a simples sites ou serviços, pois operam como ecossistemas complexos, cuja eficiência e valor dependem do crescimento constante da base de usuários e da quantidade de dados gerados, operando com a principal mercadoria: a informação. Com isso, tal lógica cria o chamado efeito de rede, referindo-se a quanto mais usuários utilizam a plataforma, mais valiosa ela se torna. Assim, plataformas, como por exemplo, Google e/ou Facebook, expandem-se de forma acelerada, concentrando poder pela quantidade de informação e mapeamento dos perfis de usuários.

Cumpre mencionar que Srnicek (2016) categoriza as plataformas em cinco tipos principais, sendo elas respectivamente: 1) As plataformas publicitárias – Facebook - que monetizam dados por meio da venda de publicidade. 2) As plataformas de nuvem - Microsoft Azure - que fornecem infraestrutura para outras empresas. 3) As plataformas industriais que, por exemplo, a Siemens, integram dados à produção física. 4) As plataformas de produtos que transformam bens em serviços,

como é o caso do Spotify. Por fim, 5) As plataformas "lean" ou austeras que, tais como, a Uber, ou o Airbnb, são aquelas que não possuem os ativos físicos, mas gerenciam serviços através de dados e algoritmos. Tão logo, não apenas extraem os dados, mas também se esforçam para controlar os mercados em que atuam. Torna-se importante apresentar, conforme Srnicek (2016), que o modelo de plataformas austeras é sustentado por expectativas de crescimento futuro. Ou seja, tais empresas passam a ser financiadas por capital de risco, assim, operando por anos sem apresentar lucros efetivos. Dessa maneira, cria-se uma espécie de ecossistema empresarial que prioriza o crescimento acelerado e o aumento da participação de mercado acima da sustentabilidade financeira. Com uma lógica de dominação rápida para expansão e conquista de monopólio.

Acrescenta-se que as plataformas operam às custas de regimes de trabalho precarizados, utilizando modelos de contratação extremamente flexíveis, sem direitos trabalhistas, transferindo os riscos do negócio para os próprios trabalhadores. Ao que opera a coleta de dados, sem consentimento real, o que levanta questões sobre privacidade e até mesmo de controle. As plataformas moldam a arquitetura digital do mundo contemporâneo. Por meio dos algoritmos e parcerias estratégicas, estabelecendo padrões e regras que outras empresas e serviços precisam seguir, bem como em modelos de sociedades anteriores, por exemplo, fordismo. Assim, não são apenas empresas dominantes em seus segmentos, mas entidades reguladoras privadas, que influenciam diretamente comportamentos de consumo, formas de trabalho e práticas culturais. Logo, o capitalismo de plataformas é uma extensão do capitalismo em busca de novos horizontes de acumulação. As plataformas não são neutras: são expressões políticas e econômicas de um sistema que busca rentabilidade a qualquer custo (Srnicek, 2016).

Sequencialmente, temos Abílio (2021) que destaca como os algoritmos atuam, especificamente, com os mecanismos de regulação e monitoramento, definindo não apenas o que deve ser feito, mas também como e quando. Esse controle é muitas vezes invisível, mas seus efeitos são profundos, moldando a experiência dos trabalhadores e limitando sua autonomia real. A "plataformização" é frequentemente apresentada por empresas e seus discursos midiáticos, e até mesmo pelo governo como uma inovação positiva. No entanto, a inserção das plataformas digitais nas relações de trabalho é marcada por uma assimetria brutal: concentração de poder e extração de valor do trabalho alheio sem oferecer proteção, estabilidade ou direitos.

Trata-se de uma nova forma de exploração, ancorada em discursos de flexibilidade e autonomia, mas que, na prática, produz precariedade e dependência, circunscrevendo na realidade um novo tipo de indivíduo, o *uberizado*, este que emerge nas relações sociais por meio da *uberização*.

Cumpre ressaltar, a *uberização*, de acordo com Abílio (2021), não se refere à plataforma Uber exclusivamente, ou às plataformas digitais. Mas, em primeira instância se refere à materialização massiva de trabalhadores desprovidos de qualquer tipo de seguridade social, os quais perderam direitos e garantias desde o processo de reestruturação produtiva, assim, atravessando diferentes setores sociais e diferentes ocupações. Corrobora-se em Abílio (2020, p.111): “[...] em realidade, a *uberização* abarca diversas ocupações, atravessando o mercado de trabalho de alto a baixo, seja no presente seja desenhandando-se como um futuro próximo e possível”.

Assim, podemos entender: a *uberização* como movimento ou fenômeno condicionante de precarização, informalização e destituição sistemática de direitos e garantias sociais, sendo também a nova forma do trabalhador se inserir no mercado de trabalho. A *platformização* como o modelo e/ou forma de organizar/gerir a exploração dos indivíduos e o trabalho, constituindo-se também como a nova forma das empresas de, agora empresas-plataformas, acessar e se estabelecer no circuito financeiro mundial, acrescentando o aumento da introdução das plataformas no cotidiano atual.

O *uberizado* é o indivíduo inserido nesse contexto, totalmente desprotegido, sem garantias; poderíamos até relacionar com o conceito de “indivíduos desafiliados” por ambos estabelecerem a mesma carga de desproteção. Entretanto, tal comparação não estaria correta, pois os “indivíduos desafiliados” vem dos sujeitos que conheceram a proteção social e passaram pela crise do compromisso fordista, vivenciaram minimamente a proteção social em sua integralidade, mas perdendo esses direitos posteriormente. Já o *uberizado* viria dos indivíduos que em nenhum momento estabeleceram reconhecimento profissional e/ou identidade profissional, logo, desprotegidos desde o início. Além disso, esses indivíduos surgiram no pós-crise do compromisso e não, durante. Assim, são os trabalhadores que se inserem na lógica laboral, atuando via plataformas, recebendo todo o ônus de sua atuação, de seu fracasso e “sucesso”. São discursivamente atravessados, pelos ideários de autonomia e empreendedorismo propagados pelas plataformas. Dessa forma, muitos trabalhadores internalizam tais discursos, passando a ver sua atuação não como

trabalho subordinado, mas como um “negócio próprio”. Essa subjetivação, no entanto, convive com frustrações cotidianas, exaustão física e emocional, insegurança financeira e ausência de reconhecimento social. O trabalhador uberizado é, por vezes, convencido de sua liberdade, mas se vê aprisionado por metas inatingíveis, avaliações constantes, algoritmos impiedosos e ausência de horizonte futuro (Abílio, 2021).

Por fim, mobilizamos Rosenfeld (2004) referente ao entendimento da autonomia, apresentando a dualidade existente entre o discurso empresarial, o qual celebra a autonomia como valor e prática de gestão, ocultando a transferência do ônus ao trabalhador e os atravessamentos concretos que circunscrevem a autonomia. Com isso, essa liberdade constitui-se como um discurso empresarial, pois, na prática, a autonomia é concedida, isto é, outorgada pela própria organização, ligando-se a uma nova forma de controle dos processos de trabalho. Isso ocorre devido à transferência da responsabilidade para o trabalhador, partindo da estrutura para o sujeito. Dessa forma, anexando a identidade profissional, ou melhor anexando a uma nova identidade profissional, a necessidade de ser proativo, comprometido, criativo, eficiente, assim, caracterizando-se como suas mais novas obrigações. Logo, há necessidade de ser autônomo, caso contrário será considerado ineficaz e totalmente descartável. Tão logo, o trabalhador tem de ser adaptável a todos os contextos em que estiver inserido, realizando as tarefas da forma que escolheu, mas não opinando o “para quê”.

Assim, chegamos nas formas de autonomia abordadas por Rosenfeld (2004): a operacional refere-se ao modo de execução; e a identitária, ao reconhecimento do trabalho como campo de pertencimento, isto é, o indivíduo nutri sentimento de autoria pela atividade desempenhada. Nesse contexto, emerge um conflito entre o que é propagandeado pela empresa e o que de fato o indivíduo realiza, ou seja, uma suposta autonomia total versus autonomia na forma de executar a tarefa.

Logo, o cotidiano se torna campo de disputa, atravessando a maior parte dos indivíduos com essa lógica de liberdade total. Por outro lado, devido ao tensionamento constante, promovido pelas condições materiais de existência, tais como a fome, o preconceito, a violência entre outras formas e/ou expressões de desigualdades, surgem resistências ao passo que os próprios sujeitos identificam que não controlam o ritmo, a trajetória e até mesmo as suas decisões. Assim, os sujeitos não se identificam com os processos de trabalho que desempenham, contrapondo, por

exemplo, o período do fordismo em que a vida pessoal coincidia com o desenvolvimento da vida profissional. Dessa maneira, por conta de acessos ao mercado de trabalho cada vez mais precário e a ausência e/ou retirada sistêmica de direitos, constitui-se a autonomia outorgada (Rosenfeld, 2004).

### 3 OS SISTEMAS DE ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O capitalismo sempre buscou formas de aumentar a eficiência da acumulação de mais-valor, promovendo no devir histórico contínuas transformações, principalmente, no que concerne aos modelos de organização do trabalho. Tais modelos, desde o período de transição das profissões de ofícios à industrialização, consagram-se na máxima do controle da gestão do trabalho (Braverman, 1972). Logo, o presente capítulo se aprofunda na análise histórica e crítica dos principais modelos que moldaram as relações laborais ao longo do último século, iniciando com os rígidos preceitos do Taylorismo, passando pela produção em massa do Fordismo, pela flexibilidade do Toyotismo, e chegando ao contemporâneo e difuso Capitalismo de Plataformas. Cada sistema implantou e/ou inovou mecanismos para dirigir, mensurar e otimizar a força de trabalho, redefinindo os limites do ambiente produtivo.

Contudo, a história da organização do trabalho não é apenas a história do controle, mas também a da resistência. Com isso, em resposta a cada nova forma de subordinação e intensificação do trabalho, os trabalhadores desenvolveram estratégias individuais e/ou coletivas para contestar, negociar e subverter as normas impostas. Sendo assim, examinaremos, portanto, não apenas as lógicas de controle inerentes ao Taylorismo, Fordismo, Toyotismo e Capitalismo de Plataformas, mas como também as formas de resistência que emergiram em cada contexto. Tão logo, ao analisar essa dinâmica de mão dupla de imposição e contestação (controle e autonomia), procuramos oferecer um panorama das lutas que definem o mundo do trabalho, demonstrando como a agência dos trabalhadores sempre se manifestou, mesmo sob as mais diversas e particulares experiências.

#### 3.1 Taylorismo: Controle e autonomia

O marco constitutivo do capitalismo industrial ocorreu com a reunião de um conjunto expressivo de operários, sob o mesmo teto de uma planta fabril, operacionalizando o seu processo de produção/trabalho a partir da gerência de um único capitalista. Entretanto, isso não ocorreu de forma imediata, pois no início as formas pré-capitalistas de produção eram muito presentes, isto é, formas afeitas ao processo de trabalho do feudalismo, das guildas e/ou do artesanato independente circunscreviam ainda as relações estabelecidas (Braverman, 1977).

Conforme Braverman (1977), no modelo inicialmente proposto, o processo de produtividade diferenciava-se entre cada trabalhador (artesão), pois cada indivíduo detinha a sua expertise, sendo que uns trabalhavam mais paulatinamente que outros e controlavam melhor a qualidade do produto final. Em contrapartida, o número de peças podia chegar a ser menor, porém com maior qualidade. Entretanto, a maior qualidade do produto final não era o real empecilho para o capitalista, mas sim o extravio e o roubo de matéria prima. Além disso, o momento inicial se caracteriza pela transição do domínio exclusivo do trabalhador de todo o processo de trabalho (qualidade de artesão), passando para o domínio do capitalista, o que se manifesta na existência de uma gerência que outorga/prescreve a forma do processo de trabalho que o operário deve seguir, transforma-se em um mero executor.

Os primeiros sistemas de tarefas domiciliares e de subcontratação representavam uma forma de transição, fase durante a qual o capitalista não havia ainda assumido a função essencial de direção no capitalismo industrial e o controle sobre o processo de trabalho: por essa razão era incompatível com o desenvolvimento geral da produção capitalista, e sobrevive apenas em casos especiais (Braverman, 1977, p.64).

Dessa maneira, para se obter controle de todo o processo de produção foi necessário reunir os trabalhadores sob um único teto, para assim prescrever a sua forma de processo de trabalho, regulando sua atuação pela métrica do tempo de trabalho. Torna-se imperioso destacar a divisão sistemática do trabalho em operações limitadas, as quais se circunscrevem apenas ao contexto do capitalismo industrial, diferenciando-se de outros períodos históricos. No período que estamos analisando, verifica-se um processo de decomposição dos ofícios como um todo, como por exemplo, o de sapateiro, que anteriormente era executado por um único artesão/mestre, que detinha o domínio de todo o processo de trabalho e o transmitia apenas para seus aprendizes. O processo de trabalho associado a tal ofício, no contexto do capitalismo industrial, passa a ser decomposto, constatando-se que cada operário passa a executar uma pequena tarefa de produção, culminando na fabricação do sapato. Como argumenta Braverman (1977, p.72), isso refere-se à divisão manufatureira do trabalho, que em suas palavras é “[...] o parcelamento dos processos implicados na feitura do produto em numerosas operações executadas por diferentes trabalhadores”. Ainda, conforme o referido autor, a divisão do trabalho é uma característica observada em todas as sociedades históricas, porém a prática de

parcializar o ofício em meras inteirações a serem executadas, destrói as ocupações e, por conseguinte, a sociedade.

Enquanto a divisão social do trabalho subdivide a *sociedade*, a divisão parcelada do trabalho subdivide o *homem* [ser humano genérico], e enquanto a subdivisão da sociedade pode fortalecer o indivíduo e a espécie, a subdivisão do indivíduo, quando efetuada com menosprezo das capacidades e necessidades humanas, é um crime a pessoa e contra a humanidade (Braverman, 1977, p.72, grifos nossos).

No capitalismo, no período manufatureiro, a decomposição do ofício retira o atributo central do trabalho, que é a produção de novas possibilidades de transformação/conhecimento materializando-se em objetos que têm valor de uso<sup>14</sup>. Porém, no período mencionado, os objetos se reduzem apenas a seu valor de troca (Braverman, 1977). O capitalismo, nesta nova forma de produção, vai se realizar de uma maneira mais definida, a partir da implementação do sistema Taylorista. Mas vale antecipar que o taylorismo, enquanto modelo de gerência de trabalho, é apenas o começo de um processo que vai ganhar proporções, significativamente exponenciais, com o sistema fordista, o qual derivará no chamado “compromisso social” ou “compromisso fordista”. Como já enunciarmos, a transição do trabalho de ofício para o trabalho decomposto, executado por diferentes indivíduos, não ocorre espontaneamente. Assim,

[...] um funileiro faz um funil: ele desenha o traçado plano na folha de metal e daí desenvolve o esboço de um funil retificado e o bico inferior. Corta então cada peça com aparadores e tesouras; enrola a chapa conforme o modelo e solda ou rebita a junção. Depois enrola a borda superior, solda as junções, solda uma asa de segurar, lava o ácido utilizado na soldagem e dá acabamento definitivo. Mas quanto ele aplica o mesmo processo a muitos funis idênticos seu modo de agir modifica-se. Em vez de desenhar o esboço diretamente no material ele faz o gabarito e utiliza para riscar a quantidade total de funis desejados; corta todos eles, um após outro, enrola-os etc. Neste caso, em vez de fazer um só funil durante uma hora ou duas, leva horas ou mesmo dias em cada fase do processo, criando, em cada caso, fixadores,

14 Na perspectiva marxista, o trabalho é uma categoria fundante do ser social, pois é a partir dele que o ser humano genérico funda a sociedade. O ser humano faz através do trabalho a mediação de uma necessidade imediata, modificando assim não somente a natureza, mas também a si mesmo. Para a execução de tal tarefa proposta, segue a ordem das seguintes etapas: a) a **prévia-ideação**, momento no qual se escolhe a melhor maneira de executar determinada tarefa, selecionando assim, os melhores meios; b) a **objetivação**, momento no qual se objetifica no plano concreto sua intervenção previamente ideada; e c) a **exteriorização**, momento no qual se confronta com o resultado de sua mediação concreta, produzindo assim novas subjetividades e, por conseguinte, universalizando o saber adquirido com os demais membros de sua comunidade, constituindo-se assim como práxis primária. O seu processo de efetivação aumenta a sensibilidade humana de forma geral e orienta a constituição das chamadas práxis secundárias, tais como: a política; a arte; a música; e a ciência e afins (Lessa; Tonet, 2011).

ganchos, dispositivos etc., que não valeria a pena fazer para um só funil mas que, no caso de grande quantidade de funis, acelera cada fase a ponto de que o tempo ganho justifica o tempo investido (Braverman, 1977, p.74).

Cumpre ressaltar que, a depender do fluxo exigido ao artesão, este criava mecanismos para dar conta de sua demanda, representando, de acordo com Braverman (1977), a primeira forma de parcelamento do trabalho. Por sua vez, o trabalho totalmente decomposto, parcelado, materializado em funções executadas por diferentes indivíduos é constitutivo do capitalismo industrial maduro, e tem como característica central a produção em larga escala. Isso é resultado da diminuição do custo da força de trabalho bem como a sua transformação desta última em mercadoria. Desse modo,

[...] a força de trabalho capaz de executar o processo pode ser comprada mais barato como elementos dissociados do que como capacidade integrada num só trabalhador. O modo capitalista de produção destrói sistematicamente todas as perícias à sua volta, e dá nascimento a qualificações e ocupações que correspondem às suas necessidades. As capacidades técnicas são daí por diante distribuídas com base estritamente na “qualificação” [...] A força de trabalho converteu-se numa mercadoria. Suas utilidades não mais são organizadas de acordo com as necessidades e desejos dos que a vendem, mas antes de acordo com as necessidades de seus compradores que são, em primeiro lugar, empregadores à procura de ampliar o valor de seu capital (Braverman, 1977, p.79).

O exemplo colocado acima, da produção de funil, pode ser exemplificado no contexto de produção em larga escala, através da prática de um exercício mental, com isso, teríamos: 1) o processo de desenhar o gabarito seria executado por um operário; 2) a retificação do desenho nas chapas de metal por outro operário; 3) as soldas e junções de rebites feitas por um terceiro operário; 4) a lavagem com ácido para limpeza dos resíduos da soldagem feitas pelo quarto operário; e por fim 5) o acabamento final seria executado por outro operário. O exercício mental foi restrito à cinco operações enumeradas, mas, considerando uma produção em larga escala, tal processo de trabalho apareceria mais decomposto em diferentes tarefas, resultando assim em um maior barateamento da força de trabalho.

O processo descrito se materializou no taylorismo, com o seu conjunto de regras de execução de tarefas para um melhor desempenho, o que permitiu à gerência capitalista maximizar o controle da força de trabalho, resultando assim na maior extração de seu potencial. Para tanto, Taylor reuniu o conjunto de experiências de controle anteriores e sua observação empírica.

Taylor percebeu que deveria ocorrer a captação da subjetividade dos operários de forma individual, para assim evitar o que foi denominado como “operário massa”, ou seja, o conjunto de operários. Além disso, estabeleceu o aumento percentual no salário percebido pelos operários que executassem as tarefas da maneira que eram prescrevidas. O seu modelo conserva os saberes do trabalho/ofício e sua aplicabilidade, porém os transfere para o domínio exclusivo da gerência. Com isso, resta ao operário ser um mero executor, pois ele passa a ser destituído de todo o processo de planejamento. Outro ponto importante, para se destacar, é o dispêndio de energia física requerido dos operários para a execução, do que era denominado por Taylor, “um ótimo dia de trabalho”. Este foi o marco da separação entre concepção e execução trabalho, inaugurando-se, dessa forma, o monopólio do conhecimento da gerência com o controle de todas as fases do processo produtivo (Braverman, 1997).

O relato<sup>15</sup> de Taylor, recompilado por Braverman (1977), mostra que a *Bethlehem Steel Company* detinha a posse de cerca de 80.000 toneladas de ferro Gusa, os quais estavam organizados em pilhas próximas de sua oficina. Contava com um contingente de cerca de 75 trabalhadores homens, encarregados de transportar, diariamente, média 12,5 toneladas (Braverman, 1977).

Segundo o relato, foi verificado, a partir de medições e observações feitas, que a quantidade de ferro carregado por trabalhador poderia ser até quatro vezes maior, isto é, cerca de 47 toneladas diárias. Assim sendo, foi colocada a seguinte interrogante: como fazer o operário exceder o esforço despendido anteriormente, e, manter-se satisfeito com sua rotina? Registra-se, então, um processo minucioso de observação, empregado por Taylor, para selecionar o tipo ideal de trabalhador dentre o conjunto de 75. Com isso, a partir de acompanhamentos e observações da rotina dos operários, Taylor chegou ao tipo chamado “Schimidt”. Tal operário tinha como objetivo construir sua casa própria, destinando, para isso, o seu salário diário percebido, na época, de \$1,15 dólares (Braverman, 1977).

Conforme relato citado, Schimidt foi contatado de maneira individual. Foi-lhe perguntado se considerava um “homem valioso” comparado aos seus colegas, que eram chamados de “colegas baratos”, sendo esclarecido que um “homem valioso” era aquele que excedia o carregamento/transporte de ferro diário de 12,5 para cerca de

---

15 Para exemplificar as nuances do modelo gerencial ensejado por Taylor, parafraseamos o relato de Taylor, reproduzido por Braverman (1977), na medida em que coube, sobre o carregamento de ferro Gusa.

47 toneladas, percebendo acréscimo de 60% na sua remuneração original e passando assim para \$1,85 dólares. Schimdt, além de exceder o limite convencionado de transporte, também deveria obedecer às ordens dadas de execução da tarefa e de descanso, para assim, tornar-se o “homem valioso” (Braverman, 1977).

A contextualização feita acima mostra a aplicabilidade dos princípios elencados no método taylorista de gerência do trabalho. Nota-se, assim, a engenhosidade de Taylor em traçar estratégias de negociação individual, com a captação subjetiva; aliada ao aumento do salário diário dos operários, culminando no aumento expressivo da produtividade e da extração do potencial da força de trabalho. Esta última característica, em termos de fator de produção, dentro do conjunto de caracteres já mencionados, poderia ser considerada pouco relevante, porém mobiliza o cerne do modelo taylorista, de seu modelo de controle, pois, materializa-se nos seguintes pontos: 1) o controle do tempo de descanso; 2) o tempo de execução de determinada tarefa ou a melhor forma de executar determinada tarefa economizando números de movimentos; 3) um enorme dispêndio de força física; e 4) um operário imbuindo de obediência sob a supervisão direta da figura do gerente.

### 3.1.1 Resistências

A aplicabilidade do modelo gerencial não foi nem totalmente planificada, nem totalmente aceita. Sua proposta contou com diferentes entraves e resistências por parte dos trabalhadores/operários<sup>16</sup>, dentro de sua própria experiência como chefe de turma responsável pelos tornos mecânicos, na *Midvale Steel Works*. As características principais do processo de trabalho eram: a) ser realizado em uma oficina que operava em dois turnos; b) contar com duas turmas de operários; c) produção por tarefas; d) o conhecimento do ofício era detido pelos operários como um todo, isto é, realizando um número determinado de tarefas abaixo do potencial pleno de produção (Braverman, 1977).

Seguindo o relato, para Taylor, era normal operar de determinada maneira, isto é, produzindo abaixo do potencial pleno, enquanto ele era operário. Mas quando ele foi promovido para o cargo de chefe de turma, já detendo o conhecimento que a produção poderia dobrar, começou o embate com os seus antigos colegas pelo

---

16 Para dar concretude na exemplificação, aproveitamos em partes o relato do próprio Taylor, referente a sua experiência na *Midvale Steel Works*, empresa que pertencia ao ramo siderúrgico. O relato mencionado foi retirado de Braverman (1977).

aumento ou “não” do ritmo da produção. O embate não foi decidido em um dia ou dois, mas durou cerca de três anos, caracterizando um duro confronto, no qual os operários recusaram-se de todas as maneiras a aumentar a produção e/ou a operar os equipamentos de determinada forma e velocidade ordenada (Braverman, 1977).

Ao passo que Taylor reduzia o salário e trocava também de posto determinado operário para uma nova função, executando-a em uma determinada forma e velocidade, os operários planificavam estratégias, como quebrar diferentes peças e/ou ferramentas ao longo da produção, para mostrar à alta administração da oficina que o modelo proposto por Taylor resultaria apenas em sucessivos danos. Como saída, Taylor aplicou multas sobre os danos sofridos pelos equipamentos, isto é, passou a responsabilizar os operários por qualquer empecilho que acontecesse na produção, tendo impacto direto sobre os seus salários. Assim, após sucessivas multas, estes últimos acabaram cedendo ao modelo (Braverman, 1977).

### 3.2 Fordismo: Controle e autonomia

O ano de 1913<sup>17</sup> é o marco de criação e surgimento do fordismo. Esse sistema caracteriza-se como uma organização da produção e do trabalho, imbuído dos métodos do taylorismo (referencial gerencial de organização), parcializando as tarefas/funções do trabalho (domínio técnico exclusivo da gerência, hierarquia rígida/inflexível e operários operacionalizando as tarefas outorgadas e dispostas na linha de produção); aumento da produtividade (produção em massa para um consumo em massa de um produto padronizado (veículo modelo T); e diminuindo o preço unitário do produto/veículo. Ressalta-se a inovação tecnológica não somente da esteira, mas também da linha de montagem, contrapondo-se ao regime anterior de produção dos veículos que era inteiramente artesanal. Em outras palavras, anteriormente os operários eram especializados, detendo o saber de todo o processo de produção. Assim, a produção era executada vagarosamente e o preço unitário do produto (veículo) era alto (Gounet, 1999).

Conforme Gounet (1999), para dar conta da proposta de produção em massa, era preciso ter o volume de trabalhadores necessários. Ford lança mão da estratégia de publicizar o valor de um salário de 5 dólares diários, vinculados a uma jornada de trabalho de oito horas. Esta proposta de salário era o dobro do valor pago pelas concorrentes da época, que era apenas 2,5 dólares; que combinado com a jornada de trabalho fixa criava as condições necessárias para a redução da alta taxa de rotatividade de trabalhadores, o *turnover*.

Ford, ocultando estas condições e promovendo uma publicidade monstruosa nos jornais, obtém o que deseja: no dia seguinte à publicação do anúncio, desde a madrugada, 10 mil pessoas se aglomeraram diante dos portões da fábrica taylorista de Highland Park, em Detroit. O resultado supera as expectativas do fabricante, que oferece apenas 5 mil empregos [...] Mas o industrial alcançou seu objetivo: não tem mais problemas de mão-de-obra (Gounet, 1999, p.20).

Diante disso, as inovações organizacionais implementadas por Ford possibilitaram uma virada na forma em como as empresas concorrentes gerenciavam o seu processo de trabalho. Como argumenta Gounet (1999), restou para as

---

17 Mencionamos aqui uma diferença mínima de marcos no entendimento entre autores. Para Harvey (1992), o marco do fordismo foi em 1913, já para Gounet (1999), foi em 1914, um ano após a introdução da jornada fixa de trabalho e o dobro do pagamento. Mas o seu apogeu apenas dar-se-ia após alguns anos, quando se consagra como o conhecido “compromisso fordista”.

empresas concorrentes: I) adaptarem-se às inovações gerencias implementadas pelo fordismo; II) centrarem-se em um nicho específico de produção (produção artesanal de veículos de luxo, por exemplo); e III) esperar serem esmagadas, isto é, perder a competitividade no mercado e decretar falência. Segundo Gounet (1999, p.21), “Nos Estados Unidos, o número de fabricantes cai de 108 em 1923 para 12 em 1941. Os sobreviventes introduzem os novos métodos de produção e pagam 5 dólares a seus operários”.

O mote principal do fordismo foi o de produção em massa. Assim, Ford como indicado anteriormente, fez uma grande operação agregando, por exemplo, aos seus ativos as fábricas de peças; além de levar adiante outros projetos, como o de extração da borracha na “Fordlândia”, situada na Amazônia, denotando a hierarquização, a rigidez e a verticalidade do modelo. Para dar conta dessa produção em larga escala, foi introduzido inicialmente o referencial gerencial do taylorismo de parcelamento das tarefas executadas. Agora vai ser introduzida a característica que deu a cara do fordismo: a linha de montagem. Gounet (1999, p.21-22) elenca os seguintes elementos:

1. Podemos ver que a empresa que muda radicalmente a organização da produção para ser mais eficaz e adaptar-se à demanda, assume a liderança da indústria. Conquista fatias do mercado e torna-se dominante.
2. As transformações no plano organizacional devem preceder a introdução de novas tecnologias. E essencialmente ao nível da organização que vence a concorrência. Os meios técnicos que, afinal, todas as empresas de envergadura semelhante podem adquirir, apenas reforçam a diferença organizacional [...]
3. Uma nova organização do trabalho implica certa adesão dos operários, ao menos durante o tempo necessário para que o sistema se generalize [...]
4. Os rivais são obrigados a segui-lo, para não desaparecerem ou saírem do mercado. De forma que o sistema se estende a ponto de, em breve, restarem apenas as empresas que o adotaram.
5. Quando todos o aplicam, já não há vantagens específicas decisivas nesse nível essencial, o da organização. A empresa inovadora pode perder a sua liderança [...]

Ainda de acordo com Gounet (1999), Henry Ford utilizou-se do trabalho de assistentes sociais para fazer o levantamento das condições dos seus operários, numa lógica de “bom trabalhador” ou de “novo tipo de sujeito”. O diferencial em relação à proposta de Taylor do tipo denominado de “Schimidt”, está em que o operário deve saber como gastar o dinheiro adquirido com o esforço de seu trabalho, ou seja, ter um gasto racional, longe das vicissitudes da vida (Harvey, 1992). Cumpre ressaltar que

na década de 1920 houve uma generalização dos métodos organizativos do trabalho do taylorismo/fordismo. Com isso, segundo Harvey (1992, p.121),

O que havia de especial em Ford (e que, em última análise, distingue o fordismo do taylorismo) era a sua visão, seu reconhecimento explícito de que a produção de massa significava consumo de massa, um novo sistema de reprodução de força de trabalho, uma nova política de controle e gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia, em suma, um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista e populista.

Ainda conforme Harvey (1992), por Ford deter uma visão corporativista, acreditava que as transformações deveriam vir das grandes corporações; e, por sua vez, os trabalhadores, agora imbuídos nessa nova fisiologia do trabalho/relações, materializada numa jornada fixa de trabalho com ganhos relativamente altos, poderiam ingressar no circuito de consumo; ou seja, consumir as mercadorias advindas da produção em massa. As condições de trabalho dos operários da Ford pelo mencionado até aqui se caracterizavam pelo árduo dispêndio físico, pela ausência do domínio subjetivo do trabalho, em relação à máquina (esteira rolante), a qual ditava o ritmo do trabalho<sup>18</sup>. Entretanto, a edificação do fordismo como “modelo a ser seguido” não foi imediata.

### 3.2.1 Resistências

Os processos de resistência ao fordismo foram em duas ordens. Em um primeiro momento interno, como aponta Harvey (1992), a combatividade acirrava-se pela tradição do trabalho de ofício, no contexto norte-americano. De fato, havia uma elevada rotatividade, pois os operários não aderiam aos métodos gerenciais tayloristas empregados, os quais contrariavam as tradições do trabalho de ofício. Além disso, constatava-se a extenuante rotina de trabalho, repetitiva e esvaziada de conteúdo subjetivo, o que reforçava a elevada rotatividade. Isso demandava de Ford a contratação de mão de obra estrangeira, a qual era menos combativa.

Para começar, o estado das relações de classe no mundo capitalista dificilmente era propício à fácil aceitação de um sistema de produção que se

---

18 Vemos no famoso filme *Tempos Modernos* de Charles Chaplin. Num primeiro momento, por exemplo, em que os trabalhadores estão dispostos na esteira rolante, executando uma única função, o aumento da velocidade da esteira faz com que o protagonista encontre dificuldades em apertar os parafusos. Já em outro momento do longa, o protagonista chega ao limite do esgotamento físico e mental, novamente, devido, ao ritmo acelerado da esteira rolante, passando entre todas as engrenagens da maquinaria da fábrica, e apresentando-se, simbolicamente, como seu apêndice.

apoiava tanto na familiarização do trabalhador com longas horas de trabalho puramente rotinizado, exigindo pouco das habilidades manuais tradicionais e concedendo um controle quase inexistente ao trabalhador sobre o projeto, o ritmo e a organização do processo produtivo. Ford usara quase exclusivamente mão-de-obra imigrante no seu sistema de produção, mas os imigrantes aprenderam e os trabalhadores americanos eram hostis. A rotatividade da força de trabalho de Ford mostrou-se impressionantemente alta (Harvey, 1992, p.123).

Um segundo momento e externo, de acordo com Harvey (1992), refere-se à dificuldade encontrada na aplicação e aceitação desse modelo em um contexto macro. De fato, devido à força da mobilização, tradição e organização das profissões de ofício (trabalho artesanal) junto com a baixa imigração, nos demais países capitalistas, não gerou inicialmente um terreno fértil para o desenvolvimento tanto do taylorismo como do fordismo. Além disso, acrescenta-se a aceitação ampla do modelo de trabalho de Fayol na Europa, devido em ampla medida ao seu processo de produção de automóveis não ser voltado para a produção e consumo em massa.

A indústria de automóveis europeia, com exceção da fábrica da Fiat em Turim, permanecia em sua maior parte uma indústria artesanal de alta habilidade (embora organizada corporativamente), produzindo carros de luxo para consumidores de elite, sendo apenas ligeiramente influenciada pelos procedimentos de linha de montagem na produção em massa de modelos mais baratos antes da Segunda Guerra Mundial. Foi preciso uma enorme revolução das relações de classe (uma revolução que começou nos anos 30, mas só deu frutos nos anos 50) para acomodar a disseminação do fordismo à Europa (Harvey, 1992, p.124).

De acordo com o anterior, os processos de resistência ao fordismo foram tanto no âmbito interno, no interior dos Estados Unidos, devido à separação do trabalho concebido e a execução, quanto no âmbito externo, como o caso específico da Europa retratado no extrato acima. De fato, a resistência operária ao fordismo e à difusão de outros modelos de produção e acumulação do capital geraram determinados limites ao fordismo. Contudo, este modelo fundamentou uma forma de trabalho, uma forma de processo de produção, refletindo no processo de consumo. A partir desse momento, o fordismo alcançou seu apogeu, sua maturidade, inclusive constitui-se como um modelo de organização geral da sociedade como “compromisso fordista” e sociabilidade.

### 3.3 Toyotismo: Controle e autonomia

Paralelamente à criação, ao desenvolvimento e à expansão econômica, abordadas anteriormente das economias fordistas (isto é, que se circunscreveram aos seus aspectos fundamentais e funcionais ou que desenvolveram seu maior potencial) temos o Japão. Este último, a partir de uma miríade de fatores/condicionantes particulares, desenvolveu outro modelo de produção que, por sua vez, era mais adequado para sua realidade. Vale ressaltar que o Japão tentou introduzir os métodos de produção do modelo fordista, o que se viu inviabilizado por duas grandes razões. De um lado, pelas características de sua geografia, de sua economia, de sua política e pelo impacto de determinados acontecimentos históricos (Segunda Guerra Mundial). De outro lado, pelas necessidades inerentes ao próprio modelo de produção fordista, como por exemplo, o emprego de um grande contingente de operários para a produção em massa e, por conseguinte, para o consumo em massa. Foi necessária a inovação de tais métodos, para criar posteriormente um modelo próprio de produção, como é argumentado por Gounet (1999, p.25), o denominado “*just-in-time* ou toyotismo”.

Torna-se imperioso ressaltar que, em comparação com o conjunto desenvolvido de técnicas, de mercado e de capacidade produtiva dos fabricantes estadunidenses; o Japão não detinha a mesma capacidade, sendo que inicialmente, obrigou-se a proteger sua produção. Em outras palavras, o governo, em meados de 1936, editou a lei automobilística, criando barreiras para os produtos/veículos importados e proibindo a produção estrangeira em seu território. Em consequência, os fabricantes estrangeiros deixaram o país (Gounet, 1999).

Contudo, como aponta Gounet (1999), nos anos subsequentes, especificamente, referente após a Segunda Guerra Mundial (devido à derrota do Japão no confronto), os Estados Unidos voltaram a intervir diretamente em seu conjunto político-econômico. Com isso, para assumir um grau de competitividade com as fabricantes já consagradas no mercado, o Japão executou uma avaliação interna de suas condições de produção, considerando assim: a) características geográficas específicas; b) não só o perfil, mas também o poder aquisitivo de seus habitantes; e c) a demanda diversificada na produção. Verificou-se então a necessidade de adequação, para criar as condições concretas de competitividade, com a alocação de prioridade no setor automobilístico e, posteriormente, no setor de produção de peças.

Dessa maneira, segundo Gounet (1999), a partir desses antecedentes históricos, desenvolveu-se o modelo de produção toyotista. Tal modelo surgiu no interior da Toyota, sendo implementado entre os anos de 1950 e 1970. O novo modelo de produção pode ser resumido nos seguintes pontos, conforme mostra Gounet (1999): **1) a produção obedece à demanda**, estabelecendo-se apenas um estoque mínimo, tanto de automóveis quanto de peças, para assim conservar o processo criado pelo fluxo da demanda; **2) o trabalho é decomposto em quatro operações**, quais sejam: a) transporte, b) produção - única que agrega valor -, c) estocagem, e d) controle de qualidade, objetiva-se assim a máxima fluidez na operação que agrega valor, ou seja, na produção; **3) flexibilização da organização do trabalho**, ou seja, o operário desempenha mais de uma função (polivalência) e está vinculado a um pequeno núcleo/equipe de trabalho; **4) kanban**, forma de organização e comunicação utilizada para renovação dos estoques mínimos (materializado em uma espécie de placa que servia para evitar desperdícios e/ou produção desnecessária); **5) necessidade de produção de modelos diversificados em série reduzida condiciona a criação do SMED (single minute exchange die)**, o qual é responsável por otimizar o tempo de adequação requerida pelos instrumentos/máquinas no processo de produção, assim, passa-se de quatro horas de adequação para cerca de três minutos; e **6) subcontratação de empresas fornecedoras de autopeças**, as quais devem preencher requisitos, como por exemplo, fixar-se em um raio de 20 km da fábrica e também utilizar o sistema *kanban* em conjunto com a empresa contratante, nesse caso a Toyota.

Conforme Gounet (1999), o modelo toyotista de produção atingiu uma maior intensificação do trabalho, estendendo-se para além das montadoras, por exemplo, sendo o caso das subcontratadas de peças. Dentro desse modelo, cabe ressaltar que a mão de obra operária foi organizada de forma polivalente, como citado anteriormente, no desempenho de mais de uma função em núcleo/equipe de operários, não tendo uma correção salarial condizente com as suas qualificações.

É preciso portanto que os sinais oscilem permanentemente entre o verde e o laranja, o que significa uma elevação constante do ritmo de produção [...] A flexibilidade da produção exige flexibilidade do trabalho e dos trabalhadores [...] a política básica é usar o mínimo de operários e o máximo de horas extras (Gounet, 1999, p.30).

Um ponto importante do modelo toyotista é o gerenciamento por tensão ou *by stress*. Esse tipo de gerenciamento se caracteriza pela utilização de sinais luminosos na linha de produção, com o objetivo de manter os operários em tensão constante acerca de problemas que possam ser subjacentes, ou seja, tais sinais são utilizados em alternância como mecanismo de busca constante de falhas, colocando uma maior pressão aos operários. Tais sinais são representados por: 1) luz verde (bom andamento); 2) luz laranja (atenção!); e por fim 3) luz vermelha (parem a produção!). Dentro do contexto particular do Japão, relacionado a crises e incertezas do mercado, adotou-se a política de máximo de horas extras, entretanto com um número mínimo de operários (Gounet, 1999).

### 3.3.1 Resistências

A atuação dos sindicatos no Japão também é um ponto relevante de análise, pois, no início dos anos 1950, foram os principais obstáculos ao toyotismo. Cabe ressaltar o duplo caráter imbuído na relação estabelecida pelos sindicatos no Japão, que são a solidariedade de classe e a combatividade. Como não havia uma colaboração estabelecida com o patronato, semelhante à experiência vivenciada pelos países que constituíram o compromisso fordista, ocorreram sucessivas paralisações do processo produtivo, vale dizer, empecilhos para o andamento da produção. Assim, a saída adotada pela Toyota foi acabar com esse modelo de sindicato, tendo o auxílio dos bancos, a partir de uma necessidade iminente do fim das paralisações, resultando na prisão de líderes sindicais. Além disso, houve a criação de um novo sindicato na Toyota, chamado de sindicato-casa, atrelado ao patronato por intermédio de um operário cooperativo. Sendo assim, os sindicatos perderam sua característica opositora, não exercendo mais a combatividade e solidariedade de classe, ou seja, atrelaram-se ao patronato, logo, aos interesses fixados na produção e assim colaborando para a ascensão do Toyotismo (Gounet, 1999).

Dessa maneira, materializaram-se resultados satisfatórios, principalmente, na entrada dos anos 1970 marcados pela crise do modelo fordista de modo geral. De acordo com Gounet (1999), o modelo toyotista pode: 1) combater melhor a crise e/ou saturações de mercado, devido à flexibilidade na produção, isto é, a flexibilidade produtiva adaptada ao processo de mercado (quanto maior a demanda maior é a

produção, havendo baixa demanda, consequentemente, haverá baixa produção; ou seja, não haverá estoque em nenhum dos cenários); 2) adaptabilidade em relação às mudanças tecnológicas, com utilização de maquinário simples, porém que confira o máximo de eficiência e agilidade; e, por fim, 3) maior controle de qualidade, com a eliminação do trabalho repetitivo e/ou embrutecedor (considerando que o trabalho passa ser executado pela aplicação de metas para cada equipe de operários); ou seja, o operário passa a ter maior nível de autonomia diferente do maior dispêndio físico observado no modelo fordista. Devido a essa combinação de fatores, o modelo toyotista mostrou-se como uma resposta à crise econômica dos anos 1970.

### 3.4 Capitalismo de plataformas: Controle e autonomia

Com o desenvolvimento e a expansão das tecnologias da informação e da comunicação (TICs), nas mais diversas áreas sociais e econômicas, passamos a testemunhar uma profunda reconfiguração das relações de trabalho. A intensificação desse processo fez surgir, na primeira década do século XXI, de todo um conjunto de oferta de serviços mediada por empresas-aplicativos. Esse crescimento exponencial possibilitou a chamada *uberização*, a qual formata novas formas de gerenciamento, controle e organização do trabalho. Assim, os trabalhadores desprovidos de proteções, no seu processo de reprodução material cotidiano, submetem-se a uma lógica de gerenciamento do trabalho obscura, exercendo suas atividades sob demanda. Dessa forma, o trabalhador vincula-se a essa lógica laboral via adesão das plataformas, não mais se subordinando ao contrato de trabalho tradicional por tempo integral com jornada de trabalho fixa. Ao passo em que o indivíduo celebra o aceite dos termos e condições de serviço do aplicativo e operacionaliza sua própria rotina laboral dispendendo custos e afins (Abílio, 2019).

Por seu turno, as empresas-aplicativos configuram um novo momento do capitalismo mundial, o capitalismo de plataformas. Formularam-se em sua grande maioria a partir de meados dos anos 2000. Constituem-se como grandes empresas de quadro enxuto, voltadas para o segmento econômico de desenvolvimento digital. Um dos casos mais conhecidos é a empresa Uber, empresa de mobilidade urbana e que hoje conta também com *delivery* (o Uber eats). Mas podemos citar outras empresas-aplicativos de diferentes segmentos, como por exemplo, bancos digitais como o Nubank [dentre os diversos de seu segmento], a empresa *Airbnb*, voltada para o aluguel de imóveis para estadias curtas e afins. Todas elas possuem reconhecimento global, detêm ativos constantes na bolsa de valores, mantêm um quadro enxuto de profissionais operando diretamente na manutenção digital e concretizam suas operações com trabalhadores “uberizados”. Ademais, tais empresas empregam diferentes meios [discursivos/marketing e jurídicos] para evitar qualquer tipificação/reconhecimento de vínculo que os trabalhadores *uberizados* possam querer estabelecer.

Em primeiro lugar, vale dizer que as empresas costumam se intitular juridicamente como empresas de tecnologias. Segundo o discurso patronal destas plataformas, elas apenas unem, através da coleta, organização e

análise de dados, demanda de um serviço e sua relativa oferta. Na prática, isto significa um extremo controle da atividade por parte das, com a execução de baixas remunerações, jornadas exaustivas, desproteção social, além de grande admissão de riscos por conta dos trabalhadores (Santos Souza, p.203-204, 2023).

Desenvolve-se como um processo de gerência e controle da informalidade do trabalho, manifestando-se, por exemplo, nas penalizações e/ou ranqueamentos do aplicativo e no preço variável da entrega a partir da disposição de um contingente significativo de entregadores. Dessa maneira, perpetua-se uma lógica de gerenciamento do trabalho obscura, pois não está aclarada para todos os indivíduos, consagrando esse outro aspecto da uberização.

Em outras palavras, utilizam-se discursos e diferentes técnicas de promoção e vinculam-se a imagem de renda extra e a rotina flexível com o *slogan* “seja seu próprio chefe” para capturar subjetivamente os indivíduos. Mas, ao passo que estes últimos aceitam os termos, ou seja, aderem às políticas da plataforma e iniciam sua rotina, são totalmente regulados pelos *apps*, com rotas estabelecidas pelo sistema de *GPS*, com o tempo de entrega e o valor da entrega fixados. Machado e Zanoni (p.23-4, 2022) apontam também um acordo desses indivíduos ao discurso de empreendedorismo e a sua factual relação:

Os trabalhadores autônomos são mobilizados pelas plataformas pela mensagem de autonomia e liberdade e pelo gerenciamento 48Igorítmico, mas as condições de trabalho revelam novas formas de sujeições, mantendo-os distanciados da proteção social. Nesse sentido, as plataformas digitais são um modelo de governança empresarial e política, baseado em métricas computadorizadas e práticas de mercado racionalizadoras que alteram a relação entre empregado e empregador, e que converte o trabalhador em empreendedor de si mesmo.

Outro ponto importante a destacar é o processo de avaliação do trabalho e performance do entregador pelo consumidor. Tal avaliação pode determinar a continuidade do entregador no seu processo de trabalho ou servir como justificativa para suspensão de sua conta e/ou bloqueio. Ademais, o processo de percepção da renda está atrelado a quanto o indivíduo dispõe de tempo, trabalhando na medida de sua própria necessidade.

### 3.4.1 Resistências

Um dos movimentos de amplo conhecimento e divulgação de processos de resistências, no contexto brasileiro, objeto de trabalhos acadêmicos<sup>19</sup>, foi o Breque dos Apps. Como aponta Gomes (2023), ocorreu o primeiro ato de resistência em julho de 2020, o foco em que foram paralisados os serviços de *delivery* das plataformas Ifood, Loggi, Rappi, Uber eats, para tornarem visíveis as condições de trabalho que os entregadores vivenciavam cotidianamente. As reivindicações postas foram: direito à alimentação, reajuste de taxas, uso de EPIs e uma eventual normativa regulamentadora da ocupação. A partir dessas ações, e considerando também a condição de emergência pública do período pandêmico, constituíram-se normativas emergências<sup>20</sup> com o objetivo de garantir as reivindicações propostas pelos entregadores, além de acesso à água potável, cobertura financeira em casos de acidentes e/ou contaminação de Covid-19 e um espaço seguro para descanso. Nesse período, esse foi o primeiro entre outros Breque, via engajamento pelas mídias digitais ou via desenvolvimento de normativas, mesmo que provisórias.

Na esteira desse movimento, em 2023, tivemos outro momento de paralisação e reivindicação. Conforme matéria publicada no jornal digital Brasil de Fato (2023), houve paralização nas entregas em São Paulo, com panfletagem reivindicando taxa mínima de entrega e piso da categoria, redução de idade para aposentadoria, limite de jornada de trabalho e pagamento de horas extras. Isso apresenta em determinada medida o engajamento dos entregadores em pautas do seu cotidiano, formando uma representação coletiva, indo de encontro com as características concernentes a um indivíduo desprovido de mediações, alheio aos demais.

### 3.5 Estado da arte

O objetivo da presente seção é apresentar como foram desenvolvidos os principais estudos, da área da Sociologia, sobre os entregadores por aplicativo no Brasil. A partir dos levantamentos elaborados, foram constatadas poucas produções sobre a temática, demonstrando a necessidade de discussão e aprofundamento acerca da temática. Torna-se imperioso recuperar que o levantamento ocorreu em

---

19 Alguns exemplos são as pesquisas de Gomes (2023) e Mello (2023), abordadas no estado da arte da presente pesquisa.

20 PL 1665/2020, do então deputado federal Ivan Valente (PSOL-SP).

períodos distintos, num primeiro momento em dezembro de 2023 e num segundo momento em julho 2024. Em ambos os casos, utilizamos os seguintes critérios de busca e seleção: a) descritor (entregadores de aplicativo); b) área de conhecimento (Sociologia; Ciências Sociais); e c) produções feitas nos últimos cinco (5) anos. Como resultado provisório dessa procura, encontramos um total de seis (6) trabalhos, que foram publicados entre os anos de 2022 e 2023, consistindo em uma tese e cinco dissertações. Duas das cinco dissertações não possuíam autorização de divulgação. Portanto, ficamos com o total de quatro (4) trabalhos disponíveis.

Inicialmente, temos Jacobsem (2022), o qual definiu as bases de sua pesquisa de forma qualitativa, a partir de dois condicionantes: 1) uma pesquisa anterior dele mesmo, que teve que ser interrompida no período da pandemia, a qual versava sobre a mobilização dos trabalhadores terceirizados da cidade de São Carlos; 2) a experiência de trabalho do autor, por cerca de três meses, como entregador na empresa Klotz, acrescida da combinação da disciplina Sociologia Digital pelo autor durante o seu período letivo na pós-graduação.

Assim, o acirramento das condições de convívio social durante a pandemia de Covid-19, provocou uma mudança de temática dos trabalhadores terceirizados para os entregadores. Logo, estabeleceu a cidade de Araraquara-SP como recorte geográfico, selecionando empresas do setor de *delivery*, sendo elas: Ifood, Klotz, Bee Delivery, Entregas ToGo. Vale destacar que esses serviços de entregas abrangem diferentes segmentos e tipos de mercadorias, tais como, materiais de escritório, produtos de varejo, *e-commerce*, além dos gêneros alimentícios e fármacos. O objetivo geral estabelecido na sua dissertação foi o de “[...] caracterizar a relação entre autonomia e controle que se expressa nas condições e relações de trabalho dos entregadores por aplicativos em Araraquara (SP)” (Jacobsem, 2022, p.15).

Com isso, foram entrevistados quatorze (14) entregadores, entre abril de 2021 a janeiro de 2022, a partir de roteiro de entrevista semiestruturada. As entrevistas na sua maioria foram realizadas mediante o aplicativo de *WhatsApp* [*mensagens de texto, áudio e vídeo chamadas*] por conta do risco de contaminação pelo vírus de Covid-19. Sendo assim, as suas principais inferências foram: a) relativa autonomia, isto é, autonomia limitada dentro do processo de trabalho dos entregadores, devido aos atravessamentos externos impostos pelos processos gerenciais nos aplicativos via algoritmo. Basicamente, os interesses são dos executivos das empresas, enquanto que o meio que operacionaliza esse conjunto de interesses é o algoritmo; e

por sua vez, o instrumento utilizado para aplicar a organização/mobilização desses interesses nos entregadores é o aplicativo; b) manifestações contraditórias desenvolvidas pelos entregadores, isto é, operacionalizam determinadas formas de enfrentamento, organização e/ou autonomia, mas a margem do processo de trabalho, objetivando-se a sobrevivência em conjunto a uma espontânea naturalização da precariedade; c) empreendedorismo como uma alegoria, a qual mascara as novas formas de controle e subordinação empregadas a partir do desenvolvimento da tecnologia.

Gomes (2023), em sua dissertação, desenvolveu uma pesquisa de caráter qualitativo, com base no conceito de juventudes, apontado como heterogêneo e atravessado por diferentes determinantes socioculturais. Cumpre ressaltar que a autora enquadrou raça e gênero na sua investigação. Além disso, vale mencionar que sua pesquisa foi um desdobramento de sua participação no grupo de Estudos e Pesquisa sobre Estado e Luta de Classes na América Latina- PRÁXIS- UFCG.

Logo, estabeleceu como objetivo geral “[...] analisar as condições de trabalho dos jovens entregadores por demanda de aplicativo, bem como seu potencial explosivo” (Gomes, 2023, p.15). A perspectiva teórica e de análise empregada foi o materialismo histórico dialético. Tal investigação operacionalizou-se a partir de pesquisa bibliográfica, utilizando as seguintes bases de dados: 1) biblioteca digital de teses e dissertações (BDTD); 2) periódicos CAPES; e por fim 3) repositórios institucionais da UFCG e UFPB. Ademais, foram utilizados não só dados do PNAD e IBGE, mas também vídeos do *Youtube* e publicações de *Instagram*. Sua principal inferência foi a de que grandes contingentes de indivíduos inseridos no modelo de trabalho por aplicativo, acometidos, por sua vez, por diferentes entraves e pela precariedade das condições materiais, ainda produzem resistências e modelos organizativos/representativos.

Porém, como tais organizações não se dão de maneira homogênea, se constrói um espaço de disputas, em que a categoria de entregadores acaba por fragmentar-se. Nesse quadro geral, uns expressam inclinações políticas visíveis, como por exemplo, o grupo de entregadores antifascistas, enquanto outros de maneira geral buscam obter uma determinada regulação, mas não nos moldes sindicalistas e/ou intermediados pela CLT.

Mello (2023) propõe uma investigação de caráter qualitativo, circunscrita em teorias dos movimentos sociais (TMS). Baseia seu estudo nos enquadramentos ou as

molduras interpretativas de ação coletiva, que compreendem, em linhas gerais, sentidos e interpretações que moldam o envolvimento dos atores sociais. O objetivo geral estabelecido foi “compreender o ciclo de protestos dos trabalhadores de entrega por aplicativo, denominado Breque dos App, de 2020 a 2022 em Belo Horizonte” (Mello, 2023, p.13).

A pesquisa foi construída a partir de entrevistas semiestruturadas com lideranças do “Breque” em Belo Horizonte, sendo cinco entrevistados, com apenas uma das entrevistas feita de maneira remota. Ademais, foram utilizadas notícias sobre os protestos vinculados em portais jornalísticos. Foram elencadas ao todo dezoito notícias, as quais expressavam aspectos do conflito entre entregadores e empresas-plataformas, compreendendo os seguintes critérios de seleção: a) acessibilidade/gratuidade, ou seja, conteúdo publicado em meios digitais abertos sem necessidade de assinatura/compra; b) temporalidade, vinculação das matérias nos canais midiáticos, entre os anos de 2020 a 2022; e por fim c) centralidade nas paralisações e ou “Breque dos App”.

Além disso, também selecionou vídeos de canais de motofretistas (MotoVlogs), presentes *on-line*, compreendendo os seguintes critérios: a) temporalidade, entre os anos de 2020 e 2022; b) direcionamento ao objeto, tratando das paralisações; e por fim c) originalidade, isto é, conteúdo elaborado por entregador. Sendo assim, suas principais conclusões foram: 1) autonomia como dimensão contraditória, pois ao passo que engloba caracteres de positividade em relação ao controle do processo de trabalho exercido pelos entregadores, expressa caracteres de negatividade quando ocorre total transferência de ônus da manutenção/reprodução das condições laborais feita pelas empresas-aplicativos para aqueles, gerando o que Mello (2023) chama de “litigio sobre a autonomia”; 2) dispersão conglomerada, visto que são diferentes grupos de trabalhadores dispersos em vários pontos da cidade, de modo que ocorrem intercomunicações e trocas, em diferentes espaços, para com os próprios entregadores; 3) brechas no controle algorítmico, a partir da constituição de laços de solidariedade e identidade coletiva nos já mencionados grupos conglomerados (constituídos a partir da dispersão conglomerada), e também de maneira virtual, como em grupos de *WhatsApp*. Como aponta Mello (2023), ambos os níveis de interação serviram como intermediação para criar trocas e estratégias durante o “Breque dos App”, possuindo e indicando potência de mobilização.

Cremonini (2023), por sua vez, desenvolveu a sua tese de caráter qualitativo, a partir da técnica de entrevista em profundidade. Ao todo foram dezoito trabalhadores entrevistados, sendo que: 1) onze destes eram entregadores por aplicativo; e por fim 2) sete destes eram trabalhadores formais de setor administrativo. Os critérios de escolha dos ciclo-entregadores foram por constituir uma nova classe instável, ressignificando os caracteres de desproteção social. Já os trabalhadores formais vinculados ao setor administrativo foram selecionados com base no histórico de estabilidade do mundo do trabalho brasileiro. O recorte geracional foi empregado também como critério de seleção dos entrevistados, sendo este, estabelecido entre os nascidos entre 1986 e 1999.

Com isso, o objetivo geral estabelecido foi o de “elaborar uma interpretação sociológica das experiências temporais de jovens adultos inseridos nos modelos de assalariamento formal e trabalho mediado por plataformas, atentando para as diferenças e aproximações dessas experiências a partir da estabilidade do modelo de trabalho desempenhado” (Cremonini, 2023, p.41).

Assim, o fundamento estabelecido em sua pesquisa foi a definição do tempo como conceito sociológico, especificamente, categorizando-o nas seguintes dimensões de análise, que são: a) tempo cotidiano, que compreende experiências vivenciadas no cotidiano dos investigados; b) tempo biográfico, que compreende as experiências passadas e prospecções futuras dos investigados; e por fim c) tempo geracional, que compreende as experiências vivenciadas a partir de determinada realidade tempo-histórica. Dessa forma, desenvolvendo uma pesquisa minuciosa, chegou às seguintes conclusões: a) na dimensão temporal cotidiana, os trabalhadores formais detêm maior estabilidade em relação aos entregadores, devido ao processo de menos horas trabalhadas com remuneração proporcional, disponibilidade de ausentar-se da rotina laboral sem prejudicar rendimentos e organização de horários para estudos e afins. Mas, com a presença de sentimento mútuo ou necessidade, entre ambos segmentos laborais, referente ao constante aperfeiçoamento profissional e ou educacional, para não ser subjugado pela “máquina”; b) na dimensão biográfica, subdividida em tempo passado e futuro, estabeleceu como determinantes para ambas categorias laborais o rebaixamento da educação/ensino formal enquanto fator de mobilidade social e a vinculação em empregos formais, assim, dando foco e/ou lugar para o empreendedorismo de pequenos negócios e ou investimento de aporte financeiro. Vale pontuar, para os trabalhadores inscritos na relação formal, basta

manter a estabilidade laboral com relativa segurança frente ao cenário de desmantelamento e de incertezas; e por fim c) dimensão geracional, a qual configura o momento socio histórico de transição que os investigados vivenciaram ao passo que configuraram seus modos de existência.

Sendo assim, a partir da sistematização dos trabalhos apresentados evidencia-se a complexidade dos processos vivenciados pelos entregadores por aplicativos, oscilando entre discursos de autonomia, formas de controle pelo viés tecnológico, precarização das condições de trabalho com a busca incessante por melhores condições laborais e de existência. Assim, Jacobsem (2022) apresentou que existem formas de resistências por parte dos entregadores frente aos processos de controle obscuros, mesmo tais resistências ocorrendo de maneira espontânea. Já Gomes (2023), considerou as juventudes, além dos caracteres de raça e gênero, apontando que existem potencialidades na organização dos entregadores, embora não sigam os modelos organizativos tradicionais, vide o sindicalismo fordista. Por sua vez, Mello (2023) compreendeu o fenômeno a partir do Breque dos Apps, apontando a construção de laços de solidariedade na esteira da organização coletiva com a finalidade enfrentar abertamente e diretamente as plataformas. Por fim, Cremonini (2023) abordou o fenômeno a partir da temporalidade, comparando trabalhadores formais vinculados ao regime CLT com os entregadores por aplicativo, apresentando as incertezas sobre o futuro, pressões e instabilidades que ambos os segmentos experenciam.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

No presente capítulo, apresentamos a descrição das entrevistas, seguidas da sistematização dos dados. Para tanto, recuperamos que as entrevistas ocorreram de maneira *on-line*, via plataforma institucional da UFPel, *Webconf*, com duração média de uma hora. Foi assegurado o anonimato para os participantes do estudo, com a utilização de pseudônimos, além da disposição do termo de consentimento livre e esclarecido.

Para caracterização do local do estudo, trazemos os seguintes dados: de acordo com dados do IBGE do censo de 2022: a população de Pelotas era de 325.685 habitantes; o salário médio mensal dos trabalhadores formais era de 2,7 salários mínimos; a população ocupada equivalia a 28,39%. Acrescenta-se que a frota de veículos do município ocupa o terceiro lugar no ranking do estado e o sexagésimo terceiro lugar no ranking do país no ano de 2024<sup>21</sup>. Além disso, conforme os dados do MDS<sup>22</sup>, conta com 120.986 pessoas cadastradas no cadastro único, sendo: 54.228 pessoas em situação de pobreza; 29.232 pessoas em situação de baixa renda; e por fim, 37.526 pessoas com renda per capita mensal acima de meio salário mínimo. Dessa maneira, as seções seguintes contam com a descrição das entrevistas e ao final a sistematização dos dados.

Retomamos a problemática do estudo: **Como as dinâmicas de autonomia e controle no trabalho dos entregadores por aplicativo se articulam com as transformações contemporâneas do mundo do trabalho, especialmente no contexto da precarização, da plataformização e da reconfiguração das relações de poder entre capital e trabalho?**

Sendo assim, o roteiro de entrevista contou com seis blocos de questionamentos, que são: 1) Perfil do entrevistado. 2) Autonomia e controle no trabalho. 3) Relações de poder e exploração. 4) Estratégias de resistência e adaptação. 5) Transformações do mundo do trabalho. 6) Considerações finais. Os blocos foram dispostos dessa forma para explorar as percepções, as experiências e/ou vivências dos entregadores entrevistados. Com isso, tivemos ao total cinco

---

<sup>21</sup> Disponível: <https://cidades.ibge.gov.br/panorama-impresso?cod=4314407>

<sup>22</sup> Disponível: [https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/ri/relatorios/cidadania/pdf.php?rid=7e3e4550cc512bb90c58815cc02b4b66&ibge=431440&mes\\_pesquisa=&ano\\_pesquisa=&area=0&mds=socio-demografico,cadastro-unico,bolsa-familia,igd,beneficos,igualdade-racial,equipamentos,igd-suas,snas\\_novo,saldos\\_psb\\_pse\\_igd\\_novo,cisternas,fomento&fa=0&e=0&r=0&b=0](https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/ri/relatorios/cidadania/pdf.php?rid=7e3e4550cc512bb90c58815cc02b4b66&ibge=431440&mes_pesquisa=&ano_pesquisa=&area=0&mds=socio-demografico,cadastro-unico,bolsa-familia,igd,beneficios,igualdade-racial,equipamentos,igd-suas,snas_novo,saldos_psb_pse_igd_novo,cisternas,fomento&fa=0&e=0&r=0&b=0)

participantes, todos atuantes e residentes na cidade de Pelotas/RS, podemos verificar na tabela abaixo:

**Quadro 1- Dados gerais dos entregadores entrevistados**

Entrevistado	Idade	Abordagem para participação da pesquisa	Escolaridade	Gênero	Moradia	Número de pessoas que vive (considerando o participante)	É o principal responsável financeiro?
José	26	<i>In loco</i>	Superior em andamento em informática	Masculino	Própria	3	Não
Carla	28	<i>On-line</i>	Fundamental completo	Feminino	Alugada	4	Sim
Raquel	32	<i>On-line</i>	Fundamental incompleto	Feminino	Alugada	4	Sim
Airton	42	<i>In loco</i>	Fundamental completo	Masculino	Própria	2	Sim
Léo	39	Indicação	Superior incompleto em Administração	Masculino	Alugada	2	Sim

Fonte: AQUINO JUNIOR, 2025.

#### 4.1 Participante nº1: José

José tem 26 anos, é do gênero masculino, vive com seus familiares – mãe e pai – que possuem casa própria, atuou como entregador por cerca de 5 anos, iniciando em meados de 2021, durante a pandemia de Covid-19. O seu faturamento médio mensal era de R\$1.200,00. Desde de janeiro de 2025, não atua como entregador, pois está vinculado a emprego formal no setor do comércio da cidade de Pelotas/RS. O fato gerador que condicionou a trabalhar com entregas foi a dificuldade de inserção no mercado de trabalho local. Nesse período, José havia se formado como técnico em informática, mas com o fechamento da maioria dos serviços não conseguiu oportunidades de inserção na área. Logo, sem perspectivas de trabalho formal e pela facilidade de vinculação com as plataformas, optou pela inserção como entregador por aplicativo. Observa-se em sua fala:

Na época era pandemia, aí eu tinha feito o curso técnico em informática só que fechou tudo, não tinha onde largar currículo essas possibilidades na época e isso abriu essa possibilidade de coisa fácil, não precisava de entrevista, não precisa de muita coisa. Era só fazer conta e sair trabalhando, basicamente isso. Tem a facilidade, a falta de muitos processos seletivos. Esse tipo de coisa facilitou bastante.

Nesses cinco anos, atuou em diferentes plataformas, *Uber*, *99* e, por fim, *Ifood*. Operou como entregador apenas na modalidade nuvem, ou seja, ficando disponível para o trabalho no aplicativo ao passo que surgiam as entregas, não se vinculando com empresas terceirizadas. O seu principal e único veículo utilizado, para exercer as atividades de entregador, foi sua bicicleta. Mencionou que nunca se vinculou a qualquer tipo de trabalho ou emprego formal antes e/ou durante as atividades de entregador. Logo, sua primeira inserção no mundo do trabalho foi por via das plataformas. José apontou que a autonomia no trabalho nas plataformas é total na dinâmica dos horários de trabalho. Entretanto, tal autonomia esconde mecanismos de punição que operam na lógica de regulação das atividades laborais. Isso na perspectiva de José coloca em xeque a autonomia publicizada pelas plataformas. Corrobora-se na sua fala,

Assim, na teoria ela [autonomia] é total. Os aplicativos pelo menos tentam transparecer isso. Mas existem formas discretas de punição. Na Uber não tinha, tinha total liberdade diferente de outros motoristas de aplicativo dos que fazem deslocamento de pessoas. Mas no iFood por exemplo, ele cria

punições que podem rejeitar no máximo 4 entregas seguidas se não é bloqueado por 15 minutos. Dizem eles que é pra evitar que o entregador esteja com algum problema e não está aceitando a entrega por causa disso. Só que esse seria por exemplo o caso de só deixar as entregas passar. Assim, a gente seria bloqueado. Mas se a gente rejeitar não vai ter nenhum problema, não era uma questão nossa e a gente era punido com 15 minutos de bloqueio sem poder fazer nada. Então acredito que não seja uma autonomia total a partir do momento que existe punição.

Assim, para José a única dinâmica condizente com a autonomia propagandeada pelas empresas é a escolha dos horários de início e término de trabalho. Entretanto, tal sentido flexibilidade, a partir do entendimento de José, oculta a transferência de um conjunto de desproteções, “[...] ele é opcional na teoria, mas eu tinha que sair, independentemente de chuva, vento, sol forte, para entregar. A gente depende muito da nossa própria capacidade de se manter, a gente tem que acordar ele é flexível, mas ao mesmo tempo exige muita responsabilidade”. Ademais, a falta de conhecimento do funcionamento do algoritmo também tangencia de maneira negativa o processo de trabalho, conforme aponta José “Eu não tenho muito conhecimento sobre como o algoritmo funciona, a gente não tem, não recebe muito essas informações. Acredito que não funcione tão bem como deveria porque existem muitas falhas, nessas questões de distribuição das entregas”. Aumentando, a partir da sua experiência prática, José relata que existe uma sensação de controle presente no ritmo de trabalho do aplicativo, manifestando-se na disposição e distância entre o fluxo das entregas,

E muitas vezes a gente tá perto de algum lugar, de um restaurante, mas a entrega é longe. Eu acredito que seja o aplicativo, mas não tenho muitas provas disso é uma observação. O aplicativo faz de uma certa forma de nos manter ocupado mandando muitas vezes entregas que são longe ao invés de próximas que faríamos mais rápido e ficaria muito tempo parado (José).

A insegurança no trânsito aliado à necessidade de conhecimento das rotas e o preparo financeiro para eventualidades, como reparos no veículo, constituíram os principais desafios da rotina de trabalho. Tais fatores, na perspectiva de José, determinam a manutenção do entregador e de sua rotina. Mesmo exposto as condições de risco, a perspectiva sempre fora de permanência para aferir mais ganhos. Já quando questionado sobre direitos, garantias e acessos, José trouxe que, durante todo o período trabalhando com o aplicativo, permaneceu sem nenhum tipo de seguro formal e/ou vínculo como MEI. Esclareceu que se programou para contribuir

como MEI, no final de 2024. Mas, em janeiro de 2025, iniciou em emprego formal, via CLT, na área de comercial, marcando o fim da sua relação como entregador por aplicativo. Retomando, durante os dois primeiros anos de trabalho por aplicativo, José apontou que a *Uber* pagava um valor irrisório, especificamente, de R\$3,75, independente da quilometragem feita pelo entregador. Posteriormente, constatou que havia variação nos valores, percebendo melhora nos pagamentos. Além disso, José ressaltou que o atendimento de suporte ofertado pela *Uber* era diferente do ofertado pelo *Ifood*, devido ao contato direto com seres humanos. Já a plataforma *Ifood* operava utilizando mensagens programadas, resolvendo demandas pontuais. Corrobora-se,

Em questão de atendimento era muito melhor, tinha com quem falar, pessoas para mandar mensagem diferente do *Ifood*, por exemplo, não tem com quem falar. É uma questão ou outra de configuração, um número de telefone, uma conta bancária, uma foto, assim consegue falar com uma pessoa. Mas se tiver uma reclamação para fazer, uma denúncia ou algo assim não tem contato direto (José).

Além disso, apontou satisfação com os pagamentos recebidos pelo *Ifood*, destacando também que as gorjetas eram repassadas de maneira integral. As únicas experiências, sinalizadas por José, entendidas como não satisfatórias foram o já mencionado caso da *Uber*, e também a experiência com a plataforma 99. Pontua-se que José trabalhou vinculado à plataforma 99 por volta de 2 a 3 meses. Entretanto, mesmo com o sentimento de satisfação referente aos valores recebidos na plataforma *Ifood*, José afirmou não sentir o seu trabalho valorizado. Na sua perspectiva, a plataforma favorecia os outros atores presentes na dinâmica comercial, especificamente, os clientes e o estabelecimento. Acrescenta-se, para José, os fatores de raça, gênero e localização geográfica não influenciam a relação entregador e aplicativo, mas influenciavam a experiência do entregador com o cliente, por conta de possíveis preconceitos.

Como estratégia de redução de riscos, parou de trabalhar no período da noite, por questões de segurança com relação a assaltos e a falta de ciclovias e/ou as péssimas condições para guiar, percebe-se na seguinte fala: “[...] não está em boas condições então é questão de andar devagar, prestar atenção, ser cuidadoso mesmo, ta suscetível né. A gente pode cuidar dos próprios erros, mas não dos erros dos outros”.

Por sua vez, como estratégia para o aumento de rendimentos, José relatou que aumentava a jornada de trabalho proporcional à demanda financeira da semana e/ou do mês, escolhendo as melhores rotas – verificando quais eram as rápidas e as demoradas – e os pontos de espera. Mas, mesmo essa estratégia, vinha acompanhada da necessidade de obter maior faturamento, era perpassada pelos bloqueios no aplicativo. José relatou que, ao passo que se acostumou com determinadas rotas, percebendo quais eram mais vantajosas, deixou de se preocupar com bloqueios ocasionados pelas recusas seguidas.

Dos bloqueios chegou um ponto que eu só aceitava, precisando eu ficava 15 minutos bloqueado. E eu só aceitava. Preferia isso, um serviço mais correto, fazendo as entregas que eu queria fazer. Trabalhava mais se fosse necessário, mas se fosse bloqueado eu rejeitava, não tinha problema nenhum com isso (José).

José não participou de grupos e associações de entregadores, tampouco de mobilizações ou greves. A partir de sua experiência, relatou sentimento de dificuldade na articulação dos entregadores, devido as múltiplas categorias. Constatou que os entregadores que utilizam bicicleta têm necessidades e/ou requisições diferentes dos demais. Trouxe também que houve desentendimentos entre os entregadores de bicicleta e os entregadores de moto, por conta de condutas antiéticas que aumentavam as requisições do aplicativo sobre os entregadores, especificamente em 2024. Os entregadores de moto registravam-se no aplicativo como se entregassem de bicicleta, operando as entregas em menor tempo, culminando em inúmeras cobranças do aplicativo para que os entregadores de bicicleta mantivessem o padrão aferido pelo algoritmo. Corrobora-se,

Um problema que nós tivemos no ano passado foram os motoqueiros darem contra os de bicicleta, como se eles fizessem entrega de bicicleta. Isso prejudicou muito porque o algoritmo identificava que as bicicletas estavam fazendo rotas mais longas, mas esses entregadores estavam de moto, por isso, estavam fazendo mais rápido. Então tudo isso quando chegava contra quem realmente estava de bicicleta (José).

No ponto de vista de José, a plataforma poderia oferecer mais segurança, especificamente, relacionado à transparência dos bloqueios, o atendimento humano no esclarecimento de dúvidas e/ou questões não burocráticas, como eventualidades na rota da entrega e afins. Dessa maneira, constituindo processo de trabalho mais

justo para os entregadores. Entretanto, José pontuou que não acredita em uma regulamentação da profissão nos moldes CLT, devido aos encargos trabalhistas que inviabilizariam o modelo de trabalho. Percebe-se,

Justo sim, mas se exagerar muito acho que nível CLT de justiça acredito que ficaria inviável porque, ficaria muito caro. Seria pra poucos e se tiver muito pouco o serviço em si ele fica impossível de ser fornecido. Precisa de muita gente. Ou tem muita gente fazendo acontecer, ou tem pouca não oferecendo o serviço. Então eu acho que se ficar muito seguro fica inviável.

Assim, como melhora nas condições de trabalho dos entregadores, José sinalizou a necessidade de normativa que estabeleça ou não a obrigação de subir em prédio e/ou condomínio para fazer a entrega. Por conta das diversas agressões e humilhações que os entregadores sofrem, a exposição moral, acrescenta-se o risco de roubo ou furto que estão suscetíveis ao fazer essa prática. José trouxe a seguinte situação que vivenciou,

Uma vez só uma moça me incomodou, ela queria que eu levasse as compras dela. Ela queria que eu deixasse a bicicleta na rua e aí, primeiro ela disse que eu podia subir, o que acontece bastante. E essa moça fez isso, e aí eu me ofendi, ao menos atende o interfone. Pelo menos fala algo, eu interfonei de novo, e falei para moça que estava na rua eu não podia entrar de bicicleta. Lá não tinha um pátio, não tinha nada, só uma porta. Ela falou: "Ah! Mas todo mundo sobe". Mas eu falei: "mas eu não vou subir. Então ela ficou brava e disse que não pagou pra ter que carregar peso. Eu larguei as coisas ali no chão mesmo pra ela pegar e fui embora.

Outra melhora é a disposição de estacionamento específico para os entregadores e/ou espaço de espera. José relatou que os estabelecimentos, em sua maioria, não dispõem de local específico, e além de não dispor do local não gostam que os entregadores permaneçam esperando pelos pedidos no mesmo espaço de consumação da clientela. Com isso, forçando os entregadores a esperar fora do estabelecimento, expostos as condições de instabilidades climáticas. Percebe-se,

Na maioria dos lugares a gente entra e não tem um espaço específico, tem que se misturar com clientes. As farmácias, por exemplo, são um grande problema, pois a gente entra como entregador e muitas querem que a gente entre na fila junto com os clientes, pegue ficha e tudo mais pra retirar pedidos. Então não é muito regulamentado, não é muito padrão. Em cada lugar age de um jeito e alguns lugares tu espera na rua, outros lugares espera dentro, não tem um lugar específico. Mas quando acontece isso tem que esperar na rua é um problema, as vezes tem sol, chuva ou as vezes a espera é muito longa (José).

Na sua percepção, a tecnologia possui papel facilitador nos processos de trabalho de modo geral. Mas, o elemento humano imbuído de atenção, cuidado e entendimento, relacionado a diferentes possibilidades e/ou rebatimentos existentes no processo de trabalho, é fator crucial e necessário para o bom desenvolvimento do exercício profissional. Logo, o excesso de automação dificultaria ainda mais o processo de trabalho dos entregadores. Com isso, José acredita que futuramente os entregadores não serão substituídos pela automação e/ou robótica. Pois, no seu ponto de vista, as máquinas seguem um padrão prévio programado, não estando aptas para lidar com situações adversas, tais como, roubo e cancelamentos de pedidos no meio do trajeto da entrega. Corrobora-se,

Uma máquina segue padrões de algoritmos, segue a ordem correta dele. Assim, a máquina não vai saber, por exemplo, lidar com variáveis, do cliente cancelar a entrega no meio do caminho. Eu fico com o pedido, sigo minha vida, faço outra entrega e faço que eu quiser com o pedido, mas se acontece com uma máquina automática, um drone algo semelhante talvez não funcione. Acredito que é muito perigoso (José).

Ao final da entrevista, José retomou mais uma vez a necessidade de transparência por parte da plataforma, com relação aos bloqueios, os problemas relacionados aos estabelecimentos e clientes. Entre os entregadores, apontou a necessidade de seguir o estabelecido no aplicativo, frisando a responsabilidade individual para o bem coletivo. Para os clientes, José espera compreensão e paciência, destacando que os atrasos muitas vezes são responsabilidade dos estabelecimentos, mas o entregador é profissional da ponta, e por isso passa ser hostilizado e responsabilizado por tal. Acrescenta-se, na perspectiva de José, o entregador é bem remunerado diariamente, basta ter disponibilidade. Mas, mesmo com esse ponto positivo, relatou que não enxerga perspectiva de crescimento e nem de segurança. Confirma-se a partir desta fala:

Vai parar naquilo dali não tem um degrau acima, então acho que um grande problema é isso. É a mentira, a enganação de achar que tá tudo bem, podendo ficar naquilo o resto da vida, não tem futuro, não tem direitos, não tem uma aposentadoria, sem tu mesmo ter que tirar do teu bolso, não tem segurança caso se acidente. No geral é um serviço legal que eu gostava muito de fazer, o que me tirou das ruas foi a falta de segurança.

O fator determinante de segurança que José se referiu tem relação com a proteção formal adquirida pelo contrato de trabalho, especificamente, via CLT. Como mencionado no início da descrição, o referido participante parou de exercer as atividades de entregador por aplicativo quando se vinculou, formalmente, via contrato de trabalho no setor comercial. Para ele, mesmo com a liberdade nos horários de trabalho ofertada pelos aplicativos, a falta de direitos, tais como, aposentadoria, 13º salário, férias e demais seguros são fatores cruciais para optar pelo emprego formal, acrescido também dasseguranças laborais. Dessa forma, finalizou a sua participação, destacando que é mais vantajoso, por conta do conjunto de proteções trabalhistas, ser empregado via CLT.

#### 4.2 Participante nº2: Carla

Carla tem 28 anos, é do gênero feminino, possui ensino fundamental completo, é a principal responsável financeira, vivendo com seus filhos em moradia – casa – alugada. Atua como entregadora por aplicativo, para o *Ifood* há 2 anos, e paralelamente, como entregadora folguista em uma lancheria. O seu faturamento semanal é entre R\$400,00 a R\$500,00, trabalhando entre 6 a 7 horas, operando apenas na modalidade nuvem, considerando os devidos intervalos para levar e buscar os filhos na escola. Entretanto, ressaltou que já conseguiu faturar por volta de R\$700,00 semanal, trabalhando 12 horas ininterruptamente. O veículo utilizado para as entregas é um moto emprestada pelos seus familiares. Anterior a sua experiência como entregadora, atuou formalmente - via CLT -, como auxiliar de cozinha durante 4 anos. O condicionante para sair de um emprego formal, escolhendo as plataformas e o trabalho de folguista, foi a disponibilidade de tempo para o cuidado dos filhos, como por exemplo, leva-los à escola e/ou passar mais tempo cuidando deles em casa, relatando, assim, o sentimento de produtividade proporcionado pela autonomia de escolha dos horários de trabalho. Carla relatou que trabalha paralelamente como entregadora folguista em uma lancheria. Desenvolve esse trabalho em duas condições, trabalhando em um dia fixo, normalmente na quarta-feira, ou quando ocorre algum imprevisto com o entregador fixo do estabelecimento, atuando em média entre 4 a 5 horas. Ressaltou que esse trabalho não é mediado por aplicativo, sendo uma estratégia para complementar sua renda. Retomando a sua relação com o aplicativo, Carla trouxe que avalia o valor e a distância em quilômetros entre as entregas para considerar aceitar ou recusar as corridas. Outra estratégia mencionada foi não trabalhar no turno da noite, por questões de segurança, ou evitar áreas marcadas em vermelho no aplicativo, pois normalmente, em tais áreas ocorreram assaltos.

Carla salientou que as avaliações dos clientes dão segurança na manutenção de seu vínculo de entregadora, utilizando o código de confirmação do pedido como estratégia no momento da entrega, para assim, também avaliar o cliente. Acrescentou que reclamações em sequência podem prejudicar e até mesmo desligar o entregador do aplicativo, relatando que obteve apenas uma reclamação durante todo o seu tempo como entregadora. Em relação ao ocorrido, o cliente solicitou que Carla subisse até o 14º andar, mas sem usar o elevador, pois era de uso exclusivo dos condôminos,

insistindo que subisse para entregar o pedido na porta com promessa de pagamento ao levar o pedido. Como consequência, Carla não efetuou a entrega e foi embora, até então resultando na sua primeira reclamação. Para ilustrar trago em suas palavras: “É questão de humanidade, pois a gente tá trabalhando em dia chuvoso e tinha mais entrega para fazer. Eu não fiz a entrega dele. Virei minhas costas e fui embora, largando a encomenda, nessa ele me denunciou no *Ifood*.” Como resultado, ficou suspensa por 24 horas, impossibilitada de trabalhar devido à reclamação do cliente. Existem também casos de clientes não receberem a encomenda no momento da entrega, conforme trouxe a participante, assim, ela opta por seguir as demais rotas de entregas, concluídas essas rotas ela retorna ao cliente em questão, por conta da resultando em ofensas e/ou discussões. Essas situações expõem a condições de riscos por um período de tempo maior, tais como, a chuva, a possíveis roubos e/ou assaltos.

Apesar de considerar o trabalho flexível, pela opção de horários e pela ausência da figura do encarregado ou gerente, Carla frisou que a responsabilidade financeira recaí inteiramente sobre si. Assim, assumindo o ônus de qualquer imprevisto que ocorra em relação a sua saúde, perda do veículo e afins. Diante disso, a participante sinalizou que sofreu um acidente leve, mas mesmo não sendo grande gravidade se afastou do trabalho por 3 dias, retornando mesmo não estando completamente recuperada, corrobora-se: “Estava com dor e a perna mancava, mas é aquilo né de ser autônoma de trabalhar pra si, **ou trabalha ou não recebe**, aí eu tinha que trabalhar porque ainda mais que eu moro de aluguel”. Além disso, salientou que redobra a atenção no trânsito, mas assume que comete algumas infrações devido aos prazos apertados das entregas, corrobora-se:

Redobro e não, mas vou ser bem sincera, às vezes a gente quer entregar o mais rápido possível e faz algumas, vamos dizer, travessuras, entrando no meio dos carros, podendo acontecer algum acidente. Eu dependo de quantos minutos o *Ifood* me deu para eu fazer aquela entrega, aí eu redobro a atenção, mas às vezes a gente tem que ir (Carla).

Carla apontou não sentir seu trabalho valorizado pela plataforma. Na sua experiência concreta, não estabeleceu vínculo com outros aplicativos de entrega, apenas com o *Ifood*, pois seu celular não comporta armazenamento interno. Mas percebe que, por base na sua vivência, há desvalorização na relação dos ganhos. Para Carla, os fatores de gênero influenciam na experiência pessoal como

entregadora. A participante destacou que em determinados momentos já escutou de transeuntes e/ou clientes as seguintes frases: “isso não é serviço de mulher”, ou “mas esse horário mulher tá na rua, não é casada por isso”.

De acordo com a participante, as estratégias utilizadas para aumentar a renda são manter as entregas via aplicativos com o padrão e apresentação. Assim, investindo em equipamentos melhores, como bags e/ou equipamentos auxiliares de fixação e estabilidade. Além do investimento em novos equipamentos, a participante trouxe que faz entregas “por fora”, isto é, faz entregas ou busca determinados produtos para os vizinhos, como por exemplo, produtos de higiene e farmácia. Já com a atividade de entregadora folguista fixa de uma lancheria, relatou que recebe um valor definido previamente mais um lanche. Todas essas atividades formulam estratégias para auferir maior rendimento.

A produtividade imposta pelo aplicativo, manifestada no tempo e na cobrança das entregas impõem pressão para participante. Para tanto, Carla sinalizou que opta por solicitar o código de verificação, manifestando como uma estratégia de proteção, como vemos em suas palavras: “a pessoa pode dizer que não entregou se não fez o pedido do código, assim não tem como comprovar que foi ali.” Logo, utilizando desse mecanismo presente no aplicativo não somente como forma de segurança, mas também para apresentar comprometimento com o trabalho prestado.

Carla relatou que participa de um grupo de entregadores. Ele é organizado via *WhatsApp* e mobiliza entregadores de diferentes segmentos (moto, bicicleta, carro), sendo cerca de 102 membros. Ela trouxe que em determinada ocasião o pneu da moto furou, ao acionar o grupo, prontamente diferentes membros apareceram para prestar auxílio. Acrescentou também que os colegas utilizam o grupo para avisos gerais, como cuidado em determinados trechos ou bairros da cidade, comunicando a existência de acidentes e/ou ocorrências que envolvam entregadores. Embora participe do grupo, relatou que não participou de greves ou mobilizações em busca de melhores condições/direitos da categoria. Mas participou em uma passeata relacionada a um falecido colega entregador. Diante disso, destacou a existência de colaboração e solidariedade entre os entregadores.

Para a participante, o futuro do trabalho por aplicativo é incerto para os entregadores, pois depende do destaque individual e têm os diferentes atravessamentos/críticas que os entregadores sofrem. Acrescenta-se, na sua perspectiva, o trabalho de entregador por aplicativo poderia se tornar mais seguro com

apoio com a formulação de ações ou políticas públicas governamentais, como por exemplo, de manutenção do entregador no aplicativo, evitando o banimento dos indivíduos offline; e regulação no preço dos combustíveis. Relatou tais aspectos, pois no seu ponto de vista, juntamente, com a manutenção do veículo, são a base do processo de trabalho. Logo, assegurar tais aspectos tornaria o processo de trabalho mais justo e seguro. Em outra perspectiva, descontos no combustível próprios para os entregadores, podendo ser aplicado via aplicativo fidelizado na plataforma, corrobora-se: “O Uber tem cartão que a gasolina é mais barata, é coisa de 50, 60 centavos a menos. É bem mais valorizado do que quem é entregador.”

Ao final da entrevista, Carla retomou o sentimento de desvalorização, sinalizando a necessidade de as plataformas reverem a distribuição dos ganhos, auferindo rendimento que garanta a manutenção material digna dos profissionais. Em relação aos colegas, trouxe a necessidade de intensificação da solidariedade entre em si, focando na reciprocidade, corrobora-se na seguinte fala: “Estava entregando, quando vi um rapaz que também estava entregando, mas ele precisava de ajuda, pois estava sem gasolina, então eu ajudei e me lembrei do que um colega me falou, sobre ajudar sempre puder e tiver oportunidade”. Sobre os clientes, frisou a necessidade de rever os valores sociais atribuídos cristalizados em saberes que reproduzem opressões, como o machismo presente nas falas, quando questionam o tipo de trabalho exercido não ser voltado para uma mulher.

Ao concluir, Carla acrescentou uma experiência vivenciada com uma cliente idosa. A cliente em questão passou por um mal súbito, quando a participante chegou em sua residência para concluir a entrega constatou a situação. Contatou o *Ifood* para informar o atraso na entrega, justificando a situação, ao passo que acionava a ambulância, paralelamente, entrou na residência e ofereceu cuidados a pessoa, alcançando a bombinha para asma (objeto solicitado na entrega). Nas palavras de Carla: “É onde me faz ter mais humanidade, mais amor ao próximo. Pois, vê que nem todo mundo é ruim. Eu tive bastante gratificação, não em dinheiro, nada que eles quiseram me dar e eu quis. Eu fiz pelo próximo, pois amanhã pode ser a gente né.”

#### 4.3 Participante nº3: Raquel

Raquel tem 32 anos, é do gênero feminino, possui ensino fundamental incompleto, atua como entregadora pelo *lfood* por cerca de 1 ano, faturando semanalmente R\$300,00, trabalhando em média 7 horas por dia, operando apenas na modalidade nuvem. Vale mencionar, anteriormente, foi diarista por 2 anos e serviços gerais durante 1 ano, sendo estes trabalhos informais, ou seja, sem vínculos juridicamente reconhecidos e protegidos pelo regime da CLT. Raquel constitui-se como a principal responsável financeira, mora em casa alugada, com seus 3 filhos. A participante utiliza uma moto para trabalhar com as entregas, tal veículo é emprestado e pertence a sua mãe. O condicionante que a fez optar pelo trabalho por aplicativo foi a facilidade em iniciar no ramo, sem necessidade de comprovação de escolaridade e/ou outros critérios exigidos em processos seletivos, conforme Raquel: “Na verdade muitas pessoas procuram escolaridade, como eu não tenho, tem que ser uma coisa que desse uma renda pra família né aí eu escolhi pelo aplicativo”. Acrescido a necessidade de maior tempo e cuidado com seus filhos.

Raquel explicou que a autonomia no trabalho como entregadora é relativa à sua necessidade, mesmo em suas palavras “estando normal, pois consigo fazer”, referindo-se ao trabalho de forma geral, reconhece que dependendo do turno – especificamente no turno da noite – o processo de trabalho fica perigoso, mas obriga-se a exercer, sinalizando que em determinadas ocasiões trabalhou cerca de 9 horas, excedendo assim seu limite diário. Acrescentou que sente que o aplicativo de forma geral controla o ritmo de seu trabalho, percebendo tal prática nos horários estipulados para as entregas. Uma atitude adotada para se proteger e/ou contornar os riscos, no período noturno, é recusar determinadas entregas, passando pela clivagem de conhecer ou não o local da entrega antecipadamente. Como principal desafio enfrentado, além da segurança no trânsito, é a moralização sofrida por ser uma mulher trabalhando com entregas, relatando ofensas recebidas no fluxo entre as os pontos de entregas. Trouxe também que a falta de benéficos e garantias protetivas podem afetar a manutenção do seu trabalho, tal preocupação se intensifica por não fazer contribuição como MEI.

Apesar de a participante relatar que sua experiência com o aplicativo *lfood* ser “tranquila”, observa que não sente valorização do seu trabalho, referindo-se ao

pagamento percebido. Assim, na sua percepção, a valorização se materializaria se o pagamento recebido por entrega fosse proporcionalmente maior.

Raquel estabelece algumas estratégias para auferir maiores ganhos. Equilibra sua jornada de entregadora no *Ifood* com um trabalho também de entregadora fixa. Assim, iniciando às 9 horas da manhã via aplicativo, posteriormente, trabalhando fixa como entregadora, em uma lancheria, de segunda-feira a sexta-feira, das 11 horas e 30 minutos até as 14 horas, retornando para o aplicativo e encerrando o expediente às 20 horas. Para Raquel, a exigência imposta pela métrica de tempo promove pressão na sua produtividade, em suas palavras: “É difícil como a gente não tem tempo tem que correr, tem que correr contra o tempo, aí é perigoso.”

Raquel relatou, mesmo não participando de organização ou grupo de entregadores, que consegue visualizar possibilidade de organização da categoria. Acrescentou que já recebeu ajuda de outros colegas quando o pneu da moto furou, frisando a ajuda mútua entre os colegas, mesmo não fazendo parte oficialmente de um grupo. Além disso, trouxe que já participou de mobilização para melhoria das condições, especificamente, na cidade de Pelotas, no ano de 2024. Solicitaram na ocasião, conforme Raquel, aumento do faturamento e melhoramento das vias.

Para a participante, a manutenção da profissão em perspectiva futura está atrelada a melhores rendimentos percebidos e melhorias nas vias de trânsito. Ou seja, melhoramento das condições materiais que auxiliam a operacionalização do seu processo de trabalho. Para tanto, na hipótese de haver processos sistêmicos de automação dos serviços de entregas, isto é, substituição dos entregadores (trabalho humano) por máquinas, prejudicaria o seguimento e o funcionamento da profissão e do serviço ofertado em sua totalidade. Acrescido o fato, na sua percepção, de passar a existir um contingente significativo de pessoas que exerceram determinado trabalho durante muito tempo, sendo substituídos, ficando totalmente desguarnecidos.

Ao final da entrevista, Raquel retomou a necessidade melhorias nas condições de faturamento e rendimentos. Frisou também a necessidade de melhorias nas vias urbanas, facilitando o processo de entrega. Para os clientes, sinalizou a necessidade de respeito e atenção no horário de recebimento dos pedidos, evitando deixar o entregador exposto a determinantes nocivos à saúde, como o clima, e assaltos. Já, para os entregadores, Carla salientou a necessidade de companheirismo e colaboração, evitando comportamento competitivo/agressivo.

Ao concluir, Raquel relatou uma experiência de preconceito que sofreu durante uma de suas entregas. Ocorreu um atraso no preparo do pedido, a lancheria não comunicou ao cliente, transferindo a responsabilidade para a entregadora. Quando concluiu a entrega, o cliente a ofendeu, reproduzindo mais uma vez o discurso “que aquilo não era serviço para mulher,” reduzindo a demora ao fato de ser uma mulher responsável pela entrega, justificando a sua agressividade para entregadora.

#### 4.4 Participante nº4: Airton

Airton tem 42 anos, é do gênero masculino, possui ensino fundamental completo, possui moradia própria, vive com a filha, é o principal responsável financeiro. Trabalhou como entregador por aplicativo durante 5 anos, vinculando-se à plataforma *Ifood* desde de 2019. Nessa experiência, foi líder operador logístico, durante 2 anos, organizando uma frota de entregadores, de cerca de 40 pessoas, entre carros e motos, que executavam as entregas para o aplicativo. O veículo utilizado é sua moto, mas cumpre ressaltar que, inicialmente, trabalhou 1 ano com carro fazendo entregas. Conforme o participante, o seu faturamento médio é de R\$3.500,00, considerando os descontos feitos para manutenção do veículo e recolhimento do MEI. Acrescentou que teve o contato com o mundo do trabalho desde o início da adolescência, por volta dos seus 14 anos, na informalidade em serviços rurais, na sua cidade natal de Bagé. Anterior a sua experiência como entregador, foi moto táxi, trabalhou em hotéis como serviços gerais, em obras como servente, em lojas de depósitos de móveis como entregador no caminhão.

O condicionante que o levou a escolher o trabalho por aplicativo foi devido a sua vivência anterior como moto táxi. Airton relatou que necessariamente não foi uma questão de escolha que o levou para o trabalho de entregador por aplicativo, mas a flexibilidade na rotina de horários e maiores rendimentos. Trouxe que comprou sua primeira moto quando desempenhava duas rotinas de trabalho, especificamente, sendo servente de obras durante o dia e à noite serviços gerais em hotel. Por conta de demissão, iniciou no ramo de moto táxi em meados de 2008. A partir disso, percebeu que os rendimentos eram superiores aos de um indivíduo vinculado à CLT, além de sentir maior flexibilidade de horários nas suas demais obrigações e na sua visão não se prendendo mais com empresas; mesmo esclarecendo que, na sua experiência à época, poderia faturar até 4 vezes mais que um indivíduo vinculado à CLT. Contradicoratoriamente, na sua visão, para auferir esses ganhos, teria de trabalhar o dobro, mas trouxe que, executando trabalho em apenas um turno, aufera ao menos o dobro do rendimento da CLT. Corrobora-se,

Comprei uma moto pra mim e fiquei desempregado, aí comecei a fazer moto táxi quando surgiu. Ali percebi que tem uma renda melhor de quando trabalhava como CLT. Consegue flexibilidade de horário, tipo, vou dar uma pausa porque eu preciso ir na lotérica, eu preciso fazer um super. Pode pausar a hora qualquer momento durante o dia. Não é obrigado a cumprir aquele horário. Então tipo, tenho um horário livre das 15h às 18h da tarde

para fazer um mercado, ou hoje eu preciso levar meu filho no médico, depois eu preciso fazer isso. Acaba entrando nessa rotina de trabalhar em cima da moto, acaba vendo a flexibilidade de horário muito melhor e os ganhos. Ganha 4 vezes o CLT ganha, trabalhando bem menos. Quer dizer, eu trabalho bem mais que um CLT. Mas, se eu botar um turno só, eu já ganho o dobro que um CLT. Acaba vendo essa flexibilidade, acaba não te prendendo mais com a empresa. Isso que acontece.

Dessa maneira, para Airton a flexibilidade de horários, os ganhos e a ausência da figura do gerente e/ou patrão, já sentidos desde de sua vivência como moto táxi, foram fundamentais para se manter nesse meio, ou em suas palavras “em cima da moto”. Assim, no aplicativo seguiu-se esses mesmos moldes. Encarou o trabalho como entregador como uma profissão, não se importando com o ranqueamento, ou em suas palavras: “Me importava com o serviço que eu ia prestar, prestando um bom serviço eu ganhava mais rotas, mais corridas”. Na sua percepção, Airton encara que o cliente que solicitou o serviço da entrega apenas quer descansar após receber a encomenda.

O maior desafio apontado foi com estabelecimentos. Airton apontou que os estabelecimentos, de maneira geral, enxergam o entregador como indivíduo sem oportunidades, relatando assim sentimento de desprezo e preconceito. Corrobora-se: “Muitas vezes a gente anda na rua ali com uma cara de cansado, às vezes até mal vestido, a barba por fazer, o cabelo descabelado por causa do capacete. Então existe assim um certo preconceito. Essa é uma das dificuldades que eu enxergava.” Trouxe que vivenciou tal experiência em restaurante da cidade. Airton foi dar o número do pedido para o retirar no balcão, a dona do estabelecimento falou em tom grosseiro para sair para fora, pois o interior do estabelecimento não era local de espera. Como resultado à atitude grosseira da proprietária, Airton se recusou a entrar novamente no restaurante, utilizando dessa estratégia nos demais estabelecimentos quando percebia esse tom de desprezo.

Airton trouxe que contribuiuativamente com o MEI, fazendo uso do seguro invalidez, especificamente, no ano de 2020, ao sofrer um acidente. Assim, em suas palavras: “Visando ficar segurado né, eu custumo dizer: - É trabalhar de dia para comer de noite. Entregador é basicamente isso, trabalha de dia para comer de noite.” Como mencionado anteriormente, Airton atuou como entregador na modalidade de operador logístico (OL) e ainda como líder de OL. Na sua visão, o *Ifood* foi um aplicativo que deu certo, pois garantia a mercadoria e a entrega, isto é, no princípio o aplicativo desenvolveu uma rede de operadores logísticos em todas as cidades que

estava instalado, proporcionando assim a garantia no desenvolvimento do serviço. Dessa maneira, os OL se agrupavam em três turnos de trabalho, sendo eles: almoço (11 horas até 14 horas e 59 minutos); café (15 horas até 17 horas e 59 minutos); e por fim o jantar (18 horas até 23 horas e 59 minutos). Enquanto líder, foi responsável por criar as escalas de trabalho dos OL, dentro desses turnos descritos, sinalizando que eles tinham autonomia para escolher em quais escalas queriam atuar. Salientou que o *Ifood* elaborava uma demanda de escala em determinados dias, contendo um número específico de entregadores para determinados turnos, onde o líder de OL tinha que elaborar. Além disso, na percepção de Airton, o entregador nuvem é um suporte que veio agregar o serviço ofertado pelos OL, servindo também como porta de entrada para os indivíduos vinculados à CLT trabalhar como entregador. Corrobora-se:

A modalidade nuvem foi criada para dar um suporte para o operador logístico e agregar aquele pessoal que trabalha CLT trabalhava até 18h. Aí ele tem uma motocicleta, vai ligar o aplicativo às 19h e vai trabalhar até as 22h da noite e depois vai parar. Ou ele vai trabalhar um pouquinho de manhã, ou ele vai trabalhar um pouco na tarde. Só que começa a trabalhar com a moto e percebe que, tipo, eu trabalhei das 19h às 23h da noite eu fiz R\$80,00 pila. Calcula, 80,00 pila se eu fizer 80 em dez dias eu vou ter 800,00, em 20 dias são 1.600, praticamente mais que um salário.

Dessa forma, resultando em uma transição do trabalho via CLT para o trabalho mediado pelas plataformas, por conta dos maiores ganhos e a flexibilidade nos horários de serviço. Percebe-se na seguinte fala: “Recebe por semana, ou seja, toda a quarta-feira recebia dinheiro, tipo, 600 pila. Hoje, os guri, toda quarta-feira que trabalham pegam 1,200/1,300. E aí tu vai ser CLT, cumprir o teu horário indo doente ou não vai para só ganhar 1,200 pila e trabalhar o dobro”.

Mesmo Airton relatando que sua relação com o aplicativo era boa, obtendo bons ganhos, ele destacou que foi bloqueado injustamente, não tendo chance para discutir o ocorrido, acrescentando que não entendeu tal bloqueio, pois estava como líder de OL. Apesar disso, trouxe se sentir valorizado pela plataforma, referindo-se principalmente pelo número de entregas que fazia por dia, entre 25 a 30 entregas, o que para ele representava valorização e um “bom rendimento de rota”. Com isso, na sua percepção, a distribuição dos ganhos entre plataforma e entregador promove em determinada medida uma compensação. Explicou, mesmo quando a clientela ganha promoção de entrega grátis, a plataforma paga pelo serviço do entregador, ou em

suas palavras: “Não uma igualdade de ganhos, né porque patrão nunca perde, ele ganha mais, a plataforma sempre ganha. Então, eu digo que de certa forma tu nunca perde.”

Para o participante, fatores como raça e gênero não são determinantes para interferir na experiência como entregador por aplicativo. Airton acrescentou, em sua vivência como líder de OL, operou grupos de entregas formados por mulheres, por pessoas trans e gays. Relatou que o tratamento dado a todos foi o mesmo, mas sentia que havia uma cobrança unilateral advinda de pessoas trans, gays e negras, por uma espécie de tratamento especial, um favorecimento. Corrobora-se: “O que que acontece dentro da plataforma, muitas pessoas acham, por ser trans, por ser gay ou por ser negro, que devem ter uma preferência. Não, a plataforma quer uma prestação de serviço. Ela quer que faça o teu serviço, entregue normal. Independente disso aí”. Considera-se que o participante operou como líder de OL, ou seja, administrava um contingente de indivíduos, estes que por sua vez tinham seus interesses pessoais, logo como uma figura de comando não somente recaia a necessidade de organizar, mas como também diluir possíveis desentendimentos que surgissem. Sequencialmente, Airton apontou que a localização geográfica pode interferir na experiência do entregador por aplicativo. Para ele, pessoas de diferentes níveis econômicos, vindas de extremos da cidade não conseguem se portar e/ou interagir de maneira profícua com os sujeitos que vivem em bairro central, resultando na dificuldade de operacionalização das entregas para o próprio entregador, ou em suas palavras:

Conversar com uma pessoa que vem de berço ela tem um modo de agir de falar de pensar, agora pega uma pessoa que é da comunidade sei, da vila ela já tem uma forma de pensar, de falar e de agir diferente. Essa pessoa já é mais desleixada, já é mais cheia de gíria (Airton).

Em relação aos riscos de acidentes e assaltos, o participante salientou ser inerente à profissão. Argumentou, estando ou não vinculado ao trabalho de entregador, toda e qualquer pessoa pode se tornar uma vítima. Entretanto, salientou que o sujeito enquanto entregador possui maior visibilidade, por estar em constante movimentação. Logo, como estratégia para evitar acidentes Airton redobra a atenção, fazendo o que ele chamou de “controle de riscos”. Já, em relação aos assaltos, evita ir aos locais de riscos informados pelo aplicativo. Para ele, é fundamental manter sua

integridade e seu veículo, o qual constitui principal meio sobrevivência, observa-se em suas palavras:

O aplicativo tinha a opção de informar área de risco, assim se eu não tivesse seguro para chegar em uma determinada área, principalmente, à noite, eu não ia. Eu não vou ganhar 7 reais numa entrega, e perder minha moto. Era uma coisa que eu sempre botei na cabeça do pessoal, dizia assim:- hoje em dia a moto ela tem a tabela Fipe dela ali, né!? A minha moto vale 17 mil reais, mas não pra mim, a minha moto não tem preço. Ela me dá muito mais que 17 mil reais (Airton).

Como estratégias para auferir maior rendimento, o participante sinalizou a boa apresentação, tanto pessoal, quanto de seu veículo, cuidado com o transporte das encomendas, identificando no momento da coleta o tipo de alimento e a condição (frio ou quente), a educação na abordagem com o cliente e com o estabelecimento. Além disso, salientou o cuidado extra com os materiais de apoio e transporte, por exemplo, uma bag de transporte em boas condições de uso, principalmente, limpa. Para Airton, a produtividade vai ser na medida das demandas do dia, mês e/ou da época do ano, relacionando com a sazonalidade de determinados períodos. Exemplificou, a demanda de entregas cai pela metade no período do verão, devido às férias das instituições de ensino, ao próprio clima que favorece saídas para o consumo no estabelecimento.

Com relação à participação de associações ou grupos, Airton confirmou ter participado apenas de grupos via *WhatsApp*, no que ele disse ser “só uma resenha” entre os colegas. Salientou que a organização coletiva dos entregadores é inviável, devido aos diferentes condicionantes e interesses pessoais de cada segmento, como, bikes e motos, por exemplo. Pois, para ele, “a maioria dos entregadores não tratam a profissão como profissão”, acrescido ao fato de existir o que o participante denominou “diferentes categorias”, relacionado como antagônicos os interesses dos entregadores chefes de família e os entregadores mais novos que se vinculam ao aplicativo, mas não assumem responsabilidades maiores. Logo, os pontos defendidos não fazem parte do cotidiano do participante, assim, não agregando união entre esses segmentos. Outro ponto abordado por Airton, foi o entendimento da profissão por parte dos empresários, sentindo o aumento sistemático nos produtos utilizados pelos entregadores, tais como, óleo para moto, pneu, combustível e/ou até mesmo criação de produtos voltados para o público que trabalha com entregas, especificamente, carregadores de celular para motos. Corrobora-se:

Quando entrou a pandemia o pessoal viu que o delivery virou uma profissão, só que ela não é regulamentada e ela não é entendida. Quem entendeu isso aí foram os grandes empresários, aumentando os preços. Virou uma profissão pelos grandes empresários. O que eles fizeram foram lá e aumentaram o preço do pneu, aumentaram o preço da moto, aumentaram o preço do óleo, aumentaram o preço da gasolina. Eles viram uma oportunidade de ganhar dinheiro em cima de quem já ganha dinheiro. Antes da pandemia comprava pneu por 80 pila, hoje paga no pneu mais barato uns 160. Um óleo de moto pagava 15 pila hoje paga 40. Hoje tem empresas que já produzem pensando nessa parte de delivery, tem até moto que tá vindo com carregador USB, para carregar celular, pois sabem que o cara vai comprar aquela moto para trabalhar.

Em relação ao futuro do trabalho por aplicativo, Airton destacou sentir uma crescente em conjunto com o desenvolvimento das tecnologias e os avanços informacionais, como os pagamentos on-line. Mas tal crescente é acompanhada por uma sensação de necessidade de manutenção da condição atual. Comparou tal possibilidade com a expansão vivenciada no período pandêmico, quando aumentou o número de entregadores, assim, intensificando a concorrência, acrescentando que em grandes metrópoles o quantitativo de pedidos em um feriado ou final de semana supera uma quinzena de pedidos feitos em Pelotas, informação acessada a partir de sua vivência como líder de OL. Para ele, o trabalho por aplicativo não poderá se tornar mais seguro e justo até haver um reconhecimento pessoal, profissional e jurídico. Seguindo o seu entendimento, o reconhecimento jurídico diz respeito ao entendimento das diferentes autoridades, tais como, brigada militar, agentes de trânsito e afins, de que o entregador está ofertando um serviço. O reconhecimento profissional é apresentar-se como tal, estando com toda documentação necessária em dia, equipamentos de segurança identificados e manter boa comunicação. O reconhecimento pessoal diz respeito a perceber-se enquanto entregador, fazendo parte da categoria, logo, agindo conforme as exigências esperadas, agindo com profissionalismo. Dessa forma, Airton afirmou haver impossibilidade de substituição do fator humano no processo de trabalho como entregador, frisando que os avanços tecnológicos são facilitadores, mas não vão substituir a mão de obra humana.

Ao final da entrevista, Airton trouxe a necessidade de a plataforma estabelecer diálogo com entregador, escutando o profissional, partindo do ponto de vista dele para então elaborar medidas e/ou melhoramentos no processo de trabalho, acrescentando também que as plataformas deveriam fazer trabalhos de conscientização no trânsito, com vídeos motivacionais e/ou educativos. Sobre os clientes, frisou a necessidade de respeito, comparando com as demais profissões existentes, isto é, comparando com

qualquer profissional disponível para prestar um serviço de qualidade e profissionalismo. Em relação aos estabelecimentos, salientou a mesma necessidade do respeito ao tratar o entregador, sinalizando a importância que a profissão tem para os estabelecimentos, estes que operam muitas vezes predominantemente via delivery. Para os entregadores, nas palavras de Airton “é o arroz com feijão, pega aqui larga ali”, isto é, atenção no processo de trabalho, lidando com calma e desenvolvendo diálogo acessível caso ocorra inconvenientes, aliados à educação e à boa conduta no trânsito. Ao concluir, Airton compartilhou que atualmente existem cobranças de imediaticidade da entrega. Exemplificou que, para determinadas entregas, é dado um tempo muito curto, condensando não apenas o tempo da entrega, como também o tempo do preparo. Dessa forma, restando apenas poucos minutos para concluir o trajeto, ocasionando acidentes.

#### 4.5 Participante nº5: Léo

Léo tem 39 anos, é do gênero masculino, possui ensino superior incompleto - cursava administração -, a sua moradia é alugada, vive com a esposa e é o principal responsável financeiro. Trabalha como entregador por aplicativo há cerca de 3 meses, vinculado à plataforma *Ifood*, operando na modalidade nuvem. O seu rendimento mensal é de R\$2.000, frisando que a primeira quinzena do mês garante a maior parte desse rendimento, sendo cerca de R\$1.200, assim no restante do período os valores vão gradativamente diminuindo. O participante relatou que o veículo utilizado é próprio – um carro – que usa para entregar compras de supermercados. Anterior a sua experiência como entregador, trabalhou como auxiliar administrativo - via CLT - , a partir dos 16 anos, em empresa de grande porte do ramo rural, posteriormente, no sindicato da carne, e por fim retornando à primeira empresa em que trabalhou, desempenhando nessa trajetória a mesma função de auxiliar administrativo. O condicionante que o levou a escolher o trabalho por aplicativo foi a flexibilidade nos horários.

Para Léo, a autonomia do trabalho está atrelada à flexibilidade da rotina, afirmou que a ausência de cobrança favorece estipular os dias trabalhados e não trabalhados. Acrescentou que a decisão de aceitar ou recusar as corridas é de acordo com o valor pago pela quilometragem, isto é, em suas palavras: “Com um cálculo simples e rápido do valor do km. Vai me pagar abaixo de R\$2,50 eu nem vou ligar o meu carro”, considerando os diferentes fatores que implicam o processo da entrega, tais como, o preço do combustível, o desgaste do veículo e/ou possíveis manutenções. Corrobora-se:

Eu faço a conta pela calculadora, ele me diz a adota uma rota, no lugar tal tantos reais, por exemplo, 10 reais e eu tenho que percorrer 100 km a matemática é simples, o X reais por km. Não tem essa de “só vou pegar a corrida de 20 reais pra cima”, tem que fazer a conta pra ver se vale a pena. Sabe, as vezes é uma corrida de 20 reais, mas tem que fazer 18 km, a conta não bate, ou as vezes é uma corrida de 10 reais, mas vai andar 1 km. Tem que calcular, na hora que toca, nisso tem 90 segundos para aceitar ou rejeitar a corrida dá tempo suficiente de pensar, olhar pra onde vai, daqui a pouco é um lugar que é uma rua muito esburacada, vou pegar muita rua de chão, então eu não vou fazer isso aí.

Além disso, o participante trouxe que o aplicativo controla o ritmo de trabalho. Ele percebe o controle exercido ao passo que cumpri as rotas de entrega dentro de

um menor tempo. Assim, a partir desses parâmetros coletados de suas rotas anteriores, cada vez o aplicativo estabelece um menor tempo. Percebe-se na seguinte colocação:

Ele diz a rota é tantos km e tem, por exemplo, 1 hora pra chegar no local da coleta. Depois disso tu terminou a primeira rota, o algoritmo do aplicativo ele não é bobo, ele é inteligência artificial, ele vê que eu levo tanto tempo, e cada vez que eu vou fazendo antes do tempo que o é previsto ele vai baixando cada vez mais o tempo que eu tenho disponível que eu tenho para chegar no cliente. Então assim, ele controla, mas ele controla em cima de dados que ele colhe através das minhas entregas antigas né.

Os principais desafios enfrentados pelo participante, durante o desenvolvimento do seu trabalho, são os clientes não verificarem a disposição do real tempo de entrega. Conforme exposto, o aplicativo apresenta uma estimativa de entrega, Léo relatou entregar as encomendas, normalmente, bem antes do estabelecido. Entretanto, pela falta de conferência dos clientes, o entregador fica esperando, podendo dessa maneira atrasar o processo de entrega das demais rotas. Percebe-se na seguinte fala de Léo: “acaba perdendo tempo, ou entrega mercadoria depois, atrasada ou não consegue finalizar uma entrega porque o cliente não tá em casa, então isso aí é complicado”.

Ao ser questionado sobre a falta de benefícios, direitos e garantias, Léo expressou preocupação. Relatou que não deu muita atenção para isso, mas ao iniciar como entregador pretende “fazer um teste”, verificando o retorno de rendimentos, planejando assim abrir um MEI caso obtenha tal retorno. O participante esclareceu ao verificar não ter o devido retorno “pula fora”. Acrescentou, além das entregas, faz serviço de transporte intermunicipal de passageiros, serviços de suporte administrativo para loja de veículos e serviços de higienização automotiva.

Léo trouxe que a relação com o aplicativo é boa unicamente para a plataforma. Ao passo que argumentava sobre esse ponto, afirmou fazer parte de um grupo no *WhatsApp* de entregadores, no momento da entrevista estava ocorrendo paralização da categoria, via movimento Breque dos App. Assim, expressou nas seguintes palavras: “é uma relação escravocrata, eles pagam pra ir do ponto A ao B, mas não querem saber se furou o pneu, estragou o carro, ou se foi bem ou mal tratado”, acrescentando que uma das consequências visíveis da paralização foi a não aderência homogênea da categoria, resultando em brigas e até mesmo ameaças. Isto

é, divergências dentro do próprio grupo entre os entregadores que apoiavam a paralização e iriam parar e os que não apoiavam e não iriam parar. Acrescentou, mesmo que a avaliação do entregador seja a melhor na plataforma sente que o algoritmo não se baseia nisso, o que ele chamou de “algoritmo aleatório”, pois na sua visão não favorece quem possui boas avaliações, comparando com outros aplicativos que assim o fazem. Já sobre a distribuição de ganhos, Léo apresentou desconhecimento do funcionamento das entregas grátis. Em suas palavras: “eu não sei como eles fazem, como a conta fecha. Se fica grátis e eles ganham”.

Para Léo, os fatores de raça não influenciam a experiência do trabalho de entregador por aplicativo, acrescentando que o aplicativo dispõe canal para oficializar denúncias. Por sua vez, trouxe que o gênero influencia na experiência. Explicou que as mulheres sofrem tal discriminação por parte dos clientes, caracterizando com o seguinte:

Por exemplo, vai pegar um rancho no mês inteiro que com um pedido tu enche o porta malas de um carro sedan. Vai uma mulher fazer entrega, aí o cliente vai receber, ele já vai ficar pensando assim, pedi pra deixar na porta de casa, mas não vai meter a mão pra pegar e me ajudar a colocar dentro. Então discriminação de gênero com certeza tem em todo tipo de trabalho.

Ao ser perguntado sobre experiências de ataques e/ou preconceitos vivenciados como entregador, Léo elencou que em determinada ocasião foi entregar materiais para um cliente em um condomínio, chegando no local o cliente solicitou que o participante entregasse na porta, entretanto, foi sinalizado que não poderia fazer tal procedimento, acionando o suporte para pedir instruções de como proceder. Assim, resultando para o cliente em perda do material sem direito a reembolso. Notou-se que o intervalo de tempo entre a abertura da chamada para o suporte e a resolução da demanda foi entre 15 e 20 minutos, elemento de extrema importância para o participante, o qual colocou como “tu tá perdendo dinheiro, tu não tá produzindo”.

Em relação aos riscos de assaltos, Léo argumentou não se preocupar, pois ao entrar em áreas de risco tenta a todo momento se apresentar como entregador, em suas palavras: “sempre que vou fazer entrega em local diferente e vidro abaixado, cumprimento, chamo, converso com as pessoas, eles estão fazendo minha segurança também”. Acrescentou também que está sempre armado, logo não se preocupando com a disposição de entregas nas áreas de risco, complementando “pra mim é

tranquilo”. Relatou que fica *on-line* por volta de 12 horas por dia para suprir a sua demanda. Caracterizou que inicia o dia acordando por volta das 7 horas da manhã, após fazer sua refeição leva a esposa para o trabalho, próximo das 9 horas, nesse momento já fica *on-line*, parando próximo do meio dia para dar atenção para seu pet: alimentando-o, ao concluir, volta para o aplicativo. Como estratégias para aumento de rendimentos, Léo relatou que prefere fazer entregas agrupadas, isto é, pegando cerca de 5 pedidos ao invés de apenas 1. Além disso, prefere fazer rotas que remuneram R\$12,50, ou acima, o km rodado. A combinação traz mais rendimento e segurança na disposição do tempo de entrega para o participante. De acordo com o participante, quem impõem a maior pressão sobre metas é ele mesmo. Entretanto, argumentou que ao passo que recusa 3 corridas seguidas sofre penalização de 15 minutos *off-line*. Assim, Léo trabalha com meta diária de R\$160, relatando que ao conseguir bater a meta segue normalmente, pois não sabe como serão os próximos dias.

Léo participa de um grupo de entregadores e argumentou, a partir do que presenciou no grupo no momento da paralização, que os colegas não pensam coletivamente, perdendo tempo se agredindo. Acrescentou que a mobilização é válida, pois busca melhorias nas condições de trabalho e dos ganhos, mas acredita que a realidade de cada um é particular, logo, obrigar o colega a participar do movimento invalidaria todo o processo, resultando na desmobilização, ou em suas palavras: “eu não sei onde aperta o sapato do meu colega, assim se eu enxergar um conhecimento trabalhado eu não vou sair atacando ou fazer qualquer coisa nele”. Como Léo não depende unicamente do aplicativo para sobreviver aderiu completamente à mobilização, e no momento da entrevista relatou estar uma semana parado, ainda trouxe: “eu não tenho direito de ser truculento com um colega, não pode, não tem, é tu deitar a cabeça no travesseiro e conseguir descansar”.

Nas palavras do participante, o futuro do trabalho por aplicativo é “uma coisa bem sinistra”, pois visualiza como uma crescente das inovações tecnológicas e ainda traz que as pessoas de maneira geral nem imaginam que precisam de determinado produto ou serviço até receber. Ao ser questionado sobre como tornar o trabalho do entregador mais justo e seguro, Léo argumentou sobre a plataforma oferecer algum tipo de desconto no preço dos combustíveis, tal como outras plataformas já operam. Acrescentou também, custeio de parte do seguro do veículo, em suas palavras: “tem que ter uma coisa no final do mês que seja, que tenha mais dinheiro no bolso da

pessoa que tá se expondo pra fazer esse serviço que ninguém quer fazer, tem que ter essa melhoria de grana no final do mês".

O participante avalia como fundamental a tecnologia no seu processo de trabalho, frisando que na maioria dos locais de coleta não se tem ponto de acesso de wi-fi, acrescentou que seu carro também não possui wi-fi, fazendo uso dos dados móveis para manter-se trabalhando, assim, afirmando assumir todos os custos relacionados a internet, manutenção do veículo e seguros. Para Léo, seria inviável, atualmente, a substituição dos entregadores – trabalho humano – pela automação. Destaca a falta de estrutura e, consequentemente, o enorme investimento requerido para conseguir operar e manter o funcionamento do serviço apenas pelo viés da automação.

Ao final da entrevista, o participante trouxe a necessidade de atendimento humanizado por parte da plataforma, diminuindo o trato automatizado feito pelas IA aos entregadores. Para os clientes, salientou o cuidado com o próprio pedido e o respeito com o entregador. Já em relação aos colegas entregadores, exercício da empatia e calma para com os demais.

Ao concluir, o participante retomou os processos de violência e ameaças proferidos entre os entregadores, por conta da paralização. Relatou: "o pessoal tá de foice na mão, tão dizendo que tão metendo o carro por cima, eles tão parando do lado e xingando. Eu acho isso totalmente errado, tem que se colocar na posição do outro como eu já disse anteriormente, tem que ter respeito", argumentando que a mobilização se enfraquece cada vez mais ao passo que essas atitudes são tomadas, resultando em desconfiança e insegurança, percebemos na seguinte fala: "Eu nunca mais vou olhar pro meu colega que diz que tocou o carro por cima de uma moto, de um colega nosso, do mesmo jeito que eu olhava semana passada, isso muda pra mim eu, eu me coloco no lugar do outro".

#### **4.6 Síntese articuladora**

A partir das experiências elencadas nas entrevistas, visualizamos os diferentes rebatimentos e as particularidades que atravessam sistematicamente cada participante. As contribuições forneceram multiplicidade nos dados, sequencialmente, daremos urdidura a tais elementos, estabelecendo inicialmente de maneira singular,

segundo de tabela de síntese das entrevistas, encerrando com articulação comparativa.

Inicialmente, o relato de José evidenciou as contradições do trabalho por aplicativo, advindas especialmente do contexto da pandemia, quando muitos, como ele, foram empurrados para essa forma de ocupação. Mesmo com o discurso de autonomia e flexibilidade propagado pelas plataformas, José revelou uma realidade marcada por controle rígido, punições veladas e ausência de garantias trabalhistas. A falta de vínculo formal e a precariedade nas condições de trabalho expõem os entregadores a riscos constantes, tanto físicos quanto emocionais, com pouca previsibilidade e sem proteção social. A gestão algorítmica e a falta de transparência no funcionamento das plataformas tornam o cotidiano desses trabalhadores instável e desigual. Além dos desafios operacionais, José elucidou com seu relato o lugar marginal que os entregadores ocupam nas cidades, enfrentando uma desvalorização simbólica, ausência de suporte humano nos aplicativos e infraestrutura inadequada. Mesmo adotando estratégias para otimizar seu rendimento, ele percebeu que esse trabalho não oferece perspectivas de futuro nem estabilidade, assim, resultando na decisão de deixar o modelo de trabalho por aplicativo. Logo, motivado pela busca de segurança, refletida pela insustentabilidade do modelo a longo prazo, optou por se vincular a emprego formal, via contrato por tempo indeterminado, nos moldes da CLT.

Na experiência de Carla como entregadora, se manifestaram as tensões entre a vulnerabilidade e instabilidade no cotidiano. Vale pontuar que Carla foi açãoada, para participar do estudo, por intermédio da abordagem *on-line* mediante pagamento. Contrastando com a com sua posição e a média de faturamento com relação aos demais entregadores do estudo, inferimos que sua participação se tratou de uma estratégia pontual para auferir rendimento extra, ou seja, uma estratégia de sobrevivência. Para Carla, a possibilidade de flexibilidade de horários, permitiu conciliar o trabalho com a maternidade, convivendo com a ausência de garantias trabalhistas, rendimentos oscilantes e exposição a diversos tipos de risco. Sua trajetória ilustra como muitas mulheres podem ser atraídas por esse tipo de ocupação não apenas por necessidade financeira, mas por tentarem compatibilizar as exigências familiares com algum nível de autonomia profissional. Assim, marcada por desigualdades de gênero e pela falta de reconhecimento, Carla enfrentou preconceitos, sobrecarga e desvalorização, compensando essas adversidades com

redes de solidariedade e estratégias próprias para lidar com os desafios, como jornadas duplas de trabalho, como seu trabalho de entregadora folguista.

O relato de Raquel reforçou ainda mais as múltiplas vulnerabilidades enfrentadas por mulheres entregadoras em um cenário marcado pela informalidade e precarização. Vale mencionar, tal como Carla, Raquel também participou do estudo mediante abordagem *on-line*, assim também inferimos que sua participação se tratou de uma estratégia pontual para auferir rendimento extra, ou seja, uma estratégia de sobrevivência. Com isso, seu percurso mostrou como o trabalho por aplicativo, apesar de ser uma alternativa acessível para quem tem baixa escolaridade e é sistematicamente atravessada por responsabilidades familiares, impõe desafios, tais como, a ausência de direitos, a pressão por produtividade, os riscos no trânsito e as violências de gênero. Mesmo em meio às adversidades, Raquel adotou estratégias de resistência, conciliando múltiplas jornadas, apoiando-se em redes de solidariedade e defendendo a organização coletiva. Dessa forma, apresentando semelhança com a participante Carla.

Já o relato de Airton revelou com clareza os desafios e contradições do trabalho por aplicativo, especialmente para quem já vinha de experiências anteriores na informalidade. Sua entrada no delivery, após atuar como mototaxista, representou uma continuidade na busca de maior rentabilidade e flexibilidade, valores muitas vezes associados ao trabalho nas plataformas. Ao longo de cinco anos no iFood, transitou entre a função de entregador e a de líder de frota, demonstrando habilidades de liderança e organização, mas sem que isso significasse garantias formais ou estabilidade, pois como ficou exposto em seu relato o bloqueio injusto que sofreu, evidenciando o poder unilateral das empresas sobre os trabalhadores. Dessa maneira, Airton reconhece os ganhos possíveis com esforço e desempenho, mas também denuncia a precariedade cotidiana, presente principalmente no preconceito dos estabelecimentos, riscos de acidentes, assaltos e a falta de reconhecimento legal da profissão. Com base em seu relato, sua visão crítica se estende à profissionalização do setor, apontando o aumento dos custos e a fragilidade da solidariedade entre colegas, impossibilitando na sua visão qualquer forma de organização coletiva, devido à multiplicidade de interesses.

O relato de Léo como entregador por aplicativo destacou olhar crítico em relação às contradições do modelo de trabalho nas plataformas. Após atuar formalmente como auxiliar administrativo, migrou para o iFood em busca de

flexibilidade, valorizando a autonomia de horários. Mas rapidamente se deparou com a precariedade da atividade, especificamente, ausência de direitos, suporte limitado e formas sutis de controle algorítmico. Seu olhar crítico se reflete na forma como calcula a viabilidade financeira das corridas, revelando uma racionalidade orientada por custos e lucros, mas sempre tensionada pelas incertezas da lógica da plataforma. Além disso, Léo demonstrou consciência das disputas políticas envolvidas no trabalho por aplicativos. Exemplificada na sua adesão ao movimento de paralisação e também a crítica à violência entre colegas, indicando um desejo por mais solidariedade e organização coletiva, ainda que perceba limitações na organização.

**Quadro 2: Síntese das entrevistas.**

Entrevistados	Bloco 1	Bloco 2	Bloco 3	Bloco 4	Bloco 5	Bloco 6
José	Jovem, sem vínculo CLT anterior, iniciou na pandemia; usava bicicleta; vive com os pais.	Algoritmo impõe punições e controle disfarçado.	Sem MEI, sem garantias; percebe desigualdade entre entregadores e clientes/estabelecimentos.	Escolhe entregas vantajosas mesmo com risco de bloqueio; evita áreas de risco.	Criticava invisibilidade e do entregador; vê risco na automação; defende maior transparência.	Profissão sem futuro; insegura e sem ascensão; gostava do trabalho, mas saiu por falta de segurança.
Carla	Mãe solo, ensino fundamental completo, usa moto emprestada; divide-se entre app e lancheria.	Autonomia nos horários, mas sob pressão do tempo e risco de punições.	Sem MEI, sente desvalorização, pressão do app e machismo; sem suporte após acidentes.	Investe em equipamentos; faz entregas por fora; participa de grupo solidário.	Acredita em políticas públicas para segurança e valorização; defende descontos em combustíveis.	Trabalho humanizado; pede respeito dos clientes e apoio entre entregadores.

Raquel	Mãe solo, ensino fundamental incompleto, renda baixa; usa moto emprestada; sem vínculos formais.	Percebe autonomia limitada por pressão de tempo e riscos noturnos.	Sem MEI, critica baixos ganhos e ausência de direitos; sofre preconceito e violência simbólica.	Equilibra com trabalho fixo em lancheria; evita áreas perigosas; mobilização em 2024.	Vê instabilidade e no futuro da entrega; teme substituição por tecnologia.	Quer respeito, valorização e solidariedade; destaca agressão verbal por ser mulher.
Airton	Experiente, já atuou como mototaxista e OL; possui moradia própria; contribui como MEI.	Valoriza autonomia e flexibilidade, mas reconhece exigências intensas.	Reconhece lucros maiores da plataforma; sofreu bloqueio injusto mesmo sendo líder.	Foca em apresentação, bom atendimento e uso estratégico de turnos e rotas.	Vê crescimento da profissão, mas cobra reconhecimento jurídico e pessoal.	Pede escuta ativa das plataformas e valorização dos entregadores.
Léo	Ex-CLT, superior incompleto, usa carro próprio; busca flexibilidade após anos em empresa formal.	Autonomia estratégica; faz cálculos por km, mas algoritmo reduz prazos.	Sem MEI, relação exploratória; falta de suporte; percebe desequilíbrio entre esforço e remuneração.	Calcula valor/km; diversifica renda com transporte e higienização; participa de paralisações.	Futuro incerto; defende subsídios e reconhecimento; teme efeitos da tecnologia.	Defende empatia entre colegas e respeito dos clientes; critica violência entre entregadores.

Fonte: AQUINO JUNIOR, 2025.

Sendo assim, com base nos relatos, o trabalho por aplicativo surge, para todos os entrevistados, como uma estratégia diante das dificuldades de inserção no mercado formal de trabalho e as necessidades materiais de existência. Assim, todos

encontraram nessa atividade uma alternativa rápida, acessível e sem exigência formal de contratação, currículo ou escolaridade. Para a maioria, essa escolha foi motivada pela exclusão do mercado de trabalho tradicional, como nos casos de José, Raquel e Carla, ou pela busca de uma renda mais imediata e flexível, como indicam os relatos de Airton e Léo. Ainda que todos reconheçam certa liberdade nos horários, há críticas contundentes quanto ao real controle exercido pelos algoritmos, como nas penalizações, nos bloqueios e/ou rebaixamentos de pontuação, assim, atravessando os entregadores com exigências implícitas em relação a tempo de entrega e desempenho. Essa percepção de que a autonomia é, na prática condicionada, aparece com força nos relatos de José, Carla, Raquel e Léo. Contrastando o entendimento de autonomia outorgada de Rosenfield (2004), no qual os trabalhadores detêm autonomia operacional das atividades, mas não uma autonomia real, reduzindo-se apenas a flexibilidade de horários sendo sistematicamente atravessados pelas exigências obscuras do algoritmo, corroborando-se em Srnicek (2016) que elucidou a maneira de operação das plataformas operando às custas de regimes de trabalho precarizados, utilizando modelos de contratação extremamente flexíveis, sem direitos trabalhistas, transferindo os riscos do negócio para os próprios trabalhadores.

A ausência ou fragilidade de direitos trabalhistas é uma realidade comum a todos os participantes. Nenhum deles possuía proteção formal suficiente durante o tempo em que atuaram nas plataformas. Mesmo aqueles que contribuíam como Microempreendedor Individual (MEI), como Airton, relatam que os custos de manutenção da atividade recaem exclusivamente sobre o trabalhador e que não há garantias em casos de doença, acidentes ou suspensão de conta. Já Carla e Raquel, por exemplo, relataram a necessidade de continuar trabalhando mesmo quando estavam adoecidas ou lesionadas. Todos mencionam, de alguma forma, sentir-se desvalorizados, seja pela plataforma, como relatam José, Carla e Raquel; pelos clientes, como relatam Carla, Léo e José; ou pelos estabelecimentos, como aponta Airton. Logo, há um sentimento comum de invisibilidade, desprezo ou hostilidade, tanto no plano simbólico quanto no material, manifestado por meio de baixos ganhos, falta de suporte e preconceitos diversos. Indicando dessa forma os apontamentos de Abílio (2021), no que concerne aos processos de uberização e os indivíduos uberizados, sistematicamente, atravessados pela informalidade e perda de direitos e garantias sociais.

Assim, frente a esse cenário, os entrevistados desenvolvem estratégias individuais para aumentar sua renda e segurança no trabalho. Práticas como a escolha de rotas, o cuidado em evitar áreas de risco, a realização de cálculos simples de quilometragem versus valor da corrida, o uso de códigos de entrega e a diversificação de atividades são ações recorrentes. Léo, Carla e Raquel, por exemplo, buscam combinar múltiplas fontes de renda como forma de garantir maior estabilidade. A preocupação com a segurança também é recorrente. Os entrevistados destacam riscos constantes, seja no trânsito, seja em relação a roubos, agressões e à precariedade da infraestrutura urbana, tais como, a ausência de ciclovias, más condições das vias e falta de espaços adequados para espera. José, Carla, Raquel e Airton enfatizam essas dificuldades com frequência.

Além disso, convivem com diferentes formas de preconceito, relacionados tanto a gênero quanto à classe social. Como apresentado por Carla e Raquel, relataram situações de machismo explícito durante o exercício da profissão, enquanto José e Airton mencionam o preconceito de classe e a forma como a aparência e a condição social dos entregadores influenciam diretamente o tratamento recebido por parte de clientes e estabelecimentos. Acrescenta-se, todos expressaram, em maior ou menor grau, incerteza sobre o futuro da profissão. Embora reconheçam os benefícios imediatos, como o acesso rápido à renda, também apontam a falta de perspectivas de crescimento profissional, aposentadoria ou qualquer tipo de proteção mais estável. Carla, Raquel e Léo sugerem que a criação de políticas públicas ou de subsídios específicos podem ser uma alternativa mais realista à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), considerando as características peculiares desse tipo de ocupação.

Tão logo, entre os entrevistados, há ainda diferenças significativas que ajudam a entender melhor a diversidade de experiências dentro do trabalho por aplicativo. Em relação ao tempo de experiência na plataforma, Airton e José atuam há cinco anos, sendo que Airton já ocupou papel de liderança como operador logístico. Carla possui dois anos de experiência, enquanto Raquel está há um ano e Léo atua há apenas três meses. As modalidades de entrega e os veículos utilizados também variam e impactam diretamente o valor recebido, os riscos enfrentados e o desgaste físico: José utilizou bicicleta, Carla, Raquel e Airton usam moto, e Léo realiza entregas de carro, frisando que as mulheres não detêm propriedade dos veículos utilizados para trabalhar. O nível de escolaridade dos participantes também é diverso: Léo possui ensino superior incompleto, José concluiu ensino técnico e atualmente curso ensino

superior, Airton completou o ensino fundamental, Raquel não completou essa etapa, e Carla concluiu o ensino fundamental.

A participação em coletivos e mobilizações também difere entre os entrevistados. Carla participa ativamente de grupos de WhatsApp voltados à ajuda mútua entre entregadores, Raquel esteve envolvida em uma mobilização local em 2024, e Léo participou de uma paralisação recente. Por outro lado, José se manteve isolado, embora detivesse uma postura crítica, e Airton não acredita na eficácia da organização coletiva. Em relação à formalização por meio do MEI, Airton está registrado e chegou a utilizar o seguro; José chegou a planejar sua formalização, mas saiu da atividade antes; Léo está avaliando a formalização. Carla e Raquel, por sua vez, atuam sem registro como MEI. Quanto à experiência anterior ao trabalho por aplicativo, Carla, Léo e Airton já haviam atuado em empregos formais ou informais diversos, enquanto José e Raquel não possuíam vínculos formais anteriores, assim, para eles, a entrega por aplicativo a primeira forma estável de ocupação. Esse conjunto de experiências evidencia a complexidade e a diversidade de trajetórias no trabalho por aplicativo, revelando uma realidade marcada pela informalidade, pela ausência de garantias e o esforço constante de sobrevivência.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou compreender como as dinâmicas de autonomia e controle no trabalho dos entregadores por aplicativo se articulam com as transformações contemporâneas do mundo do trabalho. Partindo do contexto da uberização (Abílio, 2021), configurando-se desde a crise do compromisso fordista e se manifestando concretamente no capitalismo de plataforma (Srnicek, 2016). Assim, a informalidade, a precarização, a platformização, a retirada sistêmica de direitos e tantas outras fragilizações no mundo do trabalho reconfiguraram as relações de poder entre o capital e o trabalho, permeados pela especulação promovida pelo novo estágio de acumulação do capital, viabilizado pelas empresas-aplicativos. Assim, a partir de um referencial crítico, ancorado na sociologia do trabalho e no método qualitativo de estudo de caso, foram analisadas as percepções, estratégias e experiências de cinco entregadores da cidade de Pelotas/RS. Sendo assim, a partir do desenvolvimento do presente estudo acreditamos ter atingido o objetivo central estabelecido, ao passo que desvendamos a problemática, evidenciando a complexidade do trabalho por aplicativo em cotidianos marcados por diversos desafios e assimetrias sociais.

As entrevistas realizadas revelaram a existência de uma autonomia ilusória, baseada numa espécie de flexibilidade condicionada centrada principalmente na escolha dos horários de trabalho, mas severamente limitada por mecanismos de controle algorítmico, ranqueamentos opacos, bloqueios injustificados e avaliações externas e atravessada pelas próprias necessidades de existência e sobrevivência dos entrevistados. Tal flexibilidade condicionada relaciona-se intimamente com o conceito de autonomia outorgada de Rosenfield (2004). Assim, tais mecanismos operam como formas sofisticadas de disciplinamento e gestão da força de trabalho, evidenciando o modo como o poder gerencial das plataformas se desmaterializa na linguagem da tecnologia, ao mesmo tempo em que se intensifica. O trabalhador, alçado à condição de “empreendedor de si”, assume todos os custos e riscos do processo produtivo, num regime de informalidade estrutural, o que revela a radicalização da subsunção real do trabalho ao capital na era digital.

Outro ponto fundamental evidenciado pela pesquisa é a precarização das condições de vida e trabalho, marcada pela ausência de vínculos formais, insegurança laboral, violências simbólicas e físicas (com destaque para o machismo e o assédio contra mulheres entregadoras), além da completa desproteção social. A falta de

reconhecimento jurídico e institucional da atividade acentua a vulnerabilidade desses trabalhadores, que operam à margem das garantias historicamente conquistadas no campo dos direitos trabalhistas. Apesar desse cenário adverso, os dados também indicam a presença de formas pontuais de solidariedade entre entregadores, sobretudo em grupos de mensagens e redes de apoio mútuo. Entretanto, existe dificuldade na formação de identidades coletivas e processos de mobilização amplos, por conta da fragmentação da categoria e a individualização das trajetórias laborais. Entendemos que experiências como o “Breque dos Apps” demonstram potencialidades coletivas e até marcam presença na fala dos entrevistados do estudo, evidenciando ainda uma relação de disputa permanente marcada pelos interesses heterogêneos. Ainda assim, demonstra potencial articulador e mobilizador da classe trabalhadora uberizada.

Com isso, do ponto de vista teórico, a pesquisa reafirma que a plataformização do trabalho não constitui ruptura com as formas anteriores de organização do trabalho, mas uma reconfiguração dos elementos presentes na sociabilidade capitalista, tais como o controle total dos processos produtivos e de circulação, desvalorização permanente da mão de obra e tentativas de anulação da efetiva autonomia do trabalhador. Logo, as plataformas representam um momento no processo de sofisticação dado ao desenvolvimento tecnológico empregado e intensificação da exploração da classe trabalhadora uberizada. Além disso, o presente estudo expõe limites e desafios da produção sociológica sobre a temática, marcada ainda por lacunas teóricas e empíricas, principalmente no contexto brasileiro. O levantamento do estado da arte demonstrou que, embora conceitos como “autonomia” e “controle” estejam presentes nas análises, poucos estudos se dedicam a explorá-los de forma articulada e crítica, à luz das transformações estruturais do mundo do trabalho.

Por fim, destacamos que o processo investigativo foi marcado por adversidades significativas, desde dificuldades metodológicas em acessar e mobilizar os sujeitos da pesquisa até os impactos das enchentes que afetaram o estado do Rio Grande do Sul em 2024. Tais obstáculos, longe de deslegitimar o estudo, reforçam a complexidade de pesquisar sujeitos em condições precárias e móveis, reafirmando a importância de uma sociologia comprometida com a realidade concreta e com a visibilização das experiências daqueles que sustentam, de forma invisível e desprotegida, o funcionamento cotidiano das cidades. Assim, o presente estudo, ao dar voz aos entregadores, não apenas ilumina suas condições materiais de existência, mas

também questiona os limites e contradições de um modelo de sociedade baseado na flexibilização extrema, na exclusão silenciosa e na glorificação da precariedade como liberdade. Assim, conclui-se que as plataformas digitais não são neutras, mas sim agentes ativos na reestruturação regressiva das relações de trabalho, exigindo respostas teóricas, políticas e institucionais à altura do desafio.

## REFERÊNCIAS

ABILIO, L. C. (2019). **Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado.** *Psicoperspectivas*, 18(3). <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674>

ABÍLIO, L. C. **Uberização: a era do trabalhador just-in-time?**. Estudos Avançados, [S. I.], v. 34, n. 98, p. 111-126, 2020. DOI: 10.1590/s0103-4014.2020.3498.008. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/170465>.

ABÍLIO, L.C. **Uberização: Informalização e o trabalhador just-in-time**. Trab educ saúde [Internet]. 2021Jan;19:e00314146. Available from: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00314>

BRASIL. **Emenda Constitucional nº. 103.** Altera o sistema de previdência social e estabelece regras de transição e disposições transitórias. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 157, n. 220, p. 1-6, 13 nov. 2019. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm). Acesso em: 4 de Abr. 2025.

BRASIL. **Decreto-Lei Nº 13.467, de 13 de julho de 2017.** Altera a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm). Acesso em: 09 de mai. de 2025.

BRASIL DE FATO. **ENTREGADORES FAZEM BREQUE POR REGULAMENTAÇÃO DE TRABALHO EM APPLICATIVOS NESTE FIM DE SEMANA: Mobilizações acontecem três anos após o primeiro Breque dos Apps.** Redação: Curitiba/PR, 2023.

BRAVERMAN, Harry. **TRABALHO E CAPITAL MONOPOLISTA: A DEGRADAÇÃO DO TRABALHO NO SÉCULO XX.** Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

BIHR, Alain. **DA GRANDE NOITE À ALTERNATIVA: O MOVIMENTO OPERÁRIO EUROPEU EM CRISE.** 2ed. São Paulo: Boitempo, 2010.

CARDOSO, Adalberto. ***Escravidão e sociabilidade capitalista: um ensaio sobre inérvia social.*** Novos estudos CEBRAP [online]. 2008, n. 80, p. 71-88.

CREMONINI, CAETANO BRAUN. **CORRENDO ATRÁS DA MÁQUINA A experiência temporal de duas categorias de trabalhadores: assalariados formais e entregadores por aplicativos.** Doutorado em SOCIOLOGIA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, Porto Alegre Biblioteca Depositária: BIBCSH; 2023. Disponível em <https://sucupira->

[legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=13788161](https://legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=13788161). Acesso em 21 de Jul. 2024.

IFOOD. **DATA POLICY: Regulação trabalho mediado por plataformas digitais**, 2024. Disponível em [https://institucional.ifood.com.br/wp-content/uploads/2024/02/iFood\\_Policy-Position-Regulacao\\_Janeiro-2024.pdf](https://institucional.ifood.com.br/wp-content/uploads/2024/02/iFood_Policy-Position-Regulacao_Janeiro-2024.pdf). Acesso em 06 de Ago. 2024.

DINIZ, Tânia Maria Ramos Godói. **O ESTUDO DE CASO: suas implicações metodológicas na pesquisa em serviço social**. In: **PESQUISA QUALITATIVA: um instigante desafio**. p. 43-59. MARTINELLI, Maria Lucia (org.). São Paulo, Veras Editora, 1999. (Série Núcleo de Pesquisa;1). Disponível em: [https://moodle.unipampa.edu.br/moodle/pluginfile.php/538467/mod\\_resource/content/1/Estudo%20de%20Caso.pdf](https://moodle.unipampa.edu.br/moodle/pluginfile.php/538467/mod_resource/content/1/Estudo%20de%20Caso.pdf). Acesso em: 23 de Out. 2023.

ESPING-ANDERSEN, Gosta. **AS TRÊS ECONOMIAS POLÍTICAS DO WELFARE STATE**. *Lua Nova*. n.24, 1991.

FAUSTO, Boris. A REVOLUÇÃO DE 1930. (in) **BRASIL EM PERSPECTIVA**. Org. MOTA, Carlos Guilherme. Editora Bertrand Brasil S.A, Rio de Janeiro, 1990.

GIL, Antonio Carlos. **COMO ELABORAR PROJETOS DE PESQUISA**. ed. 4. São Paulo, Atlas S.A, 2002. Disponível em: [http://www.uece.br/nucleodelinguasitaperi/dmdocuments/gil\\_como\\_elaborar\\_projeto\\_de\\_pesquisa.pdf](http://www.uece.br/nucleodelinguasitaperi/dmdocuments/gil_como_elaborar_projeto_de_pesquisa.pdf). Acesso em: 25 de Out. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA SOCIAL**. ed. 6. São Paulo, Atlas S.A, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 1 de Nov. 2023.

GOUNET, Thomas. **FORDISMO E TOYOTISMO NA CIVILIZAÇÃO DO AUTOMÓVEL**. São Paulo: Boitempo, 1999.

GOMES, BARBARA BRUNA DA TRINDADE. **JUVENTUDES PRECARIZADAS NO CAPITALISMO DE PLATAFORMA E SEU POTENCIAL EXPLOSIVO**. Mestrado em CIÊNCIAS SOCIAIS Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE, Campina Grande Biblioteca Depositária: Biblioteca Central da UFCG, 2023. Disponível em [https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=12825916](https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=12825916). Acesso em 18 de Jul. 2024.

HARVEY, David. **A CONDIÇÃO PÓS-MODERNA: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. São Paulo: Loyola, 1992.

HARVEY, David. **O NEOLIBERALISMO: história e implicações.** São Paulo: Loyola, 2008.

JACOBSEM, BRUNO PORTARI. **Rotas digitalizadas: autonomia e controle no trabalho de entregadores por aplicativos em Araraquara - SP.** Mestrado em SOCIOLOGIA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, São Carlos Biblioteca Depositária, 2022. Disponível em [https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=13158710](https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=13158710). Acesso em 15 de Jan. 2024.

KERSTENETZKY, Celia. **O ESTADO DO BEM-ESTAR SOCIAL NA ERA DA RAZÃO.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

LESSA, Sérgio; TONET, Ivo. **INTRODUÇÃO À FILOSOFIA DE MARX:** 2. ed. São Paulo: Expressão popular, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **FUNDAMENTOS DE METODOLOGIA CIENTÍFICA.** ed.5. São Paulo, Editora Atlas S.A, 2003. Disponível em: [https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy\\_of\\_historia-i/historia-ii/china-e-india](https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india). Acesso em: 6 de Nov. 2024.

MACHADO, Sidnei; ZANONI, Alexandre Pilan. **O TRABALHO CONTROLADO POR PLATAFORMAS DIGITAIS: dimensões, perfis e direitos** [meio eletrônico]; vários autores. - UFPR - Clínica Direito do Trabalho: Curitiba, 2022.

MELLO, PAULO ANTONIO ROMANO DE. **"BREQUE DOS APP": Análise do Ciclo de Protestos dos Trabalhadores de Entrega por Aplicativo em Belo Horizonte (2020-2022).** Mestrado em SOCIOLOGIA Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, Belo Horizonte Biblioteca Depositária, 2023. Disponível em [https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=13913158](https://sucupira-legado.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=13913158). Acesso em 18 Jul. 2024.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E-Compós**, [S. I.], v. 9, 2007. DOI: 10.30962/ec.153. Disponível em: <https://e-compos.org.br/e-compos/article/view/153>. Acesso em: 15 nov. 2024.

ROSENFIELD, Cinara L. Autonomia outorgada e relação com o trabalho. **Sociologias**. Porto Alegre, ano 6, n°12, jul/dez 2004, p.202-227. Disponível em:

<https://seer.ufrgs.br/index.php/sociologias/article/view/5494/3125>. Acesso em: 6 maio 2025

SANTANA, Marco A.; RAMALHO, José R. Trabalhadores, sindicatos e a nova questão social. In:SANTANA, Marco A.; RAMALHO, José R.(Org). **Além da fábrica: sindicatos, trabalhadores e a nova questão social**. São Paulo: Boitempo, 2003.

SANTOS SOUZA, Lucas. O “BREQUE DOS APPS”: RESISTÊNCIA DOS ENTREGADORES DE APLICATIVOS À PRECARIZAÇÃO PLATAFORMIZADA. **Temporalis**, [S. I.], v. 23, n. 45, p. 201–216, 2023. DOI: 10.22422/temporalis.2023v23n45p201-216. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/40488>. Acesso em: 2 out. 2024.

SRNICEK, Nick. **Platform capitalism**. Cambridge, UK ; Malden, MA: Polity Press, 2016.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987. Disponível em: [https://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/Trivinos-Introducao-Pesquisa-em\\_Ciencias-Sociais.pdf](https://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/Trivinos-Introducao-Pesquisa-em_Ciencias-Sociais.pdf). Acesso em: 12 de Nov. 2023.

VARGAS, Nilton. GÊNESE E DIFUSÃO DO TAYLORISMO NO BRASIL. (*in*) **CIÊNCIAS SOCIAIS HOJE**. São Paulo, ANPOCS, 1985.

## **APÊNDICES**

## Apêndice 1 – Roteiro de entrevista.

### Roteiro de entrevista

Este roteiro de entrevista foi elaborado para investigar como as dinâmicas de autonomia e controle no trabalho dos entregadores por aplicativo se articulam com as transformações contemporâneas do mundo do trabalho, especialmente no contexto da precarização, da plataformização e da reconfiguração das relações de poder entre capital e trabalho. O roteiro está dividido em blocos temáticos, com perguntas abertas que permitem explorar as percepções, experiências e estratégias dos entregadores.

#### Bloco 1: Perfil do Entrevistado

##### 1. Dados Demográficos

- Qual é a sua idade?
- Qual é o seu gênero?
- Qual é a sua escolaridade?
- Há quanto tempo você trabalha como entregador por aplicativo?
- Qual (is) aplicativo(s) com que trabalha
- Tipo de moradia
- Número de pessoas com quem mora

##### 2. Histórico de Trabalho

- Qual era o seu trabalho antes de se tornar entregador por aplicativo?
- O que te levou a escolher esse tipo de trabalho?
- Antes de exercer a atual atividade você já esteve em emprego(s) formal (is)? Se sim, qual (is) e durante quanto tempo?

#### Bloco 2: Autonomia e Controle no Trabalho

##### 3. Percepção de Autonomia

- Como você descreveria a sua autonomia no trabalho como entregador?
- Você sente que tem liberdade para escolher seus horários e rotas?
- Como você lida com as decisões sobre aceitar ou recusar corridas?
- Qual é o veículo com que trabalha?
- Média de faturamento mensal:

#### 4. Controle Algorítmico

- Como você percebe o papel dos algoritmos no seu trabalho?
- Você sente que o aplicativo controla o seu ritmo de trabalho? De que forma?
- Como você lida com as avaliações e rankings no aplicativo?

#### 5. Flexibilidade e Precariedade

- Você considera o trabalho por aplicativo flexível? Por quê?
- Quais são os principais desafios que você enfrenta no dia a dia?
- Como você lida com a falta de benefícios, como seguro saúde ou aposentadoria?

### **Bloco 3: Relações de Poder e Exploração**

#### 6. Relação com as Plataformas

- Como você descreveria a sua relação com a plataforma (Uber, iFood, etc.)?
- Você sente que a plataforma valoriza o seu trabalho? Por quê?
- Como você percebe a distribuição de ganhos entre você e a plataforma?

#### 7. Desigualdades e Vulnerabilidades

- Você acha que fatores como raça, gênero ou localização geográfica influenciam a sua experiência como entregador?
- Como você lida com situações de risco, como acidentes ou assaltos?

### **Bloco 4: Estratégias de Resistência e Adaptação**

#### 8. Estratégias Individuais

- Quais estratégias você usa para aumentar sua renda ou melhorar suas condições de trabalho?
- Como você lida com a pressão por produtividade imposta pelo aplicativo?

#### 9. Organização Coletiva

- Você participa de algum grupo ou associação de entregadores?
- Como você vê a possibilidade de organização coletiva entre os entregadores?
- Você já participou de mobilizações ou greves, como o "Breve dos Apps"?

#### **Bloco 5: Transformações do Mundo do Trabalho**

#### 10. Percepção sobre o Futuro do Trabalho

- Como você vê o futuro do trabalho por aplicativo?
- Você acredita que esse tipo de trabalho pode se tornar mais seguro e justo?
- O que você acha que poderia melhorar nas condições de trabalho dos entregadores?

#### 11. Impacto da Tecnologia

- Como você avalia o impacto da tecnologia no seu trabalho?
- Você acha que os algoritmos e a automação podem substituir os entregadores no futuro?

#### **Bloco 6: Considerações Finais**

#### 12. Mensagem Final

- O que você gostaria de dizer para as plataformas, para os clientes ou para outros entregadores?
- Há algo mais que você gostaria de acrescentar sobre a sua experiência como entregador?

## Orientações para a Entrevista

**Duração:** Cada entrevista deve durar entre 30 e 60 minutos.

**Formato:** As perguntas devem ser feitas de forma aberta, permitindo que o entrevistado se expresse livremente.

**Registro:** As respostas devem ser gravadas (com consentimento) e transcritas para análise posterior.

**Confidencialidade:** Garantir o anonimato dos entrevistados, utilizando pseudônimos ou códigos para identificá-los.

## Objetivo do Roteiro

Este roteiro visa capturar as percepções e experiências dos entregadores por aplicativo, explorando como as dinâmicas de autonomia e controle se articulam com as transformações do mundo do trabalho. As respostas serão analisadas para identificar padrões, contradições e estratégias de resistência, contribuindo para a compreensão das relações de poder no capitalismo de plataformas.

**Apêndice 2 – Encarte da abordagem *on-line*.**



# OPORTUNIDADE

**Estamos realizando uma pesquisa acadêmica 100% on-line. Mas para isso precisamos entrevistar entregadores de aplicativo que trabalham na cidade de Pelotas.**

**Como funciona?**  
É uma entrevista on-line com duração de até 1h.

**Objetivo da pesquisa?** A finalidade é totalmente acadêmica, tem por objetivo compreender o trabalho dos entregadores de aplicativo.

**É segura?** Sim, o anonimato é totalmente garantido.

Ao concluir a entrevista você receberá uma bonificação por ter participado de:

**R\$20,00** no pix

### Apêndice 3 – Termo de consentimento livre e esclarecido.

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado participante,

Chamo-me Otaviano da Motta Aquino Junior, sou mestrando no Programa de Pós-Graduação em Sociologia (PPGS) da Universidade Federal de Pelotas - UFPel, estou realizando pesquisa sob orientação do professor Dr. William Héctor Gómez Soto, com título provisório **“Entre algoritmos e corridas: autonomia, controle e resistência no trabalho dos entregadores por aplicativo na cidade de Pelotas – RS”**.

Sua participação envolve entrevista que durará em média de 1h. Sua participação na pesquisa é voluntária, podendo desistir a qualquer momento. Sua participação não acarretará custos ou compensações financeiras. Em todo o desenvolvimento do estudo seu nome e/ou qualquer forma de identificação será omitido. Será usado pseudônimos para garantir o anonimato. Possíveis dúvidas relativas à pesquisa poderão ser feitas a qualquer momento.

Atenciosamente,

---

Otaviano da Motta Aquino Junior

Pelotas, 2025.

Declaro que li e consinto em participar deste estudo, sabendo que receberei por e-mail uma cópia deste termo de consentimento.

---

Nome do participante

Pelotas, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.