

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA E SOCIEDADE**

CAMILLA VOIGT BAPTISTELLA

**PRA QUEM TEM FOME: VIGILÂNCIA E CONTROLE ALGORÍTMICOS NO
PROCESSO DE TRABALHO DE UM APLICATIVO DE ENTREGA EM CURITIBA**

DISSERTAÇÃO

CURITIBA

2021

CAMILLA VOIGT BAPTISTELLA

**PRA QUEM TEM FOME: VIGILÂNCIA E CONTROLE ALGORÍTMICOS NO
PROCESSO DE TRABALHO DE UM APLICATIVO DE ENTREGA EM CURITIBA**

**For those who hunger: algorithmic surveillance and control in the labor process of a
delivery application in curitiba**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Sociedade, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Tecnologia e Sociedade.
Área de Concentração: Tecnologia e Sociedade.

Orientadora: Profa. Dra. Claudia Nociolini Rebechi

CURITIBA

2021



Esta licença permite que outros distribuam, remixem, adaptem e criem a partir do trabalho, mesmo para fins comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito pela criação original. As fotografias deste trabalho não estão sob a licença da CC, sendo expressamente proibida suas reproduções ou inclusões em outros trabalhos.



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Câmpus Curitiba



CAMILLA VOIGT BAPTISTELLA

PRA QUEM TEM FOME: VIGILÂNCIA E CONTROLE ALGORÍTMICOS NO PROCESSO DE TRABALHO DE UM APLICATIVO DE ENTREGA EM CURITIBA

Trabalho de pesquisa de mestrado apresentado como requisito para obtenção do título de Mestra Em Tecnologia da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR).
Área de concentração: Tecnologia E Sociedade.

Data de aprovação: 07 de Abril de 2021

Prof.a Claudia Nociolini Rebechi, Doutorado - Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof Geraldo Augusto Pinto, Doutorado - Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof.a Ludmila Costhek Abilio, Doutorado - Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)

Documento gerado pelo Sistema Acadêmico da UTFPR a partir dos dados da Ata de Defesa em 07/04/2021.

À Clementina (*in memoriam*), embora desconhecida, permitiu que a ilusão do seu afeto me confortasse dia a dia.

AGRADECIMENTO

A realização deste trabalho não seria possível sem a participação e disposição dos entrevistados, os quais se fizeram abertos e disponíveis para ajudar na investigação que nos propusemos. Sem essas pessoas que admiramos, estas páginas não teriam sentido algum. Por esses motivos, o primeiro agradecimento é aos participantes que acolheram a pesquisa e expuseram suas opiniões e vivências.

Em seguida, agradeço a todos os órgãos e pessoas da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), em especial ao Programa de Pós-graduação em Tecnologia e Sociedade (PPGTE) que acolheu esta pesquisa, aos docentes e funcionários.

Agradeço à minha orientadora Claudia Nociolini Rebechi. O percurso intelectual no desenvolvimento e, principalmente, no aprendizado de uma pesquisa de mestrado é um caminho cheio de dificuldades e incertezas, as quais foram potencializadas pela pandemia que vivemos. Em vistas às inquietações, a orientação sempre foi realizada de maneira presente, atenta e respeitosa com o meu trabalho.

Aos colegas dos grupos de pesquisa de Gênero e Tecnologia e do grupo mais recente, Trabalho, Tecnologia e Capitalismo Digital.

Minha gratidão à Ludmila Costhek Abilio e Geraldo Augusto Pinto por aceitarem participar da avaliação e pelas contribuições no desenvolvimento desta dissertação.

Obrigada a todos os colegas e amigos conquistados nessa trajetória, que me ensinaram, apoiaram e compartilharam momentos marcantes da vida acadêmica, não apenas na famosa salinha, mas em todos os espaços físicos e virtuais da vida. Em especial à Adriana Ripka, guru do PPGTE, Aline, Juliana, Lydia, Nabylla Fiori e aos grandes estudiosos de Feenberg: Lais Carvalho, Luisa Manske e Julio Teodoro pelo conforto e suporte às situações de pânico, interpretando juntos o que é e como é o percurso e a construção de uma dissertação – ainda mais com as angústias de uma pandemia.

Ao amigo Claudio “Révi” Bolzan, por ter lido, comentado e estar sempre disposto a discutir as questões referentes a este trabalho. À Priscila Oliveira, amiga que auxilia a minha trajetória acadêmica desde 2017.

Aos meus queridos pais, Noely e Constante, pelo amor e carinho. Aos meus familiares, em especial aos meus queridos e eternos avôs, Raul (*in memoriam*) e Antônio (*in memoriam*), que me deixaram ensinamentos e uma Barsa. Sou grata também à Dona-Vó Rosa, que me ensina a arte da fé; à doce tia Neide e ao tio Robinson pelos livros e filmes de

uma infância. E, finalmente, a minha irmã-amiga Giovanna pelo carinho e conforto diário apesar do oceano que nos separa.

E obrigada a Daniel Mittmann pelo incentivo aos estudos e, principalmente, pelo companheirismo. Certamente, sem as nossas longas conversas, nada disso seria possível, porque são suas constantes indagações sobre minhas reflexões que nos fazem “crescer juntos”.

Por fim, agradeço à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoas Nível Superior (CAPES) pela bolsa de mestrado concedida, auxiliando e acompanhando o processo da pesquisa – Código de Financiamento 001.

- Bom, Raquel, tem uma... tem uma verdade muito triste que você precisa enfrentar: formação profissional de verdade você não possui. E a maioria da gente que está desempregada, está na mesma situação. Eles estão precisando trabalhar, mas eles têm muito pouco a oferecer no mercado de trabalho.
- E a gente vai fazer o que? O quê que a gente faz pra sobreviver? A gente vai morrer de fome? Se eu fosse mais jovem, se eu tivesse 18 anos, eu, agora, ia tentar ser a melhor aluna na escola. Eu ia procurar um curso pra fazer.
- Olha aqui, Raquel, não desanima. Mas... eu acho que se você... se você procurar alguma coisa dentro de você, entende? Porque você não pode sair por aí procurando um emprego porque precisa de tanto. Aí você vai gastar sola do sapato. E você sabe que, geralmente, acontece o contrário com as pessoas que vencem na vida? Porque o dinheiro é decorrência de uma produção, não é uma finalidade. Por isso que eu acho que se você procurar uma coisa dentro de você, produzir alguma coisa útil. Que possa fazer essa máquina complicada, que é o mundo funcionar, aí o dinheiro pinta.
- Alguma coisa dentro de mim? Seu Bartolomeu, o senhor falou que a minha experiência anterior não conta. E eu não sei fazer nada de especial. Eu sou uma dona de casa, Meu Deus, que teve uns empreguinhos pra ajudar marido, pra ajudar pai, pra criar filha. O quê que uma mulher como eu pode fazer, assim, de especial, de útil?
- Olha, Raquel, eu tenho certeza que todo mundo tem um talento, uma vocação. Pode ser a coisa mais simples do mundo, entende? Bom, claro, existem atividades que são mais bem remuneradas que outras. Evidente. Mas tudo é importante! Porque o mundo precisa tanto de médico, quanto de jornaleiro, de menino que entrega o leite. De maneira que, eu acho, que se você procurar dentro de você alguma coisa que você possa fazer com prazer, entende? Com garra. Ai, você vai conseguir se sustentar.

(VALE..., 1988)

RESUMO

BAPTISTELLA, Camilla. V. **Pra quem tem fome: vigilância e controle algorítmicos no processo de trabalho de um aplicativo de entrega em Curitiba.** 2021. 212f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia e Sociedade) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2021.

A subordinação do trabalho ao capital impulsiona a vigilância e o controle, a fim de aprofundar a divisão e padronização dos processos de trabalho sob o olhar atento da gerência. Neste sentido, o aumento do uso das plataformas digitais no cotidiano leva em consideração os algoritmos como instrumentos de monitoramento, bem como elementos fundamentais no funcionamento das tecnologias digitais, visto que eles potencializam o controle dos trabalhadores. Essas tecnologias também contribuem para a apropriação e incorporação de novas atividades à relação capitalista, possibilitando a introdução de processos de trabalho à cadeia de valor. Assim, as organizações conhecidas como plataformas digitais se valem da premissa de serem empresas de tecnologia para ocultar os princípios, crenças e valores incorporados aos algoritmos que elas próprias desenvolvem. No entanto, pode-se afirmar que eles carregam valores culturais e de mercado, assim como os princípios das próprias plataformas, que têm como propósito a eficiência do seu desempenho. A interdependência dessas tecnologias e das atividades de trabalho dos indivíduos que as utilizam é um importante aspecto para pensarmos as transformações recentes das relações de trabalho. Dessa forma, o propósito principal desta pesquisa foi refletir sobre a vigilância e o controle algorítmicos na gerência do trabalho a partir da compreensão de entregadores cadastrados na plataforma de entrega iFood na cidade de Curitiba. Para atingir este objetivo, refletimos também quanto às questões referentes à neutralidade algorítmica, à influência da gestão algorítmica nos comportamentos e ao modo como as tecnologias organizam o trabalho associados ao gerenciamento de si, ao empreendedorismo individual e às informações coletadas e processadas pelas plataformas. Trata-se de uma investigação que partiu da análise de vídeos produzidos por dois desses trabalhadores e disponibilizados na plataforma YouTube. O referido material mostrou-se relevante para compreender a operacionalização do aplicativo e a atividade de entrega em sua realização. Na segunda etapa da pesquisa foram feitas entrevistas em profundidade com sete entregadores, visando conhecer suas compreensões e experiências de trabalho. Os relatos do cotidiano e sobre o uso dos aplicativos propiciaram um esboço da organização social que configura e que é configurada pelas subjetividades desses trabalhadores que compõem essas relações. O conjunto desses documentos foi interpretado, então, a partir de um repertório teórico-conceitual sobre procedimentos disciplinares, autogerenciamento subordinado, assimetria de informações e panóptico algorítmico, propiciando o levantamento de considerações pertinentes acerca dos mecanismos de vigilância e controle da gestão algorítmica do trabalho mobilizada pelas plataformas digitais. A observação do *corpus* da pesquisa apontou, entre outras questões, a divisão técnica das atividades em séries para o acompanhamento da execução pela corporação, a ausência de uma gerência humana direta, o suporte insatisfatório relatado pelos trabalhadores, a limitação da autonomia desses sujeitos e a influência das prescrições das empresas na realização dos processos de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Controle. Vigilância. Tecnologia. Trabalho. Gestão algorítmica.

ABSTRACT

BAPTISTELLA, Camilla. V. **For those who hunger**: algorithmic surveillance and control in the labor process of a delivery application in Curitiba. 2021. 212f. Thesis (Master in Technology and Society) – Postgraduate Program in Technology and Society, Federal Technological University of Paraná, Curitiba, 2021.

The labor's subordination to capital drives to surveillance and control, in order to increase the division of tasks and standardize processes under the management's watchful eye. In this context, the increased use of digital platforms in everyday life introduces algorithms as monitoring tools, as well as fundamental elements in the functioning of digital technologies, since they enhance the control of workers in labor processes. Technologies also enable new activities to be appropriated and incorporated into the capitalist relation, allowing the introduction of new workflows to the value chain. Thus, organizations known as digital platforms use the premise of being technology companies as a shield to hide the principles, beliefs and values of the algorithms that they develop. However, it can be said that algorithms carry cultural and market values, as well as the principles of the platforms themselves, whose purpose is performance efficiency. The interdependence between these technologies and the work activities of the individuals who make use of them are an important aspect to understand the recent transformations in labor relations. Hence, the purpose of this research is to reflect on the algorithmic surveillance and control used by the labor management from the perspective of delivery workers registered with iFood, a delivery platform, in the city of Curitiba. To reach this goal, reflections regarding the issues related to algorithmic neutrality, the influence of algorithmic management on behaviors and the way technologies organize work which are associated with self-management, individual entrepreneurship and information collection and processing by the platforms. For this, we propose an investigation that starts firstly by analyzing videos produced by two of such delivery workers, freely accessible on the YouTube platform. They are relevant material to understand the functionality of the application and the delivery activity in its operation. A second stage of the research consisted of in-depth interviews with seven delivery riders, aiming to capture the workers' comprehension and experiences. The reports of their daily life and the use of apps provided an outline of the social organization that shapes and is shaped by the subjectivities of these workers who constitute these relationships. This document collection was interpreted, from the conceptualization of disciplinary procedures, subordinated self-management, asymmetry of information and algorithmic panopticon, shedding light to relevant considerations about the mechanisms of algorithmic surveillance and control for management of labor employed by digital platforms. The observation of the research *corpus* indicated, among others, the technical division of activities in series for the monitoring of the execution by the corporation, the absence of a direct human management, the unsatisfactory support reported by the workers, the limitation of the autonomy of these subjects, and the influence of the companies' guideline in the performance of the work processes.

KEYWORDS: Control. Surveillance. Technology. Labor. Algorithmic management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Entre o tempo do aceite e o tempo para chegar.....	150
Figura 2 – Mapa de Curitiba.....	157
Figura 3 – Horários de maior demanda de entregadores.....	157
Figura 4 – Promoção recebida por SMS.....	158
Figura 5 – Tarifa dinâmica.....	177

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Impactos na renda dos entregadores durante a pandemia.....	118
Quadro 2 – Principais canais do YouTube consultados para a pesquisa.....	206
Quadro 3 – Dados dos vídeos mencionados.....	209
Quadro 4 – Breve descrição dos entrevistados.....	212

LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS

ABO2O	Associação Brasileira Online to Offline
ABRASEL	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
App	Aplicativo
BO	Boletim de Ocorrência
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CNH	Carteira Nacional de Habilitação
CNPJ	Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
COVID-19	Corona Virus Disease 2019 (Doença do Coronavírus 2019)
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
EAR	Exerce Atividade Remunerada
EPI	Equipamentos de proteção individual
FMI	Fundo Monetário Internacional
GPS	Sistema de Posicionamento Global
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
MEI	Microempreendedor Individual
OL	Operador Logístico
OMC	Organização Mundial do Comércio
OMS	Organização Mundial da Saúde
REMIR	Rede de Estudos e Monitoramento da Reforma Trabalhista
SMS	Short Message Service (Serviço de Mensagem Curta)
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TCUISV	Termo de Consentimento para Uso de Imagem e Som de Voz
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	PLATAFORMAS, GESTÃO ALGORÍTMICA E O EMPREENDEDORISMO.....	21
1.2	A QUESTÃO PRINCIPAL: ALGORITMOS E TRABALHADOR.....	30
1.3	PANDEMIA: CRISE SANITÁRIA, POLÍTICA E ECONÔMICA.....	33
2	DESENROLANDO O “TRAMPO”: A PESQUISA EMPÍRICA	35
2.1	DESCRIÇÃO DO PERCURSO E DOS MÉTODOS DE INVESTIGAÇÃO.....	40
2.1.1	“Tá piscando, tá filmando”.....	40
2.1.2	“Pode fazer suas perguntas aí e o que nós soubermos, nós já te respondemos”.....	47
2.2	PROPOSTAS DE CATEGORIAS DE ANÁLISE.....	53
2.2.1	Procedimentos disciplinares.....	54
2.2.2	Autogerenciamento subordinado.....	56
2.2.3	Assimetria de informação.....	60
2.2.4	Panóptico algorítmico.....	65
3	TRANSFORMAÇÕES NOS PROCESSOS DE TRABALHO	71
3.1	O TRABALHO SOBRE DUAS RODAS ANTES DOS APLICATIVOS.....	77
3.2	ASPECTOS DO TRABALHO DE ENTREGA VIA PLATAFORMAS DIGITAIS..	81
3.2.1	Trabalhador autogerenciável.....	82
3.2.2	O envolvimento entre as tecnologias digitais e os trabalhadores.....	84
3.2.3	As plataformas digitais e os impactos no cotidiano de quem trabalha com elas.....	88
4	CONHECENDO UMA PLATAFORMA DIGITAL E A ATIVIDADE DE ENTREGA	100
4.1	O JEITO DE FAZER DA EMPRESA.....	100
4.2	INICIANDO NAS ENTREGAS.....	108
4.3	“ESSA TAL DA COVID”, ENTREGADORES E APLICATIVOS.....	116
5	DAS TECNOLOGIAS AO CONTROLE DA PRODUÇÃO	124
5.1	CONTROLE E VIGILÂNCIA NA ECONOMIA CAPITALISTA.....	128
5.2	AS TECNOLOGIAS E O CONTEXTO SOCIAL DOS TRABALHADORES.....	132
5.3	GESTÃO DO TRABALHO ANTES DOS ALGORITMOS.....	135
6	“É ASSIM QUE EU PENSO”: REFLEXÕES SOBRE VIGILÂNCIA E CONTROLE ALGORÍTMICOS	140
6.1	GERENCIAMENTO AUTOMÁTICO: ALGORITMOS, GESTÃO E TRABALHO.....	140

6.2	“TECNOLOGIA PARA TRANSFORMAR HÁBITOS”.....	147
6.2.1	A entrega que acontece com o aplicativo.....	148
6.2.2	“Trocando ideia com os manos da profissão”.....	168
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	189
	REFERÊNCIAS	196
	APÊNDICE A – PRINCIPAIS CANAIS DO YOUTUBE PARA A PESQUISA	206
	APÊNDICE B – QUADRO DE VÍDEOS MENCIONADOS E ANALISADOS	209
	APÊNDICE C – TEMAS QUE NORTEARAM AS ENTREVISTAS	211
	APÊNDICE D – QUADRO DE ENTREVISTADOS	212

1 INTRODUÇÃO

Uma das principais características do processo de trabalho no modo de produção capitalista é a separação do trabalhador da sua produção. Nesse caso, a força de trabalho é consumida por um terceiro. É, portanto, a venda da força de trabalho dos seres humanos, que não possuem meios de produção, para a sua reprodução. A compra dessa força significa a sua posse temporária por um outro, representada na obtenção provisória do “conjunto das faculdades físicas e mentais existentes no corpo e na personalidade viva de um ser humano, as quais ele põe em ação toda vez que produz valor de uso de qualquer espécie” (MARX, 2006, p. 197). Assim, esse conjunto de faculdades do trabalhador é submetido ao controle de quem detém a centralidade da gerência e dos meios de produção: o capitalista.

O trabalho, aqui considerado, é uma operação de transformação de acordo com um determinado fim preestabelecido, sendo que “antes de tudo, o trabalho é um processo que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano, com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza” (MARX, 2006, p. 211) a fim de “melhorar sua utilidade” (BRAVERMAN, 1987, p. 49).

Quando a força de trabalho é comercializada no mercado, o trabalhador perde o controle sobre o seu processo de trabalho, ou seja, do resultado da sua produção (produto final). De acordo com Harry Braverman (1987, p. 59): “o processo de trabalho tornou-se responsabilidade do capitalista”, que busca como finalidade a gestão eficiente desse trabalho e, também, dos meios de produção com vistas a maximizar a produtividade. É uma nova forma de organizar o processo produtivo, sendo fundamentais o monitoramento e a gerência da produção para reduzir custos e aumentar a lucratividade: “o capitalista cuida em que o trabalho se realize de maneira apropriada e em que se apliquem adequadamente os meios de produção” (MARX, 2006, p. 219).

No caso do trabalhador assalariado, este vende sua força de trabalho temporariamente ao capitalista, o qual deve consumi-la, portanto, em tempo determinado. Por este motivo, o comprador dessa força busca maximizar o seu uso e aplicação; o tempo que importa é o utilizado para a produção de valor. A força de trabalho, assim, é adquirida apenas na sua potencialidade de produção, cabendo ao capitalista que a compra controlar a execução da atividade de trabalho para otimizar todo o processo. É justamente devido a essa potencialidade, que ainda não foi realizada, que se torna de extrema relevância ao capitalista o controle sobre o processo de trabalho.

O empenho pela máxima utilização da força de trabalho é, frequentemente, obtido pela ampliação do tempo de trabalho não pago ou pela ampliação das forças produtivas para a intensificação do uso dessa força na atividade produtiva. Objetivos atingidos, dentre outros modos, pela ampliação das jornadas de trabalho, pela redução dos valores dos produtos que compõe o salário de subsistência e pela incorporação de inovações tecnológicas.

Nessa busca, distingue-se, evidentemente, a execução e a concepção pela mudança do controle sobre a atividade de trabalho, o qual “apresenta-se na história como a alienação progressiva dos processos de produção do trabalhador; [enquanto] para o capitalista, apresenta-se como o problema de gerência” (BRAVERMAN, 1987, p. 59).

Desse modo, nesta investigação, propomos tratar da vigilância e do controle realizados por meio dos algoritmos na gerência do trabalho das plataformas de entrega em relação aos trabalhadores a partir da reflexão sobre a compreensão destes sujeitos acerca do seu trabalho. Ao se cadastrarem junto a essas empresas, esses trabalhadores aderem a um contrato, considerado um “termo de uso”, e são considerados como “independentes” – que denominaremos neste estudo como entregadores, embora possa gerar conflitos com a identidade profissional individual. Isto posto, nossa pesquisa é pautada a partir das experiências desses sujeitos relatadas em entrevistas e vídeos como será adiante exposto. Apoiados nessas experiências, suas interpretações não visam a generalizações, mas sim à reflexão sobre os fatores que compõem o gerenciamento algorítmico.

Vale destacar que, na economia capitalista, o uso do trabalho assalariado não elimina as outras formas de relações de trabalho não assalariadas. Como se verá mais adiante, essas outras formas viabilizam a redução da remuneração e a intensificação do uso da força de trabalho, sem impor qualquer responsabilidade ao capitalista, já que as condições de trabalho aparentam decorrer das escolhas dos trabalhadores.

Consequentemente, a submissão do trabalhador ao controle do capitalista é caracterizada pela necessidade de mudanças frequentes que modificam a execução do próprio trabalho; seja no aprofundamento da sua divisão e padronização, seja na disciplina e no controle do tempo. Dessa forma, a relação de produção estabelece processos de interferência nos comportamentos dos indivíduos que trabalham para que se adéquem às conformidades e necessidades do modo de produção.

Transformações essas que impactam os costumes e que são necessárias para a constituição de um novo perfil de trabalhador já no século XVIII, tema estudado pelo historiador Edward P. Thompson (1998). Segundo o autor, foi preciso a conformação dos

modos e costumes para o estabelecimento da economia capitalista. A atenção ao tempo é um dos exemplos trazidos e que o advento do relógio torna predominante.

A percepção do tempo, então, passa a ser uma das principais características da complexificação da estrutura administrativa e de mercado que tem sua lógica de produção nas trocas das mercadorias e que separa a vida e o trabalho. Desse modo, “por meio de tudo isso – pela divisão de trabalho, supervisão do trabalho, multas, sinos e relógios, incentivos em dinheiro, pregações e ensino, supressão das feiras e dos esportes – formaram-se novos hábitos de trabalhos e impôs-se uma nova disciplina do tempo” (THOMPSON, 1998, p. 297).

Os elementos técnicos que operam no cotidiano do trabalhador, como a invenção do relógio, evidenciam as demandas impostas pela relação de produção que se apresenta. As exigências alteram os modos de vida e, por meio dos artefatos tecnológicos, mudam as condutas dos indivíduos. Existe uma influência que é produzida pelo uso desses aparatos, os quais permitem alterações nos comportamentos que são esperados dos participantes da sociedade.

Essas mudanças, segundo comenta o mesmo Thompson (1998, p. 288–289), têm importância para compreender a própria sociedade:

A ênfase da transição recai sobre toda a cultura: a resistência à mudança e sua aceitação nascem de toda a cultura. Essa cultura expressa os sistemas de poder, as relações de propriedade, as instituições religiosas etc., e não atentar para esses fatores simplesmente produz uma visão pouco profunda dos fenômenos e torna a análise trivial. [...] O que estamos examinando neste ponto não são apenas mudanças na técnica de manufatura que exigem maior sincronização de trabalho e maior exatidão nas rotinas de tempo em qualquer sociedade, mas essas mudanças como são experienciadas na sociedade capitalista industrial nascente. Estamos preocupados simultaneamente com a percepção do tempo em seu condicionamento tecnológico e com a mediação do tempo como meio de exploração da mão-de-obra.

Desse modo, a preocupação que partilhamos com o autor é sobre como as mudanças técnicas são vividas em uma sociedade em transição.

Por sua vez, no século XX, o sociólogo Braverman (1987) pesquisou as alterações no trabalho, encabeçadas tanto por Taylor como por Ford, para conduzir o trabalhador, por meio da disciplina, a se submeter à produção pela gerência científica do controle: “como em todo funcionamento do sistema capitalista, a manipulação vem em primeiro lugar e a coerção é mantida na reserva” (BRAVERMAN, 1987, p. 133). Em sua análise, os aparatos tecnológicos promovem a intensificação do trabalho pela automação e não o contrário, o que quer dizer que a automação não libertaria o ser humano da atividade laboral em uma relação capitalista de produção. Na verdade, os aparatos tecnológicos embora aumentem o controle sobre o

processo de trabalho, destituem “a massa de trabalhadores de seu controle sobre o próprio trabalho” (BRAVERMAN, 1987, p. 168), e transferem a um terceiro o controle sobre a produção. Dessa forma, entendemos, mais uma vez, a importância de pensarmos como a gerência do processo de trabalho se relaciona com as tecnologias, visto que é a partir dessa relação que Braverman (1987) identifica que a gerência é automatizada e centralizada na organização e na disciplina.

Uma nova necessidade de interferir no desempenho e transformar as condutas dos trabalhadores surge nas últimas décadas do século XX. Ao que tudo indica, tais exigências são o reflexo do desenvolvimento de tecnologias novas, como a da informação e da comunicação, e, também, das alterações culturais, políticas e econômicas que ocorreram desde o final da década de 1960¹. A crise econômica de 1973, que estoura com o choque do petróleo, marca o início dessas mudanças, explicitando, a partir de então, os principais efeitos decorrentes.

Diante disso, observa-se transformações importantes na configuração das relações de trabalho, nas quais a gestão passa a se caracterizar pela flexibilização que é percebida na participação subjetiva mais intensa do trabalhador e na ausência visível de hierarquias na estrutura. O toyotismo, por exemplo, desenvolvido por volta de 1950, é um dos sistemas de organização da produção que compõe uma das formas de gestão flexível. Ele busca interiorizar a individualidade e as competências, ao mesmo tempo procura degradar a união dos trabalhadores.

Mais precisamente, a gestão toyotista de produção se caracteriza pelo enxugamento da empresa, que, por sua vez, está associado à intensificação do trabalho pela designação de múltiplas atividades a um único funcionário. Tarefas que, até então, eram realizadas por trabalhadores distintos. As funções não são mais específicas e designadas a um indivíduo, mas cada funcionário absorve diversas incumbências que vão além do desempenho de uma única atividade cronometrada.

Não é que o tempo tenha se tornado irrelevante, mas o trabalhador é quem passa a ser o responsável pela garantia do controle de qualidade e pela busca de otimizações. A atividade de trabalho agora não envolve apenas a execução, mas também a garantia da eficiência. Adicionalmente, é verificada a desverticalização da empresa, que além de se referir às hierarquias internas e à estrutura de fornecimento, também implica a subcontratação e a utilização de trabalhadores temporários (LINHART, 2007; PINTO, 2013).

1 Para um aprofundamento maior sobre os questionamentos e uma discussão interessante sobre os movimentos sociais dos anos de 1960, ver *Questioning Technology* de Andrew Feenberg (2001).

Junto a essas mudanças difundidas pelo toyotismo, também a própria empresa é reformulada. Entre outras coisas, a corporação deixa de possuir grandes estoques e começa a operar conforme a demanda – produção *just-in-time*. Dessa forma, são reduzidas as funções da fábrica e também os seus custos da produção, o que acaba por diminuir os gastos com a mão de obra.

O conceito de flexibilização é um dos principais elementos que descreve e caracteriza esse novo momento. A modernização da gestão do trabalho promovida é baseada no relacionamento dos trabalhadores entre si, ou seja, pautada na cooperação. Contudo, ela também tem como elemento fundamental a competitividade, a qual interioriza nos indivíduos aspectos da própria gestão do trabalho. Ademais, há a transferência de responsabilidades do controle da qualidade da produção por meio do tratamento individual dos trabalhadores. O reflexo disso é que a empresa deixa de tratar dos assuntos de desempenho com grupos de funcionários, passando a uma abordagem dos resultados e das negociações de forma isolada e direcionada a cada trabalhador, destacando sua *performance* e sua singularidade para a empresa que determina a sua remuneração (LINHART, 2007).

É por isso que, de acordo com a pesquisadora Danièle Linhart (2007), as reformas que foram realizadas nessa fase de modernização da gestão do trabalho não apenas alteram as estruturas, o funcionamento e a organização das corporações, mas também passam a exigir a adaptação dos trabalhadores a essas transformações, o que reflete em mudanças nos comportamentos.

Desse momento em diante, as alterações ideológicas, organizacionais e políticas experimentadas nos países centrais são disseminadas para as regiões marginalizadas e periféricas, sendo reforçadas tanto pelas instituições como Fundo Monetário Internacional (FMI), Organização Mundial do Comércio (OMC) e Banco Mundial², como pela própria difusão informacional, cada vez mais integrada e veloz, resultante da crescente integração entre os países pela internacionalização, financeirização e pela inserção das tecnologias da informação e da comunicação.

O historiador Perry Anderson (1995, p. 2) comenta esse processo: “a partir daí as ideias neoliberais passaram a ganhar terreno”, já que as soluções apresentadas por esta corrente eram opostas às políticas aplicadas até aquele momento. As tais novas ideias são constituídas de uma pesada crítica à intervenção do Estado, defendendo a restrição orçamentária, restauração da taxa natural de desemprego, enfraquecimento das organizações

2 Estas instituições são, entre outras, organizações que colaboram com o propósito de disseminação do ideário econômico de livre mercado.

trabalhistas, desregulamentação financeira e reduções de impostos. O objetivo é a instauração mais próxima do modelo do livre mercado teórico, onde a competição e a livre concorrência conduzam ao retorno do crescimento.

Nesse contexto que se apresenta, as tecnologias possibilitam as transformações materiais e ideológicas, fazendo a mediação das mudanças na organização e, também, na gestão do trabalho. Elas possibilitam e são possibilitadas, principalmente, pela financeirização e pela internacionalização, que viabilizam que as empresas e a gestão do trabalho não sejam realizadas no mesmo espaço. Isso significa que as empresas podem, então, centralizar suas operações administrativas em um certo país e executar a produção em outro, por exemplo, o que amplia sua atuação no globo.

Evidentemente, junto com todos os movimentos políticos, econômicos e culturais desenrolados a partir dos 1970, o advento das tecnologias da informação e da comunicação³ é um fator importante para compreender todo o conjunto de transformações experienciados, conforme já apontamos nos moldes utilizados por Thompson (1998).

Essas tecnologias estão diretamente ligadas ao desenvolvimento do setor de serviços. Elas estão vinculadas ao aprimoramento da interação entre as partes, realizando, entre outras coisas, a mediação que promove o tratamento das informações e a produção de conteúdo dos bancos de dados. Ferramentas que possibilitam as aproximações geográficas, apesar das longas distâncias, e que permitem as análises de dados para as tomadas de decisões, as quais aceleram o aperfeiçoamento das coletas e da armazenagem desses mesmos dados.

Por consequência, essas tecnologias, junto com o capital financeiro, colaboram para a difusão da gerência modernizada que tem sido adotada em âmbito global. Trata-se da referida gestão flexível – que aqui apontamos precisamente o toyotismo – que é difundida e aprofundada no período. Entretanto, vale destacar, que em cada localidade ela é assimilada de acordo com as questões do tempo e do espaço aos quais se insere, ou seja, não há uma assimilação uniforme em todas as regiões.

Tais inventos pressupõem não apenas as mencionadas adaptações estruturais da sociedade à modernização das empresas. Como o relógio, há pouco citado na análise de Thompson (1998), também essas tecnologias intensificam o controle que conduz ao autogerenciamento do trabalho, personificado na exaltação do empreendedorismo individual e a utilização de formas não assalariadas de trabalho como elemento-chave da acumulação. Como resultado, o que tradicionalmente são identificados como trabalhos “informais”, ou

3 Para um maior detalhamento sobre o desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação, seu surgimento e desenvolvimento até os dias recentes no Brasil, sugerimos o estudo de Cannas (2019).

seja, as atividades que não se enquadram às definições de formalidade (as quais, em sua maioria, são regularizadas e institucionalmente legalizadas – muitas vezes associadas à ideia de emprego⁴) passam a ganhar espaço nos países com índices históricos de formalização.

Atualmente, as tecnologias da informação e da comunicação estão aceleradas em seu desenvolvimento e disseminação na sociedade. Convertidas em tecnologias digitais que corroboram para a potencialização das modificações nas empresas, nos governos e na própria população.

A ocorrência da crise de 2008 acentuou e intensificou esses movimentos iniciados nos anos 1970 e que foram descritos até aqui. O trabalho assalariado com direitos e garantias nos moldes do taylorismo-fordismo deixou de ser predominante nos países ditos desenvolvidos e centrais. A relação de emprego formalizado e regulamentado, que dava os limites e a forma do trabalho estável com garantias, benefícios e direitos aos trabalhadores, começou a perder relevância e deixou de ser referência de vínculo social de produção. Isto dá espaço para os trabalhos desregulamentados se tornarem um dos principais elementos para a redução de custos. Simultaneamente, essas formas de trabalho marginalizadas deixam de estar atreladas prioritariamente à pobreza e se tornam parte do cenário mundial, entre outras formas nos “bicos”.

Aqui, um adendo se torna importante: quando a economia capitalista aparece com a manufatura, institui, dentre outras coisas, o uso de trabalhadores assalariados. No entanto, essa forma de trabalho não substitui completamente as outras formas de labor até então existentes, mas, ao contrário, ela se desenvolve justamente em combinação com essas outras formas anteriores. Desse modo, os trabalhos ditos informais (tanto os desregulamentados como os ilegais) convivem diretamente com os trabalhos formais desde a origem da economia capitalista (BELOQUE, 2007).

No caso do Brasil não seria diferente. A informalidade, podemos supor, sempre esteve presente na vida dos trabalhadores, os quais desempenham atividades consideradas eventuais e, até mesmo, permanentes nesse formato. Em seu ensaio sobre o processo de industrialização brasileira, Francisco de Oliveira (2003, p. 59) aponta que: “[...] o crescimento das cidades brasileiras [...] não pode ser entendido senão dentro de um marco teórico onde as necessidades de acumulação impõem um crescimento dos serviços

4 A professora Leslie Beloque (2007, p. 54) aponta em sua tese de doutorado que “na economia capitalista, a relação de emprego é a principal relação de trabalho, mas não é a única”. Segundo a autora, a relação de emprego prevê um acordo entre duas partes, não necessariamente um contrato legal, sendo uma delas com posição subordinada à outra que, portanto, independe do local, do tipo de empresa e da sua regularização institucional. Por isso que a autora afirma que a ideia de autoemprego é uma contradição em si, pois a relação de emprego prescinde de dois sujeitos em posições opostas.

horizontalizado, cuja forma aparente é o caos das cidades”. Isso significa que os serviços transferem valor às atividades de acumulação capitalista pela sua realização por uma força de trabalho de baixa remuneração que desde o início da urbanização brasileira (OLIVEIRA, 2003) opera na informalidade, visando à redução da remuneração da força de trabalho. Portanto, é possível considerar que os trabalhos informais são parte da acumulação capitalista brasileira “ao iluminar os elos entre trabalho informal, urbanização e modernização, o autor [Oliveira] recusava a linha que define a divisão entre os que estão dentro e os que estão fora, entre os integrados e os descartáveis, entre os produtivos e improdutivos da nação” (ABILIO, 2015, p. 15).

Em resumo, o que visamos apresentar aqui é uma contextualização das transformações que a sociedade vivencia. Apresentar brevemente as principais mudanças experimentadas nas últimas décadas que colaboram com a propagação do autogerenciamento, com a informalidade e, por conseguinte, com desenvolvimento do trabalho de plataforma, o qual será mais bem explicado adiante.

Por fim, destacar que o capitalismo é uma relação social que busca a constante intensificação do trabalho. Isso fica evidente em todos os movimentos e transformações descritos até aqui. Desse modo, as tecnologias digitais se somam a esses acontecimentos, os quais representam uma “transição [que] recai sobre toda a cultura” e, mais uma vez, retomamos ao trecho já transcrito de Thompson (1998, p. 288-289): “essa cultura expressa os sistemas de poder, as relações de propriedade, as instituições religiosas etc., e não atentar para esses fatores simplesmente produz uma visão pouco profunda dos fenômenos e torna a análise trivial”.

1.1 PLATAFORMAS, GESTÃO ALGORÍTMICA E O EMPREENDEDORISMO

A partir da crise de 2008, as empresas denominadas de plataformas digitais ganharam força e aumentaram a sua atuação no cenário mundial. Essa proliferação reflete o aumento do desemprego e das incertezas que resultaram das variações da acumulação do capital.

As plataformas digitais são modelos de negócio que fazem uso da tecnologia – ou seja, elas não são a tecnologia em si – a fim de facilitar a conexão entre demandantes e ofertantes, intermediando as possíveis transações estabelecidas entre os atores interessados nesse mercado. Portanto, as tecnologias digitais são ferramentas de conexão para agilizar transações, sendo os aplicativos (Apps) e outros *softwares* instrumentos para as diversas operacionalidades que essas empresas realizam. Isso, por sua vez, configura um modelo de

negócio que tem sua centralidade, entre os atores do mercado, na intermediação, agilizada pela tecnologia com o objetivo de reduzir os erros e acelerar a circulação principalmente.

As plataformas digitais são compostas por várias operacionalizações que as constituem como empresa flexível e de múltiplas atividades, dado que elas não operam como o modelo linear tradicional de produzir um artigo ou um serviço. As plataformas digitais, como modelo de negócio, são estruturadas no que se chama de “ecossistemas”. Estes são os diversos elementos utilizados pelas empresas para as trocas dos produtos ou serviços, mas não só isso, também envolvem o lugar da realização dessas trocas, as regras estabelecidas na transação e os próprios instrumentos como os diversos *softwares* e seus algoritmos (MOAZED, 2016).

Desse modo, as plataformas digitais como ecossistemas operam na conexão entre as partes interessadas, o que é a centralidade do negócio, e também atuam como provedoras de determinados produtos de maneira vertical, ou seja, na organização e determinação do processo produtivo. Entretanto, elas atuam simultaneamente como mercado de forma horizontal ao regular e governar as transações realizadas pela sua intermediação entre os fornecedores (estabelecimentos), mercado de trabalho (entregadores) e os clientes finais. De certa forma, entendemos que a posição das plataformas, dentro dessas relações entre ofertantes e demandantes, torna essas empresas compreensíveis em sua interferência no mercado, atuando próximas ao conceito da regulação de uma mão invisível: “uma plataforma digital é menos um distanciamento acentuado dos paradigmas anteriores e mais parecido com uma organização híbrida, a meio caminho entre um mercado e uma empresa”⁵ (CASILLI; POSADA, 2019, p. 5, tradução nossa).

Como mencionado, é a partir de 2008 que esse modelo de negócio se expande e as novas organizações baseadas nele se difundem no cenário mundial, promovendo-se como empresas de “tecnologia” devido à utilização dos algoritmos e *softwares* desenvolvidos para sua operacionalização. No entanto, como apontamos acima, embora as tecnologias sejam instrumentos utilizados e façam parte do modelo de negócio das plataformas digitais, estas não são a tecnologia em si, portanto, elas não são o que configuram essas empresas. Desse modo, entendemos em nosso estudo que as plataformas atuam nos mais variados mercados de produtos e serviços: *marketplaces*, entregas (*delivery*), transporte de passageiros, hospedagem e afins (CASILLI, 2018; DE STEFANO, 2015; TICONA; MATEESCU; ROSENBLAT, 2018).

5 No original: “a digital platform is less of a sharp departure from previous paradigms and more like a hybrid organization, halfway between a market and an enterprise” (CASILLI; POSADA, 2019, p. 5).

A atenção a esse ponto se faz relevante em virtude de que, ao se apresentarem como empresas de “tecnologia”, essas organizações privadas omitem sua responsabilidade com os trabalhadores, fornecedores e consumidores. Em outras palavras, essas empresas dispensam o comprometimento com as partes envolvidas nas relações que seu negócio estabelece. Ao que parece, tais organizações levam a ideia da subcontratação do trabalho ao extremo ao terceirizarem suas próprias atividades⁶. E, considerando, que sua operacionalidade é composta como um “ecossistema”, é importante termos em mente as diversas dimensões da sua operacionalização e potencialidade de ampliação. O exemplo para compreender essa potencialidade é o atual interesse dos ecossistemas de *delivery* em expandir sua atuação da logística para o aprimoramento da gestão dos restaurantes (ROMANI, 2020).

A percepção de que as plataformas são apenas mediadoras, porque são empresas de “tecnologia”, é questionada por muitos pesquisadores entre os quais Tarleton Gillespie (2018a). Partindo da definição de que as plataformas de mídias sociais entregam informação, como por exemplo o fazem os correios e as empresas telefônicas, o autor também entende que as plataformas são, simultaneamente, provedoras de conteúdo ao selecionar, pelos algoritmos, o que foi produzido pelos usuários e designar o que é relevante a ser exibido de acordo com critérios de categorização e seleção desses mesmos algoritmos.

Gillespie (2018a, 2018b) ainda questiona a real neutralidade no processo de mediação das plataformas da rede social e as considera como híbridos, pois elas não são nem mediadoras e nem provedoras de conteúdo. Como coloca o referido autor (2018a, p. 210, tradução nossa): “estamos agora lidando com uma terceira categoria: um híbrido entre meros canais de informação e provedores de conteúdo de mídia, talvez, ou algo novo emergindo da sua convergência”⁷. As plataformas são mais densas e complexas do que podemos imaginar em um primeiro momento, pois sua atividade está na organização e estruturação dos processos de informação.

Essa definição de Gillespie para as plataformas não se limita às redes sociais ou aos mecanismos de busca, como Facebook e Google por exemplo, mas se estende às plataformas de serviço como aponta o próprio autor:

Essa nova categoria de híbridos certamente incluiria os serviços de *marketplace* que se apresentam como plataformas de mídia social, como Airbnb, Etsy e Uber. Mesmo

6 Este ponto será mais bem desenvolvido no decorrer do texto, com o exemplo do iFood Loop, em que faremos uma breve descrição do aplicativo e suas atividades de operação.

7 No original: “*We are now dealing with a third category: a hybrid between mere information conduits and media content providers, perhaps, or something new emerging from their convergence*” (GILLESPIE, 2018a, p. 210)

que, como parte de seus serviços, eles hospedem e distribuam os discursos dos usuários (perfis, comentários, revisões e assim por diante), eles também são novos tipos de empregadores e corretores⁸ (GILLESPIE, 2018a, p. 212, tradução nossa).

Desse modo, considerando as já referidas dimensões de operacionalização das plataformas digitais, ao mesmo tempo que entendemos a centralidade que a intermediação entre ofertantes e demandantes representa para essas empresas, concluímos que elas são um novo modelo de negócio e ainda estão sendo interpretadas em sua funcionalidade, pois tampouco são compreendidas pelo público que as utiliza. Entendemos aqui que, além de serem um híbrido de canais de informação e provedores de conteúdo, as plataformas operam também “como uma organização híbrida, a meio caminho entre um mercado e uma empresa” (CASILLI; POSADA, 2019, p. 5).

Por esse motivo, pode haver uma confusão dos próprios usuários quanto à funcionalidade das plataformas e suas expectativas. Isso significa que os usuários podem pensar que as plataformas são uma coisa (*marketplace*) ou outra (*delivery*), mas na verdade elas são uma outra coisa, uma nova coisa – um híbrido, ou como as próprias plataformas definem: um ecossistema. E, como mencionado acima, Gillespie (2018a) coloca que se pode pensar isso justamente sobre as plataformas que fornecem serviços, pois elas são um híbrido de diversas funções como, no caso dos aplicativos de comida, uma combinação de *marketplace* e de serviços de entrega (*delivery*) e, simultaneamente, são compostas por indivíduos e empresas. Logo, uma plataforma é algo que ainda não pode ser compreendido perfeitamente e poderá levar anos até que o seja (GILLESPIE, 2018a). Por isto, a definição de empresa de “tecnologia” pode contribuir para deturpar ainda mais a compreensão sobre as funcionalidades que as plataformas desempenham, invisibilizando as suas responsabilidades.

As tecnologias digitais que são desenvolvidas por essas empresas são, ao que entendemos, um conjunto de instrumentos com a finalidade da gestão das diversas atividades operacionalizadas por cada uma dessas organizações, ou seja, as tecnologias funcionam como auxiliares da realização dos produtos e/ou serviços promovidos. Desse modo, as plataformas digitais são empresas constituídas em um ambiente digital e utilizam os algoritmos para sua operacionalização.

Aqui vale um adendo importante: um algoritmo é uma organização lógica com a finalidade de resolver um problema. Ou seja, ele é uma prescrição para a realização de

8 No original: “This new category of hybrids would certainly include the marketplace services that present themselves as social media platforms, like Airbnb, Etsy, and Uber. Even though, as part of their services, they host and distribute users’ speech (profiles, comments, reviews, and so on), they are also new kinds of employers and brokers” (GILLESPIE, 2018a, p. 212).

determinada função a fim de atingir determinado resultado, o qual é esperado a partir de um modelo que foi previamente estabelecido. Logo, é uma lógica que não necessariamente é um programa, mas um raciocínio detalhado em passos que é expresso justamente na forma de algoritmo na linguagem de programação. Isso quer dizer que um algoritmo é uma descrição, um modelo, que expressa a maneira de realizar algo a partir de um volume determinado de variáveis. E não necessariamente um único algoritmo se configura como um *software*. Na prática, são uma série de algoritmos que realizam determinada função de maneira harmônica nos *softwares* (O QUE..., 2020).

Além disso, os algoritmos são uma sequência de razões lógicas organizadas que atuam em sincronia para a realização de uma função que depende de variáveis, as quais têm direta interdependência com a complexidade da sua funcionalidade: quanto mais variáveis, mais complexas são as séries de algoritmos. Esses modelos partem da concepção do seu desenvolvedor e/ou idealizador, os quais vinculam nesses algoritmos a sua concepção de mundo como será mais bem detalhado adiante.

Os algoritmos são dependentes dos bancos de dados para atingirem seus objetivos, e por este motivo, devemos destacar aqui a importância da captação de informações para que os algoritmos possam operar. E a própria obtenção desses dados é realizado por meio de algoritmos que, como são construções humanas, tornam os dados, na realidade, um processo de produção e uso (NERESINI, 2017). Portanto, a constituição desse banco de dados é fundamental para entendermos como os algoritmos operam e se constituem como políticos ao revelarem e produzirem o que é coletado e o que é descartado. Toda informação coletada é uma construção de quem a idealiza.

A propósito, os algoritmos partem de modelos matemáticos e carregam no imaginário a ideia do determinismo tecnológico. Isso quer dizer que os algoritmos estão legitimados pela premissa de serem tecnologias puras e neutras de influências, transferindo à sociedade a sensação de liberdade e flexibilidade como resultado de um progresso contínuo. No caso das plataformas de *delivery*: flexibilidade das relações entre trabalhadores, usuários e plataformas digitais. No entanto, como apontaremos, os algoritmos são permeados de valores e ideologias, não apenas por parte dos indivíduos que os desenvolvem, mas, principalmente, das próprias organizações que os detêm. Ideologias e valores que são invisibilizados pelo referido imaginário da neutralidade (BUCHER, 2018; GILLESPIE, 2018b; JURNO; DALBEN, 2018; WILSON; DE PAOLI, 2019).

Além disso, os algoritmos são mecanismos que operam sutilmente nos aparatos, coletando e processando informações sem o conhecimento da maioria dos usuários. Dessa

forma, podemos dizer, os algoritmos realizam um trabalho sutil de captura e de distribuição de informação a partir da intermediação das relações em que estão envolvidos (GILLESPIE, 2018b). Eles carregam valores políticos e éticos das empresas que o desenvolveram, o que favorece a argumentação de que, na realidade, são instrumentos carregados de política, pois “muitos dos aparatos técnicos e sistemas importantes em nossa vida cotidiana contém possibilidades para diferentes formas de ordenar as atividades humanas”⁹ (WINNER, 1986, p. 127, tradução nossa). Isso significa que eles atuam de acordo com determinados anseios preestabelecidos pelas próprias organizações capitalistas como forma de gerir nossa sociedade. Portanto, as inter-relações estabelecidas na rede que se forma entre organizações empresariais, algoritmos e trabalhadores no impacto do trabalho digital, leva em consideração o social, a ética, a estética e o relacionamento em todas as esferas da vida (FEENBERG, 2010a).

No entanto, as plataformas digitais se apoiam no conceito de determinismo tecnológico dos algoritmos para promover a vigilância e a coleta assimétrica dessas informações, possibilitando a indução de condutas aos indivíduos que executam algum trabalho por meio dessas tecnologias digitais (ROSENBLAT; STARK, 2016; WOODCOCK, 2020).

Nos últimos anos, as empresas de plataforma têm reorganizado a gestão do trabalho pelo controle da atividade humana através da mediação dos algoritmos. A disseminação e implementação desses mecanismos, na maioria dos países, ocorre devido, entre outros elementos, à financeirização e informatização da captura de dados.

De forma dissimulada as plataformas digitais utilizam os algoritmos, pois estes são instrumentos carregados de valores exaltados pelo Vale do Silício¹⁰ e da ideologia desta região que promove o discurso da tecnologia como excepcional, visando desvincular as empresas da regulamentação e das leis já existentes pelo argumento de que essas empresas se identificam

9 No original: “*many technical devices and systems important in everyday life contain possibilities for many different ways of ordering human activity*” (WINNER, 1986, p. 127).

10 Vale do Silício é uma região localizada no estado norte-americano da Califórnia. Desde a última metade do século XX vem se destacando pelo surgimento de empresas vinculadas ao desenvolvimento de tecnologias digitais. Como principal característica dessas empresas estão não só as tecnologias digitais, mas uma cultura da inovação e do empreendedorismo em que um dos seus principais ícones é o fundador da *Apple* Steve Jobs.

como produtoras de tecnologia e, logo, são promotoras da “liberdade”¹¹, o que, por sua vez, faz do empreendedorismo um ideal de vida pela possibilidade da escolha.

Assim, uma cultura do mérito, composta principalmente pela valorização do sujeito empreendedor, é inserida nos algoritmos pelas plataformas que os desenvolvem. A pesquisadora Alex Rosenblat (2018) em seu estudo sobre a Uber nos mostra que esta empresa usa uma linguagem persuasiva para dizer que a Economia de Compartilhamento pode ser uma oportunidade de empreendedorismo para todos por meio da solidariedade. Segundo a autora, o trabalho em parceria com a Uber vende a ideia do emprego autônomo, flexível e independente, a partir da imagem de homens e mulheres de sucesso. Uma cultura que está, por sua vez, em consonância com as diretrizes e prescrições de comportamento esperados nas relações de trabalho dessa empresa (ROSENBLAT, 2018). Por trás da solidariedade da Economia de Compartilhamento está, aparentemente, uma cultura da concorrência que vê os outros parceiros como adversários.

Pela dificuldade que a sociedade ainda tem de identificar esses tipos de empresas – que, como argumentamos, consideramos híbridos – as organizações se “camuflam” pela definição de “tecnologia” para potencializar sua operacionalização, visto não haver regulamentação que as enquadrem no âmbito nacional e pela falta de barreiras que a financeirização possibilita. Como afirma Rosenblat (2018, p. 24, tradução nossa): “a Uber confunde categorias como inovação e ilegalidade, trabalho e consumo, algoritmos e gestores, neutralidade e controle, compartilhamento e emprego”¹². Isso aponta como as tecnologias estão sendo utilizadas para reorganizar as relações de trabalho pelas plataformas digitais ao afirmarem que operam apenas com consumo da sua tecnologia e não com o trabalho em si, desse modo, elas se eximem de responsabilidades e transferem a terceiros os riscos e custos.

Mas como esse novo tipo de organização surge e é difundido pelo mundo? Ao que parece, o advento da internet, e sua disseminação a partir de empresas privadas, foi associado ao sonho de maior democracia. Este colabora com o desenvolvimento da ideia da “Economia de Compartilhamento” no contexto da crise de 2008, que está apoiada nas tecnologias como propiciadoras de trabalho (ROSENBLAT, 2018; SLEE, 2017).

11 Não temos aqui a pretensão de entrar na discussão sobre o que é liberdade. Apenas pensar sobre o discurso das empresas do Vale do Silício que vão da Apple até a Uber. Frequentemente, essas empresas produzem publicidades que exaltam a liberdade de escolha em oposição ao um mundo de controle das empresas tradicionais. Essa observação, com ponderações mais interessantes, é feita por Mark Fischer (LIBERDADE..., 2018), sobre um comercial da Apple de 1984. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=R706isyDrqI> (APPLE – 1984, [19--]).

12 No original: “Uber confuses categories such as innovation and lawlessness, work and consumption, algorithms and managers, neutrality and control, sharing and employment” (ROSENBLAT, 2018, p. 24).

Nessa nova economia, organizações comerciais possibilitam o encontro de oferta e demanda de determinados serviços ou bens pela intermediação das tecnologias digitais. A economia de compartilhamento viabiliza “novos negócios que usam a internet para conectar consumidores com provedores de serviços para trocas no mundo físico” (SLEE, 2017, p. 21). Compostas por plataformas destinadas a oferecer um espaço digital único para o anúncio de fornecedores diversos, em que o pagamento e a entrega ficam nas mãos da plataforma, como por exemplo a Uber, sendo que são as próprias empresas que definem se pertencem a essa nova modalidade ou não (SLEE, 2017). Além disso, essas organizações, que são comerciais, têm a tecnologia como elemento central e dependem de capital de risco (SLEE, 2017).

Ao que tudo indica, essas corporações inserem e desenvolvem suas mediações, em geral, em espaços e processos de trabalho ainda passíveis de exploração, os quais guardam atividades que ainda não foram amplamente submetidas à lógica da relação capitalista de produção. Em geral, são atividades que estavam dentro do setor público e do espaço doméstico (HUWS, 2019). Ou ainda, atividades de trabalho que podiam ser mais fragmentadas tecnicamente para encontrar novas oportunidades a partir dessa divisão pelas novas possibilidades de produção de valor. O que visamos apontar é justamente as inúmeras reformulações que as plataformas digitais permitem aos processos de trabalho que possibilitam desde sua transformação em relação comercial, à intensa fragmentação de tarefas e até mesmo o desenvolvimento de novas mercadorias.

Não queremos dizer que as atividades de entrega são novas, mas que elas são reformuladas, de certa forma, pelas relações de trabalho às quais estão submetidas. No caso latino-americano, como aponta o pesquisador Federico De Stavola (2020, p. 101, tradução nossa) sobre as plataformas de comida no México: “esse tipo de plataforma se encaixa totalmente em um tipo particular de logística urbana de varejo, que já estava presente em tecidos urbanos globais”¹³. Para esse autor, as entregas a domicílio na Cidade do México antes das plataformas eram, basicamente, realizados por dois modelos principais: as entregas de pequenos estabelecimentos em que se contratava um entregador com o meio de transporte para o serviço e, o segundo, relacionado às grandes cadeiras de produção que possuíam sua própria frota de veículos e que contratavam formalmente entregadores. Ambos modelos que são preexistentes às plataformas de logística urbana de pequenas quantidades, ao que entendemos, podem ser importados à análise do caso brasileiro.

13 No original: “[...] questo tipo di piattaforme si inserisce a pieno in un particolare tipo di logistica urbana al dettaglio, che già era presente nei tessuti urbani globali” (DE STAVOLA, 2020, p. 101).

A partir dessas duas principais formas de entrega a domicílio é que De Stavola (2020, p. 101, tradução nossa) afirma que as plataformas de entregas alimentícias:

Se inseriram com uma operação logística muito específica: através das possibilidades abertas pela gestão algorítmica dos fluxos, elas foram instaladas subordinando um tipo de trabalho já existente, otimizando o desempenho temporal e o reorganizando espacial graças à geolocalização das tarefas¹⁴.

Desse modo, o que entendemos por gestão algorítmica é o uso de informações capturadas durante a atividade de trabalho. Informações que são processadas e utilizadas, por sua vez, para o aperfeiçoamento das atividades de trabalhos futuros. Adicionalmente a outras informações obtidas por essas empresas, portanto, a gestão algorítmica possibilita otimizar a organização do trabalho da economia capitalista. Apenas para elucidar essa questão, podemos apontar o caso das *dark kitchens*, cozinhas destinadas especificamente ao *delivery*. Junto com as plataformas, muitas dessas “cozinhas fantasmas” são criadas a partir da coleta de dados e estabelecidas em regiões de maiores demandas, o que, posteriormente, abordaremos.

Essa gestão algorítmica reduz ao mínimo o contato da empresa com o trabalhador – no caso das plataformas de *delivery* o contato com o entregador. O que antes poderia ser considerado o lado bom da gerência, que era o suporte ao trabalhador, desaparece. As inseguranças e incertezas são o que permanecem, dado que os trabalhadores estão vulneráveis às decisões sem compreender como elas são tomadas e como o seu trabalho é avaliado.

Aqui entendemos que a gestão algorítmica é um modelo pautado no distanciamento da comunicação com o trabalhador. Isto posto, ao mesmo tempo que o entregador deve garantir as mínimas qualidades do seu trabalho, ele está subordinado a um código de conduta e ao desenho de trabalho criado pela empresa. Embora não seja tão aparente as obrigações impostas por essa gestão, são justamente elas que garantem, pela vigilância, o controle que penaliza e gratifica os que atendem às determinações da corporação.

Dessa forma, a compreensão do gerenciamento algorítmico está além da coleta de dados e do seu tratamento para distribuir tarefas aos trabalhadores; o gerenciamento algorítmico está diretamente vinculado à instituição automática das prescrições das corporações sobre os comportamentos e práticas desses trabalhadores na execução do processo de trabalho (ROSENBLAT; STARK, 2016).

14 No original: “*Nel contesto dominato da queste due forme di logistica urbana e di consegna a domicilio, le piattaforme si sono inserite con una operazione logistica ben precisa: attraverso le possibilità aperte dalla gestione algoritmica dei flussi si sono installate sussumendo un tipo di lavoro già esistente, ottimizzandone le prestazioni temporali e riorganizzandolo spazialmente grazie alla geolocalizzazione dei task*” (DE STAVOLA, 2020, p. 101).

Simultaneamente, é também a gestão algorítmica que permite que mais custos e riscos sejam delegados à responsabilidade do trabalhador que é o encarregado de administrar a sua vida de forma a atender às necessidades da empresa pela criação de metas.

No entanto, as plataformas quando se vendem apenas como “tecnologia” obscurecem as atividades de trabalho desempenhadas por uma das partes nas transações. Junto com a gestão algorítmica, há a desvinculação dos trabalhadores às empresas. Elimina-se, assim, a regulamentação e formalização do trabalho e, concomitantemente e indiretamente, os trabalhadores estão submetidos às prescrições das organizações. Então, eles são transformados pelas instituições em “trabalhadores autônomos”, ou mesmo, são considerados empreendedores individuais. Ou seja, a gestão algorítmica modela as atividades de trabalho, tornando opaca sua subordinação à organização e permitindo que o trabalhador seja transformado em empreendedor com exaltação. No entanto, o trabalhador realiza apenas um autogerenciamento subordinado (ABILIO, 2019) e que opera como trabalhador informal em muitos casos.

1.2 A QUESTÃO PRINCIPAL: ALGORITMOS E TRABALHADOR

As plataformas, através da gestão algorítmica, coordenam o trabalho de indivíduos dispersos, o que faz dos algoritmos e sua lógica, portanto, elementos fundamentais à compreensão dessas empresas e da sua forma de gerir o trabalho. Os algoritmos são difíceis de acessar por serem considerados segredos de negócios, logo, são comparáveis a caixas-pretas que não são compreendidas em seu funcionamento interno (BUCHER, 2018; GILLESPIE, 2018b; JURNO; DALBEN, 2018; PASQUALE, 2015). Além disso, os algoritmos funcionam como mecanismos de governança, exercendo um poder que é cada vez maior na automatização da disciplina e controle da sociedade para aumentar a eficiência da acumulação (KITCHIN, 2017). É uma das principais formas de termos acesso às suas funcionalidades é por meio da perspectiva dos trabalhadores subordinados a esse “chefe algorítmico” (KITCHIN, 2017; WOODCOCK, 2020).

Ao compreendermos o trabalho como uma das categorias centrais na sociedade, aceitamos que ele tem função na construção das subjetividades que formam a ordem social, a qual formam as subjetividades simultaneamente e reciprocamente (CARDOSO, 2019). A presente pesquisa busca, assim, pensar sobre a vigilância e o controle que, por intermédio dos algoritmos, ocorrem através de uma gerência quase imperceptível do trabalho.

Consideramos que a pretensão desse controle é de monitorar, designar e avaliar o desempenho das atividades, influenciando as condutas dos que as executam (MÖHLMANN; ZALMANSON, 2017; ROSENBLAT, 2018; ROSENBLAT; STARK, 2016; WILSON; DE PAOLI, 2019). É um movimento de vigilância que reforça e aprimora a acumulação capitalista pelo controle das informações. Elemento importante de poder que possibilita o conhecimento assimétrico, por parte das empresas, de prever e modificar o comportamento humano para atingir os interesses do livre mercado (ZUBOFF, 2015).

A abordagem que assumimos nesta pesquisa, portanto, parte do pressuposto de que existe uma acentuada divisão e padronização do processo de trabalho incorporadas pelo capital. Uma complexidade que uniformiza e fragmenta as atividades de trabalho que, associadas ao uso da disciplina e da vigilância, buscam otimizar o desempenho. A perspectiva dos trabalhadores do monitoramento da sua atividade de trabalho, que acontece por meio do uso de algoritmos, é importante para pensar os impactos dos instrumentos tecnológicos na organização e gestão do trabalho mediado pelas plataformas digitais. Ademais, como aponta Ruth Cowan (1985, p. 9, tradução nossa):

Ferramentas não são instrumentos passivos, restringidos a fazer nossas vontades, mas elas têm uma vida própria. As ferramentas colocam limites ao nosso trabalho; nós podemos usá-las de diferentes formas, mas não de ilimitadas formas. Nós tentamos obter as ferramentas que queremos para o trabalho que queremos feito; mas, uma vez obtidas essas ferramentas, elas organizam nosso trabalho de formas que nós possivelmente não prevíamos. Pessoas usam ferramentas para trabalhar, mas as ferramentas também definem e limitam as formas nas quais é possível e provável que as pessoas se comportem¹⁵.

Dessa maneira, o modo como os trabalhadores compreendem o controle e a vigilância das suas condutas nos ajudam a pensar nas influências que esses artefatos têm sobre os comportamentos na execução do trabalho. Isto quer dizer que a exposição dos trabalhadores sobre suas compreensões da atividade de trabalho nos aplicativos revela como os algoritmos funcionam e, conseqüentemente, a influência que promovem sobre o comportamento na atividade de trabalho. Dessa forma, a compreensão dos entregadores sobre as suas atividades mediadas pelos aplicativos evidencia que as ferramentas possuem propósitos sociais e políticos, os quais limitam e definem o modo de executar o processo de trabalho. É, portanto, questionada a neutralidade algorítmica que perpassa essas relações.

15 No original: “Tools are not passive instruments, confined to doing our bidding, but have a life of their own. Tools limits on our work; we can use them in many ways, but not in an infinite number of ways. We try to obtain the tools that will do the jobs that we want done; but, once obtained, the tools organize our work for us in ways that we may not have anticipated. People use tools to do work, but tools also define and constrain teh way in which it is possible and likely that people will behave” (COWAN, 1985, p. 9).

A partir desses relatos, pretendemos refletir sobre como as tecnologias organizam o trabalho desses sujeitos. Pensar sobre as possibilidades de gestão do trabalho viabilizadas pelo uso dos softwares e hardwares que, ao que parece, permitem maior flexibilização e desregulamentação do trabalho contemporâneo. A utilização dos algoritmos como mecanismo para a padronização e gerência justifica a utilização da vigilância e do controle como elementos fundamentais dessa administração.

Somado a isso, nos parece, que as atividades de trabalho que fazem uso das tecnologias digitais exaltam uma liberdade que, no entanto, omitem as prescrições de modos de agir e as transferências de responsabilidades e riscos ao trabalhador, ou seja, das escolhas feitas pelas empresas. Logo, buscamos pensar como os procedimentos disciplinares, a assimetria da informação, o gerenciamento de si e sua relação com o empreendedorismo individual são categorias importantes da gestão algorítmica do trabalho nas plataformas digitais para a proliferação e a exaltação de uma nova tendência na gestão do trabalho que sobressaltam a complexa relação de informalidade e formalidade na economia capitalista.

Após essa breve introdução sobre o contexto de transformações recentes nas relações de trabalho e a pertinência das tecnologias a elas, esta dissertação se inicia com a apresentação na seção 2 do percurso metodológico escolhido, relatando cada passo realizado e os percalços incorridos com a coleta e análise das entrevistas e vídeos. Também apresenta e descreve com exemplos as categorias usadas para interpretar toda a documentação proposta.

A terceira seção, por sua vez, aborda como as tecnologias alteram as relações sociais, os processos de trabalho e, também, como elas modificam a própria sociedade em associação e decorrência de movimentos diversos. A partir dessa perspectiva, apresentamos como o trabalho de entregas de bens alimentícios foi se constituindo, em especial, na América Latina com um breve relato do que configurava o trabalho sobre duas rodas antes das plataformas digitais. Por fim, o capítulo amarra essas questões ao surgimento dos aplicativos de *delivery*, contextualizando a perspectiva desta pesquisa e expondo aspectos relevantes das empresas de plataforma que consideramos e adotamos nesta investigação.

Na seção 4, aprofundamos a análise das informações colhidas nos sites e termos da plataforma iFood e relatamos as principais características de operação dessa empresa, em especial, a sua relação de trabalho com os entregadores. Também trazemos nesse capítulo mais dados e discussões referentes aos impactos da pandemia sobre a vida desses trabalhadores.

Como a reflexão e a discussão dos algoritmos são fundamentais à nossa interpretação, a quinta seção discorre sobre as tecnologias e sua relação com a sociedade.

Disserta na inter-relação da vigilância e o controle para as tecnologias em uma economia capitalista, retomando as principais tecnologias de gestão do trabalho antes dos algoritmos.

Por fim, o último capítulo reflete sobre os algoritmos e sua função na organização do trabalho para culminar na interpretação do material levantado para a nossa pesquisa (vídeos no Youtube e as entrevistas com os entregadores) com base nas categorias de análise já mencionadas. Nesse sentido, também pensamos acerca de outros elementos que compõem e caracterizam a gerência algorítmica da vigilância e do controle que não estão diretamente ligados ao processo de execução de trabalho dos entregadores, mas que são pertinentes para compreender o contexto de influência e os impactos que acarretam sobre os sujeitos e suas vidas.

Mas, antes, ainda vale uma breve contextualização do recorte histórico em que a investigação aconteceu.

1.3 PANDEMIA: CRISE SANITÁRIA, POLÍTICA E ECONÔMICA

No início de 2020, instaurou-se o contexto da pandemia de coronavírus, alterando os hábitos e o cotidiano da população mundial. Simples atitudes, como ir à padaria, dar uma volta no quarteirão ou “a cervejinha gelada no boteco ao entardecer de um dia de verão”, ficaram apenas na lembrança (ao menos por volta dos meses de maio a junho de 2020) com os decretos de isolamento instaurados no mundo e pela maioria dos governos estaduais do Brasil. Entretanto, logo voltaram à abertura comercial, mas mesmo aos que se aventuravam pelas ruas, estas não foram mais as mesmas. No final de novembro, os números oficiais de mortos haviam passado dos 170 mil no país.

A quarentena, que não é férias e nem dura apenas 40 dias, trata da reclusão com o objetivo de retardar a disseminação de um novo vírus que se espalha em progressão geométrica e atinge inúmeras pessoas sem qualquer entendimento de como cada um reagirá, colocando a economia, na maioria dos países, em segundo plano e se priorizando a vida em um primeiro momento. Posteriormente, a quarentena se transformou em distanciamento, a medida chave para garantir menores chances de contágio.

No entanto, no Brasil, a situação foi um pouco diferente desde o início. O país se viu à mercê de um governo que, até o presente momento, não reconheceu o vírus como mortal. Mesmo medidas básicas de seguridade econômica para a estabilidade em meio à crise, que é comumente aceita pelos economistas, foram questionadas e não implementadas no contexto nacional. Dessa forma, em meio a uma crise sanitária, política e econômica, o Brasil

caminhou e caminha desajeitadamente, ao que tudo indica, para uma tragédia nacional tanto na área da saúde, quanto ao que diz respeito à sua posição no cenário internacional político e econômico. Sem contar, obviamente, o descaso com o bem-estar da sua própria população, quando o Ministério da Saúde diz que não vacinará a todos. A vacina em janeiro de 2021 para alguns países já era uma realidade, mas para os brasileiros, uma esperança que a cada dia parecia se afastar mais.

Por esses motivos, é preciso pensar sobre os impactos dessas diversas crises para averiguar o desenrolar das atividades de entrega. Apurar o comportamento não apenas da própria população que passa a consumir mais esse tipo de operação como cliente final, mas dos restaurantes e entregadores. Isso porque muitos trabalhadores foram afetados pela redução ou perda das suas rendas pelo desemprego e pela queda nos níveis das atividades autônomas, bem como pelo fechamento de diversos tipos de negócios. Dessa maneira, eles se viram necessitados de buscar novas formas de sobreviver economicamente em um cenário de incertezas. O lema, ao que notamos, é “se reinventar”¹⁶.

Ademais, os tratamentos e condições impostas e sugeridas pelas plataformas aos entregadores e restaurantes são um ponto de partida importante para expor como esse modelo de negócio se posiciona e atua na sociedade. E embora talvez seja ainda muito cedo para saber quais serão as consequências, certamente elas são profundas e somente serão visíveis com o passar do tempo. É justamente com o tempo que teremos os caminhos que serão tomados para a reestruturação socioeconômica contemporânea. Além disso, trata-se de um evento adverso à humanidade e que se modifica rapidamente e intensamente, fugindo das possibilidades desta investigação dar conta de todos os aspectos e elementos envolvidos.

Na seção 4.3, a questão sobre o trabalho dos entregadores de plataforma no contexto da pandemia de COVID-19 será mais bem discutida.

16 Trazemos essa expressão a partir do título da matéria “Cabeleireiro de Limeira se reinventa na crise e agora vende água de coco no semáforo”. A mídia local da cidade de Limeira procura trazer com otimismo às formas encontradas pelos trabalhadores de contornarem a crise e poderem sobreviver (CAMARGO, 2020).

2 DESENROLANDO O “TRAMPO”: A PESQUISA EMPÍRICA

Recentemente, vivemos o aumento do trabalho intermediado pelas plataformas digitais de serviços. Esse contexto resulta em diversas pesquisas que tratam dessas relações de trabalho. Dentre elas, podemos citar a tese de doutorado de Renan Kalil (2019) sobre essas tecnologias e o direito do trabalho e também a dissertação de mestrado de Fábio Cannas (2019), que investiga as características das tecnologias da comunicação e informação nas relações de trabalho da empresa Uber.

Em nossa pesquisa, pretendemos focar nas relações de trabalho estabelecidas entre os entregadores de aplicativos e as plataformas digitais, as quais, assim como nas investigações referentes à Uber, são tratadas como relações de trabalho autônomo pelas organizações e pela sociedade. Isso significa que os entregadores são os encarregados da sua formalização, sendo tais empresas dispensadas de qualquer responsabilidade legal com esses trabalhadores.

Dessa forma, os entregadores são responsáveis, caso queiram, pela sua própria formalização através do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) como Microempreendedor Individual (MEI). Esse cadastro institui ao entregador o recolhimento mensal dos impostos relacionados às atividades executadas, bem como a sua contribuição à previdência (INSS). É mais um custo transferido para o trabalhador e que recai sobre sua reprodução social. No caso de o entregador não realizar esse procedimento, ele fica sem qualquer garantia social.

Assim sendo, os entregadores, diretamente, não possuem vínculos empregatícios reconhecidos com as plataformas e, entretanto, estão submetidos à vigilância e às determinações dos algoritmos por elas desenvolvidos e que carregam os valores do seu modelo de negócio e administração. Embora saibamos que a informalidade é uma situação identificada historicamente na configuração das relações de trabalho, entendemos que, no contexto das plataformas, essa relação é utilizada para reduzir os custos da operacionalização das empresas. Ao mesmo tempo, o referido MEI nos parece uma formalização dessa informalidade pela transferência dos custos ao trabalhador¹⁷. A possibilidade de transformação do trabalhador em microempreendedor, amplia os limites e possibilidades da degradação das condições de trabalho.

17 No dia 10 de setembro de 2020, a plataforma iFood disponibilizou no Portal do Entregador uma matéria sobre a formalização do MEI, expressando as vantagens dos benefícios sociais que o trabalhador ganha acesso ao contribuir (IFOOD, 2020o).

Buscamos refletir justamente sobre essa relação mediada pelos aplicativos, já que a atividade de entrega tem como característica a dispensa da responsabilidade legal das empresas com os trabalhadores. Entretanto, são trabalhadores que estão subordinados, a nosso ver, à organização do trabalho realizada pelas plataformas, pois atendem as demandas de acordo com os mecanismos por elas impostos. Eles não são independentes das ferramentas que utilizam, mas sujeitos aos algoritmos e à sua lógica que impõem prescrições ao modo de trabalhar, as quais são apenas uma parte externa da operacionalização das plataformas. Ademais, o processo de trabalho se fragmenta cada vez mais por operação realizada, ou seja, a jornada de trabalho é reduzida à atividade de entrega.

Nesse sentido, a relação de trabalho não fica restrita a uma única empresa. Conseqüentemente, o entregador deixa de ser remunerado pelo seu tempo disponível à plataforma e não é pago pelo tempo de espera entre os pedidos recebidos, garantindo mais uma redução dos custos da organização. Logo, o processo de trabalho se torna caracterizado pela multiplicidade de relacionamentos que são estabelecidos com diversas plataformas. E por isso é interessante salientar que os entregadores estão, em sua maioria, vinculados a mais de uma aplicação de entrega como forma de aumentar sua renda. Atualmente, entre os principais aplicativos em operação na cidade de Curitiba, recorte geográfico de nossa pesquisa, estão: iFood, Rappi, Loggi, Ubereats, James e mais recentemente 99Food e Play*delivery*.

Optamos pela cidade de Curitiba pelo interesse regional, o qual pode nos trazer especificidades à execução da atividade de entrega. Além disso, a capital paranaense sedia o Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Sociedade (PPGTE) da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), o qual acolhe esta pesquisa, sendo uma importante forma de colaborarmos com a produção local de conhecimento.

Para nossa pesquisa, como forma de aprimorar e aprofundar a análise, selecionamos dentre as plataformas apontadas o iFood, especializado em entregas de comidas e de produtos de mercado. Essa organização é de origem brasileira e atua em quase todo o território nacional, além de estar presente no México e na Colômbia. É reconhecida como uma das plataformas que lideram o setor na América Latina. Nossa pesquisa assume que ela pode ser um bom exemplo para algumas generalizações sobre o funcionamento das plataformas digitais em relação aos trabalhadores, pois como afirma um dos participantes da pesquisa “tudo segue o mesmo padrão, só muda uma coisinha ou outra, mas é tudo o mesmo padrão” (Entrevistado 3, 2020). Ao mesmo tempo, os detalhes de cada empresa revelam algumas peculiaridades na operação e na forma da gerência algorítmica implantada, como o fato do iFood possuir modalidades distintas de categorias de entregadores, que como veremos

adiante, podem ser “nuvem”, “OL” ou “fixo”. Outro ponto importante sobre essa plataforma é o tempo estabelecido para se chegar aos locais de coleta dos produtos, o que, como será apontado, é um elemento importante para a compreensão da gestão do trabalho.

A pesquisa buscou identificar alguns dos entregadores cadastrados nessa plataforma para pensar sobre as suas compreensões referentes ao funcionamento da vigilância e do controle algorítmico em Curitiba. O intuito foi acessar os relatos da atividade de trabalho e as opiniões desses trabalhadores, a fim de refletir sobre as relações estabelecidas por intermédio dos algoritmos. Isto é, para pensarmos como a gestão do trabalho organiza as operações pela vigilância e controle algorítmicos a partir dos relatos desses trabalhadores. A proposta, com isso, busca perceber se a gerência algorítmica influencia mudanças nos comportamentos dos trabalhadores.

Esta pesquisa foi concebida como projeto antes da pandemia da COVID-19 se instaurar e impactar profundamente as relações sociais contemporâneas. Ainda é cedo para sabermos os efeitos dessa crise sanitária, porém já é possível percebermos algumas mudanças importantes referentes às plataformas digitais e, em especial, ao trabalho dos entregadores submetidos a elas.

A pandemia mostra, no contexto atual, o papel essencial¹⁸ da entrega a domicílio de comidas prontas e mercadorias diversas para o funcionamento da nossa sociedade. Reconhecer a essencialidade dessa atividade está relacionado, ao que nos parece, aos impactos da pandemia na vida cotidiana, apontando a transformação dessa atividade como muito importante para a organização social urbana contemporânea.

Nesse sentido, o cenário inesperado à pesquisa também é influenciado pelas ações e pelos efeitos repentinos das principais medidas indicadas à preservação da saúde sobre a sociabilidade. Entre essas deliberações recomendadas estão o isolamento e a necessidade de afastamento entre os indivíduos, o que altera os hábitos sociais, impondo novos comportamentos às pessoas para evitar aglomerações.

Além disso, há um impacto econômico, porque os próprios governos estaduais e municipais decretaram, em certos momentos, o fechamento de estabelecimentos comerciais como bares e restaurantes. Dessa forma, a adoção de medidas com a finalidade de reduzir a taxa de contaminação do vírus modificou a organização socioeconômica do Brasil.

18 Em 20 de março de 2020, o Decreto presidencial Nº 10.282 (BRASIL, 2020) define os serviços públicos e as atividades essenciais que são indispensáveis à sociedade, ou seja, que não podem deixar de serem fornecidos. Entre os serviços essenciais listados encontramos, no Art. 3, caput, inciso XII, do referido decreto: “produção, distribuição, comercialização e entrega, realizadas presencialmente ou por meio do comércio eletrônico, de produtos de saúde, higiene, alimentos e bebidas”.

A pandemia reduziu a convivência social direta e aumentou a dependência das plataformas digitais como infraestrutura das relações sociais; ora pela necessidade de isolamento, ora pela necessidade de geração de renda dos indivíduos que ficaram desamparados pela redução da atividade econômica no país. O resultado é o aprofundamento da necessidade da atividade de entrega e a evidência das questões relacionadas ao trabalho dos entregadores de aplicativo, os quais são o foco deste estudo, porque a nova conjuntura afeta completamente essa categoria.

Desse modo, a pesquisa empírica proposta como complemento à abordagem teórica está situada em um momento que, como será tratado na seção 4, impacta as relações entre as plataformas e os entregadores. Por um lado, uma das principais consequências é o crescimento da oferta de trabalhadores operando nos aplicativos como reflexo do aumento do desemprego e da ausência de um amplo suporte aos cidadãos por parte do governo federal. Por outro, verifica-se o aumento da união dos trabalhadores em torno de objetivos em comum, o que pode ser evidenciado pela paralisação em diversas cidades realizada em 1º de julho de 2020 – “Breque dos Apps”. Este evento teve abrangência nacional, questionando as relações entre plataformas e entregadores, sendo alguns dos pontos tratados: o fim dos sistemas de pontuação que regulam as atividades; aumento do valor mínimo da entrega; ajuste nos valores das corridas; fim dos bloqueios e desligamentos indevidos e entrega de equipamentos de proteção individual (EPIs) (ALMEIDA; CARDOSO, 2020; RIBEIRO, 2020).

Portanto, não há como negar que a pandemia transformou profundamente esta pesquisa, a qual nasceu com o objetivo de refletir sobre a compreensão dos entregadores de aplicativo com relação à vigilância e ao controle inseridos nos algoritmos na lógica da gestão do trabalho da plataforma de entrega iFood.

Logo, a proposta de investigação foi influenciada, visto que busca entender como a lógica da gestão algorítmica se apresenta a esse grupo de profissionais por meio de uma abordagem metodológica pela observação das opiniões que os trabalhadores possuem das suas relações e experiências diárias (WOODCOCK, 2020). E esse cotidiano é impactado profundamente, desde as já mencionadas medidas de segurança, o uso de máscaras, o distanciamento social e as medidas de higienização frequente das mãos, bem como pelas modificações na própria conjuntura econômica.

Além disso, a pandemia também acomete nossos objetivos secundários de investigação, os quais não são menos importantes. O novo contexto contribui para influenciar e intensificar a utilização dos algoritmos como mecanismos de gestão da atividade de trabalho e sua padronização. Dessa forma, a possibilidade de contágio do coronavírus afeta a tentativa

de entender a organização dos processos de trabalho realizados pelas tecnologias digitais devido ao distanciamento social e, conseqüentemente, aos impactos dessas sobre a flexibilização, o gerenciamento de si e a informalidade do trabalho contemporâneo.

Ao que podemos identificar, pelos primeiros e recentes acontecimentos, a utilização da gerência algorítmica no novo contexto é crucial para a manutenção e o controle dos trabalhadores que fazem uso das plataformas digitais como fonte de renda, já que há um aumento no número de novos cadastros, o que demanda que a organização e gestão do trabalho à distância seja aprimorada pelas plataformas, a fim de administrar o volume de trabalhadores disponíveis.

O novo cenário também exhibe as indagações dos próprios entregadores referentes ao empreendedorismo individual. Isto porque a relação desses atores com as plataformas depende do gerenciamento de si desses trabalhadores. As plataformas fazem uso do autogerenciamento das atividades como forma de transferir responsabilidades, custos, tempo disponível de trabalho e do local de trabalho para conformar novos modos de controle. Portanto, é um importante instrumento da gestão algorítmica do trabalho.

O crescimento do uso das plataformas digitais pelos clientes finais aparenta ser uma resposta ao medo de ser contagiado pelo vírus. Tal crescimento associado à essencialidade da atividade traz à tona aos entregadores questionamentos em relação ao uso dos aplicativos e sua associação ao comportamento empreendedor (CORREIA, 2020). Dessa forma, a pandemia permite a visibilidade desses trabalhadores pela sua categorização como promotores de uma atividade essencial. Neste sentido é que se verifica a dependência da sociedade em relação às atividades de entrega que são executadas via aplicativos, assim como a centralidade da logística no sistema capitalista contemporâneo.

É importante ressaltar que a pesquisa empírica busca identificar tendências do contexto das atividades de trabalho vinculadas às plataformas digitais. A atuação de cada indivíduo tende a ser relativa, além de ter como principal característica seu *status* como provisório (GIL, 2008). Entretanto, a possibilidade de identificar essas tendências nos processos e nas atuações pode revelar importantes características do relacionamento e das operações entre os trabalhadores e a plataforma aqui estudada.

Inclusive é relevante notar que a pesquisa não representa todos os entregadores de aplicativo, mas é um esboço de um setor que está em ascensão em todo o mundo, contendo especificidades no seu desenvolvimento no Brasil (GRIESBACH et al., 2019). Portanto, propomos uma abordagem que busca identificar tendências desenvolvidas nas relações e nas operações de controle e vigilância na gestão algorítmica a partir da reflexão da perspectiva

dos trabalhadores. Ademais, é uma categoria que se transforma e se modifica rapidamente, tanto pelas variáveis externas, como a situação econômica e a pandemia, bem como pelas próprias mudanças impostas pelas plataformas digitais.

As bases dos procedimentos e as técnicas escolhidas para fundamentar a investigação empírica proposta são descritos nas seções a seguir.

2.1 DESCRIÇÃO DO PERCURSO E DOS MÉTODOS DE INVESTIGAÇÃO

2.1.1 “Tá piscando, tá filmando”

No decorrer deste texto será apresentada a fundamentação teórica ao longo dos capítulos, a fim de elucidarmos a centralidade do trabalho para a nossa abordagem e, também, a importância do controle e da vigilância na relação de produção capitalista.

Neste contexto, as tecnologias são fundamentais para compreendermos essas relações estabelecidas, conforme será tratado. Como embasamento empírico da nossa investigação sobre os entregadores de aplicativos, nossa proposta realizou uma primeira etapa por meio da análise de determinados vídeos produzidos por entregadores e divulgados pela plataforma YouTube. Esses nos ajudaram a acessar aspectos do cotidiano da atividade de entrega via aplicativos.

A plataforma de vídeos YouTube é um site de relacionamentos que reúne, por meio de contas denominadas “canais”, vídeos disponibilizados por um usuário que pode ser, ou não, o produtor do conteúdo oferecido. Dessa forma, essa plataforma viabiliza que um número significativo de pessoas produza conteúdos que podem ser pessoais e que estarão, a partir da sua publicação, disponíveis para outros usuários. É um serviço gratuito¹⁹ a quem produz e a quem consome, sendo que é possível gerar receita pela monetização da produção, ou seja, entre outras formas, pela venda de espaços de propaganda nos vídeos. Essa monetização está relacionada com a quantidade de acesso e visualizações do conteúdo, bem como do canal que o disponibiliza, sendo o índice de acesso dos vídeos e inscritos em um canal alguns dos indicadores da viabilidade de retorno financeiro ao detentor do canal.

Sucintamente, um canal é um perfil criado por um usuário para, entre outras coisas: inscrever-se em outros canais, realizar listas de reproduções de vídeos (*playlists*), criar um

19 A maioria dos vídeos são gratuitos para o consumo, mas a plataforma YouTube possui alguns canais como exceções e designados a inscrições pagas em sua versão Premium que, dentre outras coisas, elimina os comerciais e permite o acesso às produções de filmes e séries de conteúdo restrito.

histórico de visualizações, realizar comentários e/ou enviar sua produção de vídeos à plataforma (*upload*). É através da repercussão acentuada de um vídeo enviado ao YouTube, ou seja, o número de visualizações, e pelo número de usuários inscritos no canal que a plataforma de vídeos, a determinado ponto, retribui a produção financeiramente – são os chamados *youtubers*.

Essa possibilidade de retorno financeiro faz com que haja um movimento profissionalizante na plataforma, ou seja, muitas pessoas passam a buscar uma carreira dentro desse universo de produção de vídeos. Desse modo, alguns indivíduos pertencentes a variados nichos sociais criam perfis e disponibilizam seus hábitos e suas rotinas por meio das gravações com o objetivo de se tornarem referência sobre um assunto e/ou entre seus pares.

As motivações são distintas para cada perfil produtor de vídeo, mas, certamente em algum nível, a possibilidade de um retorno financeiro é importante. Dessa forma, podemos encontrar inúmeros tipos de canais, como os de receitas, ioga, jogos, música, política, entre muitos outros. Logo, entendemos que o YouTube é um tipo de repositório de audiovisual de fácil acesso que atrai usuários de diversos perfis. E tal situação não seria diferente com os grupos de entregadores por aplicativos, cuja produção de vídeos são realizadas, em sua maioria, pelos *motoboys*.

Os canais relacionados ao conteúdo sobre os aplicativos de entrega não apenas tratam desse tema, mas propõem discussões sobre o trânsito e, entre outras, o desempenho e manutenção de motocicletas e bicicletas. São espaços que tratam das principais questões das atividades e dos equipamentos de uso dos *motoboys* e dos *bikers* em seu cotidiano. A abordagem desses vídeos é de divulgação de opiniões sobre a operacionalização e do uso de instrumentos nas atividades diárias, dentre as quais estão as tentativas de ajudar na elucidação de dúvidas sobre o funcionamento das principais empresas de entrega.

Nesse sentido, vale acrescentar que o iFood, por exemplo, não disponibiliza treinamento – o que está estabelecido em seus termos e condições de uso (IFOOD, 2020l) – ou seja, a empresa, indiretamente, terceiriza, de certa forma, seus instrutores de trabalho, o que pode justificar, a nosso ver, ainda mais a existência dos conteúdos referidos à plataforma.

Esses vídeos explicativos permitem, a nós, a coleta e a identificação de um volume de dados que são pertinentes a esta pesquisa. As informações são referentes às explicações do funcionamento, às experiências e às opiniões sobre o relacionamento com as plataformas digitais de entrega. Além disso, os vídeos são produzidos durante a execução do *delivery*, revelando-se uma documentação importante para a observação da atividade enquanto ela

ocorre, porque salientam elementos da atuação que está em curso e aspectos do comportamento do trabalhador em movimento.

Nessa lógica, citamos um exemplo muito comum nos inúmeros vídeos referentes à ampliação do trajeto da entrega. Isso significa que durante uma rota de entrega, se o motoboy se perde no percurso, ele deve transitar por um número de vias maior. Neste momento, podemos perceber a expressão de uma inquietação devido ao prolongamento da rota, melhor dizendo, uma frustração que reflete, ao nosso entender, a própria queda da sua remuneração, já que mais combustível será utilizado para o trabalho. Desse modo, as gravações contextualizam de forma significativa as experiências diárias e as relações entre a plataforma e o trabalhador.

A opção de utilizar, nesta pesquisa, os vídeos disponibilizados no YouTube e que foram produzidos pelos entregadores por aplicativos é devido, assim, à possibilidade de compreender a dinâmica do processo de entrega em si, visto que as gravações ocorrem durante a sua execução. São materiais audiovisuais que proporcionam a identificação de tendências e características que dão o embasamento da conexão entre os fundamentos conceituais mobilizados neste estudo e as perspectivas desses trabalhadores. Dentre algumas dessas identificações percebidas nos vídeos, podemos destacar ainda as incertezas do trabalho, as metas diárias de remuneração, os riscos e responsabilidades envolvidos, a busca por explicações e as táticas de resistências, conforme descreveremos através das categorias de análises propostas mais adiante.

Aqui, vale destacar uma decisão importante da nossa abordagem em relação aos entregadores, aos vídeos e aos canais em nossa investigação: em uma conversa informal com um entregador que é também youtuber, o mesmo nos informou que não gostaria da divulgação e exposição dos seus vídeos e do seu canal nesta pesquisa, a fim de evitar possíveis problemas com as plataformas.

Por esse motivo, decidimos alterar os nomes dos youtubers e não revelar os vídeos como uma tentativa de preservar suas identidades para não serem objeto de represálias, visto que suas rendas continuam a depender dessas organizações. Seguimos o mesmo procedimento metodológico utilizado pelo pesquisador Lucas Hertzog (2019, p. 62), apresentado em sua tese de doutorado sobre o trabalho e as novas tecnologias digitais no YouTube, na qual ele opta por omitir as identidades dos canais para evitar que sejam criadas situações que comprometam a vida dos envolvidos a partir da sua pesquisa. Buscamos com isso assumir uma postura ética e comprometida com os sujeitos, visto que os vídeos são expressões pessoais e individuais dos seus criadores.

Com isso evidente, retornamos ao percurso e aos métodos utilizados, assim como aos principais aspectos desta pesquisa.

O principal objetivo, como mencionado antes, é refletir sobre as compreensões de entregadores de aplicativos em relação ao controle e à vigilância algorítmica inserida na atividade de trabalho pelas plataformas. Por isso, buscamos ter acesso a essas assimilações por meio de vídeos disponibilizados, estabelecendo um limite geográfico na cidade de Curitiba e um recorte na atuação do aplicativo iFood. O delineamento temporal, por sua vez, está nos vídeos produzidos entre 2019 e 2020.

A escolha da plataforma iFood é pelo seu destaque no território nacional como já apontado, podendo oferecer importantes assimilações sobre o desempenho e o relacionamento dos diversos aplicativos com os entregadores. Ademais, reforçamos a importância das suas peculiaridades à análise, bem como as possibilidades já tratadas de perfil de entrega: “nuvem”, “OL” e “fixo”. Já o recorte temporal visa: limitar o volume de vídeos analisados e devido ao aumento da importância que esses vídeos passaram a ter a partir de 2019 e que adquiriram com a pandemia em 2020 ao que pudemos notar.

Dessa forma, a primeira etapa de nossa investigação foi iniciada em junho de 2019 a partir da procura dos termos “Curitiba+entregador” na referida plataforma de vídeos, gerando alguns resultados não tão relacionados à localidade, porém ligados à atividade de entrega. Trata-se de vídeos produzidos por entregadores em diversas regiões do Brasil e que trabalham com diversos aplicativos de *delivery*. O conteúdo dessas gravações viabiliza a compreensão já salientada: funcionamento das diferentes plataformas, operacionalização das entregas, socialização entre os entregadores e captação dos aspectos similares das diversas empresas e localidades.

Tais vídeos apresentam um pouco como os entregadores lidam com as plataformas na aceitação e rejeição dos pedidos encaminhados, realização das entregas, relacionamento com os restaurantes, clientes e outros entregadores, assimilação da operacionalização dos aplicativos e, por fim, de como lidam com essas organizações nas inúmeras situações cotidianas. Portanto, os materiais expõem aspectos importantes da vivência diária e dos relacionamentos, de maneira que percebemos tendências e os pontos de vistas dos sujeitos como tratado. No Apêndice A, expomos alguns dos canais que mais nos chamaram a atenção ao explicarem ou tratarem de informações pertinentes à pesquisa.

Embora a pesquisa esteja interessada diretamente na plataforma iFood, como já deixamos claro, não podemos negar a importância e as similitudes que existem entre os aplicativos, sendo de extrema importância termos um entendimento do cenário geral para

podermos compreender melhor o particular – o iFood. Por conseguinte, os diversos vídeos observados, que compõem esses e outros canais na primeira etapa (Apêndice A), serviram de base para a busca de falas relacionadas à atividade de entrega e à identificação de muitos aspectos que são similares entre elas e que permeiam o relacionamento do entregador com as plataformas e vice-versa, mostrando que algumas características são independentes, tanto da localidade, quanto da plataforma. Aspectos esses que são pertinentes à compreensão da atividade e das relações sociais.

Assim sendo, a extensa quantidade de vídeos disponibilizados pelos inúmeros canais consultados conduziu a investigação, em uma etapa seguinte, a priorizar os vídeos que apresentassem a palavra “iFood” no título ou que tivessem uma definição significativa ao objetivo desta pesquisa. Dessa forma, procuramos entender profundamente o referido aplicativo e as possibilidades do seu uso a partir do olhar do entregador no seu cotidiano: cadastramento do entregador no aplicativo, recepção e execução das entregas, mecanismos de interação com a plataforma, periodicidade e formas de repasse dos valores e situações de inativação e bloqueio.

Em seguida, a procura passou a se pautar por identificar nos vídeos os posicionamentos dos seus autores em relação ao iFood. Isto é, a perspectiva que eles têm da atividade de trabalho, bem como a desenvoltura que têm em relação ao uso desse aplicativo. O intuito foi perceber as vantagens e desvantagens do uso dessa plataforma como mecanismos de geração de renda e das responsabilidades que esse relacionamento propicia. Além, é claro, de perceber os posicionamentos quanto ao controle e à vigilância exercida por meio do gerenciamento algorítmico e as possibilidades de resistência. Nessa fase, também consultamos os comentários para conhecer o público e as opiniões que circulavam.

Pudemos também identificar, no período da busca (2019 – 2020), que a maioria dos canais encontrados são produzidos por motociclistas, sendo que o volume identificado de produtores de vídeos que realizam entregas pela modalidade bicicleta foi bem mais reduzido. Embora eles operem de forma muito semelhante, o que percebemos como as principais diferenças entre as duas modalidades de entrega foi que os *bikers* têm um raio de operação da atividade menor, logo, o valor do pagamento por entrega é inferior ao dos *motoboys*. Além disso, supostamente, o limite de itens para serem transportados é menor para o *biker*.

Outro aspecto que nos chamou a atenção foi que algumas das gravações são produzidas por entregadores que utilizam as plataformas de entrega como “complemento de renda”. Assim, para alguns, a atividade principal é um trabalho fixo não relacionado com a atividade de logística, configurando a utilização dos aplicativos como um “trabalho amador”

de acordo com a abordagem de Ludmila C. Abilio (2011, 2019). Para outros, identificamos que a atividade principal do produtor de vídeos é ligada à execução de entregas não alimentícias – os tradicionais motoboys – vinculada, principalmente, ao transporte de documentos e objetos (administrativos) ou a um estabelecimento fixo como restaurantes e farmácias.

Na cidade de Curitiba, selecionamos dois canais de motoboys que trabalham com entregas por aplicativos. Ambos colaboraram significativamente com nossa investigação e análise, visto que os diversos vídeos visualizados permitiram conhecer e aprender sobre a rotina dos sujeitos e da operacionalização da plataforma. Esses principais canais produzidos por trabalhadores que atuam na plataforma iFood pertencem a Rubinho e Ivan (nomes fictícios), os quais possuem uma gama rica de vídeos pertinentes à nossa investigação em 2019 e 2020. As produções escolhidas desses canais e outros que venham a fazer parte da nossa exposição estão no Apêndice B e, a seguir, descrevemos o perfil dos dois trabalhadores principais.

Vale retomar, como já mencionado, que optamos pelo uso de pseudônimos, pois como um trabalhador entrevistado, e que também é youtuber, afirmou: “vai que algum aplicativo vê e depois vai querer tirar satisfação comigo ou alguma coisa assim, arrumando um B.O. para o meu lado”.

O primeiro canal pertence a Rubinho. Um motoboy tradicional que já atuava com entregas antes mesmo do surgimento dos aplicativos de *delivery*. Por isso, ele possui uma identificação com a profissão, o que o levou a criar o canal, segundo a sua descrição no YouTube, para apresentar o dia a dia do motoboy na cidade de Curitiba. Conforme apontado em seus vídeos, Rubinho já desempenhou atividade profissional com salário fixo e jornada estipulada, logo, como muitos motoboys, conhece as diferenças do trabalho com vínculo empregatício, autônomo e, ainda, a realidade das plataformas. Atualmente, ele trabalha como autônomo atendendo clientes particulares e complementa sua renda com os aplicativos iFood, Loggi, Rappi, Ubereats e 99Food.

Por atuar como motoboy autônomo, trazemos uma importante consideração de Rubinho em um de seus vídeos (Aplicativo e CLT, 22 dez. 2019)²⁰, no qual afirma que é muito difícil que a maioria dos motoboys aceite um registro de CLT com uma única plataforma, pois, em sua maioria, eles utilizam diversos aplicativos, não dependendo de uma única

20 De forma a padronizar a referência dos vídeos mencionados no corpo do texto, temos no apêndice B um quadro com as principais características dos vídeos tratados no corpo do texto, sendo sua apresentação no seguinte formato (Descrição, Data de Publicação).

empresa. O trabalhador ainda destaca que os autônomos não desejam a subordinação a um patrão e, por isto, Rubinho entende que a luta não deve ser por vínculo trabalhista, mas por pagamentos justos dos pedidos pelas plataformas, ou seja, uma taxa de remuneração considerada descente por entrega. Esse posicionamento nos remete a algumas falas identificadas durante as manifestações de 1º de julho de 2020 (Breque dos Apps), até mesmo as demandas proclamadas na época.

O segundo canal selecionado pertence a Ivan, que também atua como motoboy na capital paranaense, embora resida na cidade vizinha de Pinhais. O trabalhador possui um emprego fixo com entregas, isto é, Ivan é registrado em uma empresa e trabalha atendendo a um contrato em um estabelecimento determinado. Para ele, é importante ter uma fonte segura de receita, mas que, ao mesmo tempo, permita-o conseguir produzir uma “renda extra”. Dessa forma, assim como Rubinho, ele afirma complementar seus ganhos com os aplicativos: Loggi, Ubereats e iFood.

Os objetivos dos vídeos, similarmente ao motoboy anterior, são para mostrar as ruas e experiências profissionais no universo metropolitano. Além disso, busca elucidar dúvidas sobre as plataformas. Ivan possui uma grande produção de vídeos motivacionais com a finalidade de explicar a importância das metas com os aplicativos, as quais são pautadas pelos seus sonhos pessoais de consumo e ascensão, tal como casas, carros e motos. Para exemplificar, mencionamos um dos vídeos em que Ivan estabelece que, para 2020, adicionalmente ao seu emprego fixo, trabalhará 6 dias por semana com a meta diária de R\$100,00 com aplicativos e entregas autônomas a fim de conquistar seus objetivos (Metas 2020 de entregas com aplicativos, 10 jan. 2020). As metas são o que definem o seu dia de trabalho, o que quer dizer que o fim do expediente só chega após atingi-las.

Assim, os incentivos de Ivan em forma de frases motivacionais são acompanhados com o seu relato de vida, contando suas conquistas materiais com a profissão de motoboy. Quando o tema de sua produção audiovisual se volta para os aplicativos, Ivan toca sempre na questão da importância da gerência de si para que o progresso pessoal seja posto em “marcha”. Com suas metas diárias de renda extra guiando sua jornada de trabalho, ele liga todos os aplicativos ao qual está cadastrado e aguarda ser chamado. Priorizará o que mais tocar, desconectando-se dos demais. Para este trabalhador é a “renda extra que fala”, significando que o recebimento de rotas dos aplicativos decreta, pelo que percebemos, quando trabalhar (Trabalhando com todos os aplicativos disponíveis, 10 jul. 2019). A exposição de como se autogerencia na vida pelo compartilhamento de motivações e estímulos reflete como

sua atividade profissional é o meio para a sua realização pessoal, isto é, a interação entre vida e trabalho.

Ambos canais tratam, portanto, do dia a dia dos motoboys que utilizam os aplicativos de entrega para “complementação de renda”. Desse modo, as plataformas não são consideradas como prioridade em suas vidas profissionais. Ademais, esses trabalhadores expõem as experiências de viverem as mudanças, nos últimos 10 anos, da sua categoria profissional ao mesmo tempo que apresentam a operacionalização dos aplicativos de entrega que utilizam.

2.1.2 “Pode fazer suas perguntas aí e o que nós soubermos, nós já te respondemos”

Realizada a seleção dos vídeos à investigação, o YouTube tornou-se o local de recrutamento para as entrevistas. Por envolver seres humanos, esta etapa precisou da aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UTFPR, ao qual esta pesquisa foi submetida e validada (CAAE 29497420.9.0000.5547).

A proposta da realização de entrevistas em profundidade com os entregadores teve o intuito de coletar os relatos em primeira pessoa para tentarmos compreender quem são esses sujeitos e quais as suas opiniões. Também buscamos nos aproximar da subjetividade, a qual não é apenas individual, mas também está vinculada às relações sociais e aos espaços de convivência. Estes, por sua vez, revelam as representações sociais na produção de elementos para o funcionamento da sociedade (REY, 2005).

As entrevistas, portanto, são uma tentativa de refletir acerca desses trabalhadores e suas interações. Mas vale ressaltar que não são as percepções individuais que nos ajudam a pensar a ordem social, mas a lógica desta organização nos apoia a considerar as percepções individuais (BOURDIEU; CHAMBOREDON; PASSERON, 2004). Portanto, a pesquisa tem duplo sentido: debruçar-se sobre as perspectivas dos trabalhadores e também sobre a forma que esses trabalhadores estão inseridos em um contexto mais amplo de transformações no trabalho. Dessa maneira, buscamos ouvir as experiências cotidianas dos trabalhadores sobre a lógica do controle e da vigilância algorítmica da relação social capitalista.

Após a análise dos vídeos manualmente identificados como conteúdos produzidos por entregadores da cidade de Curitiba, buscamos contato com um dos entregadores identificados. Nesta plataforma, frequentemente, encontramos nas descrições dos vídeos o contato profissional de trabalho, informação que possibilitou a realização do convite à entrevista.

A primeira tentativa com um dos *youtubers* foi positiva. O motoboy contatado se mostrou disposto a dar mais informações e compartilhar suas compreensões de trabalho. O contato foi estabelecido pela plataforma Whatsapp²¹, onde houve a apresentação da pesquisadora e da pesquisa junto com o encaminhamento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e Termo de Consentimento para Uso de Imagem e Som de Voz (TCLE/TCUISV), visto que necessitávamos realizar a gravação da voz.

O aceite em participar nos permitiu levantar algumas questões básicas sobre os vídeos visualizados como forma de tentar aprofundar nosso contato, questões formuladas em consonância com os temas que nortearam toda a pesquisa. Desse modo, os objetivos que guiaram as questões não limitaram as abordagens feitas no percurso das entrevistas. Ou seja, utilizamos nosso conhecimento do trabalhador obtido pelos vídeos do YouTube e das próprias respostas oferecidas para conduzirmos as entrevistas, mas mantendo nosso foco em observar, com a maior acuidade possível, a relação do trabalhador com o aplicativo.

Optamos pelo uso da técnica bola de neve para termos acesso ao trabalhador seguinte para a entrevista. Isto é, ao primeiro entrevistado foi solicitado que indicasse o próximo candidato a ser entrevistado. Com a indicação, as mesmas etapas de contato e explicação da pesquisa foram realizadas e com a anuência do participante, uma nova entrevista realizada e assim por diante. Os contatos sempre foram realizados com trabalhadores que atuam na cidade de Curitiba e que tenham se cadastrado na plataforma iFood.

Entretanto, as entrevistas ocorreram com intervalos de tempo diferentes entre elas devido às dificuldades de identificarmos trabalhadores interessados em participar da pesquisa. Aliás, muitas vezes houve silêncio ou mesmo respostas rápidas após o aceite de participação do entrevistado. Sempre buscamos respeitar os participantes e, por isso, interpretamos o silêncio, dependendo do momento, como a decisão em deixar de colaborar, de não desejar manter mais contato ou de finalizar a sua participação na pesquisa. Nesta situação, a decisão do entrevistado sempre foi soberana e não houve insistência de nossa parte.

Ademais, é importante ter em mente que a recusa ou desistência em participar é também fundamental para compreendermos os aspectos que pesquisamos, pois isso pode ser um reflexo das instabilidades da própria profissão dos sujeitos entrevistados. Vale apontar que como as entrevistas ocorreram pelo aplicativo de mensagens e também que os horários de

21 Whatsapp é uma plataforma digital que permite a comunicabilidade entre as pessoas por meio de mensagens de texto e áudio que são criptografadas, garantindo, segundo o referido aplicativo, que apenas o receptor e o emissor tenham acesso à informação trocada. É um instrumento de comunicação que nos auxiliará a encaixar o tempo disponível dos trabalhadores, as restrições impostas pela pandemia e a obtenção das informações necessárias. O aplicativo de conversa também permite que sejam armazenadas as gravações das mensagens de voz trocadas, ou seja, das perguntas e respostas da pesquisadora e do participante.

trabalho desses sujeitos são muito variados, já que dependem da demanda de terceiros, algumas dessas conversas apresentaram largos espaços de tempo entre a questão levantada e o recebimento da resposta, pois como nos alertou dois dos participantes:

É de boa para mim te responder hoje, mas só no momento que eu paro para fazer coleta ou quando termino de entregar um pedido (Entrevistado 6, 2020).

Às vezes, eu posso demorar um pouco para responder, porque como eu estou trabalhando, estou em cima da moto. Às vezes, eu demoro, tá? Então, só não ligar para isso. Eu vou respondendo conforme eu tenho um tempo aqui. Estou em cima da moto, na correria, a gente vai respondendo você aos poucos, tá? (Entrevistado 1, 2020).

Voltando ao primeiro contatado, quando solicitamos ao participante uma indicação de outro entregador para entrevistar, cabe aqui ressaltar, que o entrevistado alegou que não havia identificado ninguém disposto a colaborar com a investigação:

O meu problema de indicar, eu indico. Às vezes, o problema é o cara querer responder, querer ficar respondendo essas coisas. Talvez o cara não curte, né, mano. Teve dois aí que eu tinha comentado de você ‘oh, mano, se quiser chamar ela’ e [disseram] ‘oh, não, tô de boa’ e ‘não, tô suave’. Então, tipo, tem nego que não gosta de ficar respondendo nada, né (Entrevistado 1, 2020).

Com apenas uma única entrevista voltamos ao YouTube e, então, também ao Instagram²². O primeiro entrevistado havia nos ensinado que essa plataforma poderia ser usada para acompanhar a sua vida cotidiana de trabalho por meio dos *stories*, ou seja, os vídeos e fotos que ficam disponíveis apenas durante 24 horas na plataforma. Desse modo, entendemos que ela poderia ser utilizada com a mesma finalidade pelos demais integrantes da categoria de motoboys, contribuindo como uma ferramenta de informação assim como o YouTube.

Ao criar uma conta no Instagram e começar a seguir o motoboy, encontramos, realmente, alguns outros que operavam da mesma forma. Foi, então, que identificamos dois novos trabalhadores de aplicativos em Curitiba. Em meados de setembro de 2020, contatamos, pelo Instagram, mais um entregador, o qual, após trocas de mensagens e a apresentação da pesquisa, aceitou participar. Entretanto, ele nunca retornou as perguntas

22 O Instagram é uma rede social baseada na divulgação e no compartilhamento de imagens e informações produzidas por usuário. Nos últimos anos, essa rede social incorporou novas funcionalidades, dentre as quais, a disponibilização de vídeos e imagens pelo período de 24h – os *stories* – que predominam hoje nessa rede e funcionam como compartilhamento de informações que não se deseja manter por mais tempo do que isso.

levantadas pelo Whatsapp. O segundo entrevistado optou pelo silêncio, que traduzimos como desistência.

Uma nova tentativa de contato foi, então, realizada com um entregador ativo na produção de vídeos do YouTube, contato este que também aceitou prontamente a ser entrevistado pelo Whatsapp. Quando finalizada a entrevista, solicitamos uma indicação, o qual nos respondeu:

Alguém que participe, eu acredito que não. Sabe, é que o motoboy não gosta muito. Eu participo, porque eu gosto de falar bastante, mas... é... não sei. Vou dar uma pensada aqui, qualquer coisa eu retorno, tá? Mas, até então, não veio ninguém na minha cabeça. Eu conheço bastante gente, mas que vai participar eu acredito que são poucos que queiram (Entrevistado 2).

Consideramos esta afirmação e a anterior muito pertinente à pesquisa em tela, pois mostra a insegurança que a nossa investigação está colocada, tanto do desconhecimento de quem são os pesquisadores, assim como dos propósitos da própria pesquisa. Acreditamos, que há uma insegurança maior em se envolver com uma pesquisa sobre plataformas, dado que não se sabe quais as retaliações que podem ocorrer, embora haja sempre a explicação de que a pesquisa é acadêmica, a apresentação do TCLE/TCUISV, a exposição de que não há nenhum vínculo com as empresas de *delivery* e, do mesmo modo, é assegurado o anonimato. A pesquisa em um momento de pandemia, realizada via Whatsapp, apresenta esses empecilhos no que diz respeito ao estabelecimento de confiança com a pesquisadora.

Dessa forma, no final de setembro de 2020 possuíamos três aceites, mas só duas entrevistas completas. Tentamos um novo contato com mais um entregador ativo no YouTube, que, no entanto, nunca nos retornou. Nesta etapa, já havíamos aprendido a necessidade de estabelecer um prazo para aguardar as respostas. Contatamos, novamente, mais um entregador que havíamos localizado na plataforma Instagram e que, também, nunca nos retornou o convite.

Essa etapa de indefinições sobre a pesquisa de campo causa muita angústia e incertezas. Contudo, há a compreensão de que todos esses eventos compõem o processo de pesquisa, acabando por a constituir e enriquecer. Por este motivo são compartilhados nesta breve descrição metodológica.

Sem conseguir um novo participante, retornamos o contato com o primeiro entrevistado, ao qual foi explicado e solicitado, mais uma vez, uma indicação. O participante foi solicitado e, em meio a uma busca em grupos de Whatsapp e colegas próximos, conseguiu nos indicar o quarto participante, viabilizando a realização da terceira entrevista. Como de

costume, após a conclusão das perguntas, foi solicitado uma nova indicação, da qual foi possível estabelecer um contato que aceitou conversar conosco. O contato informado, nosso quinto participante, nunca nos respondeu.

Dessa forma, retornamos ao último entrevistado e perguntamos se seria possível uma nova indicação, que foi bem-sucedida; o sexto participante além de aceitar fazer parte, completou a quarta entrevista. No entanto, mais uma vez, acabamos sem uma indicação e nossa trajetória de recrutamento seguiu na busca frequente de participantes nos moldes já relatados.

Em determinado momento, um novo participante foi localizado e mais uma entrevista concluída. Esta, por sua vez, reverteu em uma nova indicação bem-sucedida e assim aconteceu até que mais uma se converteu em silêncio. Foi nesse momento que voltamos nosso olhar, então, às análises das entrevistas já coletadas.

Resumidamente, chegamos a doze contatos efetuados no total, do qual apenas sete se concretizaram em entrevistas. Ainda é pertinente ressaltar a falta de participantes mulheres. Sabemos que elas operam em menor número que os homens e atuam tanto de bicicleta como de moto, porém pela dificuldade de identificar interessados em participar, não conseguimos nem ao menos realizar um convite. Também apontamos que nosso intuito não é expor uma análise quantitativa desses trabalhadores e reconhecemos que diversos outros tipos de relação com os aplicativos não foram abarcados pelo número de entrevistados. A idade dos participantes varia de 25 a 49 anos e operam tanto de bicicleta (3) como de motocicleta (4) na capital paranaense. O objetivo principal foi o de identificar apontamentos e trazer à luz algumas compreensões desses trabalhadores sobre suas próprias relações profissionais com as plataformas.

Embora o recrutamento para as entrevistas tenha sido difícil, elas foram realizadas buscando atender às indagações da pesquisa, como: a operacionalização da plataforma, percepções sobre os bloqueios, desativações, suporte do aplicativo e posições sobre as manifestações. Sempre deixamos espaço para que os participantes se expressassem e opinassem sobre as plataformas e a atividade de trabalho de forma livre. Consideramos que todos os entrevistados ofereceram informações relevantes à pesquisa, pois são relatos das suas experiências ou mesmo divagações e pensamentos formulados sobre seu processo de trabalho.

Vale reforçar que todos os participantes entrevistados operavam com aplicativos e atuavam na cidade de Curitiba, embora alguns morassem em cidades da região metropolitana. No que diz respeito ao iFood, o envolvimento com esse aplicativo foi tanto de trabalhadores ativos, como de indivíduos desativados de forma permanente da plataforma até aqueles que

aguardam há mais de um ano a aprovação do seu cadastro. No que concerne aos entrevistados ativos na plataforma, a utilização do iFood pode ser diária como principal fonte de renda, enquanto outros a utilizam, conforme alegam, como instrumento para complementar seus ganhos e a utilizam de forma esporádica. Além disso, o grupo de participantes contém indivíduos que afirmam o abandono da plataforma em troca de uma atividade de trabalho acordada diretamente com um restaurante para trabalhar como fixo.

Todas as identidades foram preservadas de acordo com o TCLE/TCUISV para manter o sigilo das informações compartilhadas com a pesquisadora. Assim sendo, qualquer menção será tratada pela utilização de um pseudônimo como “Entrevistado” seguido por um número: Entrevistado X.

Estabelecemos o contato com os entrevistados via Whatsapp para que as perguntas fossem feitas por meio de áudio e obtidas as respostas no mesmo formato para armazenagem de ambos os interlocutores. Apenas um dos entrevistados optou por responder via mensagem de texto, o que atribuímos a uma “dor de dente”, dado que nos informou que, naquele dia, não poderia trabalhar devido a isso. As questões foram personalizadas e guiadas pelos temas centrais (Apêndice C), mas não ficaram limitadas a eles, sendo, portanto, uma entrevista realizada sem restrição e não limitada a um questionário. Procuramos oferecer liberdade a cada participante para que se expressassem e expusessem os eventos que mais os impactaram no dia a dia do trabalho. A investigação se construiu pelas experiências desses trabalhadores, que mostraram as possibilidades e as especificidades de como esses sujeitos percebem suas relações com a plataforma. Expomos uma breve descrição das principais características dos entrevistados no Apêndice D, isto é, uma breve biografia com informações pertinentes a esta pesquisa.

As análises das entrevistas foram realizadas por meio da transcrição literal dos áudios dos participantes. Já as interpretações foram mobilizadas de acordo com as categorias de análise estabelecidas. Tais categorias foram percebidas a partir tanto das entrevistas como dos vídeos e são apresentadas a seguir.

É importante destacar que ao longo da dissertação as transcrições realizadas foram levemente ajustadas para eliminar repetições e acomodar a concordância, dando fluidez ao texto, mas sempre mantendo o sentido original.

2.2 PROPOSTAS DE CATEGORIAS DE ANÁLISE

Os entregadores consultados e observados possibilitaram que mapeássemos e selecionássemos alguns vídeos e trechos das entrevistas realizadas para a criação de categorias de análise referentes à discussão pretendida aqui. Consequentemente, as categorias propostas são: “procedimentos disciplinares” (FOUCAULT, 2011), “autogerenciamento subordinado” (ABILIO, 2019), “assimetria de informação” (ROSENBLAT; STARK, 2016) e “panóptico algorítmico” (WOODCOCK, 2020).

Tais categorias apresentadas e propostas estão, obviamente, interconectadas e são interdependentes. São categorias que permitem a conexão entre a empiria e a teoria, com intuito de refletir a atividade de entregas por aplicativo. Elas nos permitem perceber que a prática de distribuição de bens é modificada pela subdivisão e padronização possibilitadas pela subordinação dos trabalhadores ao capital monopolista das plataformas. A submissão do entregador à tecnologia digital do controle e da vigilância algorítmica torna possível a intensificação do trabalho e a baixa remuneração, além de permitir a transferência de riscos e custos aos trabalhadores. Os objetivos da gerência algorítmica, ao que percebemos, intensificam o trabalho por meio da vigilância que viabiliza o controle sutil e opaco, além de se valer do autogerenciamento para aprofundar a delegação de responsabilidades aos trabalhadores.

Dessa maneira, o que procuramos mostrar é que de acordo com as teorias trazidas nesta pesquisa, pelas discussões sobre as plataformas e a própria tecnologia, a empiria pode apontar como a vigilância e o controle do gerenciamento algorítmico influenciam o comportamento dos trabalhadores. Esse direcionamento de conduta é apercebido pela presença do autogerenciamento do trabalhador, pelos procedimentos disciplinares, assimetria da informação entre as partes envolvidas, e, por fim, pela vigilância do panóptico algorítmico que viabilizam o trabalho certo. A gestão do trabalho é, como sempre, realizada pela vigilância e o controle, os quais estão incorporados no código técnico dos algorítmicos que continuam a subordinar o trabalhador por meio de uma relação comercial. Assinalamos que essas categorias de análise serão mais bem mobilizadas no sexto capítulo, quando os materiais levantados serão interpretados de modo mais aprofundado.

2.2.1 Procedimentos disciplinares

Esta categoria de análise é extraída a partir dos estudos de Michel Foucault (2011) e é proposta devido ao aplicativo iFood estabelecer o tempo máximo a se chegar na primeira etapa (coleta) em contrapartida à perda da corrida como relata um dos entrevistados:

Você não pode atrasar na coleta do pedido, porque, se você atrasar um minuto que seja, você perde. Se é para você coletar às 19:20, às 15:30, às 10:40 da manhã, você tem que coletar nesse horário como foi estipulado lá quando você recebeu o pedido. Um minuto de atraso, você perde, pois passa para outro. Você perde a corrida (Entrevistado 6, 2020).

Adicionalmente, as estipulações impostas pelo aplicativo são seguidas pelo registro constante de cada etapa junto ao aplicativo, ou seja, o entregador deve informar quando chega e quando sai dos locais do trajeto. Isto significa que há uma relação do entregador com o artefato, logo o corpo-instrumento do trabalhador com o aparelho celular que recebe a prescrição, que decompõe a atividade e a organiza por sequência de ações (FOUCAULT, 2011). É justamente essa série de atividade decomposta que permite o controle detalhado e a intervenção analítica da plataforma na atividade de trabalho que, por sua vez, tem a classificação dos indivíduos como base de sua realização. Ainda, o mesmo entrevistado relata:

Quando você sai da coleta, você tem um tempo para entregar o pedido. Você tem um tempo, e se você não quer que o teu score abaixe, não é bom você chegar muito atrasado. Tem uma tolerância – eu não sei te indicar se é 3 ou 10 ou 15 minutos – mas é bom o entregador não brincar com atraso se ele quer ter um bom score. Eu já tive caso de chegar 10 minutos atrasado na entrega, mas por que eu cheguei? Porque a saída do restaurante dentro do shopping me atrasou em 5 minutos a volta toda, porque é muito grande etc. e tal. O que aconteceu? – e mais o trânsito – eu cheguei no cliente 10 minutos atrasado (Entrevistado 6).

Dessa forma, o aplicativo permite a individualização do processo de trabalho disperso em lugares previamente determinados, configurando um espaço produtivo. Por seu turno, os instrumentos disciplinares dependem do conhecimento da localização dos indivíduos nesse espaço e da comunicação útil, ambos realizados pelos algoritmos do aplicativo, para possibilitar a análise individual e, ao mesmo tempo, geral desses indivíduos. Os aplicativos, ao que parece, individualizam a atividade e o próprio sujeito que a executa, a fim de enquadrá-los não em um espaço físico, mas em uma classificação que “não os implanta, mas os distribui e os faz circular numa rede de relações” (FOUCAULT, 2011, p. 141). Sendo assim, ao que tudo indica, faz parte de um instrumento disciplinar.

Essa individualização tem o propósito, ao final e a cabo, de construir um corpo de forças mais eficiente. Isso nos permite estabelecer uma analogia do celular com o fuzil a partir da reflexão de Foucault (2011): o celular, como o fuzil, torna o indivíduo útil, dando agilidade e flexibilidade ao trabalhador que, ao mesmo tempo, compõe um corpo de produção eficiente, que é apresentado pela plataforma de *delivery* na operacionalização das entregas a domicílios ao gerenciar um grande volume de trabalhadores dispersos. A disciplina viabilizada pelos algoritmos sinaliza cada passo a ser dado e sem necessidade de explicações, controlando no detalhe o comportamento individual. O aplicativo se constitui em um instrumento que observa, registra e treina a tarefa operacionalizada a partir dos algoritmos.

Nesse sentido é que, ao que percebemos, aqueles que não seguem as regras são castigados. A punição dos bloqueios temporários do aplicativo aparece como elemento importante, porque visa evitar os desvios das regras. Os bloqueios temporários, entre outros mecanismos, são parte fundamental do sistema de gratificação e sanção aplicados pelas plataformas. A metrificação desse sistema permite a categorização quantificável dos que seguem as regras e dos que as ignoram, hierarquizando os indivíduos pela diferença. Isso promove uma “verdade” que reflete no conhecimento dos entregadores de aplicativos a ideia do *score* e do jeito certo de trabalhar. Ou seja, é uma pressão constante para que os indivíduos se submetam ao modelo da subordinação “para que, todos, se pareçam” (FOUCAULT, 2011, p. 175). Logo, os bloqueios relacionam os atos, os desempenhos e comportamentos dos indivíduos ao conjunto, por meio da definição de regras e prescrições a serem seguidas, que é o modo ideal de comportamento de trabalho.

Como mais um exemplo dos procedimentos disciplinares, o Entrevistado 6 (2020) nos conta como a sua indisponibilidade no horário de almoço no aplicativo, que é o horário de maior pico, influencia no encaminhamento de trabalhos futuros:

Às 13h30 eu parei para almoçar, então, a partir das 14h30 tinha que tocar. Mas não. Deu 14h, 14h30 e estava lá na ativa às 15h, 16h, 16h30, 17h. Foi tocar a partir das 17h30 quase 18h. Outra vez eu fui embora de raiva, porque não tocou nada. E só tocou às 19h. É para você ver, dizem “faz o seu tempo livre” e, aí, você desliga para almoçar e os caras te castigam. Aí, falam “ah, não, a gente não castiga”; tá, se não castigam por que não mandam o pedido então? É a prova de que há uma mentira no ar (Entrevistado 6, grifo nosso).

O relato do participante aponta justamente a punição ao trabalhador que não se comporta conforme a expectativa imposta de trabalho definida pela empresa, a qual detém a distribuição dos pedidos aos entregadores que estão disponíveis em determinado tempo e espaço. O não encaminhamento de pedidos a esses trabalhadores é vivido como castigo por

quem não se comporta como a empresa espera e tem relação com a fragmentação da atividade em séries sucessivas para o controle.

2.2.2 Autogerenciamento subordinado

A segunda categoria, o autogerenciamento subordinado, é um termo emprestado da análise de Abilio (2019, p. 2) para tratar do trabalhador “que já não é contratado, mas se engaja no trabalho via a adesão às plataformas”. Essa autora parte das contribuições de Pierre Dardot e Christian Laval (2016) acerca dos novos modos de subjetivação para induzir os comportamentos em que o trabalhador se coloca como empresa “realmente como uma entidade em competição e que, por isso, deve maximizar seus resultados, expondo-se a riscos e assumindo inteira responsabilidade por eventuais fracassos” (LAVAL, & DARDOT, 2016, p. 328 apud ABILIO, 2019, p. 4).

Os elementos fundamentais a essa categoria são o estabelecimento de metas, organização financeira pessoal e busca constante por uma remuneração imprecisa que está fora do seu controle pela falta de domínio sobre o seu processo de trabalho. Também está associada à informalidade e à flexibilização dos horários, refletindo na produção de um trabalhador que é *just-in-time*; trabalhador que se torna responsável pelos custos e riscos da atividade, a qual não garante nenhuma certeza de retorno (ABILIO, 2019; DE STEFANO, 2015).

Ao que compreendemos a partir de Abilio (2019), o novo modelo de organização do trabalho evidenciado pelas plataformas aponta a um trabalhador que é um gerente de si subordinado a corporações, revelando a relação da gestão do trabalho com o modo de subjetivação que utiliza aspectos da vida pessoal e de sobrevivência dos trabalhadores vinculados. Além disso, a competição e a concorrência entre os trabalhadores também são fatores importantes, porque tem um efeito disciplinador (DARDOT; LAVAL, 2016), influenciando as condições de trabalho e de remuneração. Como não são mais contratados, apenas aderem às plataformas que desejam trabalhar, ao identificarem sua dedicação e disponibilidade à empresa, enquanto outros apenas a buscam eventualmente, alguns desses trabalhadores começam a criar, pelo que notamos em uma dada entrevista, um sentimento de concorrência entre os pares:

Outra coisa influencia o score bem é estar sempre disponível para entregar todo dia praticamente. Aí teu score também aumenta. Aqueles entregadores que veem de vez em quando, não tem boas entregas. Mas é um pouco justo, porque eu estou

sempre lá, estou sempre ralando e o cara só vem quando dá na telha. Poxa, se eu estou lá é porque eu preciso ganhar de verdade, não estou ali brincando. Se o cara vem de vez em quando, é porque ele não precisa. Então, acho um pouco justo, eu acho, um pouco justo isso (Entrevistado 6, 2020).

É um sentimento que nos parece, na realidade, repleto de contradições, visto que o entregador identifica que a mesma classificação penaliza também as pessoas assíduas à plataforma e que, ocasionalmente, precisam se afastar por problemas familiares ou de saúde. Contudo, ao considerarmos que uma multidão de trabalhadores concorre entre si e trabalha para empresas monopolísticas, as quais exigem engajamento dos entregadores, o resultado é o aumento das transferências de responsabilidades, custos e riscos acompanhado da queda na remuneração, aumento e intensificação da jornada de trabalho para tornar sua atividade profissional reconhecida na corporação (ABILIO, 2019).

A combinação dos procedimentos disciplinares anteriormente descritos com a apropriação dos modos de sobrevivência por meio do autogerenciamento subordinado, compõe a governamentalidade da racionalidade das plataformas que faz uso de técnicas para conduzir os comportamentos dos trabalhadores a fim de atender às necessidades da empresa. Afinal “governar não é governar contra a liberdade ou a despeito da liberdade, mas governar pela liberdade, isto é, agir ativamente no espaço de liberdade dado aos indivíduos para que estes venham a conformar-se por si mesmos a certas normas” (DARDOT; LAVAL, 2016, n.p., grifo do autor).

As incertezas são o que movimentam o trabalhador para o desempenho do autogerenciamento do indivíduo que está subordinado ao capital monopolista das plataformas. Isto porque as corporações são as determinadoras dos valores e da distribuição das atividades, ao mesmo tempo em que elas coordenam o trabalho geograficamente disperso (ABILIO, 2019). Para exemplificar, muitos vídeos abordam as metas diárias de entregas estabelecidas pelos próprios trabalhadores e que precisam ser atingidas, já que são o que definem o fim da jornada de trabalho, bem como mencionado anteriormente com o entregador Ivan (Metas 2020 de entregas com aplicativos, 10 jan. 2020):

Vou trabalhar de segunda a sábado com uma meta de R\$ 100 nos aplicativos e no particular. É, as entregas por fora que cair, um particularzinho, a gente faz e somamos junto [com as dos aplicativos] e depositado no banco. [...] Já estou há dois dias com essa meta e já consegui batê-la nos dois dias. Quando eu voltei a trabalhar na farmácia, eu falei “agora vamos trabalhar, assim, [fazer] R\$100 por dia por fora nos aplicativos”. E sem essa de ficar se matando. Se eu fiz durante o dia, tchau pra casa; se não fiz, continua à noite para tentar bater ou chegar próximo. Mas a gente vai para bater a meta.

Esse relato expõe as incertezas desse indivíduo que ingressa na jornada de trabalho sem ter ideia do tempo de sua duração e nem do montante que será auferido, sendo a sua disponibilidade uma parte do seu trabalho que não lhe é remunerado. Ou seja, embora esteja disponível a plataforma, a remuneração apenas é garantida com a realização de atividades, deturpando a linha que divide o que é tempo pessoal e o que é tempo de trabalho.

Igualmente, os conteúdos enfatizam a importância de ter uma poupança para eventuais meses que fiquem aquém dos ganhos esperados, ou seja, uma forma de garantia de estabilidade. Nesse sentido, trazemos um dos vídeos de Rubinho, já apresentado, o qual afirma que o trabalhador autônomo sempre tem que ter um dinheiro guardado, porque há incertezas nos ganhos do amanhã (A gestão do trabalhador autônomo, 03 ago. 2019):

A parada é essa: sempre deixo uma merreca guardada ali para o caso de precisar urgentemente. Como esse mês foi muito fraco, mal paguei as minhas contas e ainda tive que ficar devendo algumas [outras] contas. [...] É uma merreca emergencial, que eu acho que muitas pessoas fazem isso. Deixam uma merreca ali salva para quando precisarem. Especialmente eu que tenho uma criança pequena. A gente não sabe se precisará sair correndo para o hospital, precisará comprar um remédio urgente. Tem que ter uma merreca. Então, eu deixo aquele para emergência. E neste final de mês, eu já to utilizando essa emergência. É que o trampo está como? Não está indo. [Está] muito devagar os tramos particulares e os aplicativos. Então, eu já estou meio que utilizando essa reserva. A semana que vem eu tenho que trabalhar para tentar repor o que eu gastei, o que eu tirei desse complemento e trabalhar para pagar as contas.

Por esse ângulo, o próprio iFood em seus vídeos promocionais delega esse comportamento de autogerenciamento como “dica” ao trabalhador (AUMENTE..., 2019, grifo nosso):

O esquema aqui pra melhorar sua renda, mano, é muito foco, força, fê e, ah, muito planejamento! Vou falar, uma das melhores maneiras de aumentar o seu ganho é planejando as suas rotas, velho, sempre. Ó, sempre levando em consideração os melhores horários, dias e regiões. Tipo, lugares centrais com grande volume de restaurante e comércio, sabe? Horário de pico dá aquela fome delícia... Almoço e janta principalmente. Cara, e se você tem uma maquininha, velho, fechou! Porque aí você consegue atender entregas de clientes que não realizam o pagamento online, sabe? Além disso, o esquema é ser ponta firme, mano, pra garantir aquela gorjeta da hora do cliente. Também não adianta sair por aí fazendo entrega sem ter uma meta semanal ou diária, tá ligado? Tem que entender os seus gastos, mano. E ser ponta firme com seus objetivos. Ah! E se você é fixo em restaurante e quiser garantir um extra, pode mudar a opção pra autônomo e entregar em outros restaurantes também. [...] Ah! E não esquece das regras de trânsito, hein?

A transcrição acima é retirada do canal “iFood para Entregadores” (AUMENTE..., 2019) que continha 34 mil inscritos em 24 junho 2020. No caso específico deste vídeo, o

número de visualizações na mesma data eram mais de 59 mil. Consideramos essas informações relevantes, pois apresentam a dimensão que a divulgação possui. O material da empresa revela, pela linguagem utilizada, que conhece seu público, pois as expressões populares percebidas se aproximam das utilizadas nos vídeos dos entregadores motoboys acessados, tais como “mano” e “ponta firme”²³.

Evidência maior desse conhecimento se apresenta no projeto realizado pela Lab Fantasma com o iFood e agência Suno para, entre outras coisas, produzir uma música fruto da parceria dos rappers Emicida e Fióti chamada “Rap do Motoboy” (EMICIDA..., 2018). De acordo com o projeto “uma experiência de marca que criou uma relação emocional com uma classe marginalizada” (LAB FANTASMA, [2018?]). Dessa forma, o que aparece é que as plataformas buscam uma aproximação dos grupos que são alvos do mercado de trabalho que gerenciam. Ademais das transferências de riscos e custos, a categoria proposta deita os olhos na questão das incertezas que são incorporadas à gestão do trabalho para induzir o trabalhador a desenvolver um autogerenciamento que está subordinado às prescrições da empresa. É um processo que se apropria da informalidade e da vulnerabilidade e pensa-o a partir do autogerenciamento subordinado:

[...] traz uma perspectiva crítica que se estabelece a partir da periferia. A grande novidade da racionalidade neoliberal [...] pode também ser compreendida como uma generalização de características, permanentemente invisibilizadas mas estruturantes, da vida de trabalhadores e trabalhadoras da periferia (ABILIO, 2019, p. 5).

Ou seja, o gerenciamento algorítmico utilizado pelas plataformas está associado ao uso de aspectos apropriados dos modos de vida e sobrevivência de uma população periférica para aumentar a produtividade da empresa, sendo que “suas estratégias de sobrevivência, sua administração do próprio tempo, seu conhecimento são apropriados privadamente como fatores da execução de seu trabalho e de sua produtividade” (ABILIO, 2019, p. 5). Simultaneamente, ao utilizar esses aspectos que são resultados da vulnerabilidade social, essas mesmas corporações transferem custos e responsabilidades aos trabalhadores e potencializam as incertezas nas vidas desses sujeitos a fim de reduzir os custos das corporações. Portanto, os modos de subjetivação do autogerenciamento subordinado induzem os trabalhadores a gerenciarem aspectos pessoais e de trabalho em consonância para garantir a sua reprodução.

23 As gírias são linguagem utilizadas em determinados grupos como forma de distinção.

2.2.3 Assimetria de informação

O termo “assimetria de informação” é utilizado na Microeconomia para as situações de mercado em que as partes envolvidas em uma transação possuem diferentes níveis de informação sobre produtos e/ou serviços. Isso significa que, na maioria das vezes, o vendedor possui um conhecimento maior sobre o produto que vende do que o seu comprador, implicando uma ineficiência de mercado (PINDYCK; RUBINFELD, 2006). Na pesquisa de Alex Rosenblat e Luke Stark (2016), referente à qualidade coletada de informações que as empresas digitais detêm em relação àquelas que os trabalhadores têm acesso, o termo é empregado justamente para designar o desequilíbrio de conhecimento dos trabalhadores em relação às plataformas, diferença que é viabilizada pela retórica da neutralidade da tecnologia, que será melhor discutida no capítulo 5.

Ao contrário da Microeconomia, o texto de Rosenblat e Stark (2016) aborda o problema não a partir das ineficiências de mercado nas transações, mas a partir do estabelecimento de uma estrutura de controle sustentada pelo gerenciamento algorítmico implantado pelas plataformas em relação a quem trabalha via projeto e interface dos aplicativos. Existe, segundo esses autores, o monopólio da informação e do poder das empresas que influenciam o trabalhador através da gamificação e do controle “suave”.

A gamificação se refere as técnicas utilizadas pelas corporações para engajar os indivíduos nas atividades de trabalho a partir da exploração do uso de táticas de jogos e da competição. Já o controle “suave” trata do controle sutil que existe e que atua sobre a individualidade do trabalhador por meio de motivações e incentivos ao processo de labor. Ainda, o controle “suave” impacta a conduta desse trabalhador junto à empresa, quer dizer, influencia seus comportamentos e valores – uma influência indireta sobre esse sujeito. Ambos acarretam o envolvimento emocional desses indivíduos em relação à atividade desempenhada e os demais envolvidos, suprimindo sentimentos – trabalho emocional (ROSENBLAT; STARK, 2016).

Desse modo, vale esclarecer que não abordamos a questão da assimetria de informação para afirmar que se os trabalhadores tivessem mais acesso aos dados a relação estabelecida entre ambos seria mais adequada. Longe disso, visamos explicar apenas os impactos que o desequilíbrio no conhecimento dos atores envolvidos acarreta à relação, potencializando a conjuntura de subordinação daqueles que trabalham.

Assim sendo, as inseguranças e as incertezas desses sujeitos são o resultado e formam a base da assimetria de informação estabelecidas pelas organizações, uma vez que

privilegiam as plataformas nas ações que serão estipuladas em relação ao trabalhador. Os exemplos oferecidos pelos autores para essas assimetrias podem ser adaptados aos trabalhadores das plataformas de *delivery* (entregadores), os quais recebem o encaminhamento dos pedidos e a informação dos valores de cada corrida pelo gerenciamento algorítmico. Encaminhamentos e determinações que são, entre outros, partes elementares do processo de trabalho que, entretanto, estão inacessíveis ao conhecimento e ao exame dos entregadores para negociarem com as plataformas.

Referente ao caso do encaminhamento de pedidos, os trabalhadores podem ficar longos períodos conectados aguardando até que um pedido seja direcionado. Nesse tempo de espera, eles não são remunerados, mas estão à disposição da corporação, o que demonstra outra questão: são as companhias que decidem sobre o que é remunerado ou não nesse processo de trabalho. Para elucidar, trazemos uma observação de Pedro, que embora não trabalhe com o iFood – apenas realiza entregas para a James e Rappi – afirma em um de seus vídeos que “o ruim de todo entregador é a espera” (Entrega de Bike, 6 mar. 2019), remetendo tanto ao fato da incerteza que a espera acarreta ao indivíduo por não ter uma previsibilidade do trabalho, quanto a não haver uma garantia mínima de remuneração. O motoboy Ivan, que já apresentamos, expõe em um de seus vídeos que passou dois dias disponíveis no iFood sem receber nenhum encaminhamento de pedido, sendo que o primeiro ficou 3 horas no aplicativo e o segundo dia permaneceu por 1 hora (Nova tentativa no iFood, 17 nov. 2020).

Análoga reflexão pode ser retirada em relação à determinação dos valores das corridas encaminhadas. As plataformas de entrega alegam que as dinâmicas de preço são compostas pelo reflexo da oferta e da demanda do momento, mas não há nenhuma garantia ou explicação desse movimento para os trabalhadores além dessa afirmação. No decurso da pandemia, como trazemos em diversos momentos do texto, houve o aumento do consumo do serviço de *delivery* que não foi acompanhado pelo crescimento do retorno em valores nas dinâmicas dos aplicativos, devido ao aumento da oferta de trabalhadores. Outro ponto é que as taxas cobradas dos clientes não são os valores repassados aos entregadores (IFOOD, 2020). Não há, ao que se pode perceber, nitidez para esses trabalhadores sobre os valores e os cálculos executados para os repasses, ou seja, não temos elucidação sobre como é feito o cálculo do montante referente à remuneração do trabalhador e da cifra pertencente e retida pela empresa em cada pedido.

A fim de explicar o tema proposto sobre o valor de cada entrega, apresentamos uma atualização do site do iFood feita em 30 de junho de 2020. A empresa criou e disponibilizou uma nova seção nessa data denominada “Abrindo a Cozinha”. Esta nova área, ao que

percebemos, visa elucidar os pontos levantados e questionados pelos entregadores envolvidos na paralisação de 1º de julho de 2020 (Breque dos Apps). Entre os pontos tratados no site, está o questionamento de como é feito o cálculo do valor da corrida (IFOOD, 2020h), exposição que contempla, justamente, uma das questões levantadas pelos entregadores.

Dentre as diversas explicações apresentadas, a empresa alega que o valor mínimo pago por rota é de R\$5, sendo que o seu cálculo leva em conta: (1) retirada do pedido no restaurante, (2) entrega para o cliente e (3) distância rodada (IFOOD, 2020h). Além disso, a empresa salienta que o valor pode ser influenciado também pela demanda do dia, ou seja, o preço também carrega como fator de cálculo o número de pedidos dos clientes finais no aplicativo e a disponibilidade de entregadores disponíveis – a oferta e demanda do momento. Ademais, também funcionam como fatores na equação as características específicas da cidade em questão, o horário e o tipo de veículo utilizado. O iFood juntamente afirma que é pago um adicional caso o entregador esteja longe do restaurante, em geral, distância maior de 5 km, e novamente, conforme a cidade em que o trabalhador atua (IFOOD, 2020h), porém não deixa exposto quais são essas cidades.

Nos “Termos de uso do App” (2020l, seção 7.1, grifo nosso), a empresa reforça essa questão e aponta o uso de algoritmos como ferramenta para gerar o resultado:

Para cálculo do valor pago pela entrega, o algoritmo poderá levar em conta, sem limitação: (i) ponto(s) de coleta(s); (ii) ponto(s) de entrega(s); (iii) distância percorrida; (iv) tempo para deslocamento; (v) condições de trânsito; (vi) modal utilizado; (vii) região e (viii) oferta e demanda.

Todavia, a empresa não aponta os pesos de cada um desses itens para o cálculo e tampouco expõe a equação utilizada, ou mesmo qualquer informação que possa ser confirmada e conferida por agentes externos à corporação. Ao final, para nós, tão pouco ficou claro como o cálculo de fato é realizado. Não há nenhuma demonstração do quanto é retido e do quanto é repassado ao entregador. Entretanto, retomamos a explicitação de que os preços das corridas são determinados pela localização do cliente e do estabelecimento, não sendo levado em conta o percurso a ser percorrido pelo entregador para chegar ao restaurante (apenas se passar de 5 km em algumas cidades) ou após a entrega ao cliente. Por fim, tampouco a empresa leva em consideração o tempo de espera para a coleta e o tempo em que o entregador está disponível no aplicativo.

Há um controle “suave” feito pelo mecanismo de preços que envolve as promoções, mensagens de estímulo e aumento do valor por entrega em determinada localidade – a

anteriormente anunciada dinâmica – que fazem uso da gamificação. Os algoritmos são essenciais para esse engajamento dos trabalhadores ao tornar opaca a influência real que as plataformas têm na oferta e na demanda que gerenciam, já que as operações de coordenação da própria empresa são obscurecidas devido ao poder que possuem na gestão dos diversos atores envolvidos e à possibilidade de administração das forças do mercado em que atuam.

Desse modo, torna-se pertinente pensar sobre como os mecanismos dos aplicativos de entregas mencionados acima, junto com inúmeros outros aspectos utilizados tanto no seu projeto de software como na sua interface, possibilitam que as plataformas digitais sejam capacitadas “por meio de assimetrias de informações e de poder para efetuar condições de controle suave, trabalho afetivo e padrões gamificados de engajamento do trabalhador”²⁴ (ROSENBLAT; STARK, 2016, p. 3759, tradução nossa). Logo, o processo de trabalho realizado pelos trabalhadores de aplicativos é estipulado e determinado pelas corporações por meio das assimetrias mencionadas e pela interface e funcionalidades dos aplicativos de forma a exercer um controle sobre a execução do processo de trabalho (ROSENBLAT; STARK, 2016).

A impossibilidade dos trabalhadores de determinar e compreender questões relacionadas ao seu trabalho, como o cálculo das taxas e as incertezas com o tempo de espera, geram questionamentos de como as entregas são alocadas e determinadas, sobre a própria empresa em questão. Soma-se a isso as eventuais desativações vividas, como a compartilhada em um vídeo por Rubinho (Desativação iFood, 13 out. 2019), por exemplo, e sobre os bloqueios temporários eventuais que acometem os trabalhadores. Igualmente impreciso é o que chamam de “bloqueio branco”: a ausência de encaminhamento dos pedidos mesmo quando o aplicativo está ativado e o entregador com *status* disponível (CORREIA, 2020).

Além disso, há a falta de suporte e de mecanismos de interlocução entre entregador e plataforma. Os meios de contato existentes se mostram falhos, revelando a ausência e insuficiência dos sistemas de auxílio ao trabalhador. A carência de assistência causa, ao que podemos identificar, certa angústia e ansiedade por não receberem justificativas e explicações de determinadas situações: “como é que bloqueia sem ter motivo? Como?” (Sobre a desativação do iFood, 27 out. 2019). Inclusive provocam inquietação sobre o que acontecerá com seu cadastro na plataforma, já que, como reportado no vídeo de Rubinho, por exemplo, há ondas de desativações em massa eventualmente realizadas pela plataforma (Sobre a desativação do iFood, 27 out. 2019).

24 No original: “*via information and power asymmetries to effect conditions of soft control, affective labor, and gamified patterns of worker engagement*” (ROSENBLAT; STARK, 2016, p. 3759).

Verifica-se que as corporações digitais detêm toda a autonomia da tomada de decisão. Para exemplificar, as variações na tarifa dinâmica, para muitos entregadores, funcionam como o indicativo se é hora ou não de ir trabalhar. Ademais, é por esse componente da estrutura do sistema da plataforma digital que a gestão algorítmica gerencia e coordena o processo de trabalho sem precisar explicar seus incentivos, valores e determinações. Ao que parece, esses mecanismos utilizados pelos aplicativos como iFood e que operam a partir das informações assimétricas têm a finalidade de garantir um volume de trabalhadores disponíveis em hora e local desejados, onde a ideia de flexibilidade apenas funciona como retórica de liberdade de decisão do trabalhador e os incentivos da empresa aparentam ser somente propagandas.

Consequentemente, os trabalhadores passam a adotar posturas e mudam seus comportamentos para atenderem às necessidades das plataformas. Atitude que é potencializada pela falta de comunicação e suporte da empresa aos entregadores, os quais passam a exercer um trabalho emocional, ou seja, suprimem suas emoções em busca de posturas de cordialidade junto ao cliente a fim de atenderem às diretrizes da empresa (ROSENBLAT; STARK, 2016).

Essa mudança fica evidente nas entrevistas realizadas, onde o conceito de “trabalhar certo” apareceu para a maioria dos participantes, que o explicaram:

Trabalhar certo que eu digo pra ti é você pegar seu pedido, ir entregá-lo certinho dentro do tempo que eles estipulam – de você pegar [no estabelecimento] e o tempo de você entregar [ao cliente final]. É não sumir com pedido, porque tem gente que some com pedido – vai duas sacolinhas lá e o cara some com uma. É não deixar virar as coisas dentro do baú. São esses tipos de coisa (Entrevistado 4, 2020).

O “trabalhar certo” tem como base o trabalho emocional que deve desconsiderar as emoções dos próprios trabalhadores, o que fica evidenciado na explicação do Entrevistado 7 (2020, grifo nosso) sobre os bloqueios temporários e sua relação com as interações com o cliente:

Muitas vezes você deixa lá na portaria e, se o porteiro, às vezes, não te tratar bem, você quer pagar com a mesma moeda. E isso é errado. Por mais que o porteiro quer te matar, quer te esganar lá, você não pode sair da educação, sair do bom senso para não afetar seu perfil na plataforma. Então, não faça o que os outros estão querendo fazer com você. É assim que eu oriento meus colegas de trabalho: seja sempre bem-educado, por mais que o porteiro não esteja em um dia bom, porque isso pode acarretar no seu trabalho.

A base do “trabalhar certo” está na valorização profissional em que esses sujeitos se apoiam para demonstrarem suas habilidades no processo de labor: “para ser bem sincero para você, eu sempre trabalhei certinho com eles lá. Nunca tive um bloqueio, nem de 30 minutos que o povo sempre tem. Nunca tive nem um bloqueio desses” (Entrevistado 4, 2020). Logo, esse “trabalhar certo” está em realizar um bom trabalho na compreensão do trabalhador, o que é apropriado pelas empresas a fim de estabelecer, a partir desse envolvimento do trabalhador, o modo de fazer da atividade. Dessa maneira, o trabalhar certo acaba por ser uma maneira de evitar contrariar as expectativas do aplicativo em relação ao trabalho do entregador, como complementa o mesmo entrevistado:

Para ser bem sincero para ti: rejeitar mesmo, assim de eu rejeitar uma corrida era mais só mesmo depois das 22h, porque, durante o dia, se você rejeitasse uma, praticamente te queimava o resto do dia. Quando num dia normal você fazia 20 corridas, um dia com um rejeito você faria umas 8 a 10 corridas no máximo (Idem).

Esse relato remete a como a ideia do “trabalhar certo” parece ser apropriado justamente pelas empresas, as quais fazem uso das assimetrias de informações para decidir sobre como, quando e quem pode executar o trabalho via plataformas. E, para mais, também está vinculado a respeitar as prescrições de conduta da plataforma, garantindo o atendimento das diretrizes estabelecidas e determinadas por elas de como o processo de trabalho deve ser realizado do começo ao fim. As informações fornecidas pela empresa aos trabalhadores são apenas as necessárias para que o processo de trabalho possa ser realizado de acordo com as prescrições da corporação.

2.2.4 Panóptico algorítmico

Jamie Woodcock (2020) em seu artigo *O panóptico algorítmico do Deliveroo: métrica, precariedade e ilusão de controle* (tradução nossa)²⁵ propõe os algoritmos como uma metáfora atualizada do panóptico. O autor trata da utilização dos algoritmos como método de controle pela suposta presença constante e automática da gerência, o que, segundo o referido estudo, pode não ser tão completa assim, dado que não há de fato uma supervisão humana.

O termo panóptico remonta à arquitetura da prisão pensada por Jeremy Bentham no século XIX e foi utilizado por Foucault (2011) para sua reflexão sobre disciplina, controle e vigilância na construção da Modernidade. Dessa forma, o proposto por Foucault é pensar o

25 No original: “*The algorithmic panopticon at Deliveroo: measurement, precarity, and the illusion of control*” (WOODCOCK, 2020).

panóptico como um sistema que desindividualiza o poder e o torna automático, possibilitando as experiências com os indivíduos e a análise de suas transformações de comportamentos (FOUCAULT, 2011). Além disso, devido à impossibilidade da onipresença da vigilância pelo supervisor, o panóptico opera na internalização das funções da vigilância em quem é observado.

No espaço de trabalho, a metáfora do panóptico é utilizada em relação à supervisão da produção e, posteriormente, no setor de serviços (especificamente os *call centers*). A associação dessa metáfora com a implantação da remuneração do trabalhador de acordo com seu desempenho individual – o pagamento por entrega no caso dos aplicativos – visa à internalização da gerência nesses trabalhadores (WOODCOCK, 2020). Ambas as técnicas garantem que o comprador da força de trabalho aumente o uso da potencialidade dessa força adquirida temporariamente, porque a internalização das funções da vigilância e da remuneração por peça motivam os próprios trabalhadores a aumentarem sua produtividade pelo autogerenciamento subordinado.

As tecnologias digitais são auxiliares no controle por meio da vigilância e da métrica do desempenho do trabalhador e também são associadas à metáfora do panóptico de acordo com Woodcock (2020). Os processos de trabalho no setor de serviços são difíceis de medir e as tecnologias são incorporadas como formas de auxiliar e viabilizar o monitoramento e a aferição. No caso específico das plataformas, o algoritmo é o instrumento central utilizado para executar a gerência, visto que “o algoritmo e, é claro, a medida necessária para que seja eficaz, fazem parte de uma história mais longa de gerenciamento no trabalho, um processo que envolve necessariamente tentativas de supervisionar, controlar, motivar e disciplinar os trabalhadores”²⁶ (WOODCOCK, 2020, n.p., tradução nossa).

A partir dessa abordagem, entende-se que os trabalhadores, pela inferência da existência da vigilância e da métrica algorítmica constante realizada pelos aplicativos em relação à sua atividade, passam a desempenhar um comportamento de rotina e um trabalho emocional, a fim de atender eventuais expectativas das empresas em relação aos clientes e a sua atividade de trabalho, que, contudo, é supostamente autônoma e flexível. Isto porque esses trabalhadores dependem do recebimento dos pedidos direcionados pelas plataformas que, pela já mencionada assimetria de informação, não explicitam o modo como o fazem.

26 No original: “*The algorithm, and of course the measurement necessary for it to be effective, are therefore part of a longer history of management at work, a process that necessarily involves attempts to supervise, control, motivate, and discipline workers*” (WOODCOCK, 2020, n.p.).

Os incentivos ao trabalho são garantidos pela empresa por meio da remuneração por rota ao trabalhador da plataforma. Tais motivações fazem esses indivíduos ficarem disponíveis por mais tempo às plataformas, visto que cada um autogerencia seu desempenho de trabalho de acordo com as necessidades da sua reprodução social devido a essa relação de trabalho não garantir um pagamento mínimo no mês. A vigilância pelos algoritmos assegura a essas empresas mais conhecimento do desempenho individual, simultaneamente, a redução do contato dessas corporações com os trabalhadores e a transferência a eles de custos e responsabilidades, favorecendo a operação da empresa na sua forma enxuta.

A falta de informação e de qualquer explicação por parte das plataformas sobre o processo de trabalho faz os entregadores inferirem que o não recebimento de pedidos, em comparação a seus companheiros, está relacionado ao seu comportamento no aplicativo. Conseqüentemente, eles se disciplinam em busca de atender às expectativas da plataforma em sintonia com o objetivo de atingirem as suas metas diárias em conformidade com o autogerenciamento subordinado.

O que percebemos, a partir de Woodcock (2020), é que os algoritmos das plataformas digitais de entrega garantem a automatização da vigilância e métrica dos trabalhadores, retirando a supervisão humana do processo de trabalho. Isto depende, por sua vez, desses trabalhadores aderirem ao processo de trabalho e não serem contratados para ele (NEULANDS, 2020). A falta de suporte e a ausência de contato das empresas com esses trabalhadores colaboram para criarem a aparência dessa arquitetura algorítmica da vigilância.

A ideia de neutralidade e eficiência dos algoritmos em sintonia com as aplicações de punições eventuais colabora para a aparente eficácia do controle que, no entanto, é uma ficção resultante da automatização. É esta ilusão que na ausência humana da supervisão internaliza nos trabalhadores as funções da gerência. E outra ilusão resultante é a ideia de liberdade, por parte dos trabalhadores, de ser seu próprio patrão, já que não há uma supervisão humana direta. Entretanto, como estão subordinados, eles não possuem nenhum controle sobre o seu processo de trabalho (WOODCOCK, 2020).

Para exemplificar, percebemos que alguns vídeos tratam das compreensões de como provavelmente as plataformas funcionam. São discussões que abordam os significados que surgem e conduzem o desempenho dos trabalhadores junto às plataformas ao deduzirem que, talvez, existam expectativas de comportamento para o recebimento de um maior número de pedidos, logo, que induzam ao aumento de ganhos.

Embora não tenhamos identificado no site do iFood tal tema e em seus termos de uso a empresa alegue aos entregadores que “não fiscaliza as suas atividades, seja pela própria

Plataforma ou por qualquer outro meio” (IFOOD, 2020l, seção 2.4), percebemos a divulgação frequente a partir de 2020 da ideia de uma pontuação relacionada ao comportamento dos entregadores junto à plataforma.

Ao que tudo indica, isso é reflexo da implementação do programa chamado “*Delivery de Vantagens*” pela plataforma em outubro de 2019 (IFOOD..., 2019b). O programa iniciou em Campinas e São Paulo com o intuito de pontuar os entregadores de acordo com a execução das atividades de entrega e o recebimento de gorjetas, as quais acumulam pontos e liberam descontos em serviços e produtos para o entregador de acordo com quatro níveis estabelecidos pela plataforma.

Contudo, a disseminação dos vídeos de pontuação do iFood se tornou mais significativa no primeiro semestre de 2020, em especial, após o início da pandemia. Foi em 4 de maio de 2020 que a empresa liberou um novo regulamento no seu site para entregadores, que não mais menciona o limite geográfico anterior de validade apenas para Campinas e São Paulo (IFOOD, 2020f).

Ao que podemos identificar pelos vídeos divulgados pela empresa ainda em 2019 (IFOOD..., 2019c), os pontos do programa *Delivery de Vantagens* estão disponíveis à visualização do entregador no seu perfil no próprio aplicativo após aceitar fazer parte do clube, afinal são a partir deles que os descontos em serviços e produtos são concedidos e liberados. No entanto, não conseguimos confirmar pelos vídeos online que isso esteja ocorrendo após o novo regulamento lançado em maio de 2020.

O que notamos e compreendemos nos vídeos produzidos pelos entregadores do iFood sobre a pontuação mencionada é que ela não está disponível ao trabalhador, mas apenas através de sites “clandestinos”. Isto nos remete aos jogos de videogames e suas táticas, macetes e códigos secretos para auferir bônus ou acessar fases ocultas que eram divulgados pelas revistas de game dos anos 90²⁷. É o que um dos vídeos de Gabriel (Descobrimo seu *score*, 06 mai. 2020) aborda ao divulgar um site, que está fora do domínio oficial do iFood, onde o acesso através dos dados da conta de e-mail informaria o “*score*” do entregador. Contudo, nos próprios comentários dessa gravação é informado que em determinado momento a empresa supostamente descobriu o acesso pelos entregadores e retirou a informação “do ar”.

27 Os jogos de videogame possuem códigos para acessar espaços secretos ou ganhar benefícios como a imortalidade do personagem principal. São, frequentemente, códigos para burlar as regras do jogo de alguma maneira ou acessar informações secretas. São táticas muito conhecidas e que, nas décadas de 1990 e 2000, eram comuns serem informadas por meio de revistas, como a *Super Game Power*, e sites destinados aos jogadores mais assíduos.

Ao fim, o que pudemos apurar sobre o programa *Delivery* de Vantagens é algo vinculado, aparentemente, a uma pontuação que não é informada ao trabalhador, mas que oferece “benefícios” a eles em forma de descontos em lojas conveniadas à plataforma, o que será melhor evidenciado no capítulo 6.

Essa última abordagem, vale salientar, conforma com a gamificação tratada também pela categoria de análise anteriormente proposta de assimetria de informação. Motivações baseadas em jogos são propostas aos trabalhadores para que atuem conforme as necessidades da empresa, operando por meio da “liberação”, a cada aumento de pontuação, de novas possibilidades como descontos e vantagens. O trabalhador está integrado em um jogo.

Outro exemplo para elucidar como a pontuação mencionada influencia os comportamentos a partir de vídeos consultados é a seguinte: Ivan (Aumentar o *score* do entregador no iFood, 21 mai. 2020), em uma das suas gravações, trata do *score* do iFood, ou seja, a pontuação secreta que cada entregador possuiria em relação ao seu comportamento e desempenho na plataforma. De acordo com o motoboy, o *score* afeta o volume de pedidos encaminhados conforme a postura do entregador. Nesse vídeo, Ivan menciona que o iFood aprecia a rotina do entregador e a conexão em horários regulares favorece o recebimento de pedidos. Para o motoboy, mostrar disponibilidade, ou seja, ficar longas horas conectado na plataforma e trabalhar aos domingos resulta em um aumento da pontuação.

Ainda segundo Ivan: “tem que mostrar para o iFood os seus horários disponíveis” (idem). Identificamos alguns outros vídeos que corroboram essa premissa, possibilitando apontar que a ideia da flexibilidade existente nesse tipo de trabalho pode ser questionada, visto que os próprios trabalhadores compreendem que sua conexão em horários rotineiros pode refletir em maiores direcionamentos de pedidos.

Portanto, sobressai que o sistema algorítmico de controle e vigilância enrijece e não flexibiliza a atividade de trabalho, criando uma ilusão na confiança da neutralidade e eficiência dos algoritmos que colaboram para induzir os trabalhadores a um comportamento em consonância às expectativas da empresa. Talvez o controle efetivo individual algorítmico seja mais uma ilusão do que uma realidade, já que de fato cada trabalhador não é informado de seu desempenho ou possui um diálogo com a empresa, mas apenas são punidos eventualmente sem entenderem os motivos. A plataforma, ao que notamos, gerencia perfis de trabalhadores e não diretamente cada trabalhador “nuvem” em sua execução, eliminando os que ficam aquém das métricas, sem considerar as peculiaridades de cada atividade desempenhada e de cada sujeito. Ademais, a principal ilusão evidenciada é, precisamente, a da liberdade, ou seja, a ideia de que o trabalhador é o seu próprio patrão. Entretanto, diferente da

aparência, a realidade aponta que o chefe agora é algorítmico, pois há a subordinação e centralização desses trabalhadores nas plataformas monopolistas.

3 TRANSFORMAÇÕES NOS PROCESSOS DE TRABALHO

O cara tem que se virar, fazer cadastro em um monte de aplicativo, ligar e ver qual deles que está tocando mais, melhor – o primeiro que tocar uma corrida bacana para você aceitar e fazer (Entrevistado 1, 2020).

Quando a palavra “trabalho” é trazida ao centro da discussão, algumas reflexões importantes surgem. Talvez para algumas pessoas essa reflexão seja desconhecida, assim como a sua pertinência para a configuração social do ser humano.

O termo remete, em geral, à realização de uma atividade com uma finalidade precisa e está conectado com a produção de algo novo. Para muitos, esta atividade se refere à sensação de obrigação ou responsabilidade; para outros, pode remeter às tarefas do cotidiano que são remuneradas, ou ainda, a alguma atividade que promova prazer. O caso é que as ideias que a palavra “trabalho” carrega são referentes às atividades que configuram os seres humanos como seres sociais e que possibilitam a identificação do indivíduo com algo que é externo e, ao mesmo tempo, com o próprio indivíduo.

Trabalho, dessa forma, são as atividades que conectam o ser humano com a natureza, mas também é a ligação com o outro e uma forma de autorreconhecimento. A relação estabelecida pela ação do trabalho possibilita que haja a sintonia desses elementos. Representa o vínculo entre o ser humano e a natureza, a conexão dos seres humanos entre si pelas suas relações sociais e o próprio elo subjetivo do indivíduo consigo mesmo que executa a atividade de trabalho. Com tal sintonia, as modificações ocorrem conjuntamente e simultaneamente. É um movimento complexo em várias direções e que ao mesmo tempo que influencia, é influenciado.

Conclui-se que quando uma tarefa é realizada apenas por prazer, sem a finalidade da remuneração, também se efetua um trabalho, visto que essa ação possibilita a interação com a natureza, com o outro e consigo mesmo. Ademais, como coloca Ursula Huws, “[trabalho] é um termo que se refere à atividade pela qual o ser humano cuida de si mesmo e dos outros e, assim, cria valor”²⁸ (HUWS, 2019, p. 17, tradução nossa), o que significa que são as atividades voltadas à subsistência humana e sua reprodução, que existem nas diversas formas de sociedade e que criam valores de uso. Por fim, “a mão-de-obra que fornece estes valores de uso pode ser voluntária ou coagida, realizada para os outros ou para si mesmo, paga ou não

²⁸ No original: “[...] it as a term that refers to the activity by which human beings take care of themselves and others and thereby create value” (HUWS, 2019, p. 17).

paga. A recompensa também pode ser fornecida de várias maneiras diferentes”²⁹ (HUWS, 2019, p. 20, tradução nossa).

Para uma maior elucidação dessa perspectiva, podemos utilizar os apontamentos do estudioso Antonio Casilli (2018) a partir dos quais emprega os idiomas inglês e alemão para explicar o exposto acima. Essas línguas possuem palavras distintas para esses diferentes conceitos de “trabalho”. Traremos o uso do exemplo do inglês, o qual nos possibilita entender as três noções que sustentam a formação histórica dessa relação social estabelecida através do trabalho (CASILLI, 2018): a palavra *work* carrega a ideia da relação estabelecida com a natureza, o trabalho sobre o objeto externo; enquanto *labor* expressa as relações com os vínculos sociais, os relacionamentos propiciados na sociedade; e a palavra *job* expressa a relação consigo próprio, isto é, o trabalho como identidade profissional e autorreconhecimento. Do mesmo modo que Casilli (2018), compreendemos que a utilização da palavra *labor* é importante para pensar a concepção do trabalho nos vínculos sociais: “o sentido da palavra ‘trabalho’ para captar a dimensão intrinsecamente coletiva da noção, distanciada da concepção individualista de um humano frente ao mundo ou frente a si mesmo”³⁰ (CASILLI, 2018, p. 63, tradução nossa).

Portanto, o processo de trabalho permite que um ser humano se sociabilize com um outro, sendo através dele, principalmente, que estabelece suas relações sociais. A sociabilidade que daí resulta é entendida a partir da definição, não “pretensiosa” conforme o mesmo aponta, do professor Adalberto Cardoso (2019, p. 36):

[...] por sociabilidade entendo as inter-relações sociais resultantes do modo de operação das linhas de força que estruturam a ordem social, linhas que organizam as expectativas recíprocas de grupos e classes sociais quanto: (i) aos valores gerais de orientação da ação recíproca, ou da ação que toma o outro em conta; e (ii) aos padrões prevalentes de justiça, ou de bem comum, ou ‘do que deve ser’ a vida em comum; e, com ambos, as próprias ações recíprocas.

Logo, por ordem social nos referimos aos valores de reciprocidade e de bem comum de uma sociedade. E como, ainda, coloca o autor “a sociabilidade, então, são as trocas materiais e simbólicas, ao mesmo tempo estruturadas pelo que estou denominando linhas de força da ordem social, e estruturantes dessas mesmas linhas” (Idem, p. 36), ou seja, a

29 No original: “*The labour that provides these use values may be voluntary or coerced, carried out for others or for oneself, paid or unpaid. The reward too may be provided in a variety of different ways*” (HUWS, 2019, p. 20).

30 No original: “[...] *acepción de la palabra “trabajo” para captar la dimensión intrinsecamente colectiva de esta noción, alejada de la concepción individualista de un humano frente al mundo o frente a sí mismo*” (CASILLI, 2018, p. 63).

sociabilidade forma os valores ao mesmo tempo que é composta por eles. Desse modo, a sociabilidade é responsável por, simultaneamente, formar e ser formada pela ordem social. Assim, as relações sociais confrontam as subjetividades pela constante necessidade de posicionamento dos indivíduos que engendram tanto suas identidades como as da sociedade em determinado tempo e espaço (CARDOSO, 2019).

Faz, então, sentido pensar a sociedade a partir do trabalho, pois é uma das variáveis fundamentais para pensarmos as relações de poder que a compõem e que, pelos confrontos com a subjetividade, constituem as próprias relações sociais. Ainda mais que a sociabilidade na economia capitalista “[...] tem como linha de força central, mas não única, a distribuição desigual dos recursos materiais, simbólicos e de poder, e a apropriação privada da produção social e dos seus recursos” (Idem, p. 36). E ao falarmos das relações de trabalho em um contexto de relações capitalistas, estamos falando não apenas das relações sociais, mas também da própria acumulação do capital (ABILIO, 2011; ANTUNES, 2018; HUWS, 2019; MARX, 2006).

Considerando o desenho da nossa pesquisa:

Se quisermos entender o futuro do trabalho, temos que entender o que está atualmente fora do capitalismo, bem como o que já está dentro dele, para que possamos ver que novos tipos de atividade podem potencialmente ser colocados ao seu alcance (permitindo que continue a se expandir) e como o trabalho pode ser transformado³¹ (HUWS, 2019, p. 28).

O que entendemos, a partir dessa autora, é que há movimentos dinâmicos que transformam os diversos tipos de trabalhos não remunerados em remunerados, assim como o seu movimento inverso. Ainda, as atividades de trabalhos remunerados também se modificam quando há movimentos nas relações capitalistas que podem ser influenciadas pelas tecnologias, por exemplo, ao transformarem frações do tempo de uma atividade de trabalho pago em tempo de trabalho não-pago. Essa possibilidade de transformação nas relações de trabalho pode ampliar a atuação da acumulação capitalista.

O que queremos tornar nítido é que a força de trabalho submetida a essa relação social de produção se caracteriza pela subordinação do trabalhador ao capital e, também, pela forma de organização desse trabalho sob esta subordinação que pode ser indireta e variar no tempo e espaço.

31 No original: “*if we want to understand the future of work we have to understand what currently lies outside capitalism, as well as what is already within it, so we can see what new kinds of activity can potentially be drawn within its reach (allowing it to continue expanding) and how work can thereby be transformed*” (HUWS, 2019, p. 28).

E essa organização do processo de produção passa necessariamente pela acentuação da divisão técnica do trabalho³², que é uma das maneiras encontradas para potencializar a economia capitalista. Essa divisão também significa a redução do processo de trabalho em inúmeras atividades para que possam ser desempenhadas de forma simplificadas e repetidas. Além disso, o critério de padronização dessas atividades é seguido para que os trabalhadores, ao mesmo tempo, sejam destituídos do conhecimento de todo processo e para que, ao que tudo indica, possam, inclusive, ser facilmente substituídos, inviabilizando a interrupção da produção e a permanente realização da mercadoria.

O trabalhador coletivo passa a possuir, então, todas as qualidades produtivas no mesmo grau elevado de virtuosidade e as despende ao mesmo tempo, da maneira mais econômica, individualizando todos os seus órgãos em trabalhadores especiais ou em grupos de trabalho aplicados exclusivamente em funções específicas. A estreiteza e as deficiências do trabalhador parcial tornam-se perfeições quando ele é parte integrante do trabalhador parcial (MARX, 2006, p. 404).

A partir dessa linha de reflexão, é importante compreender como o capitalismo se apropria dos processos de trabalho. Em outras palavras, embora todos estejam submetidos a uma sociedade capitalista de produção, há atividades de trabalho não submetidas diretamente à relação social do capital e que, portanto, ainda podem ser transformadas em mercadoria para servir e serem submetidas à lógica da acumulação (HUWS, 2019). De acordo com a pesquisadora Huws (2019): para entender as mudanças no mercado de trabalho, é importante observar o que opera dentro das relações do capital e o que opera fora desta mesma lógica.

É justamente essa abordagem do trabalho que a nossa pesquisa assume em relação à atividade dos entregadores por aplicativo. Considera-se que a entrega de alimentos e produtos de mercado é uma atividade recentemente incorporada à relação capitalista de produção. É uma atividade que faz parte do sistema doméstico por se referir à reprodução da força de trabalho. Do mesmo modo que o alimento passou a ser industrializado e submetido à lógica da troca de mercado no século XX, o transporte de mercadorias domésticas de subsistência também é transformado em mercadoria quando é submetido à relação capitalista no século XX.

Huws (2019) aponta que é dentro do lar que ocorre, simultaneamente, a produção e o consumo das mercadorias. Para a nossa investigação, é interessante compreender que é no espaço doméstico, considerado também um sistema socioeconômico, que existe a

32 Vale notar que entendemos a complexidade da discussão sobre a divisão do trabalho nas Ciências Sociais e Econômicas e não temos a pretensão de abordá-la em sua magnitude neste estudo. Apenas visamos tratar da importância da divisão do trabalho técnica e espacial realizada na economia capitalista.

transformação da atividade de trabalho em mercadoria e, concomitantemente, perceber como o próprio trabalho se transforma no decorrer do espaço e do tempo pelo movimento vivo das relações sociais. Por isso, o ambiente doméstico é muito propício à criação de novas mercadorias. E pensar as plataformas a partir dessa concepção é refletir que as atividades que antes estavam dentro do lar podem ser transformadas em atividades comerciais. Aliás, podemos não somente pensar no trabalho de entrega que retira a produção de alimento de dentro do lar para ser realizada fora desse espaço, mas também os “empreendedores” que transformam suas cozinhas residenciais em espaços de produção de mercadorias para revendê-las, por exemplo, por meio das plataformas digitais.

Para tanto, propomos uma reflexão com base nos apontamentos da industrialização do trabalho doméstico realizado por Cowan (1985). A autora analisa como o advento de sistemas tecnológicos alteram e reorganizam o processo de trabalho, criando novas necessidades e a busca constante por outras ferramentas dentro do espaço doméstico.

Para elucidar melhor esse ponto, trazemos o exemplo do sistema de saúde apresentado por Cowan (1985): desde o começo do século XIX nos Estados Unidos, o sistema de saúde, paulatinamente, deixou a esfera doméstica e passou a ser realizado pelas indústrias com a produção de remédios e a institucionalização dos hospitais. A casa, e, então, a mulher, não é mais a responsável pelos cuidados e a produção de medicinas. Estas são transferidas para a produção dentro do processo social capitalista, visto a disponibilidade que se verificou da classe média em pagar por esses serviços e produtos. Já no começo do século XX, portanto, existe uma mudança na esfera doméstica relacionada ao sistema de saúde que deixou de produzir os medicamentos e os cuidados dentro da casa para produzi-los e disponibilizá-los no mercado. A família passou apenas a consumi-los (COWAN, 1985).

As mudanças apresentadas pela autora revelam um movimento de transformação de uma produção que era, até então, doméstica e sem valor de troca para uma produção em que as atividades e os produtos são submetidos à racionalidade do mercado, uma lógica de produção sujeita a um capitalista.

No entanto, de acordo com a mesma autora, no caso do sistema de transporte desenvolvido nos Estados Unidos no período da industrialização, ocorreu o efeito contrário no espaço doméstico. Os bondes, os trólebus, os metrô e os carros possibilitaram que as pessoas pudessem se locomover de uma maneira mais fácil. Por sua vez, o automóvel abriu um novo mercado e se difundiu como um instrumento considerado fundamental já na década de 1920 (COWAN, 1985).

As mudanças no âmbito dos transportes também alteram o trabalho referente à locomoção das mercadorias, que deixa de ser executado pelo homem da casa ou pelos estabelecimentos para ser realizado pelas mulheres de forma não remunerada e invisibilizada. Colabora para isso o surgimento, no mesmo período, dos supermercados e das lojas de rede, os quais se proliferaram, embora não possuam o serviço de entrega. Tanto os transportes como esses novos atores cooperam com a eliminação dos serviços existentes de entrega em domicílio que eram, tradicionalmente, exercidos pelos pequenos negócios da época.

É importante destacar que Cowan (1985) também se refere ao desenvolvimento, no início do século XX, de serviços de entrega de alimento em domicílio. Ela aborda essa indústria como um dos casos de um sistema de produção nascente no período que não floresceu, embora houvesse entusiastas. A empreitada já havia sido completamente eliminada com a crise de 1930. Alguns dos pontos para tal insucesso, a partir da reflexão da mesma análise, são devidos à grande existência, no período, de trabalhadores de serviços domésticos, à predominância da responsabilidade do trabalho doméstico destinado à permanência da mulher no lar e dos altos custos das refeições prontas naquele período. Dessa forma, o serviço de entrega alimentícia não encontrou espaço para o seu desenvolvimento no mercado.

Retornamos nossa atenção às modificações apresentadas que tiveram êxito nas alterações de hábitos e aceitação da população em consequência da industrialização americana. Podemos identificar que não apenas a divisão das atividades de trabalho foi importante para as implementações das transformações, mas também foram fundamentais à divisão sexual do trabalho e à padronização das atividades para a otimização e a eficácia dos novos sistemas tecnológicos que aparecem, são aceitos e propagados. Isto principalmente porque, no período, esses sistemas reduziam os custos e possibilitavam a difusão dos novos aparatos e serviços.

Ao que nos parece, os modelos de negócio desenvolvidos na época, ao transformarem em mercadoria os produtos que eram produzidos no espaço doméstico, como comida e cuidados com a saúde, junto com o advento de novos aparatos tecnológicos, apresentam uma tentativa de redução de custos para as empresas. Na verdade, o desenvolvimento do sistema de eletricidade e de máquinas de serviços domésticos transferem, por exemplo, alguns desses mesmos custos aos indivíduos na forma de trabalho não-pago, em uma espécie de incentivo à aquisição dos novos bens que nasciam. Sem contar, é claro, a dependência que se criam de algumas infraestruturas implementadas como, por exemplo, o sistema de luz. No caso da máquina de lavar roupa, elucidando, os trabalhos que antes eram realizados fora do espaço doméstico são transportados para dentro da casa, sendo atribuídos a

responsabilidade à mulher do lar. Embora essa máquina esteja associada à ideia de facilidade para lavar roupas em relação ao modo anterior, quem possuía condições de comprá-la, apenas ampliava as responsabilidades e as competências dos serviços não remunerados que antes eram realizados por um trabalho remunerado (COWAN, 1985).

O que isso nos revela é que, no capitalismo:

Produção e reprodução constituem duas dinâmicas distintas, mas interdependentes que na história da sociedade capitalista se articulam em formas, espaços e subjetividades variáveis. Simplificando, a divisão sexual do trabalho (homens/produção, mulheres/reprodução) na base da família como unidade fundamental da sociedade fordista abriu cada vez mais espaço para a comercialização da esfera da reprodução, que se torna, assim, campo de valorização³³ (PIRONE, 2020, n.p., tradução nossa).

Em outras palavras, os processos de produção de mercadorias e de reprodução social, embora sejam diferentes, são produções mutuamente dependentes e se associam de diversas formas na história, possibilitando que a relação social de produção de valor adentre o espaço da reprodução para assegurar a acumulação.

A produção e a distribuição de alimentos e bens de reprodução motivados pela proliferação das plataformas digitais permitem intensificar a acumulação. As tecnologias reorganizam os diversos processos de trabalho. Tais empresas tornam as diferentes atividades envolvidas no âmbito de alimentação, especialmente, incorporáveis à cadeia de valor, visto que as tecnologias alteram os modos de fazer, definem e estabelecem os limites das atividades de trabalho a fim de que sejam inseridas ou transformadas nas relações capitalistas. Ainda, ao que tudo indica, as mercadorias e os serviços da logística urbana acabam modificando aspectos importantes da própria economia capitalista ao resultarem em alterações de hábitos e terem receptividade social.

3.1 O TRABALHO SOBRE DUAS RODAS ANTES DOS APLICATIVOS

Na economia capitalista a redução do tempo de circulação da mercadoria é fundamental para que ela se realize no consumo. Dessa maneira, o papel da logística é importante à acumulação do capital. Como principal exemplo dessa necessidade de aceleração

33 No original: “*Produzione e riproduzione costituiscono due dinamiche distinte ma interdipendenti che nella storia delle società capitalistiche si sono articolate in forme, spazi e soggettività variabili. Semplificando, la divisione sessuale del lavoro (uomini/produzione, donne/riproduzione) alla base della famiglia come unità fondamentale della società fordista ha lasciato sempre più spazio a una commercializzazione della sfera della riproduzione divenuta così campo di valorizzazione*” (PIRONE, 2020, n.p.).

para a realização da mercadoria que está conectada à própria operacionalidade do mercado financeiro, temos a figura inicial, nos anos 1980, dos *office boys*, vinculados diretamente a uma empresa, que faziam serviços de escritório muitas vezes a pé e de ônibus (ABILIO, 2015), sendo que em alguns casos a empresa fornecia o veículo para que realizassem a tarefa.

A figura dos motoboys, como apontado, foi desenvolvida desde os anos 1980. A terceirização dessa atividade, ou seja, a contratação do mensageiro por meio de uma empresa ou diretamente com o trabalhador autônomo – onde o veículo deixa de ser propriedade da empresa contratante – passou a acontecer a partir dos anos de 1990 (ABILIO, 2015). No caso das atividades realizadas com bicicletas, segundo o canal *Bike é legal* (ENTREGADORES..., 2020), estas já funcionavam como meio de transporte de mercadoria desde 1870. Já os mensageiros de bicicleta ou *bikeboys* surgiram na cidade de São Paulo em 1998, mas não tiveram um crescimento expressivo, o que veio a mudar com o surgimento e disseminação dos aplicativos.

Desse modo, entendemos que o desenvolvimento dos mensageiros vinculados à operação das tarefas de serviços de escritório – coletas de assinaturas, idas ao cartório, transporte de documentos realizadas para firmas etc. – foram transformadas nas últimas décadas. A propósito, a possibilidade de a empresa terceirizar essa função também expandiu a prática para serviços eventuais de deslocamento de distintos tipos de objetos, como refeições, galão de tinta e botijão de gás.

Essa mudança na logística urbana de pequeno porte que verificamos em conjunto com o crescimento das cidades, da financeirização e das desregulamentações, colocadas em prática a partir dos anos 1990, possibilitam o aumento dos indivíduos vinculados a essa categoria de trabalho para garantir a circulação tanto de bens como de informação, em especial, a atuação dos motoentregadores. Nesse sentido, de acordo com Abilio (2015, p. 33): “a baixa qualificação necessária aliada à fácil aquisição das motos, e ainda a uma remuneração que é relativamente alta dentre as ocupações de mesma escolaridade, são elementos importantes para explicar o rápido crescimento do exército de motofretistas no país”.

Como já apontamos, o transporte em pequena quantidade era realizado por meio de três modos: pela contratação direta de trabalhadores pela empresa que fornece o veículo; pela contratação do serviço de um autônomo com meio de transporte; ou pela contratação do trabalhador com meio de transporte realizada com o intermédio de uma empresa terceirizada.

O caso dos motoboys é emblemático para esta investigação, porque nos permite compreender as mudanças de uma categoria que teve grande destaque e crescimento nos últimos anos, já que:

O motoboy garante a aceleração na distribuição, a circulação de documentos, assim como a economia de tempo de outros trabalhadores e empresas nas mais diversas esferas da vida. Os deliveries garantem a marmita na hora do almoço e os fast-food, como Habib's, China in Box, do jantar (ABILIO, 2015, p. 9).

Podemos ainda trazer algumas questões sobre o trabalho de entregas antes da proliferação das plataformas digitais. Conforme apontado, a figura do mensageiro ainda nos anos 1980 era admitida com carteira assinada e foi a partir dos anos de 1990 que as terceirizações começaram a acontecer. Desse modo, as contratações deixam de ser trabalhistas e passam a ser comerciais. As negociações são diretamente com um trabalhador autônomo ou com uma empresa terceirizada que realiza o serviço de motofrete, disponibilizando um funcionário, que não é necessariamente contratado via CLT. Ou ainda, pela proliferação dessas empresas que não contratam motoboy, mas oferecem serviços esporádicos, isto é, o motoboy cumpre horário de trabalho, mas é remunerado por entrega e deve ceder uma “comissão” à empresa que aloca o serviço.

Um dos nossos entrevistados, que trabalha há 11 anos como motoboy, relatou sua experiência com essas empresas, revelando as modalidades da relação de trabalho dessa categoria que podem ser estabelecidas com terceirizadas: “só pra resumir então: a empresa de motoboy tem dois tipos de serviço, ela tem o contrato fixo e ela tem o ‘bate caixinha’ – como falam o explorádico³⁴, né” (Entrevistado 1, 2020). Além disso, conforme comenta o Entrevistado 1, o veículo e a sua manutenção são de inteira responsabilidade do mensageiro nesses casos.

O mesmo participante nos relata que quando era contratado por uma empresa, o motoboy tinha um salário fixo, mas tinha que arcar com as despesas da moto, entre outros gastos. A experiência de trabalho com contrato fixo do Entrevistado 1 (2020) envolveu o cumprimento de horário de trabalho e gastos com a atividade. Ele relatou, por exemplo, que ganhava R\$2.000 por mês, mas tinha que arcar com os custos mensais do celular da empresa R\$ 60, mais os de manutenção da moto em torno de R\$ 250 e o valor do combustível que ficavam em, aproximadamente, R\$600. Sobrando, assim, pouco mais de R\$1.000 para as

34 O termo “explorádico” mencionado pelo entrevistado é um trocadilho utilizado pelos motoboys para referenciar ao trabalho esporádico como exploração. Abilio menciona essa mesma expressão em seu texto *Segurando com as dez* (2015).

despesas pessoais, considerando que o seu aluguel era no valor de R\$ 600 à época. “Então, eu tava meio que sufocado” (Entrevistado 1, 2020).

No caso da sua experiência como motoboy que “bate caixinha”, o valor da entrega era dividido com a empresa que cobrava uma porcentagem para a alocação dos serviços em torno de 30-40%, sendo que todos os gastos com o veículo também eram do motoboy. O Entrevistado 1 (2020) nos comentou sobre a sua experiência trabalhando como esporádico, o qual devia cumprir horário de trabalho das 8h às 18h e afirma que “ganhava o valor só das corridas, não tinha contrato, não tinha registro, não tinha nada. Se eu não trabalhasse, eu não ganhava. Eu tinha que ralar muito para ganhar bastante”. O mesmo entrevistado nos conta como era a contabilidade de um dia de trabalho nesses moldes: “você fazia R\$100,00 por dia, você tinha que dar R\$40 pra empresa e ficava com R\$60. Gastava R\$15 de gasolina e ficava lá com R\$45” (Entrevistado 1, 2020). Conclui que nessa modalidade “as corridas são da empresa e eles passam bastante corrida, então, dá para você ganhar bastante coisa, sim, porém, você não tem folga”.

Sobre ambas as suas experiências de trabalho tanto por contrato como por esporádico com as empresas, o trabalhador comenta:

O ruim de você trabalhar fixo em um lugar é: você tem que aturar patrão, você tem horário do estabelecimento ali pra você tá cumprindo e fora que você tem que compartilhar o dinheiro que você ganha. O lucro que você ganha não é completamente teu, você tem que dar a porcentagem da empresa (Entrevistado 1, 2020).

Quanto ao trabalho como autônomo, sua forma atual de trabalhar, o Entrevistado 1 (2020) nos relata que se estabeleceu clientes frequentes e que, embora as despesas continuem sendo dele, ao menos, está “ganhando 100%, não estou compartilhando, por exemplo, 60% com uma empresa, entendeu?”. Além disso, complementa:

Eu curto trabalhar. Eu gosto de trabalhar com a moto e tudo mais. Só que eu gosto de trabalhar à vontade, sem pressão. Cliente apressa? Sim, mas você está tratando do cliente, o cliente está te pagando e você está indo fazer. Não ter um patrão ali pra ficar buzinando, você ficar dependendo do patrão se vai te pagar. [porque] tem que descontar isso, tem que descontar aquilo. Não, do cliente você recebe aquele lucro e pronto (Entrevistado 1, 2020).

Outra maneira de fornecer seus serviços como entregador é diretamente em um restaurante. Ao que pudemos entender, o motoboy estabelece um valor por noite e um adicional por entrega, como nos explicou o Entrevistado 4 (2020): “eu trabalho das sete da

noite até meia-noite. Eu ganho R\$40 de diária e mais R\$5 por pedido de até 2 km. Passou de 2 km, é R\$5 mais R\$1 por km daí. Daí, uma entrega de 3 km seria R\$ 6, de 4 km seria R\$7 e assim sucessivamente, sabe”. Devido à pandemia, também o Entrevistado 1 começou a trabalhar fixo à noite em um restaurante e comenta sobre a decisão e os horários acordados: “está complicado por causa dessa covid aí, meio que complicou muito a situação. As contas estão atrasadas, então, eu consegui arrumar um serviço à noite fixo, de segunda a sábado das 18h às 23h15, pra poder dá uma estabilidade”.

O surgimento e a proliferação das plataformas de entrega potencializaram o crescimento tanto do uso de bicicletas e quanto de motos, porque permitem a inserção de mais pessoas que operam na atividade, em alguns casos, ocasionalmente para “complementar” sua renda. Adicionalmente, como notou Abilio (2015, p. 43) “as inovações tecnológicas das últimas décadas também transformaram o ritmo e as possibilidades de trabalho dos motoboys”.

Os aplicativos pela utilização da gestão algorítmica do trabalho alteram a logística urbana do pequeno porte e, ao que entendemos, um aperfeiçoamento da versão sem contrato do “bater caixinha”, de ser trabalhador esporádico e, agora, *just-in-time* (ABILIO, 2020a). Sobre o trabalho com aplicativos o Entrevistado 1 (2020) também afirma:

Agora, trabalhar pelo aplicativo, você tem a disponibilidade de horário e trabalhar conforme o horário que você quiser, [conforme] o dia que você quiser. Porém, você só consegue trabalhar e pegar as corridas que eles colocam o valor; você não tem como cobrar a mais. Então, você tem que estar satisfeito com aquele valor.

As condições da atividade que são mais desinteressantes ao trabalhador, quando somadas às inovações tecnológicas, disseminam a intensificação e exploração do trabalho por meio de empresas monopolistas. As corporações usam uma nova forma de vigiar e controlar o trabalho pelos algoritmos, eliminando custos pela transferência dos riscos e das responsabilidades ao sujeito em forma de uma autonomia que, entretanto, é muito limitada.

3.2 ASPECTOS DO TRABALHO DE ENTREGA VIA PLATAFORMAS DIGITAIS

A seguir discutiremos os principais pontos que, ao que notamos, são relevantes para pensarmos as plataformas de *delivery* e o trabalho dos entregadores. Simultaneamente, também conectamos esses aspectos às questões de vigilância e controle e às transformações

no processo de trabalho e nas tecnologias para delinear tendências que esses mecanismos representam para a atividade.

3.2.1 Trabalhador autogerenciável

Se colocamos nosso olhar para o período mais recente da história, identificamos como a principal consequência da crise econômica de 2008 o aumento do desemprego nos países da Europa e nos Estados Unidos. A região do Vale do Silício é difusora de uma cultura do empreendedorismo, propagando ao mundo suas promessas de sucesso como solução. Os ideais são baseados na paixão pelo trabalho, no ideário de ser o seu “próprio chefe” e seguem as máximas do “homem de sucesso” e de “quem se esforça sempre alcança”. A teoria da meritocracia nos Estados Unidos entrou na cultura do trabalho e implementou a equivalência do merecimento ao seu resultado (ROSENBLAT, 2018).

Essas ideias, atreladas ao empreendedorismo que está associado às imagens dos novos-ricos da região, difundem uma cultura global que é potencializada e disseminada pelas próprias tecnologias digitais desenvolvidas ali e pelas empresas que se espalham e formam monopólios³⁵ em escala global. O empreendedorismo que era uma tendência tênue, agora, ao que tudo indica, passa a ser compreendido como uma certeza. A busca por ser seu próprio chefe embebida no discurso do empreendedor sustenta e torna invisível as relações entre trabalho e capital (ABILIO, 2019). O empreendedorismo compreende, como retoma Abilio (2019) a partir de Dardot e Laval (2016), a um dos novos modos de subjetivação, em outras palavras, a novos modos de induzir comportamentos para incorrer em riscos e responsabilidades com a finalidade de maximizar resultados, colocando o sujeito como empresa. Entretanto, as empresas se apropriam dos modos de vida já existentes e os racionalizam para centralizá-los como forma de controle dessas corporações. Consequentemente, o autogerenciamento configura um modo da empresa transferir os custos, os riscos, as responsabilidades, definir o tempo do que é trabalho, assim como definir o que será remunerado, controlando todo o processo de trabalho.

O Vale do Silício está, no pós-crise de 2008, em posição de desenvolvimento de um novo modelo de negócio que, de acordo com Tom Slee (2017, p. 48) reflete um movimento da já mencionada Economia de Compartilhamento:

35 Uma estrutura de mercado em que há livre ingresso de novas empresas e há um número considerável delas, mas que cada uma está associada a um produto diferenciado ou a sua marca, possui a característica de uma empresa monopolística em termos de Microeconomia (PINDYCK; RUBINFELD, 2006).

Se a Economia de Compartilhamento é um movimento, é um movimento pela desregulação. Grandes instituições financeiras e fundos influentes de capital de risco estão vislumbrando, com ela, uma oportunidade para desafiar as regras formuladas pelos governos municipais democráticos ao redor do mundo – e para remodelar as cidades de acordo com seus interesses. Não se trata de uma alternativa à economia de mercado dirigida por corporações. Trata-se de expandir o livre mercado para novas áreas de nossas vidas.

Ao que se percebe, essa cultura adentra os espaços não diretamente subordinados ao capital, como o doméstico, para transformar as atividades em mercadoria como a entrega de refeições e o setor de cuidados, fazendo uso das estratégias de sobrevivência dos indivíduos (ABILIO, 2019; HUWS, 2019). No caso da alimentação, não apenas o transporte doméstico de mercadorias é modificado, mas também é potencializado na transformação da produção dos alimentos, já que a entrega de comida busca substituir o preparo da refeição em casa como modo de expandir mercado (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES, 2020a). Somado a outras alterações culturais na sociedade, a vida cotidiana incorpora essas atividades à racionalidade das trocas de mercadorias.

A economia de compartilhamento como modelo de negócio de acordo com Slee (2017, p. 285) começou “(...) como um apelo à comunidade, às conexões interpessoais, à sustentabilidade e ao compartilhamento, tornou-se o *playground* de bilionários, de Wall Street e de capitalistas de risco, que cada vez mais expandem seus valores de livre mercado sobre nossas vidas”. São justamente nesses valores de livre mercado que encontramos o ideário que motiva o empreendedorismo individual para o gerenciamento de si que a economia de compartilhamento propaga ao prometer “[...] ajudar prioritariamente indivíduos vulneráveis a tomar controle de suas vidas tornando-os microempresários. Podemos nos autogerenciar, entrando e saindo deste novo modelo flexível de trabalho, montando nosso negócio na Internet” (SLEE, 2017, p. 23).

Esse empreendedorismo propagado pelo uso das tecnologias digitais no gerenciamento da vida visa à redução dos custos das organizações, a transferência dos riscos aos trabalhadores e a alteração das definições do tempo de trabalho que é remunerado e o que não é. A ideia do empreendedor é fundamental para que se consiga a desregulamentação do trabalho que faz uso das estratégias de vida dos indivíduos no gerenciamento algorítmico e que, por esse motivo, Abilio (2019) opta pelo uso do termo “autogerenciamento subordinado”. Este, desse ponto de vista, permite-nos pensá-lo como um dos elementos de uma tecnologia de conduta, visto que formata os comportamentos por meio de técnicas disciplinares nos moldes apresentados por Foucault (2011).

Este último propõe que a vigilância e o controle aparecem como elementos fundamentais para a disciplina, a qual encaramos como uma tecnologia sobre os corpos. São técnicas que visam ordenar as multiplicidades humanas e, a partir daí, defini-las de acordo com uma tática de poder para que se tornem menos custosas economicamente, ou seja, buscase o pouco dispêndio na organização do processo produtivo, de forma que, politicamente, as multiplicidades humanas fiquem invisíveis.

Ainda para Foucault (2011), a vigilância e o controle possibilitam o aumento da utilidade e da flexibilidade dos trabalhadores pela intensificação e aprofundamento que permitem, dado que estão vinculados ao crescimento econômico. Portanto:

Os dois processos, acumulação de homens e acumulação de capital, não podem ser separados; não teria sido possível resolver o problema da acumulação de homens sem o crescimento de um aparelho de produção capaz ao mesmo tempo de mantê-los e de utilizá-los; inversamente, as técnicas que tornam útil a multiplicidade cumulativa de homens aceleram o movimento de acumulação de capital. A um nível menos geral, as mutações tecnológicas do aparelho de produção, a divisão do trabalho, e a elaboração das maneiras de proceder disciplinares mantiveram um conjunto de relações muito próximas. Cada uma das duas tornou possível a outra, e necessária; cada uma das duas serviu de modelo para a outra (Idem 2011, n.p.).

Tanto acumulação do capital quanto a acumulação dos homens, juntas se fazem possíveis e se influenciam mutuamente, visto que as ferramentas, como veremos, estão relacionadas ao contexto social.

Em síntese, o trabalho mediado pelas plataformas, o qual ganhou destaque após a crise de 2008, em associação à sofisticação constante dos instrumentos tecnológicos (celulares e aplicativos), reconfigura as atividades de trabalho já subordinadas ao mercado. Ao mesmo tempo, essas ferramentas possibilitam que novos espaços e atividades sejam submetidos às relações capitalistas e estejam sujeitadas também ao capital de forma coercitiva pelas tecnologias. Em contexto da implementação do discurso neoliberal, os valores sociais estão incorporados nas tecnologias e se impõem à construção das relações de trabalho.

3.2.2 O envolvimento entre as tecnologias digitais e os trabalhadores

Conforme o discutido até o momento, no capitalismo, a organização do trabalho resulta das mudanças complexas nas relações sociais, econômicas e tecnológicas, as quais impõem tanto novos comportamentos como a substituição de atividades antes vistas como tradicionais (HUWS, 2019). Como apontado por Cowan (1985), e já mencionado, é o caso da

função da mulher no espaço doméstico durante o processo da industrialização americana. As mulheres experienciaram as modificações nas suas atividades domésticas devido às mudanças no sistema tecnológico da época.

O mesmo movimento podemos verificar, nos últimos 10 anos, pela intensificação no desenvolvimento dessas tecnologias. A organização das empresas, no contexto recente, é alterada pelas tecnologias digitais que se tornam centrais nas relações sociais de trabalho e na realização da própria mercadoria na economia capitalista³⁶.

Novos instrumentos são utilizados nas relações para estender a cadeia de valor, fazendo com que novos trabalhadores sejam incorporados nessa relação. A força de trabalho recém-incorporada tem suas atividades gradativamente divididas e, até mesmo, subdivididas em tarefas cada vez mais simples para que possam ser padronizadas. A padronização afasta do trabalhador sobretudo o produto do seu processo de trabalho, reduzindo seu interesse e sua identificação com a atividade desempenhada (BRAVERMAN, 1987; MARX, 2006). Conseqüentemente, temos a crescente tentativa de desqualificação de quem executa o trabalho e a redução frequente das remunerações oferecidas.

No entanto, é importante destacar que mesmo os trabalhos definidos como “desqualificados” requerem certa qualificação da parte do trabalhador, conforme trata Lizzie O’Shea (2020, n.p., tradução nossa), na matéria *We keep you alive*:

[...] as habilidades exigidas dos trabalhadores em empregos não qualificados nem sempre estão relacionadas ao trabalho em si, mas à experiência de fazer esse trabalho incansavelmente. Além de trabalhar no turno da noite em um supermercado por anos, Spring é uma delegada sindical. Quando perguntei se ela achava seu trabalho miserável, ela foi enfática. ‘A principal habilidade de que você precisa é ter coragem psicológica para aguentar a labuta, aguentar trabalhar em ambientes tão deprimentes’, disse ela. O tédio do trabalho não qualificado é inflexível; como um frio intenso no inverno, ele consome as possibilidades da sua vida³⁷.

Assim, quando o trabalhador vende a sua força de trabalho, esta é acompanhada da sua personalidade, a qual está presente durante a atividade de trabalho. Isso significa que a subjetividade do trabalhador está vinculada ao processo de trabalho e é o que garante a consumação desse processo produtivo. A subjetividade é fundamental para a realização das tarefas que, embora estejam embasadas em trabalhos mal pagos e desvalorizados socialmente,

36 Esse ponto será mais bem tratado na seção 5.

37 No original: “*the skills required of workers in unskilled jobs don’t always relate to the actual job itself, but rather to the experience of doing that job relentlessly. As well as working the night shift in a supermarket for years, Spring is a union delegate. When I asked whether she thought of her job as miserable, she was emphatic. “The primary skill you need is psychological fortitude to put up with drudgery, to put up with working in such depressing environments,” she said. The boredom of unskilled work is unyielding; like a deep winter chill, it gnaws away at your sense of life’s possibilities*” (O’SHEA, 2020, n.p.).

ela consegue encontrar sentido e significado na atividade desempenhada (O'SHEA, 2020). Além disso, ela acomoda os mecanismos de resistência.

Por isso, é importante ter em mente não o trabalho como uma atividade em si mesma, mas como um processo, o que possibilita compreender como as atividades não são fechadas e limitadas em si, mas são compostas por uma série de tarefas que são interconectadas (COWAN, 1985).

É na complexidade das atividades e de suas conexões, junto com as ferramentas que auxiliam e perpassam essas tarefas e suas reconfigurações dentro do mercado capitalista, que é possível perceber o tempo de trabalho e o tempo de trabalho não remunerado da atividade em pauta nesta pesquisa e o papel desempenhado por essas ferramentas utilizadas, tornando possível a compreensão da posição do trabalhador em todo o processo de produção.

É relevante, nesse contexto, compreender as alterações nas tecnologias, porque elas não são objetos neutros e alheios às transformações do trabalho. Elas definem como este será realizado e os limites que serão impostos. Por isso, para pensar sobre o trabalho digital e, em especial, as tarefas realizadas pelos entregadores que estão sob o controle e a vigilância constante devemos retornar à separação entre execução e concepção, como apontado por Abilio (2011, p. 175):

[...] mais que o envolvimento emocional, mais que a associação entre produtividade e criatividade do trabalhador, que hoje guiam as teorias em torno das novas formas de gerenciamento do trabalho – a separação entre concepção e execução, a desqualificação do trabalho e o rígido controle sobre o trabalhador baseado no tempo e na padronização de tarefas a serem executadas permanecem operando no cerne das relações de trabalho, e mais, da relação entre acumulação e exploração do trabalho.

Karl Marx (2006, p. 483) já mencionava que “a separação entre as forças intelectuais do processo de produção e o trabalho manual e a transformação delas em poderes de domínio do capital sobre o trabalho se torna uma realidade consumada [...] na maquinaria”. E é no texto de Braverman (1987), como propõe Abilio (2011), que identificamos a necessidade de compreender esses princípios na gestão do trabalho que estão presentes desde o taylorismo, passando pelo toyotismo, até mais recentemente o gerenciamento de si, os quais têm no controle, na vigilância e na intensificação do trabalho a fundamentação em que “reside uma teoria que nada mais é que a explícita verbalização do modo capitalista de produção” (BRAVERMAN, 1987, p. 83).

Quando as atividades de entrega por aplicativo aparecem, elas refletem mudanças nos processos de trabalho: fragmentação, execução e controle. Verificamos o aprofundamento

da degradação das suas condições. As transformações das atividades que, até aquele momento, estavam relegadas aos integrantes da família – no caso dos cuidados, por exemplo – e outras que estavam, muitas vezes, sendo realizadas por trabalhadores autônomos ou pequenas empresas pulverizadas – diluídas localmente, como a logística urbana – são monopolizadas e centralizadas (ABILIO, 2020a; SLEE, 2017).

Para exemplificar essa monopolização recorreremos a Abilio (2020a, p. 117):

Há menos de dez anos, o setor de entregas por motocicletas em São Paulo, por exemplo, contava com uma gigantesca oferta de empresas terceirizadas de diferentes portes, desde escritórios improvisados que mantinham menos de dez empregados até empresas que ganhavam as licitações de serviços públicos, cartórios, hospitais. Não há dados precisos, mas hoje poucas empresas conseguem manter-se ante a atuação de empresas-aplicativo como a Loggi, atuante em São Paulo desde 2013, atualmente avaliada em US\$ 1 bilhão. Em outras palavras, agora dezenas de milhares de motofretistas só conseguem sobreviver com as entregas se aderirem às três ou quatro empresas-aplicativo que dominam o setor na cidade de São Paulo.

Nessa mudança, as terceirizações têm um papel central para a configuração do modelo de negócio das plataformas digitais, porque elas se servem do determinismo e da neutralidade tecnológica para subcontratarem fornecedores e trabalhadores. Isso significa a ampliação da fragmentação das tarefas e a designação do seu controle aos algoritmos que essas corporações detêm.

As plataformas se valem de instrumentos tecnológicos para subcontratar e controlar os trabalhadores. Em seus termos e condições de serviços deixam transparecer que os prestadores não são contratados, que não fazem parte do quadro da empresa. Os trabalhadores são considerados aderentes do trabalho (ABILIO, 2019), consumidores de um serviço compartilhado. Essas empresas, assim, apenas modificam e obscurecem as relações que são tradicionais do processo de produção para gerar novas mercadorias ao se apropriarem do espaço doméstico ou de setores ainda não submetidos às relações capitalistas. Como consequência, cada vez mais há a dependência dos indivíduos ao mercado.

A divisão do trabalho sistemática que intensifica a separação do trabalho de execução do trabalho mental voltado para a concepção e regência da atividade, colabora com a sua padronização. O trabalho intelectual fica restringido a um grupo que sistematiza, calcula e racionaliza o conhecimento do trabalho em formas de algoritmos, modelos, banco de dados e programas (HUWS, 2019) e que podem vir a ser padronizados. A partir das tecnologias digitais o controle do trabalhador fica mais intenso e sujeito aos procedimentos disciplinares sutis sobre os trabalhadores.

Logo, a disciplina não é uma instituição nem aparelho, é um tipo de poder e comporta um conjunto de instrumentos, técnicas e perpassa todas as instituições (FOUCAULT, 2011). É uma tecnologia que se associa a outras, como aos aparatos digitais aos programas de computadores. Neste caso, se associa aos mecanismos, como os algoritmos, através da vigilância que impõe o controle.

Embora existam diversas nomenclaturas para abordar as novas formas que as relações entre capital e trabalho apresentam, atualmente, ela é a mesma desde o século XVIII: relação capitalista. O trabalho que se apresenta hoje como digital e mediado pelas plataformas está inserido em um contexto que tem a aceleração da realização da mercadoria o seu principal objetivo. Para isso, as relações do trabalho com o capital adquirem novas formas de pressão, controle e vigilância para o aprimoramento dessa realização da mercadoria junto à redução dos custos do trabalho, valendo-se principalmente dos instrumentos desenvolvidos dentro dessa mentalidade do controle.

A padronização e divisão das atividades de trabalho são essenciais para que a redução dos custos e o controle realizados pelo capitalista sejam bem-sucedidos e promovam o crescimento das taxas de lucro. Para atingir esse objetivo, coloca-se a necessidade constante (até mesmo crescente) do capitalismo se expandir. As tecnologias digitais carregam em seu código técnico – como será explicado na seção 5 – essa imposição, sendo que as necessidades desenvolvidas estão de acordo com o contexto social. A criação de novas mercadorias está intimamente conectada a esse processo, visto que as inovações são “disruptivas” quando encontram formas de trabalho que até aquele momento estavam fora da lógica do capital. As tecnologias digitais são os instrumentos contemporâneos que permitem encontrar esses novos tipos de atividades e são fundamentais, inclusive, para dissecar o processo de trabalho e identificar, com essa ação, espaços viáveis para a utilização de trabalhos não pagos.

Os trabalhadores de aplicativos, ao que nos parece, são um exemplo dessa realização. A categoria de atividades de entrega é resultado da subdivisão da atividade trabalho e da necessidade da expansão do capital. As tecnologias têm papel fundamental na organização e reformulação dos processos de trabalho.

3.2.3 As plataformas digitais e os impactos no cotidiano de quem trabalha com elas

O trabalho viabilizado pelas plataformas se constitui de uma mão de obra marginalizada, mas a sua operação ocorre no centro da produção do mercado (CASILLI, 2018). Por isso, quando pensamos no trabalho marginal ou mesmo tratamos do trabalho nos

países ditos de periferia temos que deixar claro que estamos nos referindo a um trabalho que é central para a economia capitalista, e não algo alheio e desimportante (ABILIO, 2011).

O trabalho é uma questão fundamental e central para compreender a sociedade contemporânea, sendo que a intermediação das plataformas apenas modifica o formato da atividade devido à mediação realizada no relacionamento social. As plataformas digitais são infraestruturas do cotidiano que são inseridas no meio das nossas relações sociais e, por isto, devem ser objeto de uma profunda reflexão crítica (MEZZADRA, 2020), já que são políticas e não se limitam apenas a exercerem um papel de mediação entre as partes.

Como infraestruturas do cotidiano, as plataformas modificam e interferem nas nossas relações, pois são os meios pelos quais as informações transitam. As plataformas ligam as diversas partes que participam da relação e, ao mesmo tempo, detêm as informações completas em relação a todos os envolvidos dessa mesma relação. Isso quer dizer que são as plataformas que captam, filtram e designam, pela utilização dos algoritmos, o que é entregue aos participantes da interação.

Dessa maneira, as plataformas influenciam as relações, visto que não são meras intermediárias, mas são híbridos, como antes mencionado, de tipos de negócios que integram comunicação, produção de conteúdo comercializável e operacionalização de atividades, que ainda, ao que tudo indica, não foram possíveis de serem compreendidas pelos participantes dessa relação (GILLESPIE, 2018a).

Adicionalmente, são organizações híbridas por se apresentarem como empresas que atuam entre a forma de operacionalização horizontal do mercado e vertical das empresas tradicionais (CASILLI; POSADA, 2019). Logo, as empresas de plataforma precisam ser pensadas na própria organização da sua operação. Enquanto as empresas tradicionais são hierárquicas para a disposição de recursos, informações e seres humanos, os mercados são processos horizontais em que os agentes são independentes. Essas plataformas operam de outra forma, porque elas borram as distinções de verticalidade e horizontalidade, oferecendo modos alternativos em que ambas as formas de operação são ofertadas simultaneamente. De acordo com Antonio Casilli e Julian Posada (2019, p. 5, tradução nossa):

Em vez de obedecer ao “controle hierárquico” das empresas tradicionais, as novas organizações em plataformas confundem as fronteiras entre o interior e o exterior das empresas e se baseiam em promessas de coordenação horizontal e acesso independente a recursos materiais e informacionais³⁸.

38 No original: “*Instead of complying with traditional companies’ ‘hierarchical control’, new platformed organizations blur the boundaries between the interior and exterior of firms and are predicated on promises of horizontal coordination and independent access to material and informational resources*” (CASILLI;

Isso significa que desaparece a empresa clássica, visto que os mecanismos de coordenação de oferta e demanda algorítmica são incorporados na operacionalização das empresas, que negociam os interesses de grupos distintos conjuntamente, como consumidores, produtores, provedores etc. Para exemplificar, ao invés do preço entre as partes ser decidido de forma autônoma ou mesmo ser pré-determinado por uma das partes no mercado tradicional, as plataformas se inserem nesta relação e passam a atuar como mercado ao utilizarem os algoritmos para determinar os preços entre as partes (CASILLI, 2018; CASILLI; POSADA, 2019).

Outro aspecto importante na configuração da empresa de plataforma é no espaço em que as atividades de produção acontecem, visto que não é apenas dentro das empresas que elas são executadas, mas passam a ocorrer além dos seus limites formais, ou seja, em espaços mais amplos do que os das organizações tradicionais. O trabalho promovido pelas plataformas digitais é um novo tipo de trabalho, pois ele é implícito. Isso significa que a atividade ao ser digitalizada reflete uma forma de trabalho, que muitas vezes, não parece convencional. E não se parece devido à independência que os agentes aparentam ter em relação à subordinação tradicional e à localização geográfica (CASILLI, 2018). Desse modo, podemos identificar a gestão algorítmica como elemento relevante também para essa alteração no âmbito do trabalho, porque são os mecanismos algorítmicos que permitem a subordinação dos trabalhadores que estão dispersos.

Visto todas essas questões levantadas, torna-se importante elucidarmos, de forma sucinta, um termo pertinente à discussão: *digital labour*, que traduzimos como trabalho digital. O teor dessa expressão abarca tanto o trabalho pago como o não pago realizado sob as mídias digitais (HEEKS, 2017). É um conceito mais amplo do que o corpus da nossa análise, porém, extremamente importante para o seu contexto, haja vista que, segundo Casilli (2018), utilizar a expressão de “trabalho digital” mostra que não podemos deixar de lado o entorno técnico em que esse trabalho se concretiza. Ou seja, a necessidade de compreender o trabalho digital pela mediação com as plataformas e, portanto, da relação do processo de trabalho com as tecnologias.

O processo de trabalho está inserido em um contexto técnico que depende de instrumentos e mecanismos para ser realizado. Por sua vez, também abarca um contexto econômico, o que permite olhar as formas de trabalho viabilizadas pelas tecnologias digitais e

suas diversas formas de remuneração (CASILLI, 2018). Portanto, há uma grande diversidade de atividades de trabalho sendo desempenhadas na internet, cujas funções não são padronizadas no seu formato e na sua remuneração. Atividades que fazem uso de elementos distintos para reduzir os custos das organizações. Podemos compreender melhor essa questão a partir da elucidação de Casilli e Posada (2019, p. 8, tradução nossa):

Em um sentido prático, o que o trabalho digital abrange não se limita ao trabalho gratuito na Internet, mas incorpora uma gama de formas não padronizadas de produção, desde o amadorismo semiprofissional até o lazer monetizado, e do trabalho com cliques não remunerado até aos “bicos” e o trabalho autônomo. Este tipo de relações de trabalho mediadas por plataformas digitais coloca atividades produtivas fora da relação regular de emprego e gera uma variedade de arranjos de trabalho invisíveis ou informais que não garantem direitos fundamentais como licença remunerada, aposentadoria, segurança e, mais importante, o direito a ser pago pela contribuição de alguém³⁹.

Esclarecida a questão do trabalho digital e sua relevância, podemos seguir, por sua vez, com o termo “economia de plataforma” que está vinculado à maneira como as ferramentas e os limites das operações são dados em relação à internet como canal das vidas econômicas e sociais no contemporâneo, ou seja, a internet assume a centralidade como espaço das relações sociais. Enquanto a expressão “economia sob demanda” se refere às atividades criadas pelas empresas ditas de tecnologias como resultado das novas necessidades criadas para os consumidores de bens e serviços. Aqui, a forma de trabalho pode também ser entendida como sob demanda (HEEKS, 2017).

Neste cenário, também trazemos a já tratada Economia de Compartilhamento que busca delinear a ideia de indivíduos e empresas compartilhando bens ou realizando trocas pela intermediação de uma plataforma digital. Essa economia tem um papel importante na difusão das empresas de plataforma após a crise de 2008 e na disseminação da ideia do gerente de si e das ditas “empresas de tecnologias”, como já tratamos. Para a nossa investigação, podemos destacar a palavra “compartilhar” que é utilizada, como será visto, nos termos de uso do iFood (2020l) para dizer que sua relação com os entregadores é apenas de compartilhamento de entregas. Aqui, podemos apontar um questionamento feito por Trebor Scholz (2016, p. 44), o qual também nos indagamos: “como podemos falar em um genuíno compartilhamento ou

39 No original: “*In a practical sense, what digital labor encompasses is not confined to free internet labor, but embodies a range of non-standard forms of production, from semiprofessional amateurism to monetized leisure, and from unpaid click-work to ‘gigs’ and freelancing. This type of labor relations mediated by digital platforms locates productive activities outside of regular employment and spawns a variety of invisible or informal working arrangements which do not guarantee fundamental rights such as paid leave, retirement, safety, and most importantly, the right to be paid for one’s contribution*” (CASILLI; POSADA, 2019, p. 8).

inovação quando terceiros monetizam imediatamente todas as suas interações para o benefício de um pequeno grupo de acionistas?”⁴⁰.

No Brasil, um dos termos mais difundidos é “uberização”, o qual é referente ao conceito tratado, entre outros, por Abilio (2019, p. 2) “como uma tendência de reorganização do trabalho que traz novas formas de controle, gerenciamento e subordinação”⁴¹. A uberização envolve os mecanismos de controle do trabalhador para a produção que estão interligados com a liberação de fluxos de capitais e perdas de direitos como resultado dos últimos anos de políticas neoliberais e que, portanto, são uma tendência global não apenas vinculada às plataformas digitais, mas a todos os ramos da economia. Embora a expressão, para alguns, carregue a relação muito enfática com a empresa Uber, ao que nos parece, o termo apenas se vale da enorme atenção que as relações de trabalho dessa empresa trouxeram ao debate das atividades mediadas pelos aplicativos. No entanto, ao que se entende, as tendências nessas relações com os aplicativos se estendem às demais atividades que não necessariamente são permeadas pelas plataformas digitais.

Ademais, Abilio (2019, p. 2) afirma que a uberização traz à tona como as “empresas se apropriam de forma produtiva e organizada de modos de vida e da vulnerabilidade social, ao mesmo tempo que monopolizam os setores econômicos onde atuam”, o que significa que as corporações ao reorganizarem o trabalho com essas novas formas de controle, gerenciamento e subordinação se apropriam das características que compõem os modos de vidas de indivíduo que são expressões de uma lógica de sobrevivência periférica e que está presente no dia a dia de trabalhadores que estão à margem. Em consonância a isso, essas empresas também tendem a centralizar e concentrar setores econômicos criando empresas monopolistas, ou seja, um setor econômico de fácil entrada, mas que se caracteriza pela diferenciação da sua produção, tornando-o com características de monopólio. E é essa a nossa perspectiva ao tratarmos do trabalho dos entregadores de aplicativos: refletir sobre essa tendência que recai sobre esses trabalhadores e que deve se lançar aos demais espaços de trabalho da sociedade em que fará uso dos modos de vidas e conhecimentos cotidianos para sua organização e para o aumento da produtividade.

O que caracteriza, principalmente, essa nova forma de gestão do trabalho são os algoritmos, que permitem a formação e a captação de dados por meio de uma vigilância, a

40 No original: “How can we talk about genuine sharing or innovation when a third party immediately monetizes your every interaction for the benefit of a small group of stockholders?” (SCHOLZ, 2016, p. 44).

41 Nosso primeiro contato com o termo uberização foi com o livro de Slee (2017) chamado *Uberização: a nova onda do trabalho precarizado*, seguido pelo artigo *Uberização do trabalho: subsunção real da viração* (ABILIO, 2017).

qual exerce um controle que influencia os comportamentos dos trabalhadores. No entanto, não basta apenas o gerenciamento algorítmico, é preciso considerar a desregulamentação do trabalho, a financeirização, a transferência de responsabilidade, custos e riscos ao trabalhador na medida em que também o transforma em um simples elemento *just-in-time* da economia capitalista – um trabalhador sob demanda (ABILIO, 2019, 2020a, 2020b).

Ainda de acordo com o que compreendemos do pensamento de Abilio (2020b), a uberização pode – e deve – ser pensada como a generalização das características dos trabalhos que já eram realizados nos países conhecidos como do sul global. De certa forma, o que as tecnologias digitais permitem a essa reorganização do trabalho é que elementos que constituem as formas de trabalho em países como o Brasil sejam reproduzidas e disseminadas pelo mundo, ou seja, “as tecnologias da informação permitem que informalidade e produção *just-in-time* estejam imbricadas e se retroalimentem” (ABILIO, 2020b, p. 16).

Ao mesmo tempo, essas tecnologias também possibilitam que uma grande massa de pessoas se cadastre às plataformas de *delivery* dispondo, no mínimo, de um celular, uma conexão de internet e um documento com foto. Aqui entra, então, outro elemento relevante ao trabalho via plataformas digitais que é a possibilidade do controle de uma grande quantidade de trabalhadores que estão dispersos e sua terceirização que é realizada individualmente e por meio de uma relação comercial de trabalho com a plataforma que distribui atividades de trabalho sob demanda. Portanto, “tornou-se possível, de forma administrada, racionalizada e produtiva, converter uma multidão de trabalhadores em trabalhadores informais que estão disponíveis ao trabalho, mas só são utilizados na medida determinada pelas próprias empresas” (ABILIO, 2020b, p. 18).

Ao que nos parece, as relações estabelecidas com as plataformas configuram uma nova forma de organização do trabalho, a qual é refletida para outros ramos da economia. Este é um dos principais aspectos dessa nova forma de gerenciamento que nos interessa.

Por sua vez, nossa pesquisa foca na identificação das relações criadas pelas plataformas de mediação de serviços localmente realizados. O que nos chama atenção em seu comportamento é um apontamento muito importante, e relacionado às plataformas, que é feito por Scholz (2016, p. 44, tradução nossa): “[a plataforma] não é simplesmente uma *startup* de tecnologia, o que significa que ela depende da disponibilidade de uma abundância de mão de obra barata e um ambiente regulatório permissivo”⁴².

42 No original: “not simply a tech startup, which means that it is reliant on the availability of an abundance of cheap labor and a permissive regulatory environment” (SCHOLZ, 2016, p. 44).

O ponto acima também é destacado por Woodcock (2020), o qual acrescenta a reflexão sobre a necessidade das plataformas de entrega, por exemplo, serem um tipo que dependem da geografia, ou seja, essas plataformas requerem dos trabalhadores convocados que realizem a atividade em um determinado espaço delimitado. Essas plataformas utilizam uma massa de sujeitos que não precisam ser trabalhadores tradicionais de determinada área, garantindo uma redução no custo dessas empresas com remuneração (HOWE, 2006).

O motoboy Rubinho em um de seus vídeos (Explicação do modo de trabalho, 14 jun. 2019) retrata justamente essa questão ao ponderar que quem ingressa no ramo de trabalho como motoboy deveria se ater aos valores cobrados pela categoria, a fim de garantir que a remuneração não fosse afetada pela frequente depreciação dos preços das corridas. E é justamente o oposto que se verifica em modelos de plataforma que utilizam a estratégia do *crowdsourcing*, já que são elas que determinam os valores de cada tarefa a uma massa dispersa e composta por trabalhadores que não compõem uma categoria homogênea. Essas empresas pressionam para baixo a remuneração e garantem a realização das tarefas visto que há um volume de pessoas dispostas a realizá-las abaixo custo⁴³.

Mais precisamente, estamos tratando do *crowdsourcing* como uma terceirização de funções a uma multidão composta não apenas por trabalhadores tradicionais, mas por semiprofissionais, amadores e até mesmo como forma de lazer para auferir uma renda extra, não configurando uma identidade profissional aos trabalhadores vinculados às plataformas digitais como o iFood. Desse modo, as atividades de trabalho via aplicativos viabilizam pelo trabalho amador e o *crowdsourcing*:

43 No filme *Lazzaro felice* (ROHRWACHER, 2018), um dos diálogos parece, a nosso ver, expressar a situação dos trabalhadores de plataforma quanto à determinação dos preços das corridas por parte da empresa. A cena se passa na zona rural onde se inicia uma espécie de “leilão” de atividades de trabalho por parte (do que parece ser) um gerente. Neste contexto, grupos de trabalhadores participam de uma disputa concorrencial entre si para ver qual deles terá acesso à atividade de colheita, a qual é remunerada por caixa. Ao colocar os grupos de trabalhadores em confronto, a finalidade é que a competitividade garanta o menor custo para o produtor:

- Atenção, o primeiro trabalho é uma plantação de oliveiras de sete mil árvores. Em boa condição e altura média. Então, o valor é, o valor inicial é meio alto, não é um preço ruim, são 4 euros por uma caixa de olivas. Vamos! Não é um trabalho ruim. Vamos, pessoal, quem oferece menos?
- 3,50 euros
- Não, ainda está muito alto.
- 2,50!
- Podemos conseguir melhor. Não é trabalho duro. É um campo plano. É uma grande oportunidade, ótima chance.
- 2 euros
- Mas não.
- 1 euro!
- 1 euro! Muito bem!

Um trabalhador amador que aderiu a uma atividade informal, sem regulamentações, à qual praticamente qualquer um pode aderir; não há licenças limitadas, não há determinação sobre o tamanho do contingente de trabalhadores. A qualidade de seu trabalho será certificada pelo mundo das avaliações; seu reconhecimento profissional, se é que se pode denominá-lo assim, virá informalmente de seu sucesso em permanecer naquela atividade ao longo do tempo e de seus ranqueamentos (ABILIO, 2019, p. 4).

Logo, nossa pesquisa trata dos trabalhos que foram mapeados dentro dos estudos de trabalho digital, os quais são denominados de atividades sob demanda, ou seja, as tarefas que são delegadas e gerenciadas pelas plataformas. Trata-se das atividades de trabalho tradicionais como transporte, limpeza, entregas, pequenas tarefas de escritório etc. Funções que passam a ser ofertadas por meio de aplicativos e sites que são empresas denominadas plataformas digitais. Assim, o termo trabalho de plataforma que a pesquisa aborda são das empresas digitais que dependem da localização para a realização da atividade de trabalho, como as plataformas de entrega, como o iFood, assim como da disponibilização de uma massa de trabalhadores que é dispersa, mas geograficamente limitada, operando como trabalhador *just-in-time*.

Embora essas plataformas possibilitem a flexibilidade e conectem a disponibilidade dos ofertantes desses serviços aos de seus demandantes, elas são empresas controladoras e vigilantes dos usuários. Elas determinam o padrão de qualidade do serviço, selecionam os trabalhadores e os gerenciam (DE STEFANO, 2015). Elas se valem da gerência algorítmica, ou seja, não mais um ser humano controla, monitora e designa as atividades, mas um sistema algorítmico calibrado não apenas pelos valores das empresas, mas pelas avaliações e opiniões externas dos clientes atendidos (TICONA; MATEESCU; ROSENBLAT, 2018).

As tecnologias digitais, assim, permitem às corporações terem acesso aos trabalhadores dispersos e disponíveis no espaço, o que garante aos negócios a flexibilização dos custos. Os trabalhadores estão submetidos a uma nova forma de gestão, organização e controle do trabalho que são resultados de processos globais que já estão em curso e em transformação há décadas. Não é uma novidade e nem um movimento próprio dessas plataformas, é algo que pode ser verificado em quase todas as esferas do trabalho contemporâneo (DE STEFANO, 2015), onde há a ampliação de mecanismos para se ter os trabalhadores disponíveis constantemente e sem custo de “manutenção” ou compensação pela sua espera. A empresa reduz ao mínimo, portanto, seus custos de mão de obra (ABILIO, 2019).

Se as plataformas digitais sob demanda aparecem como instrumentos de mediação do trabalho, a tecnologia é apenas uma digitalização de algumas tarefas humanas que geram um

novo tipo de trabalho. Ao modificar uma atividade de trabalho, as plataformas intensificam elementos já existentes nas relações subordinadas ao capital como a divisão do trabalho, a padronização e a subcontratação. A aparente autonomia e as responsabilidades delegadas individualizam o processo de trabalho, ao mesmo tempo em que os algoritmos camuflam as prescrições que ainda são impostas aos trabalhadores. O novo tipo de trabalho que resulta desse processo não se enquadra nas definições tradicionais de emprego, mas no conceito de tarefas pontuais e inconstantes (CASILLI, 2018). A forma do trabalho desenhada em horário, local e contrato se perde. Em seu lugar, conforme Abilio (2020a, p. 119) aponta, há o aprofundamento do gerenciamento do trabalhador:

Atualmente, o gerenciamento algorítmico eleva a novos patamares a possibilidade de incorporar como elemento central da gestão a ausência de regras formalmente definidas do trabalho; a informalização é cada vez mais profundamente administrável. Ao mesmo tempo que se apresenta legalmente como uma mediadora, a empresa detém o poder de estabelecer regras do jogo da distribuição do trabalho e determinação de seu valor. O gerenciamento também mira na intensificação e extensão do tempo de trabalho, regulando soberanamente oferta e procura, por meio de regras permanentemente cambiantes que se retroalimentam da atividade da multidão.

A divisão técnica do trabalho, à vista disso, tem na fragmentação das tarefas realizadas pelas plataformas digitais, como também na sua padronização, a consequência de afetar os processos de trabalho por inteiro a fim de reduzir custos e aumentar a produtividade. O controle e a vigilância por meio dos algoritmos são realizados para garantir a operacionalidade e a qualidade às empresas, as quais aprofundam a subcontratação. Somado a isso, o trabalhador está submetido a um aumento da ansiedade pelas rápidas conexões, as avaliações dos clientes e a perda do espaço de trabalho (HUWS, 2019).

A ausência desse espaço faz com que o trabalho não ocorra mais nas empresas e por isso a atividade humana de trabalho fica implícita como sugere Casilli (2018). A gestão algorítmica é fundamental para isso, porque é ela que gerencia e coordena os interesses de negócios de distintos grupos que operam na plataforma (CASILLI, 2018), procurando ocultar a figura do trabalhador e potencializar a eficiência. Para exemplificar, destacamos o fato de as plataformas de *delivery* não remunerarem o tempo do trabalhador em relação ao período em que ele está disponível para a empresa – entre um pedido e outro.

Embora o sistema tecnológico das plataformas digitais opere similarmente em todo o mundo, enfatizamos que ele não cria experiências similares entre os trabalhadores, pois estes têm diferentes histórias de vidas, contextos sociais e culturais (TICONA; MATEESCU;

ROSENBLAT, 2018). Como sugere Casilli (2018), há desigualdades nas remunerações, na disponibilidade de trabalho, na conectividade à internet, nas zonas horárias, no idioma, nos mecanismos de pagamentos e na própria segurança, criando não apenas desinformação e falta de transparência, mas a potencialização das transferências dos riscos aos trabalhadores, amplificando suas preocupações e modificando suas perspectivas. Ademais, devemos considerar a própria subjetividade do trabalhador, pois como nos mostra Rosenblat (2018, p. 135, tradução nossa) acerca dos motoristas da plataforma Uber: “a natureza de seu relacionamento com o Uber depende em parte de sua motivação, suas opções concorrentes, o contexto regional de seu trabalho e há quanto tempo o Uber está estabelecido em sua área”⁴⁴.

Recapitulando alguns pontos abordados até aqui visamos atentar às transformações relacionadas ao contexto do trabalho a partir de 1970 com a internacionalização, a financeirização e a aplicação das políticas neoliberais. A partir delas foram transferidas aos indivíduos a gestão do processo de trabalho, encarregando-os com as responsabilidades, a preocupação com a qualidade das atividades, manutenção dos instrumentos de trabalho, custos e riscos da operação, além de incitar a concorrência entre os pares.

Desde 2008 essa gestão é intensificada com a propagação tanto das tecnologias digitais como do ideário do empreendedorismo que as plataformas carregam. Do trabalhador, então, espera-se autogerenciamento e iniciativa para a realização das atividades que devem estar em sintonia com as orientações das empresas “canalizando a subjetividade [...] e formatá-la para que se adapte às finalidades da empresa, mas também a sua racionalidade” (LINHART, 2006, p. 50). Embora isso seja perceptível dentro das empresas, é importante deixar elucidado que elas se expandem para fora dela.

Isso porque aqui consideramos que a Revolução Industrial subordinou, entre outras formas de trabalho, a produção familiar ao processo produtivo industrial, que é aliado a uma sistemática de pagamentos por peça e que ocorre fora dos espaços da fábrica (BELOQUE, 2007). Desse modo:

A ‘antiga’ indústria doméstica muda completamente suas características, mas não desaparece, apenas se transforma para se adaptar aos novos métodos da produção industrial. E, se produtores independentes perdem o controle de seu trabalho é porque se tornam parte constituinte de processos industriais de produção e não apenas trabalhadores que vicejam nos interstícios da economia (BELOQUE, 2007, p. 88).

44 No original: “*The nature of their relationship to Uber depends in part upon their motivation, their competing options, the regional context of their work, and how long Uber has been established in their area*” (ROSENBLAT, 2018, p. 135).

Além disso, “a capacidade de mudança para adaptação ao sistema industrial de produção não é uma característica apenas da indústria doméstica. Entre a indústria moderna e os trabalhadores em domicílio há uma gama de formas de trabalho” que não deixam de existir (BELOQUE, 2007, p. 88). Ou seja, muitos trabalhadores, que não são assalariados, e que operam no espaço doméstico ou em pequenas oficinas – fora da fábrica – trabalham atendendo às demandas da própria indústria. O que, por sua vez, faz com que o trabalho não assalariado esteja subordinado a rotinas dessa forma de organização da produção. Os trabalhadores, que antes eram independentes, tornam-se parte do processo industrial de produção ao tornarem-se uma “seção externa da fábrica” (MARX, 1983a, p. 529 apud BELOQUE, 2007).

Entendemos também com base em Verónica Gago (2018), que a informalidade se torna uma variável importante a partir da mescla de diversos elementos, entre os quais o do mercado, da sobrevivência e do próprio espaço doméstico – como o autogerenciamento, que sempre foi uma característica de sobrevivência – constituem parte da composição da economia capitalista. A informalidade e a formalidade “se contaminam mutuamente, se articulam e complementam. Para tanto, mais que opções opostas, convém analisá-las em suas ensablagens concretas” (GAGO, 2018, p. 77).

Além disso, como aponta Maurilio Pirone (2020, n.p., tradução nossa):

Pensemos no papel sempre mais amplo desempenhado pelas plataformas no fornecimento de serviços que em outros momentos foram delegados à divisão sexual do trabalho. A reprodução social não é mais (se alguma vez o foi) uma dinâmica secundária e subsidiária em relação aos processos produtivos, mas é central no processo de valorização capitalista⁴⁵.

As relações de reprodução social são submetidas ao capital e incorporadas à economia capitalista. Isso intensifica a acumulação pelo aumento da exploração. As ideias de desregulamentação, empreendedorismo e flexibilização, no contexto contemporâneo, ampliam a lucratividade por meio das reduções nos custos da produção. Os contratos são sobre compartilhamento e adesão, não sobre o elo de trabalho com as plataformas digitais, deixando exposta a posição dessas organizações como meras mediadoras da transação entre cliente, estabelecimento e trabalhador.

45 No original: “*Pensiamo al ruolo sempre più ampio assunto dalle piattaforme nel fornire servizi che in altri momenti erano demandati alla divisione sessuale del lavoro. La riproduzione sociale non è più (se mai lo è stata) una dinamica secondaria e sussidiaria rispetto ai processi produttivi ma terreno centrale nei processi di valorizzazione capitalistica*” (PIRONE, 2020, n.p.).

No caso das plataformas, embora os trabalhadores tenham flexibilidade de horário, quando se conectam a elas, eles estão submetidos às prescrições e decisões unilateralmente decididas pela empresa que estão vinculadas ao controle e à vigilância, que são algorítmicos. Esse controle por parte das empresas vai desde a imposição de diretrizes de como a atividade de trabalho deve ser realizada até a determinação do valor da remuneração para cada tarefa cumprida. Ao mesmo tempo que o trabalhador é imbuído de responsabilidades e de certa autonomia.

Os trabalhadores não são considerados vinculados às empresas, mas apenas aderentes de um serviço que elas “compartilham” como intermediárias. O questionamento sobre sua categoria de operação ser “tecnologia” se faz necessário em razão de tais empresas não comercializarem a tecnologia desenvolvida por elas, mas a operação da atividade que é realizada entre os clientes finais, as instituições e os trabalhadores (DE STEFANO, 2015).

O ideário do empreendedorismo do indivíduo mencionado e a posição assumida pelas empresas nessa relação possibilitam a apropriação dos modos de vida por meio do autogerenciamento (ABILIO, 2019). Como aponta Rosenblat (2018), as empresas do Vale do Silício, como a Uber, portam a mensagem e a promessa de que seu modelo de negócio viabiliza a transformação dos trabalhadores em empreendedores. No entanto, dificilmente essas organizações propiciam realmente que milhões de pessoas se tornem empreendedores. O que essas corporações conseguem de fato é fornecer um ambiente, isto é, desenvolvem uma espécie de mercado, que conecta trabalhadores dispersos que podem ser geridos à distância. Os aplicativos funcionam na coordenação do trabalho, mas não na transparência das suas operações e discursos que difundem (ROSENBLAT, 2018). O trabalhador se torna um “autogerente” subordinado à empresa em que “suas estratégias de sobrevivência, sua administração do próprio tempo, seu conhecimento são apropriados privadamente como fatores da execução de seu trabalho e de sua produtividade” (ABILIO, 2019, p. 5).

Estamos abordando como as tecnologias apoiadas no discurso da neutralidade, na realidade, tornam opacas a intensificação do controle sobre o trabalho e perpassam a sensação de flexibilidade. A racionalidade técnica é deslocada e, conforme sugere Abilio (2011, p. 178): “nesse caminho é possível compreender a degradação do trabalho nas formas atuais, assim como atentar para as imbricações entre inovações tecnológicas e precarização do trabalho”. As atividades propiciadas pelas plataformas digitais, ao que parece, aumentam a degradação do trabalho pela sua crescente intensificação e transferência de perdas e riscos ao trabalhador pela potencialização do controle pela vigilância que sempre foi uma marca do trabalho submetido ao capital.

4 CONHECENDO UMA PLATAFORMA DIGITAL E A ATIVIDADE DE ENTREGA

4.1 O JEITO DE FAZER DA EMPRESA

Pensamos grande, assumimos riscos, agimos rapidamente, respeitamos a diversidade e buscamos continuamente a inovação nas pequenas e grandes coisas. Nos orgulhamos, celebramos e somos reconhecidos pelos nossos resultados e entregas. Guiados por um alto nível de responsabilidade, colocamos a ética à frente de todos os nossos interesses, sempre (MOBILE, 2020).

Com essas palavras o grupo majoritário de investidores da plataforma digital iFood se apresenta no site institucional, que está disponível aos interessados em conhecer mais sobre a trajetória do grupo. O conteúdo também trata das plataformas que a Movile, além de investir, desenvolve.

Por sua vez, a plataforma iFood tem como cultura os princípios expressos na frase “I’m a Lover”, a qual cada letra remete a uma palavra que define a empresa: inovação, meritocracia, *all together*, *lean*, *operational excellence*, versatilidade, empreendedorismo e resultados⁴⁶. Basicamente, a proposta da cultura da empresa, ao que nos parece, estaria pautada na ideia de disrupção tecnológica, a qual eliminaria vieses e reconheceria o merecimento. Além do mais, a colaboração entre todos os agentes levaria à eficiência que uma empresa enxuta garantiria com operações de qualidade e com o foco em potencializar os resultados, dado que todos precisariam ser empreendedores na alma (IFOOD, [201-]). Desse modo, a cultura operacional apresentada pela companhia parece estar alinhada com os principais pontos que já trouxemos de uma gerência flexível.

Esses valores são designados aos *foodlovers* que não são apenas os funcionários diretos da empresa, mas englobam os terceirizados e os fornecedores, assim como os entregadores de acordo com o “Termos de uso do app” (2020l). No caso, um *foodlover* “deve zelar por esse comportamento e ajudar a enraizá-los cada vez mais em nosso dia a dia” (IFOOD, 2020p).

O propósito dessa breve apresentação da frase que ilustra a cultura do iFood elucidada o que apresentamos sobre o movimento de transformação do capitalismo na organização das empresas, sendo os aparatos tecnológicos componentes relevantes às alterações mencionadas. Principalmente, os valores culturais que deseja “enraizar” relevam diretamente como os

46 Os termos em inglês e em português são os usados em associação pela própria empresa para compor, com a letra inicial, a referida frase “I’m a lover”

modos de subjetivação que se apropriam dos modos de vida dos indivíduos para as empresas maximizarem seus resultados (ABILIO, 2019).

O iFood foi criado em 2011 no Brasil com a finalidade de entregar comida por meio de pedidos realizados por telefone. O aplicativo foi criado um ano depois e recebeu sua primeira rodada de investimento. Em 2013, o Grupo Movable adquiriu sua cota em uma outra rodada de investidores, o que possibilitou que o grupo se tornasse o participante majoritário da plataforma de *delivery*. Aqui, destacamos algumas fusões importantes para a empresa: em 2014 foi com o Restaurante Web, que é controlado pelo grupo de investidores Justeat; em 2016 com o aplicativo Spoon Rocket, o que permitiu o aumento do número de entregas em três vezes; e em 2017 a empresa consolidou, segundo afirma, seu modelo de negócio fundindo-se com a Rapiddo. Atualmente, a plataforma é considerada a maior do ramo na América Latina, consolidando-se como líder de mercado em 2014 (IFOOD, 2020a; MOYSES, 2018).

Ao anunciar a tecnologia como seu negócio e estabelecer a sua atuação no âmbito da gastronomia, o iFood adota e utiliza o termo *foodtech* para se definir. Outras informações pertinentes são, segundo o site institucional (2020a), que o iFood, em março de 2020, operava em mais de mil cidades do Brasil, com mais de 200 mil restaurantes parceiros e entregando mais de 39 milhões⁴⁷ de pedidos todos os meses. Sobre o volume de entregadores cadastrados, no mesmo período, eram mais de 150 mil ativos na plataforma e 250 mil nos restaurantes, ou seja, estes últimos, entendemos, que são os entregadores que trabalham diretamente para os estabelecimentos.

Segundo matéria da Revista Exame (OLIVEIRA et al., 2019) referente à atuação dos aplicativos no Brasil, o sucesso dessas ferramentas está relacionado à conjuntura econômica e social que decorrem da recessão de 2014, a qual elevou a taxa de desemprego no país. Com o aumento do número de pessoas procurando uma atividade geradora de renda, as plataformas digitais se expandiram, refletindo a tendência mundial de desregulamentação neoliberal da força de trabalho. Para se ter uma ideia, em 2019, segundo a mesma matéria, o iFood crescia “no pique de 3 dígitos por ano” (OLIVEIRA et al., 2019, p. 24).

A expectativa de avanço e de consolidação do iFood entre as maiores corporações mundiais nos próximos anos estão expressas ao apresentarem o seu objetivo de negócio como uma revolução no “universo da alimentação”. Isso retrata, ao que percebemos, que a

47 Em dezembro de 2020, houve a atualização para os números de estabelecimentos cadastrados e de pedidos entregues no mês que passaram, respectivamente, a mais de 236 mil e mais de 48 milhões. Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/ifood/>. Acesso em: 27 fev. 2021.

corporação não possui sua operação apenas destinada à intermediação, ao contrário, as ações são precisas dentro de um segmento que, ao fragmentar atividades, permite encontrar e desenvolver novas formas de operar e áreas a explorar.

Até o momento de investigação dessa pesquisa, identificamos que a plataforma se dividia nos seguintes segmentos de atuação: iFood *delivery* para realização de pedidos e entregas junto ao consumidor final, uma outra aplicação para os restaurantes gerenciarem os pedidos realizados e o iFood *Shop* que é um *marketplace* que reúne fornecedores exclusivos para os restaurantes “parceiros” realizarem compras de ingredientes que “gera uma economia de 20% aos estabelecimentos” (OLIVEIRA et al., 2019, p. 26).

Uma das principais operações da plataforma, que é o iFood *delivery*, está em ser um *marketplace* de comida e bens, que é um espaço virtual para a disponibilização dos produtos dos restaurantes e mercados parceiros, uma espécie de vitrine digital. Esses estabelecimentos são um dos clientes do aplicativo, já que o ambiente viabiliza também a interação e transação com o cliente final, o qual consome os produtos oferecidos.

Diferente da Uber, por exemplo, a empresa não se considera no modelo de trabalho sob demanda. Isso porque alega que a procura não é pelo serviço do entregador, mas pelos produtos alimentícios. Dessa forma, como o iFood concentra diversas atividades que vão desde a oferta de insumos à produção das refeições até a distribuição ao cliente final, a plataforma é considerada um ecossistema: um agrupamento de serviços pulverizados que são disponibilizados e concentrados sob uma única empresa. Esse ecossistema inclui, portanto, os funcionários de escritório, os restaurantes, os clientes finais e, também, os entregadores.

Isso posto, encontramos em seu contrato de “Termos de uso do app” (2020I, seção 2.2) a designação da sua atuação como “o agenciamento e intermediação entre Estabelecimento Parceiros e Clientes Finais”. A definição segue o que foi exposto anteriormente, pois a atuação da plataforma não fica vinculada a uma função específica. Dessa forma, o iFood detém inúmeras possibilidades de trabalho, as quais permitem à empresa encontrar, desenvolver e disponibilizar novos tipos de serviços e produtos através da mesma organização aos seus clientes (IFOOD, 2020I). Como já mencionado, pela fragmentação de operações a plataforma consegue identificar e incorporar novas atividades de trabalho, as quais são, ou serão, demandadas em determinado tempo e espaço. E isto devido ao ofuscamento resultante do protagonismo da tecnologia como negócio.

É por esse motivo que identificamos as plataformas como um híbrido. Essas organizações não são apenas uma empresa de mediação e tampouco elas são somente de conteúdo, mas elas mesclam diversas funções, inclusive as do próprio mercado. Assim,

entendemos que, no geral, as plataformas configuram uma nova forma organizacional em desenvolvimento, operando como infraestruturas das relações sociais carregadas de valores. Isso quer dizer que, pelo que podemos notar, as plataformas como o iFood operam na base das relações digitais.

No entanto, ao que tudo indica, entre as inúmeras possibilidades operacionalizadas pelo iFood, algumas ações são bem definidas atualmente, podendo ser considerada como o ramo principal, ainda que a empresa negue:

[...] iFood não é uma empresa especializada em transporte ou operação logística, cabendo ao iFood tão somente disponibilizar uma plataforma tecnológica que possibilita a colaboração entre os que desempenham atividades relacionadas (IFOOD, 2020l, seção 2.2.3).

Paradoxalmente, embora a plataforma, em seu “Termos de uso do app” (IFOOD, 2020l), contradiga seu desempenho no ramo logístico, ela o reconhece em outros documentos disponibilizados pelo próprio iFood como, por exemplo, no seu “Código de Conduta e Ética” (2017)⁴⁸. Neste material, a empresa expressa sua atuação como plataforma de *delivery*, ou seja, afirma sua função de distribuição, o que consideramos uma operação logística, o que envolve o recrutamento e a organização dos entregadores para a realização da atividade de entrega:

O iFood é a maior (e mais sensacional) plataforma de *delivery* da América Latina, fazemos milhares de pessoas felizes ao redor do mundo quando levamos comida para alimentar momentos importantes do seu dia. Além disso, nos enche de orgulho e prazer saber que alavancamos o negócio de inúmeros restaurantes (IFOOD, 2017, n.p., grifo nosso).

O Grupo Movable também faz o mesmo tipo de afirmação sobre a empresa: “Milhares de entregadores atuam no iFood *Delivery*, que surgiu como uma solução logística para os parceiros que não têm entregadores próprios” (MOYSES, 2018, grifo nosso).

Assim, a empresa tem na operação logística, que é uma etapa importante para a antecipação da realização da mercadoria, uma das frentes do seu propósito de negócio e o faz pelo alimento distribuído pelo *delivery*. Aliás, o iFood, inclusive, atua na distribuição das matérias-primas aos restaurantes pelo iFood *Shop*.

Contudo, tanto os restaurantes como os entregadores são considerados “parceiros” e independentes nessa mediação que se realiza pela ação do cliente final, o usuário do aplicativo

48 O documento mencionado foi substituído em outubro de 2020 quando o iFood lançou no seu site institucional um novo código de ética (IFOOD, 2020p), o qual é mais enxuto do que o anterior.

que realiza a compra. A partir do *marketplace*, a plataforma estabelece seu principal propósito que é a distribuição, que está encoberta pela relevância da tecnologia como responsável pela conexão e visibilidade dos produtos. Conseqüentemente, as atividades sob demanda são desconsideradas e mesmo caem na obscuridade, o que distancia mais ainda a plataforma dessa parte do seu negócio.

No caso da relação com os restaurantes, que o iFood alega ser sua principal fonte de receita, há dois planos disponíveis: “Básico” e “Entrega”. A primeira opção é o plano “Básico” que disponibiliza o sistema de gestão das entregas, mas os entregadores são de responsabilidade do próprio estabelecimento, o qual determina a taxa de entrega a ser cobrada. Esse plano tem um custo que abocanha uma parte de preço dos pedidos, isto é, uma porcentagem de 12% do valor de cada pedido (inclusive da taxa de entrega) requerido via esse sistema. Ademais, no caso de pagamento via iFood, a porcentagem de repasse é de 15,5% a ser transferido à plataforma e se o estabelecimento faturar mais de R\$1.800, tem uma mensalidade de R\$100 (IFOOD, 2020b, n.p.).

A segunda opção de plano é o “Entrega”, o qual inclui o trabalho dos entregadores cadastrados na plataforma. Esse plano tem um custo de 27% do valor dos pedidos devido ao iFood realizar a gerência da logística. Por este motivo, as taxas de entrega neste plano são definidas pela plataforma e “usadas para cobrir os custos de operação como os parceiros de entrega, tecnologia, novidades, marketing e entre outros” (IFOOD, 2020b, n.p.). Também como o plano anterior, sabendo do faturamento acima de R\$1.800,00 a plataforma cobra a mensalidade de R\$130.

De acordo ainda com o iFood, eles oferecem aos restaurantes: “maior exposição aos clientes, ampliando sua área de atuação e seu horário de atendimento. Acesso às ferramentas de gestão de pedidos, como Gestor de Pedidos e Portal do Parceiro. Orientações e dicas com a nossa experiência sobre entregas” (IFOOD, 2020b, n.p.).

Em 2019, a empresa ampliou suas entregas para além de refeições prontas e passou também a fazer entregas de supermercado (IFOOD..., 2019a), movimento muito similar existente nas concorrentes Rappi e James, por exemplo, mas com a diferença que os pagamentos apenas são pelo aplicativo. Devido à pandemia de COVID-19 em 2020, a plataforma começou a aceitar cadastros de carros para realizar a entrega exclusiva de

supermercado⁴⁹, sendo que os pedidos com mais de 16 itens são destinados a essa modalidade (IFOOD, 2020e, 2020q).

Outros serviços que o iFood vem desenvolvendo para potencializar as vendas por intermediação da sua plataforma são destinados às corporações como cliente final (iFood Empresas) oferecendo três serviços: o iFood *card*, que é um cartão-presente de alimentação para presentear funcionários, clientes e afins; o iFood *office* para atender às empresas que necessitam pedir comida a seus funcionários, no caso de horas-extras por exemplo, de maneira que o pagamento é computado diretamente à empresa, não sendo necessário o pedido de reembolso pelo funcionário com comprovação; e o iFood Refeição que é um vale-refeição digital.

Para os clientes finais, a plataforma disponibilizou em alguns pontos o iFood *box*, que são caixas para colocar a entrega para a retirada posterior do cliente, ao que parece, uma forma de minimizar o contato com os entregadores e ofuscar suas atividades. Também junto aos clientes finais criou pratos de “comida caseira” que podem ser encomendados um dia antes e entregues em determinadas faixas de horário a partir de R\$9,90, o chamado iFood *Loop* (WOLF, 2020).

Vamos esmiuçar um pouco mais o serviço *Loop*, o qual ponderamos que a reflexão sobre esse mecanismo seja interessante para compreender a própria corporação. Além de subcontratar os entregadores, esse serviço passa a subcontratar inclusive no âmbito da produção dos alimentos. Isto quer dizer que o iFood terceiriza a produção a restaurantes “parceiros” que não são identificados pelo cliente em função da padronização das embalagens. O serviço também utiliza o trabalho dos entregadores, considerados autônomos, para a sua distribuição. O que sobra ao cliente é a marca iFood, ocultando tanto os entregadores como o próprio restaurante.

Dessa percepção é possível fazer uma consideração sobre a financeirização que valoriza a marca iFood, assim como da produção subcontratada, ambos movimentos que têm relação com a dependência da empresa da captação financeira de investimentos. Entendemos que o produto é separado da marca, a qual é fetichizada e transformada em geradora de valor, ocultando as relações sociais de produção (ABILIO, 2011).

A plataforma consolida a produção dos restaurantes e gerencia o serviço dos entregadores através do protagonismo da tecnologia, a fim de afastar a compreensão da

49 No caso dos planos com os supermercados, que foi algo recentemente adotado pelo iFood, também estão disponíveis esses dois planos, a diferença é na taxa sobre o valor dos pedidos, que em seu site o iFood não informa a porcentagem, apenas diz que é uma comissão. Outro ponto, é que no plano Entrega, pelo que entendemos, há isenção na taxa de entrega. Por fim, não há mensalidade.

centralidade do trabalho dos ditos “parceiros”. A plataforma está desvinculada da produção do alimento e do seu serviço de distribuição e se legitima, neste cenário, pela neutralidade atribuída às tecnologias para justificar a operação do seu negócio.

Com isto exposto, as plataformas digitais, ao que nos parece, realizam uma subcontratação extrema no sentido de que tanto seus fornecedores como seus trabalhadores são considerados parceiros, reforçando o fetiche da imagem que está desprendida da produção e distribuição das mercadorias. Por meio da terceirização das atividades, as plataformas potencializam a extração de valor, não apenas ao terceirizar os trabalhadores de entrega pelo discurso do empreendedorismo, mas também ao subcontratar os próprios restaurantes quando desenvolvem seus produtos como o *iFood Loop*. Afinal, “as empresas de terceirização se somaram aos exemplos de crescimento da extração do excedente de trabalho visando à criação de mais-valor e o aumento dos lucros” (ANTUNES, 2018, n.p.).

Neste serviço, a contratação não identificada de restaurantes para a produção de marmitas, que não possuem a vinculação da marca e tampouco de trabalho com o entregador, são obscurecidos pela desvinculação da marca de toda cadeia de processo de produção. É a intensificação da exploração do entregador empreendedor, como do empreendedor proprietário do restaurante, visto que ambos são submetidos às assimetrias informacionais e não possuem liberdade de estabelecer seus preços e determinar seus ganhos (MADUREIRA, 2020).

Os processos de subcontratação que as plataformas executam, aprofundam a flexibilização do processo produtivo: não só impõem aos trabalhadores a absorção de custos e perda de direitos, mas também incorporam a esse modelo de intensificação do trabalho as pequenas e médias empresas que produzem as refeições e não possuem nenhum poder de barganha, assim como os trabalhadores.

Vale notar o papel da desregulamentação da própria produção que é estabelecido pelos restaurantes denominados *dark kitchen*, na medida em que não estão disponíveis à comercialização direta com os clientes, mas apenas por meio dos aplicativos, o que dificulta a fiscalização sanitária pela instalação de cozinhas em espaços domésticos⁵⁰. Outro ponto que atrai os entusiastas dessas cozinhas invisíveis é o fato de elas permitirem que diversos tipos culinários sejam produzidos em um mesmo espaço, o que reduz os custos de operação. Embora esse fenômeno não seja algo novo, ele ganha força e vem se expandindo, ainda mais

50 A crise atual tem produzido muitas cozinhas em ambientes residenciais. Tal evidência supomos pelos diversos vídeos no YouTube sobre como abrir um MEI e montar seu restaurante em casa.

com a pandemia da COVID-19, fazendo com que 9% dos restaurantes passassem a atuar nesse formato apenas entre julho e agosto de 2020 (GRATÃO, 2020).

Ainda cabe destaque à coleta e tratamento de dados permitida pelos algoritmos, possibilitando que as plataformas digitais tomem as melhores decisões de eficiência e otimização sobre os tipos de restaurantes a estabelecer, o local, o tipo de alimento entre outras coisas⁵¹.

Como o serviço *Loop* não cobra taxa de entrega, muitos estabelecimentos passam a atender a esse serviço a portas fechadas, ou seja, os restaurantes atendem aos consumidores apenas via aplicativos e trabalham com a produção em larga escala. Conseqüentemente, há uma inspeção feita pela plataforma a cada 15 dias, de acordo com uma proprietária de restaurantes, para verificar e garantir a padronização (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES, 2020b).

Já no âmbito do trabalho dos entregadores do *Loop*, a plataforma utiliza as informações da sua localização, associada com a dos restaurantes, para delegar as entregas de uma única vez com vários pedidos. Assim, como os restaurantes não são identificados, o destino é, geralmente, o que determina a rota do entregador. Nesse sentido, em seu site, a plataforma afirma que as entregas do *Loop* são mais rápidas devido a um maior número de pedidos, com rotas próximas, serem retirados de uma única vez (IFOOD, 2019). Segundo a matéria mencionada da ABRASEL, as remunerações aos entregadores para esse tipo de entrega seriam maiores (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES, 2020b).

Nesse módulo, toda a coordenação é realizada pelos algoritmos e alguns problemas são verificados eventualmente. Para entender melhor essa operação com o entregador, utilizamos o canal do YouTube de Macedus⁵² que contempla um vídeo sobre a entrega do *iFood Loop* na cidade de São Paulo (Entrega do *iFood Loop*, 4 nov. 2019). Em uma única retirada ele coleta 5 pedidos do *Loop*, os quais são acompanhados de uma rota a ser seguida pelo aplicativo. Embora se espere que o *iFood* otimize as rotas de entrega nessa coordenação algorítmica que envolve o monitoramento dos entregadores disponíveis e sua localização, traçando o melhor trajeto de acordo com os endereços de entrega, não é o que Macedus

51 Reforçando a relevância que esse novo serviço tem para a plataforma: em janeiro de 2020 a média de pedidos mensais do *iFood Loop* foi de 650 mil segundo a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL) (2020b).

52 Para mais detalhes sobre o canal de Macedus, consultar a linha 9 do Quadro 2 – Principais canais do YouTube consultados para a pesquisa no Apêndice A.

informa no vídeo, o que verifica ser uma ineficácia e considera o evento uma falha da plataforma.

Além disso, para termos uma noção dos valores envolvidos na atividade, o entregador informa que o pagamento das 5 entregas realizadas em 1 hora e alguns minutos foi de R\$23,00, ou seja, R\$4,60 por entrega. Para se ter uma ideia sobre a avaliação do valor, as plataformas foram acusadas de reduzir o valor de cada entrega. Em diversos vídeos no YouTube podemos encontrar esse tipo de afirmação por parte de vários entregadores ao compararem o início da operação dos aplicativos com meados de 2020. Paulatinamente, os valores por km rodado foram diminuindo. Diante de tantas acusações, o iFood publicou no final de junho em seu site uma explicação da formação do valor pago aos entregadores, sendo a taxa mínima paga de R\$5 (IFOOD, 2020h) como já tratamos no tópico 2.2.3.

É a partir da própria afirmação da organização que podemos constatar que há uma diferença entre “rota” e “entrega” que muitas vezes não fica evidente. Uma rota tem o valor mínimo de R\$ 5, a qual pode conter várias entregas. É por esse motivo que identificamos que o valor por entrega realizada por Macedus está aquém da expectativa mínima geralmente esperada pelos entregadores. Como podemos notar pelo depoimento do Entrevistado 6 (2020, grifo nosso):

[Quando] o iFood tem duas entregas, tipo na mesma rota, no mesmo sentido de entrega. E... tem um detalhe, você não vai receber por duas entregas, como diz que a taxa mínima é R\$5 – 2 vezes 5 é 10. Eu calculo, que a gente não sabe como funciona, eu calculo que você recebe pelo trajeto maior – só dele. Digamos que o trajeto maior do ponto de coleta deu 3,5km, tá ok? Você vai receber R\$5 por ele, mas digamos que o primeiro ponto de parada é 1km – de 800 metros a 1,5km – do ponto de coleta. Então, você não vai receber mais R\$5 por isso.

4.2 INICIANDO NAS ENTREGAS

Como fazer para se tornar um entregador do iFood? Primeiro, há um aplicativo específico para o acesso do entregador que é destinado ao cadastramento e à recepção dos pedidos – “iFood para Entregadores”. A seguir, descrevemos as etapas para isso, mas antes gostaríamos de esclarecer que, durante o mês de novembro de 2020, o site do iFood destinado aos entregadores e denominado “Portal dos Entregadores” passou por uma “repaginada”, o que afetou profundamente os diversos endereços e, logo, alguns dos conteúdos da análise que se segue.

O interessado em aderir ao aplicativo ou, como diz nos “Termos de uso do App” (2020l, n.p.) do iFood, “no compartilhamento da atividade de entrega” deve, primeiramente,

baixar o aplicativo para se cadastrar. É durante o processo de cadastramento que o indivíduo opta pela modalidade de entrega: bicicleta, motocicleta ou carro. Como diz nos referidos termos (Idem, seção 2.1), “mas não se limitando a: bicicleta, motocicleta, patinete, a pé etc.” ou seja, a empresa deixa em aberto a possibilidade de novos modais serem incorporados de acordo com o propósito da plataforma. Para exemplificar, note que apenas em 2020 o iFood permitiu o cadastramento da modalidade “carro” na execução das entregas a fim de atender os supermercados conforme já comentado.

Ao decidir pela modalidade “bicicleta”, o candidato a entregador deve incluir um documento com foto; caso opte pela “motocicleta”, o documento deverá ser a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) na categoria A, que é a permissão para guiar motos. A modalidade carro deve também incluir a CNH com categoria B (permissão para guiar carros).

Diferente de outros aplicativos, a modalidade moto não exige a placa vermelha, quer dizer que o veículo não precisa ter a placa que indica o transporte de cargas (motofrete). Tampouco o entregador precisa ter a CNH com a referência de exercício de atividade remunerada (EAR) – exigência que aparece para a *UberEats* por exemplo. Também não é necessário ter qualquer adereço mínimo de segurança para rodar – baú e antena, por exemplo⁵³. E ainda, também não exige o MEI – como a Loggi – e apenas disponibiliza no site do entregador uma seção de setembro de 2020 que instrui à possibilidade de formalização pela abertura de MEI (IFOOD, 2020o).

É também durante o cadastro que o candidato escolhe pela opção “nuvem”, “fixo” ou “ambos”. Para trabalhar como “autônomo” e “fazer o seu próprio horário” a opção é o “nuvem” – objeto desta investigação. No caso de quem já trabalha em algum restaurante específico, em que o serviço de gestão de pedidos da plataforma tenha sido contratado, a opção é o “fixo”. Este, no entanto, consegue também trabalhar como autônomo – como “nuvem” – ao optar por exercer ambas as funções e vice-versa.

Vale a pena salientar que uma diferença importante entre as categorias “nuvem” e “fixo” é a forma de recebimento. Na opção “nuvem” a responsabilidade está com o iFood e é todo calculado via algoritmos e, como apontado acima, está ligado ao “Plano Entrega” do iFood com o restaurante. Já na categoria “fixo” o estabelecimento é o responsável pelos pagamentos das entregas e o valor é estipulado entre entregador e restaurante, logo, o plano

53 No estado de São Paulo, por exemplo, a cultura da pipa ou papagaio é extremamente popular, fazendo o uso de um material cortante na linha – cerol. Eventualmente, essas linhas são responsáveis por mortes e acidentes envolvendo os motociclistas que podem se machucar gravemente ao cruzá-las em avenidas e estradas.

contratado pelo último com o iFood é o Básico, ou seja, a plataforma não tem nenhuma gerência sobre o trabalho do entregador⁵⁴.

Para finalizar o cadastro serão solicitados os dados bancários que devem estar atrelados à Certidão de Pessoa Física (CPF) do candidato a entregador. Esses dados bancários devem ser de instituições financeiras aceitas pelo iFood.

Todas as informações fornecidas serão encaminhadas para análise, sendo que cada categoria de entrega leva um tempo específico para ser aprovada, demorando, em geral, mais tempo para o recebimento do retorno na opção “nuvem”. É frequente, em grupos privados do Facebook destinados a entregadores, ou mesmo nos comentários dos vídeos do YouTube, a reclamação dos candidatos do iFood, na cidade de Curitiba, sobre o extenso período de espera para aprovações, variando muitas vezes de 6 meses a 1 ano. O Entrevistado 5, por exemplo, aguarda há mais de 1 ano a sua aprovação e não há possibilidade de tentar contatar o aplicativo para agilizar. Essa questão está exposta nos “Termos de uso do App” (2020l, seção 3.4):

A liberação do perfil na plataforma não necessariamente ocorrerá no momento imediatamente posterior à validação e checagem dos dados e documentos do Entregador. O iFood poderá, a seu critério e para o melhor uso da plataforma pelos Entregadores, liberar os perfis na plataforma de acordo com a saturação da região de entregas escolhida pelo Entregador no ato do cadastro.

Entretanto, o mesmo termo informa que a empresa não realiza processo seletivo. Mas vale a pena questionarmos como não há seleção se não há aprovação imediata? Como não há seleção se há dependência de validação de documentos? Pode ser que não haja pré-requisitos além das informações e documentos, mas há uma triagem destes, o que consiste em uma técnica de seleção a nosso ver. Ademais, o que justificaria que alguns cadastros sejam aprovados mais rapidamente que outros senão uma comparação entre os cadastrados?

Outra opção ao entregador é seu cadastramento junto a um operador logístico (OL) – ou “dono de praça” como é chamado em algumas localidades – para atuação como entregador supervisionado. É uma empresa subcontratada pelo iFood que gerencia os motoboys e utiliza a plataforma para o encaminhamento das entregas. Neste caso, o cadastro não é feito na

54 Em vídeos do YouTube identificamos que o iFood tentou incentivar os entregadores fixos vinculados aos restaurantes com o Plano Básico a escanear os Q-codes dos pedidos pagando R\$1,00 para cada um. O intuito era incentivar o rastreamento do produto pela plataforma de modo que o cliente pudesse acompanhar o deslocamento da entrega. No entanto, de acordo com o que compreendemos desses vídeos, após a finalização desse incentivo monetário, os entregadores não veem motivo para que isso seja feito, já que não dependem da plataforma para realizar a entrega. Os entregadores nesses casos não precisam utilizar o aplicativo do iFood, porque o próprio restaurante informa o destino e dados da entrega ao entregador.

plataforma digital e os pagamentos e gorjetas são realizados diretamente pelo referido operador. Portanto, o iFood não tem o cadastro da conta bancária desses entregadores e não gerencia o repasse dos valores. Além disso, o entregador não tem flexibilidade de horário, mas turnos preestabelecidos a serem cumpridos e determinados pelo supervisor, que controla diretamente as atividades do grupo a ele submetido no aplicativo. Nessa categoria, os entregadores não estão vinculados por carteira assinada, o elo é apenas por um contrato que, em alguns casos, podem exigir MEI. Ao que parece, o OL representa a terceirização da gestão humana do trabalho dos entregadores da plataforma, ou seja, a delegação do iFood da supervisão humana a uma empresa terceirizada com a finalidade de administrar e engajar os processos de trabalho dos entregadores vinculados a tal empresa.

Em um dos vídeos publicados por Ivan (Diferença OL e nuvem, 22 mar. 2020), o entregador relata que a categoria OL em Curitiba ganhava um fixo por cumprir horário, além das corridas realizadas, e que, no entanto, não é mais o que ocorre. No lugar do pagamento mínimo pela faixa de horário a ser cumprida (que ele afirma ser das 11h até as 18h ou das 18h até a 00h⁵⁵), o motoboy alega que o iFood passou a dar prioridade aos entregadores dessa categoria em relação aos cadastrados como nuvem. Percebemos que esse tipo de comentário foi muito frequente nos vídeos do YouTube durante o período das paralisações de julho e que deve ter sido difundido fortemente, visto que, em dezembro de 2020, o “Portal do Entregador” veio a informar que a categoria “nuvem” não acabaria ou haveria mudanças em relação às atuais categorias vigentes (IFOOD, 2020s).

Foi justamente com a paralisação dos entregadores de 1º de julho de 2020 (Breque dos Apps) que o iFood disponibilizou em seu site direcionado aos entregadores uma aba denominada “Abrindo a cozinha”, em que publicou alguns textos que visam explicar algumas das principais questões levantadas na paralisação – como a operacionalização do OL (IFOOD, 2020i), explicação de como acontecem as desativações (IFOOD, 2020j) e sobre o valor das entregas (IFOOD, 2020h).

Voltando à nossa análise aos já mencionados termos de uso do aplicativo para os entregadores, gostaríamos de fazer algumas observações importantes. Deve-se salientar que a versão atual do site é de 24 de novembro de 2020 e é denominada de “Termos e condições de uso iFood para entregadores” (2020r). Esta última atualização está em imagem e tem a intenção de ser interativa.

55 Regis, motoboy do interior de São Paulo, relata em um dos seus vídeos (Operacionalização do OL, 16 mai. 2020) que os turnos variam conforme o operador e a cidade da operação.

Por sua vez, os termos e condições de uso do aplicativo aqui apresentado é referente a 30 de julho de 2020, com o nome de “Termos de uso do App” (2020l), o qual é uma atualização que suprime algumas palavras da versão de 17 de março de 2020 (2020c). Com isso em mente, ou seja, com a noção de que a empresa modifica seus termos de uso para os entregadores muito frequentemente, informamos que as citações apresentadas a seguir são retiradas predominantemente do contrato de julho de 2020. Esses termos dizem muito sobre a posição adotada pela empresa no seu estabelecimento como instituição no mercado de trabalho.

No referido documento, os termos “aplicativo” e “plataforma” aparecem como sinônimos para a definição da empresa e estão em acordo com a abordagem de nossa pesquisa. A finalidade do contrato é regular “o acesso e a utilização da plataforma tecnológica iFood para Entregadores” (IFOOD, 2020l, n.p.). O acesso à atividade de trabalho ofertada é tratado como a disponibilização da empresa em “compartilhar”, termo muito pertinente, conforme vimos, à descrição do que seria a “Economia de Compartilhamento” pela expansão do livre mercado a todas as áreas da vida.

Além disso, são nesses termos que a plataforma informa que não há vínculo estabelecido com os trabalhadores, visto que, para o iFood, a oferta das atividades de entrega é feita “de forma independente” pela empresa a quem interessa. Dessa forma, a organização explica que o aludido termo não é um contrato de trabalho, sendo, pois, um documento sobre o compartilhamento em que o interessado “adere” à plataforma (ABILIO, 2019). Ao que parece, o trabalhador é um interessado independente que aceita fazer parte do compartilhamento de atividades oferecido pela plataforma como um parceiro.

As relações entre a empresa e os entregadores são acordadas com base em um contrato unilateralmente desenvolvido, o qual apenas a empresa que “compartilha” as atividades estabelece e define as relações. O candidato à atividade de entrega precisa aceitar sua sujeição a uma operação de trabalho ofertada por uma organização que o considera um trabalhador independente, mas que deve, ao mesmo tempo, seguir as condutas e normas da empresa e, também, se submeter a uma cláusula de confidencialidade.

Além disso, a plataforma não permite a alegação do desconhecimento desse documento, visto que considera que eles são publicizados e de fácil acesso. O mesmo vale para as atualizações dos termos que são disponibilizadas através do site e realizadas unilateralmente pelo iFood. Não há garantias de que haja conhecimento sobre as alterações do contrato por todas as partes envolvidas. Basta voltar os olhos à nossa situação de pesquisadora

que, apenas em 2020, notamos três modificações dessa documentação online realizada pelo iFood.

Os trabalhadores de entrega devem sempre “correr atrás”, ou como dizem os manuais de recursos humanos, devem ser proativos na busca pelas atualizações para garantir que operam em consonância com as determinações da empresa – puramente um tratado comercial. Se o entregador discorda, em tal caso deve abandonar o aplicativo, pois o uso é apenas permitido em acordo com os termos determinados pelo iFood. Não há espaço para o entregador negociar sua “integração” no “compartilhamento” das atividades de entrega. Afinal, como afirmam os termos de novembro de 2020 “se tiver algo que você não concorde em nossos Termos e Condições, tudo bem, respeitamos sua decisão, mas então essa parceria ficará para a próxima” (IFOOD, 2020r, n.p.).

Outro ponto que já foi mencionado é sobre o papel do iFood nas relações que estabelece com os “parceiros” e usuários. Legalmente, a empresa se apresenta como intermediária entre restaurantes e entregadores. Porém, em certas partes do contrato (IFOOD, 2020l, seção 2.2.1), a plataforma descreve o seu papel como de uma empresa contratada pelos estabelecimentos que não possuem uma logística própria. Ao que entendemos, são os “comércios parceiros” que desejam uma operação logística que será, então, realizada pelo iFood para atender às necessidades de distribuição:

[...] como parte da operacionalização da atividade de agenciamento e intermediação do iFood para com os Estabelecimentos Parceiros e Clientes Finais nos planos “full service” ou “híbrido” (ou planos que venham a substituí-los ou alterá-los) – nos quais o Estabelecimento Parceiro não detém logística própria, seja permanente ou temporariamente (IFOOD, 2020l, seção 2.2.1, grifo nosso).

Outro fator importante e curioso é referente à remuneração do entregador que atua como nuvem e que é resultado da sua “integração ao compartilhamento da atividade de entrega”. Os valores recebidos por atividade não têm vinculação com a taxa de entrega (ou seja, a taxa do serviço) cobrada do cliente final com quem a empresa estabelece a intermediação. Os valores são todos, segundo o documento, “calculados automaticamente por meio de algoritmo e serão disponibilizados ao Entregador juntamente com a oferta de Entrega na Plataforma” (Idem, seção 7.1).

Porém, é na Seção 2.2.3 do contrato que, em negrito e caixa-alta, é atribuído o papel de intermediação ao iFood e não de operação logística. Desse modo, entendemos que embora a plataforma execute essa operação logística para os estabelecimentos que o contratam por não terem logística própria, o iFood não considera que comercializa a execução da operação

logística dos estabelecimentos. A empresa nega essa função ao se declarar unicamente como uma plataforma tecnológica. No entanto, na nossa compreensão, a sua intermediação comunica e coordena tanto a seleção dos trabalhadores como a própria logística da operação a ser realizada. Sem a intermediação em busca de trabalhadores disponíveis e a alocação de pedidos, não haveria a operação logística.

Ao alegar “tão somente disponibilizar uma plataforma tecnológica”, em vez de arcar com a responsabilidade, o iFood transfere completamente aos entregadores os encargos da “atividade de entrega, bem como quaisquer perdas, prejuízos e/ou danos decorrentes ou relativas a tal atividade” conforme exposto em trecho suprimido da versão de julho (2020l), mas disponível ainda na versão de março (IFOOD, 2020c, seção 2.2.3). Isto posto, “são de responsabilidade exclusiva dos entregadores” (Idem) riscos e custos que anteriormente eram da empresa, convertendo uma relação de trabalho em comercial. Um “compartilhamento” que podemos questionar na sua “integração” no que diz respeito à distribuição dos direitos e deveres que supostamente constituem uma parceira.

Além disso, a autonomia e independência oferecidas retiram qualquer responsabilidade sobre os próprios treinamentos com a força de trabalho. Entretanto, notamos que em agosto de 2020, a empresa disponibilizou em seu site a parceira com o SESI para oferecer um curso gratuito para ajudar os entregadores “a administrar melhor suas escolhas, seus ganhos e seus caminhos” (IFOOD, 2020n, n.p.). Não é um treinamento, mas são 4 módulos que abordam entre outras coisas: equipamentos, manutenção da moto, administração financeira, dicas de saúde e postura profissional. O módulo que mais chama a atenção, e é pertinente a esta investigação, é o “Postura Profissional em Sociedade” que trata sobre: sentido do trabalho, disciplina, organização, planejamento, gestão do tempo, comunicação, gestão de conflitos, atendimento ao cliente e da postura social e profissional (IFOOD, 2020n).

O referido módulo visa a prescrever os comportamentos desejados do trabalhador. Prescrições que ficam mais evidentes com a publicação de 17 de novembro de 2020 no mesmo Portal, a qual se refere ao encaminhamento das rotas e a importância da gentileza para boas avaliações:

Boas práticas fazem a diferença. Entende porque um bom histórico no app também conta na sua quantidade de pedidos, né? O iFood é a plataforma que mantém a engrenagem funcionando para todos que contam com o *delivery*: entregadores, restaurantes e clientes (IFOOD, 2020q, n.p.).

O que entendemos é que há muitas contradições no discurso apresentado pela empresa, que afirma veementemente a independência dos trabalhadores ao mesmo tempo que espera que as suas regras e diretrizes sejam seguidas. E embora a empresa garanta aos entregadores, como já indicado, que “não fiscaliza as suas atividades, seja pela própria plataforma ou qualquer outro meio” (IFOOD, 2020l, seção 2.4), ela os observa, ao que parece, por meio das rejeições das entregas encaminhadas, pelo requerimento de avaliações de clientes finais e restaurantes, ao estabelecer os limites da área de atuação, os horários e controlar o fluxo de disponibilização na plataforma: “dentro do iFood também temos o score. Se teu score for baixo, você quase não recebe pedido. Se teu score for bom, como o meu, você recebe pedido. Até parado você recebe. Ligou, você está recebendo” (Entrevistado 6, 2020).

O contrato (IFOOD, 2020l, seção 2.8) posteriormente afirma que “os entregadores aceitam que o iFood disponibilize aos clientes finais e aos estabelecimentos parceiros a possibilidade de avaliação das entregas realizadas”, permissão esta de gerenciarem a execução das tarefas, exigindo um mínimo de padronização de comportamento. Ao que aqui se apresenta, a partir da nossa interpretação, é mais uma oposição à alegação de não fiscalização afirmada anteriormente. Basicamente, os termos alegam que a plataforma não questiona ou fiscaliza para, em seguida, controlar e acompanhar as atividades pela externalização de uma gerência que é feita por terceiros e que tem como objetivo garantir certo padrão de qualidade. E que, principalmente, influencia quem recebe ou não entregas e quem continua ativo na plataforma. Por fim, o entregador não tem liberdade para rejeitar corridas que considera mal remuneradas, visto que o rejeite é sempre interpretado pela empresa como indisponibilidade ao trabalho (IFOOD, 2020q), o que afeta a pontuação do trabalhador na plataforma e revela sua subordinação.

Tendo em vista o que elaboramos até aqui, podemos vislumbrar que a plataforma trata o entregador, que é parte relevante em sua atividade, como agente externo e dispensável. Como nos conta o Entrevistado 3 (2020, grifo nosso):

No dia que o iFood me bloqueou, eu tava correndo atrás, né. Mas tu achas que para o iFood eu vou fazer falta? Lógico que não, porque eu saio e tem 30, tem 50, tem mais de 100 pessoas na espera. Tem muito motoboy. Tem colega meu que fala “ah, eu to esperando iFood já tem 6 meses”, entendeu? Para o aplicativo a gente só é um número.

A conduta da empresa, ao que tudo indica, está diretamente conectada ao fato de possuir uma massa de trabalhadores disponíveis, reflexo de um período de insegurança. Essa

abundância de trabalhadores disponíveis revela que a plataforma pode recorrer, conforme sua demanda se imponha, aos indivíduos que precisam de trabalho sem terem qualquer responsabilidade além do momento em que a tarefa é executada. Tais empresas não estão submetidas a uma regulamentação, a qual garanta ao menos uma estratégia de boa conduta passível de fiscalização por uma agência regulatória como um órgão estatal.

4.3 “ESSA TAL DA COVID”, ENTREGADORES E APLICATIVOS

No início de 2020, uma pandemia alterou profundamente as relações e os hábitos no mundo. Uma pandemia se caracteriza pela distribuição geográfica em todo o globo terrestre de uma doença; a difusão de um novo vírus infeccioso que rapidamente afeta os corpos humanos. Em tempos de internacionalização, a contaminação de uma doença foi/é agravada pelo intenso trânsito global que se vivencia.

Oficialmente, no Brasil, o primeiro caso confirmado positivo com a infecção (COVID-19) causada pelo coronavírus SARS-CoV2 foi de um homem de 61 anos que havia retornado da Itália. Após se sentir mal e apresentar os primeiros sintomas, o paciente foi testado e o resultado anunciado em 26 de fevereiro de 2020 (OLIVEIRA; ORTIZ, 2020).

O vírus trazido ao território brasileiro por uma elite, logo saiu das imediações dos bairros nobres para se espalhar por toda população, atingindo especialmente os mais pobres. Pela ausência de assistência e de um Estado presente, a população das áreas desassistidas é a mais afetada em uma crise sanitária, porque há falta de testes e, principalmente, porque não há acesso aos cuidados médicos e a impossibilidade dos cuidados sanitários básicos que resultam da inexistência de uma rede de saneamento básico, por exemplo. Tudo isso leva a uma alta taxa de mortalidade, como ocorreu no bairro Brasilândia⁵⁶ em São Paulo onde essa taxa chegou, pelo COVID-19, a 52% no final de abril de 2020 (SLATTERY; EISENHAMMER; PEROBELLI, 2020).

Uma das principais recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS) para conter a proliferação dos contágios pelo mundo é a aplicação do distanciamento social, conduzindo à determinação do fechamento do comércio por alguns governos estaduais e municipais de forma independente do governo federal (FONSECA, 2020). Isso porque o presidente de turno, Jair Bolsonaro, nega a necessidade de prejudicar a economia em

56 Bairro localizado na região norte da cidade de São Paulo.

detrimento da preservação da vida. Omissão que perdura ainda em janeiro de 2021, quando nem ao menos vacinas foram adquiridas e negociadas com competência pelo governo federal.

Não queremos entrar na discussão sobre a posição do presidente, mas destacamos que o resultado das imposições estaduais, desvinculadas da existência de uma administração federal, foi que uma parcela da população, que podia, se isolou na tentativa de evitar o contágio, uma segunda foi obrigada a trabalhar e uma terceira simplesmente negou a existência da contaminação.

Dessa forma, o primeiro mês de isolamento impactou a economia digital, já que as pessoas deixaram de sair de casa, aumentando a demanda para comprar bens alimentícios no mês de março em 30% em relação a fevereiro de 2020. Segundo pesquisa realizada pelo instituto Locomotiva, a pandemia acelerou a expectativa de crescimento do setor de entregas por aplicativo (COMPRAS..., 2020).

Embora a demanda por entrega tenha se expandido, parcela significativa da população perdeu sua principal atividade de remuneração devido ao fechamento do comércio e como consequência da redução do processo produtivo. Em virtude disso, de acordo com a pesquisa solicitada pelo iFood – ao Instituto Locomotiva e publicada pela seção Tilt da UOL – 62% da população brasileira sentiu a redução da sua remuneração com a pandemia do coronavírus, sendo que entre os entregadores a queda foi de 46% (GOMES, 2020).

A matéria, que trata da pesquisa solicitada pelo iFood e mencionada acima, informa que quase metade dos entregadores tiveram queda na sua remuneração em um momento de crescimento de 300% da demanda nos aplicativos em março de 2020 em relação ao mesmo período de 2019. Outros 29% dos entregadores compõem o grupo que afirmam terem mantido sua renda, enquanto 25% expressam terem sentido um aumento na remuneração durante a pandemia. Para ambos os casos, as explicações de manutenção e o aumento da renda estão relacionadas ao aumento no número das gorjetas. É importante mencionar que a pesquisa tem aproximadamente 20% dos seus entrevistados vinculados às plataformas de entrega apenas após a circulação do vírus (GOMES, 2020), supostamente indicando a importância que as plataformas assumem como alternativa plausível de renda na ausência de uma ação de suporte significativa e duradoura por parte do Estado.

O aumento da população desemparada elevou a oferta de trabalhadores para as plataformas de entrega, o que, segundo o relatório parcial de pesquisa feito pela Rede de Estudos e Monitoramento da Reforma Trabalhista (REMIR), pode representar “que as empresas estão promovendo uma redução do valor da hora de trabalho dos entregadores em

plena pandemia e sobremajorando seu ganho às custas do trabalhador” (ABILIO et al., 2020, n.p.)

A pesquisa da REMIR está em contraposição à pesquisa solicitada pelo iFood ao Instituto Locomotiva. Ambas apresentam diferenças significativas em relação aos impactos na renda dos entregadores. Enquanto a primeira apresenta que 60,3% dos entrevistados perderam renda, 27,6% a mantiveram e 10,3% tiveram aumento (SOUZA; MACHADO, 2020), a última se contrapõe respectivamente com os seguintes números já apontados: 46% reduziram, 29% mantiveram e 25% aumentam (GOMES, 2020). Para uma melhor visualização montamos a tabela 1 a seguir:

Quadro 1 – Impactos na renda dos entregadores durante a pandemia

Remuneração na pandemia	Pesquisas	
	Locomotiva	Remir
Queda	46%	60,3%
Manutenção	29%	27,6%
Aumento	25%	10,3%

Fonte: Autoria própria

Uma diferença significativa e que pode nos ajudar a entender a discrepância nas investigações é que a levada a cabo pela REMIR não considerou os trabalhadores que iniciaram seus trabalhos após a pandemia (ABILIO et al., 2020), enquanto que a pesquisa do Instituto Locomotiva, como também já trazido, tem 20% dos participantes que iniciaram “com *delivery* quando o coronavírus já era uma realidade” (GOMES, 2020, n.p.).

Outro ponto de distinção que é significativo notar trata da abordagem de cada pesquisa. Os pesquisadores do REMIR estudam o aumento da exploração da mão de obra em um cenário de crise sanitária e econômica em que as empresas não disponibilizam nenhuma informação e estão de acordo com conceitos e abordagens direcionados a esse propósito. Como aponta o Relatório Parcial do estudo (ABILIO et al., 2020, n.p.):

[...] expressa o grande esforço dos pesquisadores e pesquisadoras em superar o apagão de dados patrocinados pelas empresas de plataforma digital analisadas, esta pesquisa se soma a outras que vêm sendo realizadas com entregadores pelo país, unindo a análise qualitativa à quantitativa e se pautando pelos relatos e experiências dos próprios trabalhadores.

Já a pesquisa solicitada pelo iFood, pelo que podemos identificar, busca apresentar a relevância da empresa no contexto da pandemia e justificar o aumento da demanda nos

aplicativos. Nesse cenário, o aumento da renda de 25% dos entregadores, menor parcela resultante dessa pesquisa, elevou os seus ganhos devido ao crescimento do recebimento de gorjetas, o que, por sua vez, aparenta ser um efeito positivo da atuação da empresa.

De qualquer forma, pensamos que ambas as pesquisas demonstram que o aumento das atividades operacionais das plataformas não reflete diretamente no crescimento da atividade de cada entregador, pois o volume dos trabalhadores disponíveis ao serviço de entrega também aumenta no período pandêmico.

Além disso, o estudo realizado pela REMIR torna evidente a dificuldade de uma investigação no cenário em que as empresas não divulgam informação e que os interessados precisam superar a falta de dados disponíveis, apoiando-se, principalmente, na reflexão das experiências dos próprios trabalhadores. Ainda, a referida pesquisa apresenta uma conclusão muito importante para o cenário dos trabalhadores com entrega durante a pandemia:

[...] uma elevada carga horária não foi acompanhada por aumento de remuneração. Isso se deve, se considerarmos as falas dos trabalhadores em plataformas digitais de entrega (que nosso núcleo de pesquisa acompanha nos grupos de whatsapp e facebook e tendo como base outras pesquisas já realizadas) que dentre todo esse tempo dedicado ao trabalho houve muitas horas de espera por chamadas. Muitas falas relataram espera pela chamada e muitas outras de espera no próprio estabelecimento comercial, sobretudo restaurantes. Outro fato relevante é que muitos trabalhadores relataram, nesses grupos, que tiveram suas contas canceladas e, assim, reduziram suas chances de ter demandas, considerando que mais de 70% relatou trabalhar com mais de um aplicativo (ABILIO et al., 2020, p. 8).

Há uma ampla diversidade de aplicativos sendo utilizados por cada entregador durante a jornada de trabalho. Portanto, é possível inferir que há uma intensificação do trabalho durante a pandemia de COVID-19, resultante do aumento na quantidade de cadastrados às plataformas, o que, por sua vez, possibilita a essas empresas a distribuição das entregas a uma quantidade muito maior de trabalhadores. O auxílio emergencial, disponibilizado pelo governo, foi ineficaz em chegar a todas as camadas da população necessitada, o que favoreceu as plataformas em relação à dependência dos trabalhadores. Ademais, a duração do auxílio foi insuficiente ao extenso período de crise pandêmica. Sem contar as inúmeras falhas do sistema emergencial e dos golpes incorridos nele como noticiados em diversos jornais e telejornais.

Um novo vírus gerou uma crise econômica decorrente da necessidade de distanciamento social, que em um primeiro momento foi, ainda, considerado isolamento. Logo, uma parcela das pessoas precisou continuar na ativa. Fato que expõe que parte da

população não tem direito ao cumprimento das medidas sanitárias recomendadas pelas organizações da saúde em uma pandemia.

A questão social que aparece em decorrência da crise que se instaurou apresenta a centralidade do trabalho de entregas na sociedade contemporânea ao classificar esse serviço como “essencial”. A essencialidade nesse sentido está ligada à reprodução social do ser humano, aos produtos e serviços básicos: a manutenção da vida em sociedade. As pessoas já estão habituadas, aparentemente, e dependentes da entrega de produtos alimentícios e de gêneros variados, os quais são essenciais a uma camada da população em tempos de circulação de um vírus com alta taxa de mortalidade.

Os trabalhadores obrigados a se manterem em circulação tanto para continuar o desempenho da atividade de entrega ou como alternativa à desocupação o fazem não sem medo. O receio do contágio gera tensão e pressão sobre a maioria dos entregadores (ABILIO et al., 2020).

O iFood, por exemplo, em um primeiro momento encaminhou mensagens de higienização. Junto com outras empresas e associações lançaram até mesmo o “Guia para uma entrega segura em casa para todos” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA ONLINE TO OFFLINE, 2020). Em 05 de abril de 2020, o site do iFood informou a distribuição de álcool em gel aos entregadores (IFOOD, 2020d), coincidentemente data em que uma liminar do Ministério Público do Trabalho de São Paulo informou que exigia tal ação, entre outras, associada a garantias mínimas dos trabalhadores na pandemia (SOUZA, 2020). No entanto, um dia depois a mesma liminar foi suspensa pela alegação de que o iFood não é uma empregadora comum (ALBUQUERQUER, 2020).

Outra medida adotada pela plataforma foi a possibilidade de o cliente optar pela entrega sem contato, ou seja, o cliente solicita que a entrega seja realizada sem que haja a interação de entregador com o cliente ao deixar o pedido na portaria por exemplo. Um dos participantes da nossa investigação relata: “90% das entregas a gente não vê a imagem do cliente. Não vê o rosto. Você não conhece o cliente. Você entrega os pedidos diretamente ao porteiro, à portaria. Deixa na portaria para não ter contato físico e nem visual com o cliente” (Entrevistado 7, 2020). Quando o entregador não interage com o cliente, o processo de trabalho que ele executa fica mais passível de ser invisibilizado pela plataforma.

Ao que podemos refletir, as posições jurídicas em favor dos trabalhadores podem aparentar um indicativo de que medidas regulatórias venham a acontecer e, por isso, o iFood disponibiliza alguns mecanismos para minimizar possíveis impactos à corporação, como a oferta de um seguro “gratuito” aos entregadores a partir de 7 de maio de 2020. Entretanto, o

seguro não é completamente livre de custos ao trabalhador e tampouco cobre os equipamentos e o veículo em uso, apenas despesas médicas, odontológicas e casos fatais. Em uma eventual necessidade, o entregador deverá incorrer no pagamento da franquia do seguro, ou seja, pagar a seguradora um valor para que o trabalhador seja ressarcido do evento ocorrido.

O seguro abrange apenas acidentes ocorridos no período em que um pedido estiver em andamento no aplicativo e o percurso para casa, que é imediatamente após a indisponibilidade do trabalhador na plataforma e 30 km a contar a partir da última entrega. Outro ponto a ser destacado do seguro “gratuito” ofertado ao conjunto de trabalhadores que não possuem garantias mínimas de renda é a forma da cobertura ser por reembolso das despesas médicas, ou seja, primeiro o entregador gasta, depois avalia a franquia e, por fim, aciona a seguradora (IFOOD, 2020g).

Sucintamente, a pandemia chegou sem avisar e afetou a todas as pessoas, mas de forma desigual, impactando mais os indivíduos dependentes de trabalhos informais que não foram adequadamente assistidos pelo governo. Eles precisaram, como historicamente podemos verificar no Brasil, se “virar” (ABILIO, 2011, 2019; TELLES, 2006) com as possibilidades disponíveis de atividades remuneradas que aparecem entre uma demissão e outra, que a “viração” de cada dia tenta dar conta da sobrevivência.

As empresas digitais, por sua vez, valem-se dessa força de trabalho desregulamentada e em expansão em virtude da crise econômica que se arrasta e é intensificada pela pandemia. Os riscos e responsabilidades transferidos aos trabalhadores são intensificados. Por meio da gerência algorítmica, as plataformas instruíram guias e condutas de higiene e distanciamento social que obscureceram mais ainda o papel desse trabalhador, como a entrega sem contato mencionada. A força de trabalho distribuída geograficamente – em que a cidade dá os limites do espaço de operacionalização – permanece gerida e encoberta pelo uso dos algoritmos.

Para uma exposição maior sobre como alguns entregadores de aplicativo vivem a pandemia de COVID-19, alguns dos participantes dessa investigação relataram sobre o suporte e as iniciativas aos trabalhadores na relação com o iFood:

Na questão de valor eu acho que não mudou muita coisa, continua na mesma – para os motoboys nunca muda nada mesmo, só piora. Na questão de assistência deles, a única coisa que o iFood deu [foram] umas 4 máscaras – se eu não me engano – e um vidrinho de gel que eu fui lá pegar – de álcool em gel. Quatro máscaras que pareciam umas cuequinhas daquelas de algodão bem safada. Foi a única coisa que deram na questão de assistência. Ah, e tiraram a maquininha do motoboy e não tinha mais pedidos para receber no local, era só pedido pago online. Você só chegava, entregava e não tinha muito contato com a pessoa (Entrevistado 4, 2020).

Quanto ao álcool em gel, outro participante acrescenta: “o primeiro e o terceiro vidrinho que eu peguei foram os melhores, o restante eu não sei o que é aquilo, parece uma gosma. Sei lá que álcool em gel que é aquilo lá. Muito ruim” (Entrevistado 7, 2020).

A distribuição desses itens de segurança parece funcionar mais como propaganda para a própria plataforma do que suporte efetivo ao trabalhador, porque seus relatos, ao que interpretamos, revelam o desamparo e a falta de contato humano com essas empresas. Não há suporte e não há garantias mínimas de segurança e remuneração. Aliás, muitas vezes, em contrapartida, esses trabalhadores são penalizados em plena pandemia sem ao menos terem espaço para qualquer tratativa humana com as plataformas. E em meio a uma pandemia tudo isso ficou, ao que relatam, muito mais evidente pela perda na remuneração:

Chega a ser até uma falta de respeito com os trabalhadores deles, porque, querendo ou não, a gente é trabalhador deles, a gente é funcionário deles. Nós, em plena pandemia, desde o início até quase o fim da pandemia – que não é nem o final ainda, mas durante a pandemia que a gente está– nós fomos os soldados de frente nessa guerra aí. A gente foi lá e nos expomos à pandemia com risco de contaminação e com o risco de ficar doente, levando o pedido aqui, levando pedido ali. Fazendo as entregas no meio do risco e a gente nunca teve um apoio deles [iFood] relacionado a isso. A não ser um vidro de álcool em gel e cinco máscaras. Foi o único apoio que a gente teve deles (Entrevistado 7, 2020).

Logo, os entregadores expressam a ausência de responsabilidade das plataformas e a falta de reconhecimento dessas empresas com o trabalho que desempenham e que publicizam nas mídias: “é muito revoltante a gente trabalha com eles e eles falarem que fazem de tudo para você, que pensam em você, que tudo é voltado para o entregador, sabendo que isso não é uma verdade” (Entrevistado 7, 2020).

Além de tudo, conforme o tempo foi passando, as medidas sanitárias foram mais afrouxadas pela população. O Entrevistado 1 (2020) comenta sobre a situação da pandemia em Curitiba no início de setembro de 2020 e acaba prevendo o retorno dos casos nos próximos meses:

Eu acho que o povo pensa que acabou, porque, no final de semana – eu estava trabalhando sábado – eu passava naqueles barzinhos, que geralmente são lotados, e tava todo o pessoal lá. Todos enchendo o rabo de cachaça, todos encostados um no outro comendo e sem nenhum isolamento, sem nenhum afastamento social e nem nada. Todo mundo montado um em cima do outro ali. Então, deu uma diminuída [do contágio], mas se continuar desse jeito, vai subir de novo os casos. Vai começar ficar ruim de novo para todo mundo.

Esses trabalhadores, ao que podemos notar, tiveram que desenvolver mecanismos de subjetivação para sobreviverem a um ambiente inóspito de contágio, face à ausência de um governo federal atuante que determinasse medidas de segurança em âmbito nacional para preservar a vida. Muitos trabalhadores tentam minimizar a pandemia e a contaminação do vírus com máscaras e álcool em gel, mas a necessidade de ganhar dinheiro se impôs sobre o medo e impossibilita a permanência desse grupo de trabalhadores de ficarem em casa junto de suas famílias.

E mesmo que os aplicativos informem medidas para conter o vírus como um auxílio financeiro para trabalhadores infectados com o coronavírus, os entregadores sofrem desativações quando relatam à empresa a contaminação, o que os assusta já que, para muitos, as plataformas são sua principal fonte de renda. No documentário *Pandelivery* (2020), um relato anônimo compartilha a sua história de contágio e comenta que acredita que a empresa não informa aos clientes que o entregador estava contaminado. Ainda, o entregador acredita que muitos nem sabem que estão contaminados e continuam operando nas plataformas, visto que precisam do seu sustento. Por exemplo, o cunhado desse mesmo entrevistado também foi contaminado, mas optou por não avisar os aplicativos que atua “por medo de ser bloqueado e perder seu sustento” (PANDELIVERY..., 2020, 7:44).

Dessa forma, a pandemia contribuiu para que um número maior de trabalhadores se vinculasse às plataformas como alternativa de renda em meio à crise. As plataformas passaram a receber mais pedidos, mas um volume maior de trabalhadores ficou disponível, reduzindo a remuneração da maioria. Os aplicativos fizeram suas ações contra a pandemia, mas sendo que as responsabilidades e riscos já são dos próprios trabalhadores, essas mesmas ações funcionaram, aparentemente, mais como propaganda para acalmar os clientes finais do que para realmente ampararem os entregadores. Para estes, tudo é descontado no final do pagamento.

5 DAS TECNOLOGIAS AO CONTROLE DA PRODUÇÃO

Em seguida me perguntei: por que é tão belo? Por que a dança é bela? A resposta: porque o movimento é controlado, porque todo o sentido profundo da dança está precisamente na subordinação estética absoluta, na ideal falta de liberdade (ZAMIÁTIN, 2017).

Uma reflexão sobre o controle e a vigilância nas relações de trabalho precisa considerar as tecnologias. Isso porque elas compõem o arranjo organizacional e revelam aspectos do corpo social e da subjetividade. Em outras palavras, as tecnologias são utilizadas pela sociedade moderna como mecanismos de organização (WINNER, 1978), o qual é composto por instrumentos de vigilância para o exercício do controle. Como sugere Marx (2006, p. 428–429):

A tecnologia revela o modo de proceder do homem para com a natureza, o processo imediato de produção de sua vida, e, assim, elucida as condições de sua vida social e as concepções mentais que delas decorrem. [...] descobrir, partindo das relações da vida real, as formas [...] correspondentes a essas relações. [...] é o único método materialista e, portanto, científico.

Desse modo, a partir das reflexões propostas, principalmente, por Andrew Feenberg (2001) em seu livro *Questioning Technology*, traçaremos as considerações que parecem fundamentais a esta análise.

A definição das tecnologias não está na sua natureza; não é algo abstraído da sua função. A utilidade de uma tecnologia não é constante e tampouco independente do uso ao qual é submetida. Ao contrário, a função é específica e limitada ao desempenho, permitindo a identificação do relacionamento da natureza, ou essência, da tecnologia com o contexto social ao qual está inserida.

O contexto social, portanto, é a base para definir a natureza que qualifica as tecnologias, visto que os dispositivos têm incorporado os valores morais, as obrigações e os deveres de determinada sociedade. Os significados sociais da tecnologia vão além da sua definição com base na sua função. Os significados se referem à própria relação social que essa tecnologia estabelece com seu entorno.

Por esse motivo é que escolhas são realizadas durante o desenvolvimento das tecnologias para que haja o consenso sobre o seu uso e a institucionalização da sua definição. Caso contrário, as diversas possibilidades de uso de um dado instrumento (possibilidades que permitem diversas definições para a sua funcionalidade) ficam em aberto. É por isso que os

agentes sociais têm importância nesse processo, já que a interação dos indivíduos possui o potencial para definir a funcionalidade das tecnologias.

No entanto, é importante destacar que o desenvolvimento técnico de uma dada tecnologia corresponde não apenas ao significado técnico social individual de seus desenvolvedores, mas ele incorpora os conceitos mais amplos dos valores sociais. Isto significa que os conceitos culturais generalizados em uma sociedade, conceitos que formam o plano de fundo inquestionável dos aspectos cotidianos da vida, são o que constituem uma das bases da dominação moderna, a qual é enraizada à vida social. Essa dominação é apresentada como natural aos indivíduos que pertencem a tal sociedade. Como aponta Feenberg (2001, p. 40, tradução nossa):

Os instrumentos desse controle, gerenciamento e *design* tecnológico enraizaram o sistema tão profundamente na consciência e na prática que parece o resultado do progresso como tal. O fato de o sistema ter sido moldado não apenas pelas necessidades técnicas, mas também pelas tensões da luta de classes foi esquecido.⁵⁷

Em outras palavras, as tecnologias não possuem uma direção e seu significado segundo um progresso inquestionável do desenvolvimento tecnológico. Pelo contrário, os aspectos envolvidos no desenvolvimento de uma dada tecnologia são o reflexo de uma decisão dentre inúmeras outras possibilidades. Os princípios técnicos são insuficientes para justificar a determinação do projeto e da função das tecnologias. O que define um artefato é sua relação com o contexto social, sendo uma escolha política que é incorporada aos dispositivos com implicações também políticas à sociedade. De acordo com Langdon Winner (1986), a política representa nas tecnologias os arranjos de poder e autoridade que são estabelecidas nas interações humanas e que tem implicações no contexto social.

As tecnologias não têm um sentido puro e muito menos uma neutralidade ideológica em relação aos indivíduos e à condição social. As tecnologias incorporam em si preferências e escolhas sociais que, na maioria das vezes, estão invisíveis às percepções individuais. Tampouco as tecnologias são resultado natural da história da civilização ou têm estágios de desenvolvimento; elas não são consequência de um determinismo tecnológico. A ilusão dessa determinação natural das tecnologias é o que propicia, justamente, o obscurecimento das conexões existentes entre as tecnologias e a sociedade.

57 No original: “*The instruments of that control, management and technological design, have rooted the system so deeply in consciousness and practice that it seems the outcome of progress as such. The fact that the system has been shaped not only by technical necessities but also by the tensions of the class struggle has been forgotten*” (FEENBERG, 2001, p. 40).

Não há determinismo tecnológico, ou seja, as tecnologias não conduzem ao caminho único no sentido de um progresso socioeconômico. E tampouco há uma definição das tecnologias em função de uma explicação técnica precisa em relação ao seu uso instrumental. Aliás, as tecnologias não são resultado da soma dos aparatos desenvolvidos até determinado momento. Ao contrário, elas são adaptáveis às necessidades da sociedade e representam o resultado de um processo social, no qual as alternativas técnicas diversas estão de acordo com a variedade de critérios específicos de cada conjuntura.

O processo social das tecnologias não tem a finalidade de atender às necessidades humanas, mas é resultado de uma definição cultural dessas necessidades. Portanto, esse processo social é consequência dos problemas aos quais as tecnologias são endereçadas pelos próprios indivíduos da sociedade. É por esse motivo que as definições de uma dada tecnologia são inúmeras e competem entre si ao refletirem as diversas visões conflitantes da sociedade contemporânea. Quando alguns desses posicionamentos, que estão de acordo com as escolhas técnicas, são selecionados, eles são incorporados aos dispositivos e “o desenvolvimento tecnológico é limitado por normas culturais originárias da economia, ideologia, religião e tradição [...] [portanto] a impressão das relações sociais pode ser rastreada na tecnologia”⁵⁸ (FEENBERG, 2001, p. 86–87, tradução nossa).

Em suma, as tecnologias refletem uma decisão dentro de inúmeras possibilidades. Quando incorporada a uma tecnologia, essa escolha passa a fazer dela instrumento de validação do próprio conceito cultural generalizado que sustenta a dominação daquela sociedade. Nesse cenário, é que a ideia de neutralidade das tecnologias aparece como um dos suportes dessa hegemonia do pensamento que é o progresso tecnológico.

É por esse motivo que é preciso expor a relatividade das escolhas culturais, revelando os conceitos culturais generalizados e colaborar com o desmonte da ilusão da necessidade técnica. As decisões envolvidas nas tecnologias definem o modo como a sociedade enfrenta um problema e como ele será compreendido dali em diante. Para Feenberg (2001), essas escolhas são o que configuram os regimes tecnológicos que, embora permitam certos desenvolvimentos, acabam por limitar as possibilidades de mudanças dessas mesmas escolhas.

Um regime tecnológico pode, ainda, ser incorporado dentro de uma prática e mesmo de uma linguagem técnica. Quando isso acontece, ele passa a ser denominado por Feenberg

58 No original: “*Technological development is constrained by cultural norms originating in economics, ideology, religion, and tradition [...] The impress of social relations can be traced in the technology*” (FEENBERG, 2001, p. 86-87).

(2001) de “código técnico”, o qual inviabiliza as escolhas e influências sociais envolvidas no seu desenvolvimento. Mais claramente, os códigos definem o objeto apenas em termos técnicos que é, conseqüentemente, o significado social que passam a possuir a partir dessa situação. Em síntese: os regimes tecnológicos são incorporados aos artefatos e transformados, por sua vez, em códigos técnicos que refletem uma decisão socialmente absorvida sem ao menos ser questionada pelos participantes da sociedade.

Para nossa pesquisa, a tecnologia não é apenas a incorporação de funções aos dispositivos, mas sim a definição da função a ser desempenhada em relação ao meio em que é criada e utilizada. O significado que o projeto de uma tecnologia possui está diretamente ligado com o contexto social ao qual está inserida.

As plataformas digitais, ao que tudo indica, são tecnologias que possibilitam a conexão de novas formas de interação, mas não apenas isto. Por meio dos algoritmos, essas plataformas escolhem e desenvolvem tecnologias sem levar em conta a totalidade dos participantes envolvidos na sua utilização. Quando um algoritmo é considerado segredo empresarial, ele fica inacessível à vasta multidão que os utiliza. Massa que, por sua vez, não influencia nas decisões da configuração tecnológica. As escolhas são feitas não considerando o debate público com a sociedade, apenas levando em conta o que a empresa considera como eficiência financeira e a busca pela redução dos custos das operações, os quais, justamente, refletem a alegação de que uma racionalidade técnica pode ser melhor que outra.

Essa é uma situação nitidamente conectada com a política, já que as tecnologias são espaços que podem, inevitavelmente, impor uma ideologia quando não se leva em conta a discussão pública com a sociedade. Além disso, atualmente, as organizações, os aparatos e as técnicas estão cada vez mais interdependentes, refletindo a existência da reciprocidade entre esses elementos, que mostra a necessidade que um tem do outro para que executem uma operação perfeita (WINNER, 1978).

As escolhas de eficiência que são associadas às tecnologias estão inteiramente ligadas à ordem social que estrutura os valores culturais. As decisões são percebidas como potencialidades econômicas de acordo com os preceitos éticos em vigor. É por isso que a racionalidade neoliberal, pelo que podemos refletir, é fundamental para a configuração das plataformas digitais que temos hoje, as quais afetam a subjetividade que estrutura e é estruturada por essa ordem social que se configura nas tecnologias digitais (CARDOSO, 2019; FEENBERG, 2001).

5.1 CONTROLE E VIGILÂNCIA NA ECONOMIA CAPITALISTA

Segundo o geógrafo David Harvey (2018, p. 111) “a questão da tecnologia é fundamental para compreender as dinâmicas do capital”. A tecnologia, por meio de conceitos culturais generalizados, ratifica a hegemonia dispondo o conhecimento técnico na administração da sociedade. Esse conhecimento se coloca pelo controle, justificando-se e se espalhando para além da burocracia tradicional (FEENBERG, 2001). Isto posto, o controle é o regime tecnológico da administração técnica que é legitimada pela especialização. A acentuação da divisão do trabalho se torna o modelo da própria divisão da sociedade que se divide entre os dominantes e os dominados e está configurado dentro do código técnico da gestão (WINNER, 1978).

As plataformas digitais são construídas com base nessa racionalidade. Elas impõem os algoritmos, não apenas na gestão do nosso trabalho, mas na gestão do nosso cotidiano, o que dificulta as intervenções da sociedade nas tecnologias. Novamente, recorreremos a Feenberg (2001, p. 103, tradução nossa) para elucidar a questão:

As prescrições contidas nos dispositivos definem uma divisão do trabalho. A distinção entre colarinho branco e azul, concepção e execução, comando e obediência, agente e cliente já está prefigurada no design tecnológico. Na maioria das organizações, as definições de função são objeto de um consenso generalizado e as normas de trabalho estão associadas a essas definições. As escolhas técnicas que estabelecem papéis são simultaneamente escolhas normativas impostas a todos que escolhem pertencer à organização. Para descobrir o significado de um bom trabalho, observe os requisitos técnicos da linha de montagem: não apenas estimula o trabalho nos termos da gerência, mas também define o bom trabalho como acompanhando o ritmo que estabelece. [...] A tecnocracia é a utilização de delegações técnicas para conservar e legitimar um sistema de controle hierárquico em expansão⁵⁹.

Assim sendo, os já mencionados regimes tecnológicos incorporam os valores sociais das divisões dos trabalhos e reproduzem as relações de dominação na sociedade. A tecnocracia é o que legitima e preserva o controle, inserindo-o nas tecnologias.

As escolhas técnicas são, portanto, imposições aos que desejam participar da organização, o que pode ser identificado, por exemplo, em relação aos próprios termos de uso

⁵⁹ No original: “*The prescriptions contained in devices define a division of labor. The distinction of white and blue collar, conception and execution, command and obedience, agent and client is already prefigured in technological design. In most organizations role definitions are the subject of a generalized consensus and work norms are associated with these definitions. The technical choices that establish roles are simultaneously normative choices that are imposed on everyone who chooses to belong to the organization. To find out the meaning of good work, look at the technical requirements of the assembly line: it not only paces work on management’s terms, it also defines good work as keeping up with the pace it sets. [...] Technocracy is the use of technical delegations to conserve and legitimate an expanding system of hierarchical control*” (FEENBERG, 2001, p. 103).

da plataforma iFood (IFOOD, 2020), que omite a relação de trabalho entre entregador e plataforma ao mencionar que a última “compartilha” tarefas. Ao mesmo tempo que o referido termo alega não monitorar o entregador, indica que o coloca sobre escrutínio das avaliações de restaurante e cliente final como forma de gestão do trabalho executado. Verifica-se, então, que o controle faz parte das relações sociais de trabalho e está inserido nos mecanismos da plataforma para garantir a operação de acordo com as regras da empresa.

A reflexão sobre o controle e a vigilância nessas relações sociais passa pelo entendimento de que elas são resultado de uma tecnologia de poder (FOUCAULT, 2011) que é corporificada na tecnocracia (FEENBERG, 2001). Esse controle reflete uma coerção sobre os processos produtivos para a otimização da eficiência e da utilidade, as quais tornam fundamentais a subdivisão das funções para que esse controle seja atingido por meio da compreensão e padronização dessas atividades.

Embora a divisão do trabalho seja uma característica anterior à própria relação social capitalista corporificada na divisão social do trabalho (MARX, 2006), é a acumulação somada aos aparatos modernos do século XIX que possibilitam e institucionalizam o aumento da fragmentação das atividades de trabalho de forma sistemática e formalizada. Braverman (1987) em seu estudo sobre a gerência científica abordou a separação da administração e da execução na produção que a relação capitalista impõe ao trabalhador. A questão dessa separação está no rigor com que é feita e que conduz a um aumento da própria subdivisão dessas mesmas atividades, levando a uma fragmentação cada vez maior das tarefas de trabalho.

A intensificação da repartição do processo de trabalho em relação à força de trabalho que o capitalista compra visa à constituição de uma força coletiva que está embasada na concentração dos meios de produção. É neste momento que entra a autoridade do capitalista para gerenciar essa força coletiva de trabalho que conforma um mecanismo quase perfeito. A divisão do trabalho na categorização da gerência e da execução é que viabiliza que novas áreas antes não submetidas a essa forma de relação possam ser identificadas e incorporadas. Também pela sistematização da divisão é que novas atividades de trabalhos degradadas são produzidas (BRAVERMAN, 1987).

As atividades que resultam desse processo requerem que os indivíduos designados a elas respeitem as técnicas e as ferramentas, as quais induzem os comportamentos de acordo com os princípios técnicos daquela operação. Dessa forma, “por meio de seu ‘emprego’, essas pessoas desempenham uma função específica em uma organização de muitas funções

coordenadas”⁶⁰ (WINNER, 1978, p. 201, tradução nossa). A função, então, é caracterizada pela pressão que disciplina o tempo, o modo de fazer e até mesmo a recompensa (FOUCAULT, 2011; WINNER, 1978).

A funcionalidade das tecnologias impõe os limites e as prescrições de uso ao indivíduo que as manuseiam. Dessa forma, as ferramentas impõem um modo de vida e deixam pouco espaço para interferências do ser humano no seu uso que é pré-definido. De fato, o controle é estabelecido a partir dos arranjos técnicos e recai sobre as pessoas que os utilizam, portanto, as ferramentas não são instrumentos passivos, mas prescrevem comportamentos e ações (COWAN, 1985; WINNER, 1978).

Considerando que os sistemas técnicos são reconstruídos a partir da divisão do trabalho e da especialização constante, os sistemas que surgem dessa reconstrução são decorrentes das novas configurações que prezam a eficiência dos resultados como reflexo do contexto social aos quais essas tecnologias estão inseridas. A formação dessas estruturas artificiais que são produzidas por interconexões complexas, constantemente, exigem as intervenções dos indivíduos para garantir a manutenção desse sistema e o seu equilíbrio. Isso reflete que os sistemas tecnológicos “[...] exigem atenção, reconstrução e reparo contínuos. A vigilância eterna é o preço da complexidade artificial”⁶¹ (WINNER, 1978, p. 183, tradução nossa). Ou seja, a vigilância e o controle são as formas de garantir a operação dos sistemas técnicos construídos pela racionalidade da eficiência que pelo trabalho coletivo visa maximizar a produção.

A disciplina referente a essas subdivisões das funções impõe, então, o controle do tempo, dos atos e das próprias relações, exemplificada no trabalho executado nos moldes tayloristas de linha de produção. Consequentemente, a tecnologia da disciplina permite que os fragmentos do processo de trabalho reorganizem um aparelho de produção eficiente; um corpo que compõe a máquina, um corpo que se tornou peça articulável no processo produtivo (FOUCAULT, 2011).

Como efeito, a vigilância é combinada ao controle, ela “[...] se torna um operador econômico decisivo, na medida em que é ao mesmo tempo uma peça interna no aparelho de produção e uma engrenagem específica do poder disciplinar” (FOUCAULT, 2011, p. 169). É o mesmo que dizer que a vigilância é um instrumento econômico do controle que permite otimizar os resultados pela eficiência que fornece ao sistema de produção:

60 No original: “*Through their ‘employment’ such persons serve a specific function in an organization of many coordinated functions*” (WINNER, 1978, p. 201).

61 No original: “[...] *require continued attention, rebuilding, and repair. Eternal vigilance is the price of artificial complexity*” (WINNER, 1978, p. 183).

A produção, que antigamente era considerada uma arte repleta de mistérios, aprendidos por certa dinâmica de aprendizagem, deve se tornar uma ciência que, quando combinada com o controle capitalista do processo de trabalho, efetivamente define a tecnologia como uma esfera distinta de ação, própria do capital. Sociedades pré-capitalistas possuíam *techné*, mas o capitalismo possui uma tecnologia que não admite mistérios, que disseca cientificamente a natureza a fim de exercer controle (HARVEY, 2018, p. 120).

Assumindo a vigilância, dessa forma, como fundamental ao controle, é possível identificar o seu enraizamento no desenvolvimento da sociedade, já que a disciplina não é instituição, nem aparelho, mas sim um tipo de poder, e comporta um conjunto de instrumentos e técnicas, os quais não se substituem, mas são somados para se infiltrar e assegurar a distribuição do poder a níveis infinitesimais. Entendemos que é uma tecnologia expressa na tecnocracia e tem o objetivo de ordenar as multiplicidades humanas, sendo uma forma menos custosa economicamente já que tem menor dispêndio de recursos e é politicamente invisível. O controle e a vigilância são mais intensos e estão conectados ao crescimento econômico, tornando a acumulação dos seres humanos e a própria acumulação do capital diretamente conectadas e interdependentes (FOUCAULT, 2011).

Dessa maneira, a vigilância e o controle nas relações capitalistas são aspectos da disciplina que é imposta aos trabalhadores para que, tecnologicamente, reforcem o aumento da produtividade e dos lucros, os quais justamente são valores que refletem um contexto social de gerenciamento da produção que visa a eficiência (FEENBERG, 2001; FOUCAULT, 2011).

Feenberg (2001) trata do projeto técnico como o reflexo da ordem social de uma sociedade em que as normas culturais estão conectadas ao desenvolvimento desse projeto e é composto pelos aspectos dessas relações sociais. As tecnologias, assim, incorporam o sistema de gerenciamento de normas culturais estabelecido na sociedade. Em decorrência disso, ou seja, por causa da corporificação cultural no código técnico, dificilmente vislumbra-se modos alternativos de uso nas funções já estabelecidas das ferramentas e técnicas. A permanência desses imperativos é parte da condição da eficácia e da própria perpetuação do código técnico. “Assim, atores no comando de instituições tecnicamente mediadas, sejam elas privadas ou públicas, capitalistas ou comunistas, subordinam suas escolhas técnicas ao meta-objetivo

implícito de reproduzir sua autonomia operacional”⁶² (FEENBERG, 2001, p. 103, tradução nossa).

Qualquer incerteza levantada aos envolvidos no desenvolvimento do código técnico aparece como questionamento meramente ideológico dos regimes tecnológicos. Dessa forma, as demandas sociais não são atendidas por um mecanismo de desenvolvimento tecnológico, mas há um processo cultural dúbio voltado para a perpetuação dos valores e dos grupos sociais referentes à eficácia, sendo isso a hegemonia de um poder.

Supostamente, o código técnico das tecnologias de gestão do trabalho é instituído com valores de controle e vigilância que visam à eficiência econômica. Isto é, estão de acordo com os valores culturais de uma sociedade voltada à priorização da otimização de resultados em relação às condições de vida. Na ausência de questionamentos sobre os aspectos de regulamentações das atividades de trabalho, as escolhas são tomadas visando à maximização dos retornos econômicos da empresa, ofuscando condições de intensa exploração dos que executam o trabalho pela ilusão da neutralidade tecnológica.

Ainda refletindo a partir de Feenberg (2001), consideramos que as tecnologias definem os espaços e os cenários, definem o urbano, o ambiente de trabalho, as expectativas, os padrões de vida etc. Quando o significado econômico dessas tecnologias se salienta em relação aos aspectos e implicações na vida cotidiana, as consequências conduzem ao enquadramento do modo de vida que é, frequentemente, negativo. A regulamentação visa, então, a delimitar culturalmente a economia para que sua influência seja minimizada.

5.2 AS TECNOLOGIAS E O CONTEXTO SOCIAL DOS TRABALHADORES

O fetichismo da tecnologia, para Marx, está na ficção, que muitos carregam, da criação de valor pela maquinaria, que se legitima pela crença no já abordado determinismo tecnológico e está vinculada à solução de problemas socioeconômicos (HARVEY, 2018). No entanto, as máquinas apenas produzem valor quando combinadas com força de trabalho, que é a real criadora desse valor.

Preliminarmente, podemos pensar que as tecnologias digitais e o próprio desconhecimento da composição dos algoritmos colaboram para que esse tipo de tecnologia se afaste do debate público democrático. A afirmação da neutralidade e seu determinismo

62 No original: “Thus actors in command of technically mediated institutions, whether private or public, capitalist or communist, subordinate their technical choices to the implicit meta-goal of reproducing their operational autonomy” (FEENBERG, 2001, p. 103).

tecnológico legitimam o processo de desenvolvimento técnico da sociedade contemporânea. Colaboram para isso o sentimento de incompreensão da sociedade em relação ao código técnico que é perpetuado pela matemática da linguagem da computação.

Nesse caso, embora as tecnologias sejam instrumento de mediação do trabalho executado pelo ser humano, elas também moldam os comportamentos sociais de acordo com uma concepção incutida em seu código técnico que prescreve a funcionalidade e forma de execução.

As plataformas digitais parecem realizar a potencialização das tendências de gestão do trabalho por meio das tecnologias da informação e comunicação. A utilização de ferramentas, como os algoritmos, é pautada pelo código técnico que também propagam, a partir das linguagens e crenças oriundas das empresas, a formulação de um modelo de trabalhador que realiza uma gerência de si, mas que está submetido a uma supervisão algorítmica sutil.

Por exemplo, Rosenblat (2018) aponta como as propagandas do Uber publicizam a imagem do motorista de aplicativos pela exaltação da autonomia individual que, no entanto, é um trabalhador sem garantias e certezas. A promoção de condições de trabalho precarizadas e envoltas num ideário de liberdade possibilita que sejam difundidas de forma legitimada a redução das regulamentações do trabalho, dado que reduções nos custos das empresas com as remunerações de serviço são realizadas pela alta rotatividade e, também, pela existência de um grande volume de trabalhadores.

Sobre as plataformas digitais de entrega é possível identificar uma tendência similar direcionada para a subcontratação dos trabalhadores como entregadores. Esse movimento parte da possibilidade de auferir inicialmente uma renda extra ou complementar pela informalidade, pelo trabalho de tempo flexível e pela ideia de um trabalho sem patrão, que colaboram com a tendência da desconstrução da identidade de trabalhador. No caso brasileiro, como foi mencionado, temos no histórico do mercado de trabalho a presença da informalidade como padrão dominante; a formalização do emprego é a exceção. A informalidade, portanto, já está legitimada na ordem social que compõem o plano de fundo da sociedade brasileira para a redução dos custos de reprodução da força de trabalho que refletem, por sua vez, no aumento da produtividade para a acumulação capitalista (OLIVEIRA, 2003).

Além das tecnologias colaborarem com a redução dos salários dos trabalhadores, pela redução nos valores das mercadorias de subsistência que determinam os salários, as tecnologias podem ser desenvolvidas com vistas à redução da utilização de trabalhadores (WINNER, 1986). Os conceitos dos valores da tecnocracia atestadas por Feenberg (2001) são

utilizadas dentro do código técnico para a desorganização dos trabalhadores. A política da tecnologia afeta a ordem social de forma que influencia a subjetividade dos trabalhadores associados às tecnologias ao possibilitarem a sua desarticulação e desunião devido à ampliação da massa de indivíduos que são lançados e desqualificados no mercado de trabalho. As tecnologias, assim, carregam propósitos que vão além do seu uso imediato (WINNER, 1986).

Para atestar essa perspectiva, trazemos o relato do motoboy Rubinho (Explicação do modo de trabalho, 14 jun. 2019). Em um vídeo de seu canal, o trabalhador explica a sua decisão em apostar mais nos aplicativos de entrega do que em obter, por si mesmo, clientes particulares. Relata como os aplicativos tornam complicado a negociação de valores, pois os clientes pautam suas escolhas considerando as tarifas cobradas também pelos aplicativos. A sua conclusão é que os aplicativos de entrega prejudicam os motoboys particulares por estabelecerem valores muito baixos. Ao mesmo tempo, entende que é por meio dessas empresas que poderá auferir, naquele momento, uma renda maior se trabalhar com mais afinco. Afirma em determinada altura: “então eu tô vendo que as coisas tão mudando, então eu também vou mudar... meu jeito de trabalhar”.

As transformações recentes nas relações de trabalho estão associadas ao aumento das incertezas como resultado da padronização de atividades nas redes de serviço que combina flexibilidade e controle (ABILIO, 2011; HUWS, 2019). A utilização de tecnologias que carregam valores sociais e de mercado, como os algoritmos, revela que a aplicação dessas ferramentas ligadas à redução das remunerações coincide com a redução do tempo de trabalho pago, acarretando a redução dos custos e o aumento dos lucros para as empresas.

Aparentemente, as tecnologias digitais colaboram com este cenário de transformação:

Tornou-se possível haver, literalmente, um estoque de trabalhadores disponíveis – o que não é a mesma coisa que a formação de um exército de reserva, pois esses trabalhadores estão contratados (em formas ocultas ou não), mas podem ser utilizados e pagos de acordo com a demanda da produção, sem custos adicionais para o contratante. A determinação do uso dessa disponibilidade também pode ser eficientemente calculada e controlada. A taylorização dos serviços efetiva-se na combinação entre inovações tecnológicas, ameaça de desemprego e desregulações do trabalho. Assim, esse tipo de racionalização do trabalho não só gerencia rigidamente o trabalho mas também dispõe livremente da utilidade do trabalhador (ABILIO, 2011, p. 186).

Portanto, as ferramentas regem a ação humana. Elas não são passivas, elas exigem uma reação da pessoa que a usa. Requer um comportamento, uma conduta que por si só já tem

uma responsabilidade e um critério de desempenho que deve ser atingida pelo indivíduo que a utiliza (WINNER, 1978). O desenvolvimento das tecnologias envolve a inserção de valores. Os algoritmos refletem uma liderança técnica capitalista que tem na divisão do trabalho sua legitimação, tornando impenetrável, praticamente, a ação popular. Porém, Feenberg (2001, p. 146–147, tradução nossa) indica a direção de uma possível solução:

A autonomia operacional de especialistas e gerentes poderia ser significativamente reduzida. Sua maximização no sistema atual serve ao controle da elite. Esse controle seria ameaçado se a autoridade técnica fosse acomodada ao aumento gradual da iniciativa tática dos subordinados⁶³.

Ao que entendemos, devemos também lançar nosso olhar sobre as táticas de resistência, as quais surgem e podem influenciar o controle pelos rearranjos da incorporação das tecnologias nas relações dos trabalhadores. Embora ainda estejam em formação, é nos espaços deixados em aberto pelo controle e vigilância que os trabalhadores podem encontrar algumas formas de resistir e reformular suas interações.

As tecnologias, desse modo, pertencem a relações mais complexas, assim como podem ter consequências inesperadas, vieses e erros. As tecnologias não são apenas o que seus desenvolvedores propuseram, mas envolvem também os usuários e seus efeitos. Desse modo, os instrumentos têm vinculação de interesse com as organizações que impõe os limites e formatos da sua funcionalidade. Essas determinações afetam o contexto e os indivíduos que as incorporam no cotidiano. Isso representa um tipo de poder, o qual tem consequência sobre o ser humano que utilizam os objetos, mas não participaram do seu projeto de criação ou desenvolvimento. Logo, surgem resistências, as quais espelham a não adequação dos indivíduos que utilizam esses mecanismos impostos, dado que as tecnologias exercem um controle sobre eles, acabando por influenciar essas mesmas tecnologias.

5.3 GESTÃO DO TRABALHO ANTES DOS ALGORITMOS

Ao considerarmos as tecnologias como mecanismos de organização da sociedade, é importante entender, rapidamente, as principais características dos modelos de gestão organizacional do trabalho que precedem ao modelo da gestão algorítmica. Esses sistemas de

63 No original: “Nevertheless, the operational autonomy of experts and managers could be significantly reduced. Its maximization in the present system serves elite control. That control would be threatened if technical authority was accommodated to the gradual enlargement of subordinates’ tactical initiative” (FEENBERG, 2001, p. 146–147).

gerência – como o taylorismo e o toyotismo⁶⁴ – são inovações na forma de orientar e organizar, as quais refletem as escolhas incorporadas às ferramentas e técnicas para atender as necessidades engendradas pela relação social na economia capitalista.

Esses sistemas de gestão não estavam interessados no grau de desenvolvimento tecnológico dos instrumentos a serem utilizados na corporação, mas em estabelecer princípios fundamentais de sistematização e classificação do modo de gerência para viabilizar a intensificação do trabalho por meio da sua racionalização, sendo que “o controle é, de fato, o conceito fundamental de todos os sistemas gerenciais” (BRAVERMAN, 1987, p. 68). Nem um e nem outro foram superados, eles ainda operam nas corporações e podem ser combinados entre si ou com novas orientações que venham a surgir.

No caso do taylorismo, podemos apontar algumas das suas principais características brevemente: é a tentativa de controlar a força de trabalho pela imposição do modo de execução da sua atividade de trabalho, a qual foi separada da sua concepção, retirando do trabalhador qualquer tomada de decisão. No entanto, embora haja prescrições detalhadas de execução, os espaços de articulação coletiva permitem que os conhecimentos provenientes das práticas e das experiências sejam articulados em truques e manhas que resultam em um “bom funcionamento do sistema” (LINHART, 2007, p. 71). A associação do taylorismo ao fordismo (taylorismo-fordismo), por sua vez, caracteriza-se, entre outras coisas, pela linha de produção padronizada de bens de massa realizados em larga escala. Isto possibilita que as corporações aprimorem sua organização econômica com bases no planejamento da produção e da programação da atividade de trabalho nos mínimos detalhes.

A principal diferença do taylorismo-fordismo para o toyotismo está na elasticidade da produção que o último permite em relação ao primeiro, que é mais rígido devido à linha de produção. O sistema toyotista tem como principal característica a diversidade da produção para atender às demandas do mercado. Esse sistema de gestão prioriza o atendimento dessa demanda pela continuidade da produção em conjunto com as diferenças, produzindo pequenos volumes e privilegiando a diversidade demandada (CORIAT, 2000). Se o taylorismo trouxe a padronização e a uniformidade, o toyotismo propõe a diferença dentro do processo produtivo.

64 Optamos por tratar, especialmente, do taylorismo e toyotismo como exemplos mais conhecidos a fim de podermos destacar as principais diferenças desses sistemas de organização gerencial. Não visamos aprofundar essa discussão ou fazer uma retomada de todos os modelos de gestão até então existentes e já muito bem trabalhados em outros estudos. Aqui apenas pincelamos os seus principais pontos para introduzir, simplesmente, a abordagem proposta neste trabalho.

Assim, o toyotismo propõe, ao que se percebe, o aumento da produtividade pela diversidade de produção realizada de forma simultânea, onde o trabalhador, ao contrário do taylorismo, recupera a capacidade, limitada pela empresa, de decisão dentro da atividade de trabalho, a qual por sua vez permanece desqualificada, mas se torna responsável pelo seu próprio desempenho e polivalente pela simultaneidade de funções necessárias a serem executadas no mesmo período.

Como propõe Linhart (2007), a modernização da empresa, que tem o toyotismo como um dos principais exemplos, traz o coletivo para a empresa, o que significa que os trabalhadores orientam suas ações de mobilização pela criação, por parte da empresa, de grupos de trabalho. Ao mesmo tempo, há políticas implementadas de individualização que norteiam o trabalho em relação à remuneração e às promoções. Desse modo, há coletivos instaurados dentro das empresas, mas que são instruídos e guiados pelos valores da própria corporação. Logo, “esconde-se uma operação de redefinição da articulação entre o coletivo e o individual, que nada mais é que uma redefinição de coletivo, por trás da aparência de autonomia esconde-se uma reapropriação pelas direções e pelas chefias da autonomia dos assalariados” (LINHART, 2007, p. 121). Ao que entendemos, o objetivo da modernização da empresa está na busca por incorporar na sua organização gerencial os truques e manhas dos trabalhadores, mas de maneira que eles percam a autonomia das iniciativas que não estejam de acordo com os princípios estipulados pela própria empresa.

Os princípios do toyotismo partem da ideia do estoque como ineficiência da produção, como custoso. A proposta de uma produção *just-in-time*, ou seja, realizada de acordo com a demanda, elimina os trabalhadores adicionais que um processo em larga escala impõe. É a primazia da redução dos custos. Para isso a gestão toyotista propõe o aumento da produtividade não pela melhor forma de execução de uma tarefa cronometrada como propõe Taylor, mas pela reorganização do trabalho a partir da polivalência, da multifuncionalidade, que encarrega o trabalhador da manutenção da produção e da conferência de sua qualidade, que por sua vez o responsabiliza com o autocontrole da execução da sua atividade de trabalho. Então, a chave para o aumento da produtividade é a flexibilidade, a qual é adquirida pela reorganização das atividades de trabalho a partir da exigência de trabalhadores versáteis (CORIAT, 2000).

Enquanto o taylorismo-fordismo desqualifica o trabalho, retirando o saber do trabalhador pelo parcelamento da sua função, ao mesmo tempo, ele deixa um espaço para que o conhecimento das atividades e de sua rotina permita que o aprendizado leve a melhorias e aprimoramentos que estão distantes da gerência. Por sua vez, o toyotismo procede da mesma

forma na desqualificação, só que ao revés (CORIAT, 2000): torna-o um trabalhador multifuncional que desempenha diversas tarefas, porém de modo que sua iniciativa esteja em conformidade com as prescrições da empresa. Entretanto, a questão é que em ambos os movimentos a qualificação do ofício é destruída e os trabalhadores são transformados apenas em forças de trabalho sem poder de barganha. A polivalência é um processo que desqualifica e intensifica o trabalho, simultaneamente, ao relegar mais atividades a serem executadas pelo trabalhador no mesmo período, causando o sofrimento (CORIAT, 2000).

A racionalização do trabalho no modelo japonês delega uma autonomia que é mais limitada, pois há uma intensificação da vigilância do trabalhador. Vigilância que controla ainda mais os indivíduos e que, de acordo com Linhart (2007, p. 114), causa angústias, porque o “envolvimento [dos trabalhadores] é mais solicitado, e os limites com os quais deparam para organizar melhor esse envolvimento os mantêm em uma situação muito vulnerável. Eles sentem falta de uma chefia mais próxima [...]”.

E para ter maior flexibilidade na produção da gestão flexível, a vigilância e o controle direto dos funcionários são fundamentais. O mesmo ocorre na gestão algorítmica. Nessa nova organização do trabalho, todos os movimentos do trabalhador são monitorados pela plataforma digital através dos algoritmos, além da necessidade de o próprio trabalhador informar sobre a execução de cada etapa a ele atribuída. Adicionalmente a essa centralização do controle do processo de trabalho, a avaliação da atividade desempenhada pelo trabalhador é delegada aos clientes (estabelecimentos e consumidores finais). Isso significa que temos a dispersão da gerência, a qual colabora para determinar o volume de atividades de trabalho designadas e, logo, da remuneração. Essa avaliação externa do trabalhador colabora para a consolidação das informações sobre as operações de logística da empresa e, o mais importante, na aparência da neutralidade da empresa na sua relação com os entregadores.

Ao que nos parece, a gestão algorítmica é composta por princípios do taylorismo para o controle parcelado do trabalhador e do tempo, mas também pelos princípios do modelo japonês pelo uso da força de trabalho de acordo com as demandas do mercado baseada no “estoque zero”, ou seja, a empresa mantém um estoque de trabalhadores vinculados e disponíveis, ao toque do celular, que são apenas remunerados durante a confirmação e execução completa da atividade de entrega. Ainda, esses mesmos trabalhadores são encarregados do autocontrole da execução com qualidade da atividade. Qualidade, por sua vez, determinada pela própria empresa. É por isso que a transferência de informação e a detenção do seu controle se tornam mais fundamentais ainda à gerência das plataformas digitais.

Na gestão algorítmica, o trabalhador é transformado em força de trabalho, a qual é utilizada e paga de acordo com as demandas da empresa, que é quem gera o fluxo de informações à produção. A atividade de trabalho não é mais paga de acordo com a necessidade de manutenção e reprodução dessa força de trabalho. O trabalhador é *just-in-time* como a produção, portanto, torna-se o responsável pela execução com qualidade e coerência (LINHART, 2007) e, também, pelos riscos envolvidos na atividade que desempenha (ABILIO, 2019).

A gestão algorítmica, que tem sua principal exposição nas plataformas digitais mas não se limita a elas, intensifica a gerência dos trabalhadores pela vigilância constante, o que, por sua vez, é instrumento do controle centralizado exercido pela empresa sobre o montante disperso de trabalhadores, uma força de trabalho extremamente acessível e escalável (ABILIO, 2019; DE STEFANO, 2015). Os algoritmos entram como parte importante da história do gerenciamento do trabalho (WOODCOCK, 2020) e prescrevem modos de agir e de ser de acordo com a racionalidade empresarial, ao mesmo tempo em que os trabalhadores ficam sem quaisquer garantias sociais.

6 “É ASSIM QUE EU PENSO”: REFLEXÕES SOBRE VIGILÂNCIA E CONTROLE ALGORÍTMICOS

Não quero regra nem nada. Tudo tá como o diabo gosta, tá. Já tenho este peso, que me fere as costas e não vou, eu mesmo, atar minha mão (BELCHIOR, 1976).

A partir dos apontamentos teóricos trazidos até aqui, somado às categorias de análise propostas, pretende-se esmiuçar as reflexões sobre o uso da vigilância e do controle algorítmicos no gerenciamento do trabalho da plataforma iFood a partir dos relatos coletados de trabalhadores cadastrados. Com isso, costuramos aspectos da organização dos processos de trabalho pelas tecnologias, da influência das corporações nos comportamentos dos trabalhadores através da gestão algorítmica do trabalho, do gerenciamento de si, do empreendedorismo, da coleta e processamento das informações pela plataforma e da ficção da neutralidade algorítmica tratados ao longo dos capítulos anteriores em consonância com as interpretações dos relatos. Aproveitamos, simultaneamente, para expor que as referidas categorias de análise utilizadas nesta investigação podem não fazer sentido para os trabalhadores dessa plataforma ou outras, mas isso é um risco que incorremos e reconhecemos existir quando nos propomos a pensar e investigar o tema desta pesquisa a partir da compreensão de outros sujeitos.

Assim, o presente capítulo retoma os procedimentos metodológicos já apresentados para interpretar as entrevistas realizadas e alguns vídeos do YouTube. Para isso, retomamos a proposta de refletir sobre as informações coletadas a partir de quatro categorias: procedimentos disciplinares, autogerenciamento subordinado, assimetria de informação e panóptico algorítmico. Essas serão mais bem tratadas no desenrolar deste capítulo com a explanação de cada uma delas acompanhadas dos trechos das falas dos participantes e dos referidos vídeos.

Contudo, a fim de amarrar adequadamente toda a estrutura da nossa investigação, faz-se necessário aprofundarmos um pouco mais nossa compreensão de como as tecnologias possuem um papel importante no âmbito do gerenciamento do trabalho.

6.1 GERENCIAMENTO AUTOMÁTICO: ALGORITMOS, GESTÃO E TRABALHO

Harvey (2018) sugere que embora a abordagem da análise tecnológica de Marx se vincule às alterações no aumento da produtividade da força de trabalho e, logo, da produção,

o enfoque trata do amplo papel das tecnologias na trajetória do capital ao longo do espaço e do tempo. Dessa maneira, o referido autor entende que Marx não trata das tecnologias como determinadoras das mudanças da história, mas elas são um dos muitos movimentos que viabilizam as revoluções, e que são, no entanto, incorporadas pelo capital eventualmente:

Todos os sete momentos – tecnologias, relação com a natureza, relações sociais, modo de produção material, vida cotidiana, concepções espirituais e estruturas institucionais – se relacionam no interior da totalidade do capitalismo em um processo de evolução contínua, movido pela circulação contínua de capital, que opera, por assim dizer, como o motor da totalidade. [...] Novas tecnologias (como a internet e as mídias sociais) prometem um futuro socialista utópico, mas, na ausência de outras formas de ação, acabam cooptadas pelo capital e transformadas em novas formas e modos de exploração e acumulação (HARVEY, 2018, p. 116).

Não há apenas um movimento para as transformações no contexto social, entretanto, as tecnologias representam um dos lados e estão diretamente conectadas aos reflexos das relações sociais aos quais estão submetidas. Trata-se de uma abordagem que se conecta completamente ao que indicamos em relação aos aparatos, pois eles representam apenas uma das faces de um conjunto de variáveis que operam na produção da realidade social cotidiana. Assim, as relações sociais são muito mais complexas, visto que:

Transformações perpétuas na tecnologia da valorização têm reverberações em toda parte. Mas a revolução neoliberal foi tanto uma revolução nas concepções espirituais populares quanto uma revolução institucional e tecnológica [...] As pessoas podem até mudar suas concepções espirituais, mas isso não significa nada, se elas não estiverem dispostas a mudar suas relações sociais, sua vida cotidiana, sua relação com a natureza, seu modo de produção e suas estruturas institucionais (HARVEY, 2018, p. 118).

A incorporação das transformações tecnológicas na sociedade acerca da solução de dado problema revela a ideia que considera tal resultado a partir de certo código técnico. Pode-se perceber isso pelos algoritmos, que são prescrições com vistas a solucionar um problema previamente conhecido. Eles processam matematicamente dados finitos e controlados que produzem um resultado específico. Quando desenvolvidos por uma corporação, os códigos das operações não são disponibilizados para conhecimento público.

Os algoritmos operam captando informações deixadas pelos rastros digitais, como padrões de consumo e comportamento em sites e aplicativos. A geolocalização também faz parte do ranking dos dados coletados, assim como as avaliações dos usuários em relação a um produto ou serviço. Todas as informações são registradas, selecionadas, ordenadas e categorizadas, revertendo em resultados que foram determinados e preestabelecidos pelo

detentor desse mecanismo que, frequentemente, acaba sendo uma corporação (BAPTISTELLA; REBECHI, 2020; GILLESPIE, 2018b; JURNO; DALBEN, 2018).

Como já apontado para as tecnologias em geral, tampouco há neutralidade ou pureza no desenvolvimento dos algoritmos. Eles também são enquadrados dentro de um código técnico que representa um regime tecnológico. Dentro do contexto social atual, em específico no caso das plataformas digitais, os algoritmos carregam os valores dessas organizações e do mercado, constituindo, dessa forma, uma ferramenta para viabilizar a maximização dos lucros das organizações, já que é modelada de forma a executar as prescrições de acordo com essa premissa.

No contexto econômico da financeirização e da dataficação em que prevalece um alto fluxo e dependência de informação para as tomadas de decisões, os algoritmos se distinguem como instrumentos fundamentais para essas operações da racionalidade neoliberal (GROHMANN, 2020). Os algoritmos, assim, capturam os dados e formulam perfis em um cenário que a posse e o fluxo das informações geradas são desiguais. Isso, para Soshana Zuboff (2015), estabelece uma relação não recíproca e não dependente das partes envolvidas. A coleta e formulação desses perfis são fundamentais para as plataformas digitais desempenharem suas atividades, aprofundando o desequilíbrio de informação e de conhecimento. Portanto, aprofundando as desigualdades de poder.

A construção de perfis para monitorar o comportamento passado permite criar expectativas de comportamentos futuros. É uma vigilância que funciona para aplicação em nível individual quando se tem uma massa de trabalhadores dependentes da oferta de um emprego para a manutenção das suas vidas. Os registros obtidos a partir do acompanhamento da conduta dos trabalhadores permitem que sejam hierarquizados e classificados os indivíduos merecedores da recompensa e aqueles de punição (FOUCAULT, 2011).

As classificações resultam de um controle que os indivíduos desconhecem e que estão, ao mesmo tempo, submetidos à vigilância algorítmica, pois “[a disciplina] individualiza os corpos por uma localização que não os implanta, mas que os distribui e os faz circular numa rede de relações” (FOUCAULT, 2011, p. 141). As pessoas são classificadas em lugares determinados, possibilitando o controle de cada indivíduo pelo trabalho simultâneo da vigilância, da categorização e da recompensa. É uma pressão constante para que os indivíduos se submetam ao modelo da subordinação e flexibilização (FOUCAULT, 2011).

Entretanto, conforme aponta Fernanda Bruno (2013, p. 167): “em nenhum momento cabe explicar a relação entre ações, indivíduos e circunstâncias. Trata-se apenas de revelar correlações, estimar probabilidades de ocorrência e, se for o caso, intervir no curso das ações

e condutas dos indivíduos”. Portanto, não interessa explicar as causas e consequências individuais, mas traçar tendências de grupos similares. De acordo ainda com Bruno (2013), o indivíduo nessa vigilância algorítmica é uma consequência desses perfis, pois ele passa a ser apenas uma simulação resultante desses perfis. Uma simulação “que, ao se anunciar, tem uma efetividade performativa e proativa, que pretende aumentar a probabilidade de ocorrência do que era apenas uma potencialidade” (BRUNO, 2013, p. 169). Dessa forma, se no consumo reflete na distribuição personalizada de propagandas, no caso da gestão do trabalho reflete uma forma de evitar riscos à operacionalização da empresa ao buscar antecipar comportamentos dos trabalhadores.

Os perfis têm o papel de ofertar as possibilidades de trabalho dentro de uma plataforma em relação aos trabalhadores associados. O problema principal é que não sabemos como os algoritmos constroem esses perfis ou mesmo como eles operam, apenas que a ideia de que são “caixas-pretas” da tecnologia simplifica a sua presença ao tornar esses mecanismos incontestáveis pela opacidade que adquirem (PASQUALE, 2015).

A ideia de que não é possível conhecer os algoritmos, a difusão de que são puros e neutros, são concepções que podem ser utilizadas justamente com o propósito de encobrir as interferências que executam e propagam nas vidas dos trabalhadores. A impossibilidade de percepção da sua ação e dos impactos no cotidiano do trabalho parecem refletir a busca por não identificar a necessidade da regulamentação, ou na verdade, uma tentativa de evitá-la.

Assim, as plataformas parecem que visam ofuscar suas tecnologias por meio do discurso para que possam operar na desregulamentação. De acordo com Frank Pasquale (2015), o resultado de segredos de negócio com o ofuscamento leva à opacidade, que é a incompreensão das questões envolvidas. A regulação é uma forma de garantir certa transparência ao limitar a complexidade do sistema para a compreensão da sociedade. Ainda segundo Pasquale (2015), a transparência não é um fim em si mesma, mas um caminho para a inteligibilidade. Aqui entendemos que o termo “transparente” remete a evidenciar os principais propósitos que compõem os algoritmos, os limites e as finalidades da sua utilização pela organização. A regulação seria, portanto, uma forma de buscar responsabilizar as empresas através da sua prestação de contas referentes aos elementos que compõem os sistemas algorítmicos que possuem. Desse modo, a ideia de transparência é um modo de tornar os termos e condições das empresas auditáveis, coerentes e compreensíveis à sociedade e passíveis de exame e validação para deliberação de responsabilizações⁶⁵.

65 Cabe notar que não acreditamos que a regulamentação garanta a solução dos problemas éticos e sociais envolvidos no âmbito das plataformas digitais, em especial, sobre as condições de trabalho. Apenas

Os algoritmos expressam uma autoridade estabelecida pelas plataformas, uma vez que, como visto, as tecnologias impõem limites e induzem comportamentos a partir das escolhas incorporadas no seu código técnico. Quando considerados como tecnologias neutras e puras, os algoritmos passam a ofuscar os valores e preceitos que os regem, logo, os valores da financeirização do capital que impulsionam o desenvolvimento dessas empresas e mercados. Como aponta Pasquale (PASQUALE, 2015, p. 35, tradução nossa): “os vieses e valores humanos são incorporados a cada etapa do desenvolvimento”⁶⁶ e, desse modo, os propósitos dos negócios são cristalizados em segredos dentro dos algoritmos, colaborando para que as corporações digitais tornem opaca a verdadeira intenção das plataformas de entrega, que passamos a conhecer apenas pelos seus materiais de divulgação.

Estabelece-se assimetrias de informações entre as plataformas digitais e seus clientes, fornecedores e trabalhadores (ROSENBLAT; STARK, 2016; ZUBOFF, 2015). Ao contrário dos usuários e dos trabalhadores, as corporações possuem um vasto conhecimento dos que fazem uso dos aplicativos, os quais guiam suas tomadas de decisões para expansão de negócios como as já mencionadas *dark kitchen*. No entanto, o oposto não é verdadeiro. Dos restaurantes aos clientes finais, passando pelos trabalhadores, esses indivíduos possuem pouca informação de quais seriam esses conhecimentos. Quase nada sabemos como são as relações dessas organizações com os governos (PASQUALE, 2015):

Tecnocratas e gerentes encobrem julgamentos de valor contestáveis em trajes da “ciência”: assim, a demanda insaciável por modelos matemáticos que reformulam conclusões sutis e subjetivas (como o valor de um trabalhador, serviço, artigo ou produto) como a determinação inevitável de dados salientes e mensuráveis⁶⁷ (PASQUALE, 2015, p. 10, tradução nossa).

As plataformas não criam essas tendências, mas elas possibilitam a sua expansão de transformação nos processos de trabalho. Elas permitem a identificação mais clara dessas aptidões que se espalham, similarmente, em outros setores. Um processo que precariza a relação de trabalho e potencializa a centralização do controle nas mãos da empresa por uma justificativa que se pretende e alega ser científica.

apontamos a regulamentação como uma discussão necessária para se pensar formas da sociedade supervisionar o uso dos sistemas algorítmicos. Além disso, não nos referimos à transparência do código, mas a um modo da sociedade ter controle do uso feito desses sistemas e atestar a responsabilidade humana. É um tema em discussão e que não está fechado em sua compreensão. Ver: TECNOPOLÍTICA #73 (2020).

66 No original: “*Human biases and values are embedded into each and every step of development*” (PASQUALE, 2015, p. 35).

67 No original: “*Technocrats and managers cloak contestable value judgments in the garb of “science.”: thus the insatiable demand for mathematical models that reframe subtle and subjective conclusions (such as the worth of a worker, service, article, or product) as the inevitable dictate of salient, measurable data*” (PASQUALE, 2015, p. 10).

O que tentamos apresentar nesta seção é que as plataformas digitais desenvolvem algoritmos com valores e tendências de acordo com o contexto social vigente e buscam obscurecer essas escolhas para que sejam incompreensíveis à sociedade. Guiadas pela maximização dos lucros e eficiência da produção, as corporações inserem nos algoritmos tendências de mercado e vieses da racionalidade neoliberal, os quais estão interligados aos princípios de gestão do trabalho.

Os algoritmos precisam ser pensados nas suas inter-relações, incertezas e no seu contexto para que possamos refletir sobre seu desempenho, efeito e poder na sociedade. Eles são usados para, entre outras coisas, vigiar e controlar, contribuindo para delinear os limites e modos de interação entre pessoas e objetos (KITCHIN, 2017).

Embora as operações desempenhadas pelos algoritmos façam com que as tecnologias figurem promover a liberdade de decisão do trabalhador em relação à execução da sua atividade, elas estão limitando as possibilidades e induzindo os comportamentos ao reduzir o leque de escolha dentre as possíveis de acordo com o enquadramento do seu perfil (GRIESBACH et al., 2019). E, no todo, de acordo com o regime tecnológico estabelecido.

Isso posto, o trabalhador tem uma relativa liberdade de horário por exemplo, mas não possui garantias de um ganho mínimo de sustento, o que o leva a realizar um trabalho intenso e não remunerado. Isto é exemplificado no caso das plataformas de *delivery*, as quais envolvem não só o tempo da própria coleta e entrega do produto, mas também o tempo de espera até que a gerência algorítmica encaminhe um pedido ao trabalhador, tempo este de disponibilidade do trabalhador que não é pago.

Como tentativa de clarificar nossa argumentação, trazemos como ilustração o vídeo de Rubinho (Desativação iFood, 13 out. 2019) sobre a desativação da sua conta na plataforma iFood. O entregador afirma que sempre executou as entregas em conformidade com o aplicativo, com bom relacionamento com os clientes finais e os restaurantes. O motoboy declara que nunca atrasou uma corrida. No entanto, Rubinho, em certo dia, não conseguiu se conectar ao aplicativo; ele havia sido desativado da plataforma. Fora a informação de desativação, o entregador aponta que não recebeu nenhuma justificativa da empresa para o ocorrido. A ausência de uma explicação por parte organização para o trabalhador sobre a determinação do seu destino – a desativação na plataforma – levou o motoboy a procurar justificativas diversas e aleatórias que o permitissem interpretar a situação de forma que seja passível de compreensão à sua subjetividade.

Do mesmo modo, a reativação posterior na referida plataforma acontece sem qualquer informação, o que também causou espanto a Rubinho. Ele não compreende como

uma das suas fontes de renda pode ser interrompida, e até mesmo retomada, sem qualquer explicação. Rubinho apenas soube da reativação da sua conta no aplicativo de entrega via e-mail, o qual não informava uma reavaliação da plataforma, mas apenas dizia que fazia muito tempo que motoboy não se conectava, conforme nos relatou em um outro vídeo 5 meses depois (Reativação iFood, 11 mar. 2020).

Essa falta de informação é uma das razões que consideramos como indicação de que a empresa constrói perfis de seus trabalhadores e os classifica de acordo com comportamentos junto à plataforma, executando ações em relação aos indivíduos sem qualquer reciprocidade de informação. A plataforma “compartilha” a atividade de entrega, mas não compartilha com o trabalhador as informações básicas da sua própria operação de trabalho. Sem qualquer responsabilidade com o outro, a companhia altera os destinos dos sujeitos sem notificação.

Assim como a Uber (ROSENBLAT, 2018), as plataformas de entrega como o iFood operam de forma a reduzir sua responsabilidade com o trabalhador por meio da afirmação de ser um negócio de tecnologia e evitando abordar a questão das funções que desempenha, como a operação logística conforme abordamos anteriormente. Além da coleta de dados do comportamento e do movimento, o iFood também estabelece os limites da comunicação entre plataforma e entregador.

Do mesmo modo que nega informações da justificativa de desativação e bloqueios, a empresa reduz ao mínimo as possibilidades de comunicação do trabalhador com a empresa. A precariedade dos canais de comunicação disponibilizados para que o trabalhador a contate é algo evidente nos vídeos e entrevistas. A plataforma, assim, é capaz de receber as informações de que necessita, ao passo que o trabalhador não é capaz de ao menos contatar a plataforma quando precisa.

Ao que parece, isso se verifica também em relação à maneira como os bloqueios temporários e as desativações são realizados: as plataformas invalidam o acesso ao aplicativo alegando que o login e/ou a senha estão incorretos, apenas informando depois de um longo período a ocorrência do bloqueio/desativação por mensagem de texto (SMS). A situação é agravada pela falta de um escritório físico de atendimento, sendo todas as comunicações realizadas com o entregador pelos canais indiretos, como o e-mail, que, necessariamente, dependem da vontade da empresa.

Outro exemplo da situação vivida pelos entregadores devido à falta de assistência é a que impulsionou o entregador Paulo Roberto⁶⁸ a iniciar a gravação de um diário do trabalho

68 Devido à grande exposição de Paulo Roberto nas mídias e os depoimentos de represália já mencionados, junto com o conhecimento da sua luta e envolvimento político com os entregadores para reivindicações de

de entrega na quarentena, vinculado ao coletivo “Jornalistas Livres”, a fim de denunciar as injustiças no relacionamento com as plataformas (DIÁRIO..., 2020).

Com a pandemia de COVID-19, o trabalho dos entregadores por aplicativo foi reconhecido como uma atividade essencial na entrega de comidas prontas e produtos de supermercado. No entanto, muita insegurança existe na relação com essas plataformas digitais, vulnerabilidades que ficaram em evidência na pandemia. São inquietações que também acometeram Paulo Roberto. Durante uma entrega para a UberEats, em 21 de março de 2020, o motoboy teve sua motocicleta quebrada, impossibilitando-o de concluir o serviço. Segundo o relato do entregador, ao acionar o aplicativo e informar a situação, a plataforma garantiu que ele não seria penalizado pelo imprevisto, já que o incidente era inesperado. Contudo, Paulo Roberto foi bloqueado e cobrado pelo produto (DIÁRIO..., 2020).

Resumidamente, o que nos parece é que, ao contrário do que a expectativa de transparência da internet prometia, tanto as ideologias neoliberais, como a possibilidade de auferir lucros por meio dessas tecnologias, sua monopolização e a assimetria da informação reverteram. As corporações acabaram se apropriando da lei da privacidade e de um discurso de segredo de negócio para ter o sigilo e a opacidade como mecanismos da maximização das riquezas. Os algoritmos são tecnologias opacas, o que permite que eles vigiem e controlem, mas não permitem que sejam monitorados, afastando, à primeira vista, qualquer possibilidade de regulamentação.

A gestão do trabalho é transferida ao trabalhador e as plataformas impulsionam essa transferência em suas atividades, principalmente, pelo controle de qualidade exercido pelo próprio trabalhador, que busca otimizar a sua renda para sobreviver. Trata-se de um autogerenciamento que é inicialmente explorado pela gestão flexível e que é potencializado pela gestão algorítmica ao aumentar a insegurança do trabalhador pela escassez de informação.

6.2 “TECNOLOGIA PARA TRANSFORMAR HÁBITOS”

O iFood em uma das seções do site institucional informa: “usamos nossa tecnologia para transformar hábitos, criar experiências e mudar a vida de milhões de pessoas, sejam elas clientes, entregadores ou restaurantes. Temos fome de inovar. Comida é nossa paixão. Tecnologia, nosso talento. Descubra nossa receita secreta” (IFOOD, [201-], n.p.). Atestando,

melhorias, optamos por não utilizar um pseudônimo para este ator que se tornou político.

assim, que a empresa emprega, nas operacionalizações, tecnologias, as quais realizam uma mudança nos hábitos dos trabalhadores que são subcontratados na multidão.

Soma-se a isso, dentre as diversas propagandas realizadas pelas plataformas de *delivery* sobre a divulgação do trabalho, a flexibilidade dos horários e a ausência de um chefe: a possibilidade da liberdade de escolha. Entretanto, quando esse trabalhador se vincula a uma plataforma, ele continua submetido à vigilância que visa garantir o controle do processo de trabalho que realiza para dada empresa.

A seguir, retomamos as categorias de análise de forma direta com as informações coletadas nas entrevistas a fim de refletirmos e interpretarmos aspectos da vigilância e controle algorítmicos promovidos pelo iFood em Curitiba. Apenas para relembrarmos as referências, as interpretações das entrevistas e de alguns vídeos serão feitas a partir da ideia de procedimentos disciplinares (FOUCAULT, 2011), autogerenciamento subordinado (ABILIO, 2019), assimetria de informação (ROSENBLAT; STARK, 2016) e panóptico algorítmico (WOODCOCK, 2020).

6.2.1 A entrega que acontece com o aplicativo

Partimos do monitoramento que a plataforma iFood faz do entregador bem antes de encaminhar um pedido pelos algoritmos. Como visto, estes são segredos de negócio e capturam diversas informações do celular, como a localização, horários, hábitos de uso, entre outros dados e rastros. Contudo, quando o pedido toca ao entregador, podemos também identificar sequências diversas de monitoramento realizadas pela forma do trabalhador operar o próprio aplicativo. Uma delas é o fato de o entregador ter pouco tempo para decidir se aquela oferta de trabalho vale a pena: “não dá pra você fazer cálculo, você tem uma noção. Eu que já trabalho faz tempo, eu tenho uma noção se vale a pena ou não” (Entrevistado 1, 2020). A escolha de aceitar deve ser rápida e baseada em um conhecimento prévio que é o reflexo da experiência na atividade.

Segue que após o aceite da rota ofertada, o iFood controla o tempo até a chegada do entregador ao estabelecimento, estipulando um limite máximo para que o trabalhador informe a sua chegada ao local. Ao receber do entregador a informação da conclusão da coleta, a plataforma também estipula um tempo máximo para que a entrega seja concluída. Logo, o entregador vinculado à plataforma, após aceitar uma rota, deve informar cada etapa da entrega que ele realiza, precisando efetivar a execução da atividade sob as métricas da empresa. Isso revela que embora a plataforma tenha acesso à localização do trabalhador pelo GPS (Sistema

de Posicionamento Global), ela também faz uso da própria informação fornecida pelo trabalhador para garantir o cumprimento de cada ação do processo de trabalho. Além disso, é a própria plataforma que determina e impõe o tempo de chegada em cada uma dessas ações. Essas evidências de operacionalização do aplicativo em consonância com a atividade do trabalhador, que deve informar cada etapa do processo que executa, mostram a pertinência dos procedimentos disciplinares a esse sujeito a fim de atender à expectativa da empresa, a qual busca moldar dentro de limites que ela própria determina como o trabalho deve ser conduzido dentro de um espaço de tempo esperado.

Esse percurso é relatado pelo Entrevistado 1 (2020, grifo nosso):

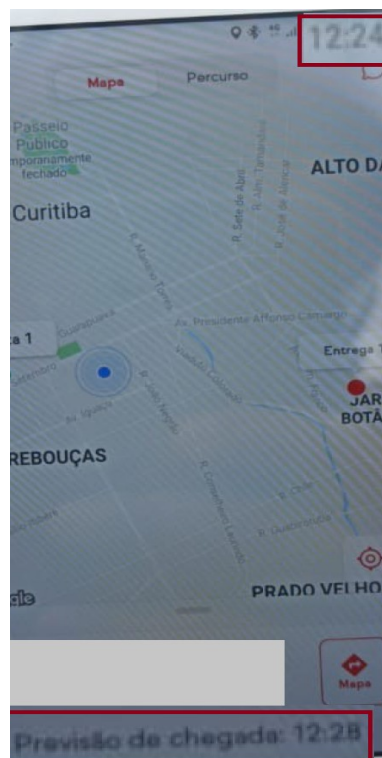
Quando você aceita o pedido aparece como você fazer. Tem o GPS para você ir até o primeiro destino e você tem um tempo. Ele [aplicativo] determina um tempo dependendo da distância que você está do pedido. Por exemplo, se você está a 3 ou 4 km do pedido, eles te dão 10 minutos pra você chegar lá. Se você não chegar nesses 10 minutos, por exemplo, [eles dizem] “ah, você tem que chegar lá até meio-dia”, se dá meio-dia e você está no caminho, mas virou o relógio para 12:01 – mesmo se você tiver chegando – o pedido é desalocado de você. E você não ganha nada por isso. Então, tem muita gente que acaba se arriscando pra poder acelerar e não perder esse horário. E quando você chega [no primeiro destino] você bota no aplicativo “Cheguei na primeira etapa”, aí você aperta lá e aparecerá o número do pedido do cliente. Você fala esse número do pedido, o nome – tanto faz – e a pessoa [do restaurante] vai procurar se está pronto ou não. Quando [o restaurante] te entregar, você tem que [informar no aplicativo] “Finalizei a primeira etapa”. Você dá um fim na primeira etapa. Vai aparecer o endereço do cliente e todos os dados do cliente: o endereço, se é apartamento, se é casa, tudo certinho. Você clica no GPS e vai. [...] Tem um horário previsto para você entregar, mas se você não chegar nesse horário previsto para entregar, não tem problema. Eles não desalocam [mais], porque a comida está com você. Quando você chegar lá, é a mesma coisa, [tem que informar o aplicativo] “Cheguei na segunda etapa”. Aí, o cliente sai, o cliente pega a comida e você coloca lá [no aplicativo] “Finalizei a segunda etapa”. O aplicativo finaliza a corrida e vai aparecer o valor [na sua conta do aplicativo] que apareceu pra você antes [quando o aplicativo te ofereceu a corrida].

Podemos entender, assim, que a vigilância e o controle algorítmico do trabalhador estão em ação nesse processo, pois determinam como cada etapa da atividade deve ocorrer por meio da exigência de informações de como a execução da atividade é realizada. Além disso, o aplicativo determina o caminho entre os pontos que deve ser seguido. Também podemos verificar pela fala do participante da pesquisa que há uma pressão sobre o trabalhador para que o tempo seja cumprido, uma pressão sobre o indivíduo para que se arrisque e proceda de acordo com a plataforma, atendendo aos horários impostos – cronometrando as tarefas. Para garantir que o comportamento do entregador esteja de acordo com o esperado pela organização há a aplicação de punições caso ele não chegue a tempo na primeira etapa, isto é, o entregador perde o pedido e não é remunerado pelo trajeto já

realizado. Ao penalizar o trabalhador, a plataforma o induz a operar como ela determina, dado que o trabalhador somente será remunerado pela corrida aceita apenas se completar certas regras impostas. Considerando que um grande volume de trabalhadores está operando simultaneamente nesse processo, o celular e o indivíduo formam um trabalhador ágil pelo controle que a empresa detém sobre o processo de trabalho ao impor a eles as diretrizes estabelecidas por ela e participarem ativamente como fornecedores dos dados do monitoramento ao qual estão estabelecidos. Assim, os trabalhadores compõem um corpo de produção eficiente.

Para ilustrar melhor esse controle, podemos acompanhar como é a recepção de um pedido aceito pelo Entrevistado 1 (2020) na Figura 1. Na tela do seu celular, podemos verificar que o horário naquele momento de aceite eram 12h24min e o horário limite para informar a chegada ao local da retirada do pedido são 12h28min: “por exemplo, tinha 4 minutos [para eu chegar], mas se eu gastasse 5 [minutos], se eu chegasse 12h29min, ele mesmo [o aplicativo] já tira da tela [a corrida]” (Entrevistado 1, 2020).

Figura 1 – Entre o tempo do aceite e o tempo para chegar



Fonte: Entrevistado 1 (2020)

O mesmo entrevistado ainda acrescenta que há divergências, às vezes, na avaliação de tempo feita pela plataforma em relação à distância efetiva. O trabalhador considera que o aplicativo não leva tanto em conta as condições de trânsito local e momentânea, como os sentidos das ruas que o entregador deverá tomar e, também, não leva em conta como o tráfego de veículos está naquele momento. A plataforma, ao que entendemos, ao não operar com uma gerência humana direta, mas apenas com uma vigilância algorítmica, perde aspectos específicos de cada atividade que é executada e perde a compreensão do próprio processo de trabalho que coordena, visto que não apenas a vigilância é automatizada, mas as decisões também. Aqui podemos trazer, portanto, um indício do panóptico algorítmico que é arquitetado pelo iFood. Em suas considerações, o entregador aponta, ainda, a pressão sentida, fazendo-o acelerar e correr riscos para que a viagem, logo os custos daquela rota, não sejam perdidos:

Às vezes você tem tempo de sobra, às vezes não. Igual esse que eu estava, mais ou menos, a 1,5 km [de distância do estabelecimento], só que tipo assim, o mapa deles [do aplicativo], eles mostram por cima, visão aérea, visão de cima. No meu caso, eu tive que dar volta em um monte de rua para conseguir chegar. Eu cheguei aqui [era] 12h27. Eu gastei 3 minutos, só que eu tive que acelerar. Então, tem circunstâncias que você tem tempo pra chegar tranquilo e tem outras que não. Outras você tem que acelerar bastante, senão você não chega. Às vezes dá e às vezes não dá. Quando eu vejo que não vai dar, eu nem arrisco, porque aí você tem que sair fazendo loucuras no trânsito para chegar e pegar uma corrida de R\$ 7 ou R\$ 8. Não compensa (Entrevistado 1, 2020).

Ao chegar ao estabelecimento e informar sua presença à plataforma, o entregador deve verificar qual a situação do pedido. Isso significa que o entregador tem um horário para chegar, entretanto não significa que tenha um horário para sair, dado que o pedido pode não estar pronto. Ele, então, deve aguardar no estabelecimento. Como o Entrevistado 1 (2020) pondera, poderia ser disponibilizado mais tempo para que o percurso até o local de retirada fosse realizado com tranquilidade:

Eu tô parado no restaurante esperando sair o pedido, porque não está pronto. O horário, eles exigem o horário para eu chegar aqui, mas eu cheguei às 12h27 – agora são 12h36 – e o pedido ainda não está pronto. Então, tem 9 minutos que eu estou parado aqui, sendo que eu podia ter vindo mais tranquilo, sem me arriscar no trânsito. Essas coisas que eu acho errado. Eles aceleram para o motoboy chegar ao restaurante e não estar pronto o pedido.

Além do risco pela pressão da chegada, outro inconveniente ao processo de trabalho é que a etapa de espera no estabelecimento é um período não remunerado ao trabalhador.

Como vemos em um vídeo de Ivan (Retirada de pedido iFood e Ubereats, 1 mar. 2020) que compartilha sua experiência:

Quando eu pego corrida do iFood, eu chego no restaurante e, às vezes... Mano, eu fiquei agora em um restaurante, eu fiquei em torno de meia hora a 40 minutos parado no restaurante, aguardando o pedido ficar pronto. E quando eu pego entrega do Uber, eu não fico nem 10 minutos, mano, no restaurante. Às vezes eu chego e já tá pronto. Quando não tá pronto é, no máximo, 10 minutos. Aí, trocando ideia com os manos da profissão, adivinha o que é que eu descobri? Descobri não, que alguém já deve saber, mas eu não sabia e acho que também tem gente que não deve saber. A Uber cobra uma multa do restaurante se passar de tantos minutos. Eu não sei quantos minutos são que o restaurante tem que deixar o pedido pronto. A Uber cobra uma multa. [...] a Uber, ela cobra multa do restaurante pela demora do restaurante em fazer o pedido, o iFood não. O iFood é a Deus dará.

A publicação desse vídeo é de março de 2020. Em meados de julho identificamos junto a outros vídeos no YouTube que passou a ser possível informar ao iFood a demora na espera nos estabelecimentos que fossem acima de 40 minutos, o que viabilizaria a solicitação de uma taxa de espera. Esta taxa é auferida somente se o entregador reportar o atraso, caso contrário ele espera mais do que o tempo estabelecido e não recebe nada. Sobre esse tema, não localizamos nenhuma informação disponível no Portal do Entregador até dezembro de 2020.

Continuando, ao informar a demora no aplicativo, o entregador pode decidir em continuar aguardando e receber uma taxa adicional pela espera ou tem a possibilidade de desalocar o pedido a outro entregador sem qualquer valor adicional. Depois de 40 minutos, achamos que deve ser um pouco raro o entregador desistir da entrega, ainda mais quando a possibilidade de transferir o pedido significa perder tempo e dinheiro, já que nenhum valor será repassado por aquela tarefa.

Em setembro de 2020 quando conversamos com o Entrevistado 2 (2020), este já nos relatou uma mudança: o tempo para solicitar taxa de espera havia sido reduzido para 30 minutos pela plataforma iFood: “[o restaurante] tem 30 minutos para fazer o lanche quando nós chegamos. Então, nós já perdemos 30 minutos [no restaurante]. Às vezes eles passam, [e esse tempo] vai para 40 minutos. Só que daí tem uma taxa que cobram a mais se o restaurante atrasar mais de 30 minutos”.

A partir da assimetria da informação, o iFood é quem decide os valores a serem remunerados, mas principalmente, os momentos do processo de trabalho que serão pagos. A plataforma subdivide a atividade para garantir o seu monitoramento e manutenção, mas também para vislumbrar espaços de ação em que possa intervir. Ou seja, a plataforma não

pagava pelo tempo de espera no estabelecimento e ao decidir remunerá-lo a partir de determinado período demonstra sua autoridade gerencial sobre o trabalho que lhe é subordinado e seu domínio sobre o próprio processo de produção do alimento ao instigar sua aceleração junto aos estabelecimentos.

Uma coisa que eu acho legal no iFood é que antes, você tinha um tempo: se o restaurante demorava muito para preparar o produto, muito tempo, você, a partir de 40 minutos, recebia uma taxa. Baixinha, mas você recebia. Agora – não sei dizer o valor, porque depende de cada entrega – de tanto reclamarem, esse tempo de 40 minutos baixou para 30. Ou seja, eu chego lá, você tem um restaurante e você demora, você tem 30 minutos para me entregar aquele produto, 30. Se você demorar 31 minutos, eu já recebo uma taxa a mais só por esperar você. Isso é bom, porque, pensa bem, eu estou ali para coletar o teu produto para levar. Eu não sou pago para ficar esperando você [o restaurante]. Na verdade, tinha que ser mais ou menos assim: se não tá pronto e fui chamado, na verdade, é o restaurante que tinha que me dar uma taxa a mais também. Porque eu estou ali parado e em meia hora eu faço uma entrega. E não, eu estou ali parado esperando o belo me preparar o produto ainda (Entrevistado 6, 2020, grifo nosso).

Podemos interpretar dessa exposição que o entrevistado, ao não ser remunerado pelo seu tempo de espera no restaurante, contabiliza na sua gestão pessoal que também perde ao não realizar outras entregas. Apresenta-se o autogerenciamento subordinado, dado que o entregador que fica incumbido de administrar um tempo de trabalho que na realidade está à mercê das decisões e determinações da corporação.

Ademais, ao afirmar que “não é pago para esperar” o estabelecimento preparar a refeição, mas é pago para o deslocamento do pedido, o entregador deixa exposto que sua remuneração deveria ser maior por desempenhar uma função que não é incluída no valor do seu trabalho: a espera. O tempo é fundamental para essa atividade, pois como o mesmo entregador afirmou demonstrando frustração: “em meia hora eu faço uma entrega. E não, eu estou ali parado esperando o belo me preparar o produto ainda”, não auferindo qualquer remuneração.

Se o trabalho é pago por tarefa, ao que nos parece, o tempo total de realização de cada uma delas é fator fundamental para a remuneração diária desse trabalhador que se gerencia a fim de garantir as necessidades da sua sobrevivência. Quanto mais tarefas realiza, maior é seu ganho diário. Portanto, a assimetria de informação associada ao autogerenciamento viabilizam que o tempo total de trabalho seja fracionado e remunerado parcialmente, não levando em conta no cálculo final variáveis importantes do processo de trabalho como a espera, a qual aumentaria o valor pago da atividade se fosse considerada visto que as etapas que dependem desse trabalhador são cronometradas à risca.

Outra constatação importante realizada por este trabalhador é que agora os restaurantes que demoravam mais de 30 minutos para concluir o pedido reduziram o tempo para 15 ou 20 minutos, ou ainda, muitas vezes até já estão com o pedido pronto quando o entregador chega. Mas acrescenta: “só que claro, o tempo comum de esperar o produto ficar pronto é 20 minutos aproximadamente” (Entrevistado 6, 2020).

Após o pedido coletado, o aplicativo informado e o trajeto em execução: como já trouxemos em outro momento, quando o entregador informa “‘sai da coleta’ vai aparecer o endereço do cliente, os dados do cliente” (Entrevistado 1, 2020) e um tempo para chegar, que não transfere mais o pedido a outro entregador, porém: “quando você sai da coleta, você tem um tempo para entregar o pedido. Você tem um tempo, e se você não quer que o teu score abaixe, não é bom você chegar muito atrasado” (Entrevistado 6, 2020).

Nesse momento, além das informações coletadas pelos algoritmos da plataforma, pelas informações fornecidas para cada etapa concluída, o entregador da plataforma sente que está submetido a outra vigilância que o leva a seguir as diretrizes de conduta da organização. O trabalhador internaliza em seu comportamento esses critérios por se sentir observado, um panóptico algorítmico se constitui dado que percebe que sua avaliação junto à plataforma é comprometida caso não realize a tarefa de acordo com as prescrições determinadas por ela.

A empresa espera que o entregador desenvolva uma atividade de qualidade, característica que envolve uma conduta gentil e agradável com os clientes e restaurantes de acordo com o estipulado pela empresa e garante isso pelas avaliações desses. Ao não deter informações de como são essas avaliações ou como estão sendo monitorados, nos parece, que os trabalhadores se submetem a um trabalho emocional, ao buscarem realizar todo o processo de trabalho em conformidade com o prescrito pela plataforma para garantir sua continuidade e sua remuneração, que é incerta. Soma-se aqui também o autogerenciamento que está subordinado a essas questões ao ser a empresa a dizer o que é e como se deve “trabalhar certo”, o que pode ser pensado a partir de Dardot e Laval (2016, n.p.):

Injunge-se o sujeito a conformar-se intimamente, por um trabalho interior constante, à seguinte imagem: ele deve cuidar constantemente para ser o mais eficaz possível, mostrar-se inteiramente envolvido no trabalho, aperfeiçoar-se por uma aprendizagem contínua, aceitar a grande flexibilidade exigida pelas mudanças incessantes impostas pelo mercado.

Isso pode ser visto em vários relatos dos entrevistados, mas que optamos por trazer o do Entrevistado 3 (2020) que foi desativado da plataforma. Relato que também expressa o tempo não remunerado da espera do estabelecimento ou mesmo impostos pelo aplicativo pela

ausência de suporte ágil. Em sua última rota realizada no início de 2020 pelo iFood, o motoboy não conseguiu localizar o cliente e ficou mais de 40 minutos com o suporte da plataforma na frente do endereço indicado de entrega. O iFood depois desse período o orientou, e remunerou pelo retorno ao restaurante, para a devolução do produto. A seguir, transpomos o comentário do entregador sobre como recebeu e percebeu a desativação:

No outro dia eu fui ver a mensagem: “estamos encerrando a parceria com você e tal. Até 15 dias você ganhará os seus repasses”. Nossa, eu fiquei louco quando vi aquilo! Porque eu tinha parado com os outros aplicativos para trabalhar só com o iFood. E sempre trabalhei certo, entendeu, sempre trabalhei certo. Nunca desrespeitei cliente, nunca desrespeitei estabelecimento. Porque tem muitos estabelecimentos que a gente demora. A gente fica em torno de 20, 30, 40 minutos para pegar o pedido e ganhar R\$ 7 reais, mas e o tempo que tu fica lá? Eu nunca, nunca discuti com nenhum cliente e nenhum estabelecimento. Por isso não acredito que seja algo que um cliente falou. Eu não sei. Eu acredito que o cliente falou que eu não fui ou algo assim. Mas eu tirei foto (Entrevistado 3, 2020).

As desativações permanentes esboçam a dificuldade de comunicação com a empresa. Os entregadores não recebem justificativas e quando buscam informações sobre os motivos de perderem o acesso ao trabalho, eles sempre são atendidos com respostas automáticas que informam que ocorreu o uso indevido da plataforma por parte do entregador, justificando, portanto, o rompimento do contrato de serviço entre plataforma e o trabalhador. O motoboy Ivan em um dos seus vídeos conta a história de um colega de profissão que acredita ter sido desativado do iFood devido ao monitoramento feito pelo cliente enquanto realizava uma entrega simultânea com a Loggi, ou seja, estava disponível em dois aplicativos diferentes e realizando atividades. Com isso Ivan aconselha para quem está nos aplicativos e depende deles que não faça esse tipo de coisa, que aceite uma corrida e rejeite a de outros até concluí-la, realizando apenas uma rota por vez, visto que é “melhor pingar do que secar” a fonte de renda (Bloqueio em massa de aplicativos, 30 nov. 2019). Ivan testemunha, ao que percebemos, os procedimentos disciplinares que as plataformas unilateralmente adotam sobre o trabalhador. Medidas que são tomadas a partir da coleta das informações dos entregadores; informações que nem eles mesmo têm acesso.

Embora não haja nenhuma evidência escrita da existência de uma pontuação – o *score* – entre os entregadores por parte do iFood, a maioria dos entrevistados e dos vídeos informam que há a apreensão dos que trabalham com a plataforma esse tipo de ranqueamento. Essa percepção de classificação é o que conduz os entregadores a adotarem, muitas vezes, um comportamento de rotina de acordo com o que eles julgam que é interessante à empresa:

Tem amigo meu que trabalha direto. Todo dia [ele trabalha] das 11h até as 15h e a noite ele pega das 19h até as 22h. Todo dia, todo dia, todo dia, todo dia. Se ele ficar uma semana sem rodar – foi viajar, fazer alguma coisa – na hora que ele voltar, ele já tem que recuperar tudo de novo. Ele já não vai ter tanta corrida quanto estava tendo. Eu não acho certo (Entrevistado 2, 2020).

Mudanças no comportamento e/ou no hábito do trabalhador junto ao aplicativo faz esse indivíduo sentir, ao que parece, que também a operacionalização da plataforma em relação a ele é alterada, dado que há queda no encaminhamento de rotas. Logo, é preciso que ele se submeta aos procedimentos disciplinares. Além disso, a plataforma cria estímulos e informa quais são os dias e os horários mais interessantes para que haja entregadores disponíveis. Ademais, envia convites para que os entregadores vinculados se juntem aos melhores horários de entrega via SMS, e-mail e notificações.

Outros mecanismos são as dinâmicas de preços e as informações no Portal do Entregador sobre melhores regiões e horários a trabalhar. Dessa forma, a plataforma induz que, ao surgir a percepção dos trabalhadores de uma classificação, que haja uma adaptação dos comportamentos desses entregadores, mais uma vez, para que a demanda de serviço da empresa seja atendida, às custas desses sujeitos, os quais se deslocam para as áreas e momentos designados. A concorrência do grande volume de entregadores disponíveis e dispostos a aceitarem as condições da plataforma a fim de ganhar um dinheiro é fundamental nesse contexto. Assim, faz-nos perceber que se disciplina o indivíduo para maximizar os lucros da empresa, sendo o autogerenciamento importante ao fazer uso das incertezas criadas pelas instabilidades da remuneração e do encaminhamento das rotas em meio à concorrência acirrada que a grande oferta de mão de obra viabiliza à plataforma que regula esse mercado de trabalho.

Para exemplificar, em 17 de julho de 2020, o site do iFood para entregadores foi atualizado com a seguinte informações para diversas cidades, mas que trazemos as referentes à Curitiba nas Figuras 2 e 3 (IFOOD, 2020k):

Figura 2 – Mapa de Curitiba



Fonte: iFood – Portal do Entregador (2020k)

Figura 3 – Horários de maior demanda de entregadores

QUE HORAS A FOME BATE?		Momentos em cada dia com picos de pedidos.						
Praça	Turno	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	Dom
Curitiba	Almoço	X				X	X	X
	Tarde						X	X
	Jantar					X	X	X

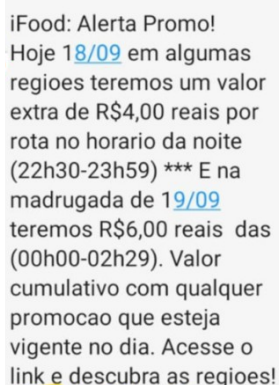
Fonte: iFood – Portal do Entregador (2020k)

No caso das informações disponibilizadas no mapa acima (Figura 2), as regiões de Curitiba que estão em vermelho são as de maior demanda, logo, são as regiões que os entregadores devem se direcionar se quiserem receber mais rotas. Já na tabela dos horários (Figura 3), verificamos os momentos que a empresa precisa de entregadores disponíveis, visto que são os períodos que mais pedidos são realizados via plataforma pelo consumidor final. E ainda, acerca dessa indução de tornar o entregador disponível ao trabalho no local e horário adequado à empresa, esta influencia diretamente, ao que parece, a própria configuração da jornada de trabalho:

Eles sempre mandam quando está com alta demanda de corrida e fica meio que decorado para nós. Quando que dá alta demanda? Dia dos pais, dia das mães, dia dos namorados, domingo. Uns dias assim que nem quando aconteceu a pandemia e nenhum comércio podia abrir. Tudo foi atendido pelos aplicativos. Daí, eles falam que vai ter alta demanda [...] eu trabalho só na alta demanda, quando eles falam que tem alta demanda de corrida. Eles mandam, eu vou ver, dou uma conferida lá, porque no aplicativo tem a dinâmica (Entrevistado 2, 2020, grifo nosso).

Sobre as mensagens enviadas individualmente por SMS, por exemplo, trazemos a Figura 4 para ilustrar como funciona a convocação de entregadores quando a plataforma tem uma expectativa de ausência de trabalhadores:

Figura 4 – Promoção recebida por SMS



iFood: Alerta Promo!
Hoje 18/09 em algumas regioes teremos um valor extra de R\$4,00 reais por rota no horario da noite (22h30-23h59) *** E na madrugada de 19/09 teremos R\$6,00 reais das (00h00-02h29). Valor cumulativo com qualquer promocao que esteja vigente no dia. Acesse o link e descubra as regioes!

Fonte: Entrevistado 2 (2020)

“É assim que eles mandam os avisos. Eu faço um teste e ligo o aplicativo para ver se estará bom de corrida. Se não estiver, eu fico tranquilo” (Entrevistado 2, 2020). Quando a empresa tem alta demanda de pedidos e precisa aumentar a oferta de entregadores disponíveis de forma imediata, ela anuncia um valor adicional por rota aceita. Então, a plataforma encaminha aos entregadores mensagens promocionais como essa. Considerando que os trabalhadores que devem gerenciar seu próprio trabalho para garantir uma renda e sendo esta incerta, ao mesmo tempo em que o período de trabalho é indefinido, os avisos funcionam como gatilhos para atrair a disponibilidade dos entregadores.

Com esse procedimento, quem realmente está decidindo quando e onde trabalhar? Embora aparentem escolhas dos trabalhadores, as plataformas utilizam um jogo pela assimetria de informações em que os entregadores parecem fazer escolhas, mas, na verdade, tais escolhas fazem parte do controle que as plataformas têm sobre eles (GRIESBACH et al., 2019). E é justamente essa função dos algoritmos que ditam o passo do processo de trabalho, ao mesmo tempo em que tornam opaco esse controle permitido pela vigilância constante. Esses mecanismos exigem que os trabalhadores informem cada etapa realizada, impõem horários, colhem avaliações, controlam os trajetos, disparam convocações ao trabalho e contabilizam quais os melhores horários e lugares para que os trabalhadores fiquem disponíveis. Eles também funcionam como controladores de quem merece ou não

cada rota destinada pela classificação que promovem e que serve para comparar os trabalhadores.

Todos esses procedimentos da plataforma são uma forma de vigilância sobre o trabalho dos entregadores que é acompanhado de perto pelos algoritmos que capturam e permitem às organizações deterem um volume de informações que os subcontratados desconhecem. Elas utilizam todos esses dados para exercer um controle sobre os trabalhadores que estão dispersos na cidade, mas concentrados na plataforma que os submetem a métricas e comparações.

A recusa de pedidos encaminhados pelo iFood são considerados pela plataforma como indisponibilidade do indivíduo em realizar o trabalho. Ao alegar que os entregadores podem recusar pedidos, mas a partir de determinado volume rejeitado a plataforma os desativa “temporariamente” por compreender que o entregador não está disponível para as tarefas (IFOOD, 2020m), isso significa retirar qualquer autonomia do trabalhador. A plataforma elimina a possibilidade de escolha das entregas desejadas, anulando as opções de realizarem corridas melhores; a plataforma, assim, disciplina o trabalhador a aceitar qualquer proposta de entrega para evitar punições. Ao recusar uma rota, o entregador não quer ficar inacessível, apenas busca atender às necessidades de sua sobrevivência por meio do aumento da sua remuneração ao aceitar propostas que considere descentes na combinação entre valores e distâncias percorridas:

O iFood, só tem essa parada assim: não é que ele obriga [você a fazer], mas se você recusar 3 corridas, eles te dão bloqueio temporário de 30 minutos. Às vezes você recusa uma, recusa duas. Às vezes, na terceira toca longe e a pessoa até se arrisca a fazer para não ficar 30 minutos bloqueada. Ou ficar 30 minutos bloqueada e depois, para tocar pedido [de novo], demora. Às vezes têm um grupo, uma galera junto com você e toca para todo mundo menos para você. Acho que eles veem que você tá recusando e te dão canseira na rua. Esse é o problema do iFood. E essa parada, como eu falei – eu acho que até você concorda – se você trabalha autônomo em um aplicativo, é trabalhar a hora que você quer, fazer o pedido que você quer, não ser obrigado a fazer qualquer tipo de pedido. Isso sim é trabalhar autônomo. Agora, quando você trabalha em um aplicativo que eles nunca mandaram nenhum treinamento por e-mail – quando eu me cadastrei, nunca me mandaram treinamento por e-mail ou alguma coisa com algum contrato ou alguma regra que você tinha que seguir. Simplesmente, você tem que aprender tudo na rua, sozinho ou vendo vídeo de alguém que já fez entrega, porque você não sabe nem mexer no aplicativo. Mas eles liberaram e vai embora. Então, eu acho errado isso, você tem que [poder] recusar. Mas se você recusar 3, você toma um bloqueio temporário, então, não é trabalhar autônomo. Eles estão meio que te forçando a fazer uma para você não ficar bloqueado. Então, [você] acaba fazendo o que? Se você não pode recusar corrida, é melhor eles então registrarem os motoboys. Trabalham todos registrados, porque aí todo mundo trabalha no conforme e não pode recusar pedido (Entrevistado 1, 2020, grifo nosso).

A indignação não se limita apenas ao fato de ser bloqueado após recusar pedidos, mas também ao fato de que, se é possível ter cadastro em diversos aplicativos simultaneamente, como as plataformas podem exigir que haja prioridade na escolha do entregador de um aplicativo em relação a outro? Muitos entregadores querem operar com todos os aplicativos ligados ao mesmo tempo para terem a liberdade de escolher entre as opções de trabalho que lhe são oferecidas. A ideia de que a recusa leva a uma redução no encaminhamento dos pedidos reflete a sensação de que há uma penalização pela conduta desses trabalhadores ao não se portarem como a plataforma espera, ou seja, a plataforma afirma que o trabalhador é independente dela, mas não permite que o trabalhador tenha autonomia para decidir o que fazer. O iFood conduz pela disciplina o trabalhador a operar de acordo com suas determinações, mas isso não é realizado sem questionamentos:

Se eles querem que você dê privilégio para você trabalhar e pegar as entregas que eles tocam, eles têm que fazer um contrato para trabalhar fixo para eles. Se você não pode recusar, eles diminuem a sua taxa de aceitação e você fica na rua passando frio, parado, esperando tocar corrida. E não toca [nada], porque eles te dão chá de canseira (Entrevistado 1, 2020).

Então, ao que parece, o trabalhador independente tem uma autonomia limitada e esse relato é compartilhado também pelo Entrevistado 2 (2020): “o iFood é o seguinte: você não pode rejeitar uma corrida no dia, porque você já não pega mais corrida. Se você não quer aquela corrida, então você vai ficar o resto do dia sem trabalhar”. Além disso, afirma que há um bloqueio não revelado pela plataforma: “o iFood diz que vai passar corrida normal, mas não passa mais. Eles não mandam aviso nenhum dizendo que não vão passar corrida, mas não passam” (Idem). O motoboy adiciona ainda uma reflexão sobre a própria contradição da plataforma em relação à alegação do modo como os pedidos são encaminhados, já que se considera que um dos fatores é a distância (IFOOD, 2020q):

Já aconteceu de eu estar em um lugar bombando de corrida no iFood, no centro, e eu ficar parado. E o meu amigo falando que tava bombando pra ele. Outro que eu liguei [também falou que] tava bombando. E pra mim, tava parado. Então, eles escolhem para quem passar corrida, não é para quem está mais perto (Entrevistado 2, 2020, grifo nosso).

Sobre essa questão do encaminhamento das corridas, em uma explicação no Portal do Entregador (IFOOD, 2020q), as rotas são encaminhadas aos entregadores considerando a disponibilidade e a distância do restaurante em um raio de 5 km. A explicação também contempla que o tipo de pedido influi a quem será encaminhada: rotas mais longas para

motos, rotas mais curtas e leves para bike. Além disso, a avaliação e o comportamento do trabalhador têm peso nessa equação. A justificativa do iFood para pedidos caírem para pessoas mais distantes é que restaurantes com alta demanda tem vínculos com operadores logísticos, mas aqui temos o relato do Entrevistado 6 (2020) sobre uma experiência contrária às afirmações da empresa:

Uma vez eu tava na Tiradentes e me chamaram para o Estação. Eu fui. Quando eu cheguei lá tinham seis entregadores iFood e nenhum pegou o pedido. Por que? O escore deles não é bom, mas eu peguei. Aí, eu entreguei aquele e daqui a pouco voltei a pegar no mesmo local. E aqueles mesmos seis do iFood parados, ninguém pegou o pedido.

Ao que tudo indica, a vigilância permite a coleta e classificação realizada pelos algoritmos que, por sua vez, está diretamente ligada ao encaminhamento de quem deve realizar aquele trabalho. Essa classificação, portanto, controla quem “merece” ser recompensado e quem “merece” ser punido, visto estarem de acordo ou não com as diretrizes impostas pela empresa. A comparação entra em linha com a operacionalização do panóptico algorítmico, que na ausência de uma supervisão humana direta para tomar decisões, elas são tomadas automaticamente.

Quanto aos operadores logísticos, podemos também trazer aqui o apontamento do Entrevistado 4 (2020) que, como em alguns vídeos do YouTube, conta que:

Em novembro [de 2019] saíram os boatos que cortaram a taxa da diária dos OLs e falaram que eles dariam preferência das corridas para os OLs. Foi aí que eu desanimei, porque eles já tinham baixado os valores na questão de corrida também. [Os valores] baixaram bastante, porque eles davam preferência para os OLs do que nós que éramos nuvem.

Infelizmente, não conseguimos localizar nenhuma instrução do iFood sobre como funciona a relação dos operadores logísticos com a plataforma, apenas as considerações nos “Termos de uso do App” e em breves explicações do entregador vinculados a eles no Portal do Entregador.

Entretanto, ao que nos parece, existe um esforço realizado pelos entregadores cadastrados em plataformas de procurar explicar as mudanças que percebem e as quais não são nitidamente informados pela assimetria existente entre as partes. Além disso, a empresa delega a eles a responsabilidade de colherem informações acerca das atualizações da plataforma, embora, em sua maioria, esses indivíduos trabalhem na rua mais de 10 horas por dia.

Retornando a questão sobre recusa dos pedidos encaminhados pelo aplicativo, há a questão sobre o valor pago pelas entregas. São os aplicativos que determinam o quanto cada rota vale e ofertam esse trabalho sem levar em conta gastos de manutenção, riscos e responsabilidades. De acordo com o vídeo de Rubinho (Avaliação do valor de uma corrida nos aplicativos, 13 jan. 2019), o motoboy compartilha que as despesas com uma entrega contêm: gasolina, pneu, tempo de realização da entrega (não é remunerado, dado que a remuneração é por tarefa), manutenção de óleo e manutenções em geral. Esse trabalhador ainda comenta que só com gasolinas, naquela época, os gastos eram por volta de R\$500 para trabalhar apenas de noite no mês, sem contar que roda mais de 4.000km nesse período.

Isso posto, o cálculo de valor pago por entrega pela plataforma, embora o iFood até apresente algumas explicações, estas não são nítidas, não permitindo que sejam passíveis de confirmação pelo entregador, já que são os algoritmos os seus realizadores.

O iFood é o seguinte: eu não sei como é o cálculo da quilometragem deles. Não sei quanto que ele paga por quilômetro, só que a taxa mínima deles não é menos R\$ 5 a entrega. E aí, eu não sei qual é a quilometragem, como é que eles fazem o cálculo da quilometragem em cima da taxa da entrega. Eu, por exemplo, já peguei entrega de 4 km por R\$ 5; como também já peguei entrega de 800 m por R\$ 10; como também já peguei entrega de 10 km por R\$ 5. Então, ele é muito falho nessa parte (Entrevista 7, 2020).

Dessa forma, o entregador apenas pode aceitar ou recusar, sendo que a última implica em penalizações. O entregador vinculado às plataformas de entrega está subordinado às considerações de cálculo das plataformas, as quais desconhece:

Você não tem como propor o valor pra você ganhar no aplicativo. O aplicativo paga [o valor] x e se você quiser: bom; se não quiser: vai ficar sem ganhar. Então, às vezes, você acaba – e tem pessoas que acabam – se sacrificando e fazendo por aquele preço, porque não tem o que fazer de restante (Entrevistado 1, 2020).

A assimetria de informações cria uma armadilha para o trabalhador, o qual além de não poder determinar o valor e não poder recusar indefinidamente sem sofrer punições, deve se atentar que, mesmo após uma única recusa, ele pode sofrer ausência de encaminhamento de pedidos. Isso vale também para os entregadores que operam de maneira mais eventual com a plataforma. Pelo que se pode perceber, e que os entregadores comentam, é que quem não tem uma frequência assídua no aplicativo é deixado de lado. O Entrevistado 2 (2020) relata justamente isso. Ele trabalha todos os dias de motocicleta, mas não trabalhou com muita

frequência no iFood nos últimos tempos. Para ele, outros aplicativos estão mais interessantes e acrescenta:

Eu vejo que o iFood nos trata como escravos, porque você tem que trabalhar direto para que eles te passem corrida. Se você não trabalhar meio que você perde seu score – uma pontuação que eu não sei de onde é. Essa pontuação é o que os motoboys comentam entre eles, que eles [iFood] vão te deixando de lado. É um desrespeito para mim, na minha opinião, porque se eu liguei o aplicativo, eu quero trabalhar. E daí, eu sou o último [a receber corrida] porque eu trabalho menos? Eu acho desnecessário isso.

Desse modo, para os entregadores cadastrados nessa plataforma já se sabe, e se comenta, que uma postura de trabalho é esperada: “eu descobri isso, porque é o que os motoboys comentam. No iFood, você tem que rodar todos os dias, todos os dias, todos os dias, para a tua pontuação subir, para o teu score subir” (Entrevistado 2, 2020).

No caso das rotas ofertadas, o entregador deve realizá-las se não quiser voltar a ser punido com o bloqueio temporário novamente: “se você recusa 3 vezes e for bloqueado, quando for liberado, você tem que fazer umas 2 ou 3 para você ter essa chance de poder recusar 3 vezes de novo. Senão você vai tomando outro bloqueio para cada pedido que for recusando” (Entrevistado 1, 2020). O controle sobre o trabalho de entregas, então, depende da necessidade de a renda ser incerta para que o autogerenciamento subordinado opere na aceitação de todas as atividades de entregas encaminhadas pela plataforma.

Portanto, de acordo com a pesquisa de Kathleen Griesbach, Adam Reich, Luke Elliott-negri e Ruth Milkman (2019), temos que considerar que as plataformas utilizam os algoritmos tanto para coordenar a oferta dos trabalhadores como os seus comportamentos. E é exatamente o que nos parece que acontece pelos relatos coletados dos entregadores entrevistados.

Ademais, uma forma de evitar o relacionamento com os entregadores cadastrados é que muitos aplicativos, dentre eles o iFood, dificultam o canal de comunicação do contato do entregador com o aplicativo. Este pode a qualquer hora encaminhar SMS, enviar e-mails, contatar pelo Whatsapp o entregador. Em contrapartida, “todos os entregadores sabem que o suporte do iFood é lento” (Entrevistado 6, 2020), sendo que os únicos canais para os entregadores se comunicarem com a plataforma são pelo aplicativo: *chat*⁶⁹ ou chamado. Por esse motivo, os entregadores vinculados a essa plataforma reconhecem como forma de acesso ao iFood o ReclameAqui, site destinado à reclamação e avaliação do desempenho de

69 O termo *chat* vem do inglês e designa uma conversa informal. No Brasil, a palavra se tornou sinônimo dos diversos mecanismos de conversa via internet.

empresas. Durante nossas entrevistas o site foi citado como espaço para tentar contatar o iFood: “quando você vai lá no ReclameAqui e começa a falar mal deles, eles entram em contato para perguntar o que está acontecendo. Só que quando é para você falar com eles pelo telefone ou pelo *chat*, você não consegue, porque não tem um meio de comunicação” (Entrevistado 7, 2020).

No entanto, nem sempre a reclamação nesse site é bem-sucedida, como no caso das desativações sem explicações:

Eu tinha feito um ReclameAqui também, eles me responderam, mas não me deram respostas do que eu queria [saber]. Eu falei que tinha sido bloqueado, que não tinha motivo, e que eu queria saber o porquê. Eu só queria uma resposta. Eles me responderam pelo ReclameAqui falaram que, provavelmente, eu tinha feito alguma coisa grave, porque, se realmente eu fui bloqueado, pode ter certeza que eu vou descobrir o porquê e não sei o quê. Mas nunca tive resposta (Entrevistado 1, 2020).

Por sua vez, no suporte disponibilizado no aplicativo, em um primeiro momento, é possível encontrar questões prontas e suas devidas explicações, mas como o Entrevistado 6 (2020) aponta: “é claro que a filtragem ajuda muito, mas faz falta, para muitos casos, um 0800 igual ao que a Uber eats tem”. Entre os temas previamente formulados e explicados no suporte do aplicativo, alguns possibilitam a abertura de um “chamado” como no caso da alteração do cadastro. Sobre esse ponto o Entrevistado 2 (2020) considera que a plataforma já possui todas as respostas prontas das perguntas que são realizadas no aplicativo: “o iFood, infelizmente, não são pessoas que respondem a gente. É o sistema. É tudo automático. Você pode fazer a pergunta e a resposta vai ser sempre a mesma. Você pode mudar a pergunta que vai ser a mesma resposta”.

Ao que pudemos entender a possibilidade de abrir um chamado, entretanto, não é certeza de ser respondido. A comunicação “é toda pelo aplicativo. [Você] chama eles lá e [espera eles] terem a boa vontade de responder para tentar solucionar o seu problema” (Entrevistado 1, 2020). Adiciona ainda o mesmo entrevistado (Idem):

Você não tem suporte, você tem chamado. Você abre lá para tirar uma dúvida, por exemplo, tipo bagulho de acidente ou você quer falar de alteração de documento, alteração de cadastro, essas coisas. Você não tem contato direto para falar com alguém dentro do aplicativo. Você tem que abrir um chamado, que é como você abrir um e-mail, e eles respondem quando der na telha. Esse é o suporte que a gente tem. A gente não consegue falar com ninguém diretamente dentro do aplicativo.

No caso do *chat*, que é o canal disponível apenas durante o percurso da entrega, ou seja, para ter comunicação apenas se houver problema com o pedido nas mãos do entregador, o atendimento é bem demorado e considerado insatisfatório:

O iFood por *chat* para ele te atender, nossa cara, demora. Até eles te responder: demora, demora, demora. Cada resposta tua tem um tempinho para eles te responderem. Nisso você fica ali resolvendo em um *chat*, que não é nem um telefone, você fica respondendo um *chat*. E às vezes não te ajudam e eles dizem assim “ah, eu consegui te ajudar?”, às vezes eu digo “não, não conseguiu”. E aí? Você fica com o problema na mão por falta de suporte de verdade (Entrevistado 6, 2020).

A demora e falta de solução faz com que os trabalhadores sintam que não existe suporte e também faz surgir, até mesmo, explicações, entre os entregadores, para dar conta de compreender como uma corporação não facilita o diálogo entre entregador e aplicativo: “a maioria das vezes demora mesmo. Todas as vezes que eu precisei demorou de 20 a 30 minutos e acontecer de ser rápido é muito raro. É porque, acho, a equipe é pequena, imagina quantas pessoas que deve ter em um call center para atender a demanda de motoboy no Brasil inteiro?” (Entrevistado 1, 2020).

Enquanto o aplicativo captura dados do processo de trabalho e faz uso dessa informação para tomar decisões automáticas que impactam o trabalhador, que não detém essas informações, estamos diante de uma assimetria de informação entre as duas partes envolvidas (entregador e plataforma). Ainda, se consideramos que a plataforma propositadamente ao que parece, carece da disponibilização de um canal de interação direta com o entregador para este poder se comunicar com ela, podemos simultaneamente evidenciar a metáfora do panóptico algorítmico dado que a plataforma se apresenta como a observadora, mas quase não é notada. Por sua vez, nessa perspectiva, o trabalhador é observado sem poder observar. É justamente essa assimetria de informação que permite que a metáfora do panóptico aqui seja interpretada, de acordo com os trechos das entrevistas, como garantia de poder à plataforma sobre o trabalhador, pois este interioriza as normas da empresa ao se disciplinar para atender às diretrizes dela. O autogerenciamento é fundamental para que ele realize o processo de trabalho em convivência com prescrito.

Outro ponto trazido sobre as interações com o aplicativo quando há problemas na entrega é que não há possibilidade de diálogo, mas apenas aguardar as decisões que o aplicativo tomará e o entregador deverá atender: “se você vai atrasar a entrega ou alguma coisa assim, você não tem como conversar e explicar a tua situação, simplesmente é o que eles impõem lá e você tem que aceitar uma das opções” (Entrevistado 2, 2020). No caso de

solicitar a desalocação do pedido que já foi aceito – muitas vezes por problemas no veículo e que fica sem socorro – o entregador também é bloqueado “temporariamente” após a transferência da entrega (IFOOD, 2020m).

Uma das principais angústias que esses trabalhadores vivenciam, portanto, é a ausência de um contato humano. A existência de um chefe supervisionando o processo de trabalho representa o controle sobre o trabalhador pelo que verificamos nos depoimentos, mas a falta de um suporte humano de um superior que auxilie nas eventualidades da atividade, ao que percebermos, torna-se uma experiência também penosa:

Se uma pessoa é banida do aplicativo, não tem conversa, simplesmente, você nunca mais tem contato com o iFood. Pode mandar e-mail, reclamação, o que for. Comigo não aconteceu, mas muitas pessoas já tentaram entrar em contato e não conseguiram. Isso é, para mim, um desrespeito (Entrevistado 2, 2020).

Conseqüentemente, isso leva a outros problemas, como muitos entregadores relataram, de haver reclamação da entrega não ter sido concluída – ou saberem de amigos que vivenciaram essa situação – enquanto, na realidade, ela foi realizada com sucesso reportando cada etapa no aplicativo. Evidentemente, pode haver a existência de entregadores que fraudam uma entrega, mas também são frequentes o uso da má-fé de clientes que dizem que não receberam o pedido, o que foi agravado com a pandemia segundo relatos informais dos participantes.

A entrega sem contato reduziu ainda mais a possibilidade de o entregador estar face a face com o cliente final. Como resultado dessas denúncias, ouvimos relatos de bloqueios de 48h pelo iFood com a alegação de mau uso da conta, o que é também um dos itens para o bloqueio temporário na plataforma (IFOOD, 2020m). Sem um suporte, a angústia é o que predomina, porque 48h representa um bom volume de entregas para muitos, ou seja, é uma parte considerável da remuneração do mês e afeta diretamente o autogerenciamento do trabalhador:

Dois dias de trabalho para mim são mais de R\$ 200 e que eu tô perdendo. É um prejuízo muito grande para mim. Eles me deixam bloqueado, eu fico no prejuízo e eles estão me culpando por uma coisa que eu não fiz. Ou seja, é como se eu não tivesse roubado alguém, mas tivesse sido denunciado e eu ter ido preso injustamente. Assim é a mesma coisa o iFood: estão me culpando injustamente por uma coisa que eu não fiz. E isso é muito chato (Entrevistado 7, 2020).

A ausência de supervisão humana direta, ou seja, o desaparecimento de um gerente diretamente responsável, conectado ao trabalhador e que se envolva nas particularidades de

cada situação da atividade demonstra que no panóptico algorítmico a coleta de informações e as decisões são automatizadas. O gerenciamento algorítmico busca substituir a gerência humana direta do trabalho dos empregadores e se torna automatizada devido à existência da oferta elevada de trabalhadores disponíveis.

Além do mais, essa automatização pode causar prejuízos financeiros e afetar a garantia da manutenção mensal do trabalhador; sua sobrevivência. Os bloqueios são sentidos como punições e, sem explicações, são interpretados como penalizações injustas, causando sofrimento emocional. Essas reclamações foram trazidas pelos entregadores e estão acompanhadas de tentativas e táticas aplicadas com vistas a proteger o trabalhador. Por exemplo, eles passam a tirar foto do pedido ou a enviar uma mensagem ao cliente final a fim de garantir uma prova da conclusão da corrida. Mesmo assim isso não garante a ausência de riscos na atividade de trabalho, como podemos encontrar no relato inquietante do Entregador 7 (2020, grifo nosso) que foi “suspenso por 48 horas”:

Eles, simplesmente, bloqueiam falando o que ele recebeu, mas ele não investiga o que aconteceu. Eles não deixam a gente dar o nosso depoimento, dar a nossa versão, o porquê que aconteceu isso. Se ele aceitasse uma conversa comigo, um diálogo comigo, para saber o que ocorreu, eu falaria para ele que nem eu estou sabendo disso. Porque, realmente para mim, é tanto surpresa como para eles. Simplesmente, eles me bloquearam por 48h sem motivo nenhum, porque eu não vejo motivo para bloquear. Não vejo mesmo, todas as minhas entregas são entregues ao cliente e todas as vezes eu mando mensagem assim que entrego.

O sofrimento incorrido por esses trabalhadores nessas situações é verificado de forma mais gritante quando percebemos, nos relatos, que há uma identificação com um trabalho certo que executam, com um trabalho emocional em adequação com as regras da empresa a fim de evitar penalizações e, assim, poderem sobreviver. Esse movimento de se adequar às plataformas que aderem ao trabalho expressa o autogerenciamento subordinado à empresa, que desenvolvem devido à assimetria de informação que viabiliza a consolidação do panóptico algorítmico para o “disciplinamento” do trabalhador.

O fato das plataformas não se atentarem a esse “trabalhar certo” e penalizarem os trabalhadores com bloqueios temporários e desativações permanentes injustificadas que decorrem de decisões automáticas, sem a possibilidade de contato humano com a empresa, a nosso ver, poderá impactar a própria corporação em um prazo mais longo (NEULANDS, 2020). Ao não considerarem a subjetividade de cada trabalhador, empresas como o iFood perdem na compreensão e no aperfeiçoamento dos seus processos de trabalho, desmotivando os trabalhadores e, além disso, comprometendo a vida emocional desses sujeitos.

É evidente que consideramos que há, certamente, alguns trabalhadores que possam fraudar entregas ou que criaram táticas de sobrevivência com relação à operacionalização do aplicativo⁷⁰, mas entre todos, há, principalmente, um imenso volume de trabalhadores que se empenha para ter seu desempenho em conformidade com a plataforma e que se reconhecem como os “melhores” naquilo que fazem: “existem, realmente, os bambambãs das entregas e, te garanto, que esse meu amigo está entre os melhores entregadores e eu também estou” (Entrevistado 6, 2020). Logo, a procura das plataformas em se eximirem de responsabilidade e até mesmo de suporte para os trabalhadores que são dedicados e envolvidos na realização com esmero do seu processo de trabalho é, ao que podemos perceber, sentido na subjetividade dos entregadores.

6.2.2 “Trocando ideia com os manos da profissão”

Mas além da operacionalização do aplicativo do iFood, o que mais falam e pensam esses trabalhadores que se autogerenciam, fazendo uso de aspectos da sua vida pessoal, e que ainda estão subordinados à plataforma? O que mais chama a atenção nos relatos observados? Dentre os diversos mecanismos para induzir comportamento os principais, que gritam aos nossos olhos, são os bloqueios e as ausências de pedidos encaminhados. Ambos mecanismos parecem funcionar como formas de submeter os trabalhadores à conduta indiretamente exigida pela empresa. Ao mesmo tempo, eles fazem com que os entregadores dependam de outras plataformas para trabalhar devido à insegurança financeira que representam a ausência de estabilidade nos pedidos encaminhados, garantindo que a dinâmica de funcionamento das plataformas continue em operação:

Eu não me importo muito com o bloqueio deles, sabe, de me bloquearem o dia inteiro. É por isso que sempre trabalho com mais opções, nunca trabalho só com um aplicativo. E também tenho os meus clientes fixos, então, eu nunca fico dependente de uma coisa só (Entrevistado 2, 2020).

Desse modo, a instabilidade gerada pela própria plataforma na remuneração é o que garante que os trabalhadores não sejam vinculados a uma única empresa. Ou seja, o iFood impõe a necessidade dos trabalhadores se virarem para garantir uma renda mensal de forma

70 O podcast “O Assunto” (O ASSUNTO..., 2020), de 25 de junho de 2020, tratou do tema dos Entregadores e entrevistou Tiago Bonini que trabalha com entrega de comidas. Em seu relato, o trabalhador informou que alguns entregadores pegam lanches e não informam o aplicativo como uma forma de ter acesso a uma refeição, afinal, um lanche não vai fazer o entregador ser mais rico.

que dependam de diversas plataformas ou trabalhos como profissionais, reforçando a ideia de trabalhadores independentes, como expressa a Seção 14.1 dos “Termos de uso do app” (IFOOD, 2020l):

Profissional independente e que se cadastra na Plataforma por sua livre e espontânea vontade, o Entregador atesta que não há qualquer relação hierárquica, de dependência, subordinação ou trabalhista entre o Entregador e o iFood, podendo o Entregador desempenhar as Atividades de Entrega livremente e sem ingerência, inclusive para outras empresas do mercado e, até mesmo, de forma simultânea para concorrentes do iFood, não havendo qualquer obrigação de exclusividade e/ou de continuidade do Entregador.

Entretanto, como vimos já pelos pontos apresentados, o trabalhador vinculado ao iFood tem uma relação hierárquica e trabalhista com a plataforma, porque a relação é desigual entre as duas partes, sendo o elo mais fraco o entregador, pois a plataforma é quem dita como a relação deve ser construída, mantida e quem detêm as informações. E há subordinação, pois é preciso seguir as diretrizes e garantir a qualidade do trabalho de acordo também com as imposições da empresa. Conseqüentemente, as atividades de entrega não são livres e sofrem interferências das plataformas no modo de serem realizadas. No entanto, as inseguranças e incertezas que a relação permite ao ter a cidade como espaço de trabalho e o tempo como, supostamente, uma escolha, levam à não exclusividade do trabalho dos entregadores. Não exclusividade que configura, por sua vez, a dependência desse trabalhador em relação a cada atividade de trabalho executada para que consiga compor uma renda mensal a partir da subordinação a essas plataformas e pelo gerenciamento que o próprio trabalhador realiza sobre si mesmo:

Todos nós entregadores, todos em geral, no Brasil inteiro – acredito que no Brasil inteiro – todos eles têm mais de um aplicativo. No mínimo, trabalha para três aplicativos. Alguns [trabalham] ao mesmo tempo, como eu já trabalhei com 5 [aplicativos] ao mesmo tempo, e outros trabalha um de cada vez (Entregador 7, 2020).

Ainda sobre o modo de trabalhar com diversos aplicativos, isso mostra a dependência às poucas empresas que compõe esse setor de mercado. Como Rubinho aponta em um de seus vídeos: “ainda bem que nós não temos só um aplicativo na dependência, né, mano. Então, pelo menos, nós temos dois ou três que salvam” (Como trabalho com os aplicativos, 28 jun. 2019).

Outro ponto a destacar é que os aplicativos também afetam indiretamente o principal instrumento que esses trabalhadores possuem e necessitam para realizar o trabalho: o aparelho

celular. Isso significa que esse bem representa um valor elevado considerando as incertezas da remuneração mensal desse trabalhador e precisa de recursos mínimos para rodar as plataformas – no caso do iFood 20% de bateria (IFOOD, 2020m). Aliás, ele é impactado pela instalação e uso desses aplicativos: “tudo que você coloca no celular que usa o GPS o tempo inteiro e fica utilizando localização, detona a bateria” (Entrevistado 6, 2020). Ou seja, a degradação não é só da bicicleta e da motocicleta, mas também do celular. Outra questão apontada é a não distribuição de equipamentos como mochilas e roupas a todos os entregadores, o que aumenta mais os custos desses trabalhadores. Os participantes disseram que o iFood antes realizava a distribuição desses materiais, mas há algum tempo já não o faz e complementaram:

Vamos supor que eu vou começar hoje a trabalhar, eu preciso de uma bicicleta – claro que ele não vai fornecer, nenhum aplicativo fornece isso – mais o material de trabalho. Material de trabalho para entrega é o que? Mochila para entrega, um celular – claro que nenhum deles vai oferecer – mas é mochila e roupas de trabalho: uma bota, uma calça, uma jaqueta, uma camisa. Uniforme de trabalho e a mochila, isso é o mínimo que é um aplicativo deveria oferecer aos entregadores (Entrevistado 7, 2020).

Outros elementos também interessantes são as próprias contradições operacionais da plataforma. Há alguns relatos que aponta essa questão. Um deles é que o iFood, como mencionado anteriormente, informa que rotas curtas são destinadas a bikes (IFOOD, 2020q), mas não é o que, eventualmente, se verifica:

O que a gente acha muito injusto é você pegar o pedido e você tem que entregá-lo a 3.8 km, 3.7 km ou 4.4 km e chega um motoboy com um pedido para entregar quatro quadras dali. Que injustiça é essa? Isso é distância para bicicleta e não para moto. Está meio invertido. Tem muito pedido que é para bicicleta e vai para moto e tem muito pedido que a distância é de moto e vai para bicicleta. Não, pera lá. Se tem pedido a menos de 2 km que caia todos para bicicleta – TODOS. Não é que não tinha um ciclista disponível, tinha, porque ao mesmo tempo que caiu o pedido para mim caiu para o cara – eu era do iFood e ele também. Só que engraçado, para mim caiu uma distância de 4.7 km dali ou 3.8km – não me lembro – e para ele caiu 2 pedidos, sendo um a 400 e um a 300 metros depois e os dois não davam nem um quilômetro (Entrevistado 6, 2020).

Esse relato de ineficácia de alocação de pedidos entre motociclistas e *bikers* revela como a gestão algorítmica ao automatizar as decisões incorre em ineficiência em relação aos sujeitos e os penalizam. E os trabalhadores não possuem contato com uma supervisão humana nessa arquitetura panóptica digital.

Uma segunda situação é que no Portal do Entregador há referências do raio para o iFood encaminhar um pedido de entrega, ou seja, no site é informado que o entregador deve estar a 500m até 6km sendo que distâncias superiores a 5 km terão uma remuneração adicional conforme a cidade (IFOOD, 2020h, 2020h). O primeiro fato que notamos é que os entregadores não podem se aglomerar na fachada do restaurante, por isso a distância inicial é 500m.

A segunda é a identificação de erros na gestão algorítmica vivida pelos entregadores quanto à distância máxima, isto é, quando a distância do pedido ofertado é muito superior a 6km. Nesse caso, podemos questionar a própria eficácia aclamada pelas plataformas em relação aos algoritmos de distribuição de pedidos nos moldes do que mencionamos como panóptico algorítmico em que as decisões são automáticas e sem supervisão humana. Ao que percebemos, não há a maximização da eficiência por parte da empresa quando a evidência na vida dos entregadores sobre a alocação de pedidos contradiz as poucas informações que o iFood disponibiliza em relação às variáveis que compõem as suas ferramentas de gestão. Transpomos um relato a seguir sobre esse acontecimento:

Recusei 12 entregas, fui bloqueado 4 vezes por rejeição – cada um deles por 30 minutos – e na chuva. Por conta que eu ficava de lado e tocava do outro. Aí, eu ia para o outro lado e tocava do outro lado de cá, onde eu estava antes. Ficava nesse pinga-não-molha. A dinâmica ontem estava muito alta. Chuva, vendaval. A chuva estava bem forte aqui em Curitiba. Tinha promoção, saí na rua, larguei a família em casa para sair. Vou falar para você: só decepção, só me estressei. Fiz uma entrega e acabou, não fiz mais nada. Ah, fiz duas entregas do iFood. Eu fiquei muito puto. [...] Eu saí 19h30, voltei para casa 22h e duas entregas [realizadas]. Duas entregas eu fiz. Duas. Sabe o que é você sair na chuva, debaixo de água e fazer duas entregas? Por exemplo, você está do seu lado e está tocando aqui [e dando] 10km, 15km, 20km para você ir buscar. Não compensa e você recusa. Aí, você é bloqueado porque você recusou. Você recusou 3 na sequência e você é bloqueado. Fica 30 minutos. Desbloqueiam e você fica ali. Todo mundo chega, pega entrega na sua volta e toca pra você ir buscar lá do outro lado da cidade. Ficou nisso. Nossa, eu fiquei muito injuriado ontem (Entrevistado 1, 2020).

Ao informar no aplicativo uma alta demanda de pedidos a partir da exposição de um aumento na tarifa dinâmica em um dia de chuva intensa em Curitiba, os trabalhadores que necessitam de dinheiro se colocam à disposição da plataforma. Sob chuva, os trabalhadores olham no mapa do aplicativo e se deslocam para os lugares mais interessantes, que ofertam maiores remunerações por entrega conforme a dinâmica exposta, deixando em casa a sua família. As incertezas estão em como operam os aplicativos, em como distribuem as atividades, em como se calculam as remunerações. Essas mesmas incertezas refletem a concentração de dados interpretados e analisados pelas plataformas e que não são

compartilhados com os trabalhadores, os quais apenas recebem as informações necessárias para que consigam completar a tarefa de trabalho de acordo com o que estabelece a empresa – assimetria de informação. Por outro lado, as certezas consistem nas punições que são certas, no tempo de trabalho que não é remunerado, nos riscos que são auferidos pelos entregadores, nas consequências que a chuva pode ter sobre os equipamentos e sobre o seu corpo:

Qual que foi a minha solução? – como dependo dessa plataforma por enquanto – não fazer mais entregas na chuva para ninguém. Nem para o iFood. Por que? Porque eu fiz entrega ganhei bem, mas depois fiquei de cama. Gastei um bom dinheiro com remédio, ninguém me remunerou. Depois um equipamento meu teve que se fazer limpeza, teve que ser trocado algumas peças. Isso foi dinheiro e bastante dinheiro. Resultado: ficou 6 por 6. Eu pensei: se é para ter todo esse trabalho e ainda fica de cama e troca 6 por 6 – porque $(6 - 6 = 0)$ – você não ganha e fica no 0 a 0, passando frio e fome e, ainda, se molhando. Pronto, [não entrego] para ninguém, não entrego para o Uberats, não entrego para o iFood, não entrego para ninguém na chuva por causa disso (Entrevistado 6, 2020, grifo nosso).

Uma outra indicação de que há uma confusão na operacionalidade do aplicativo e talvez uma operação em desacordo com a habilidade aclamada, conforme já apontamos, da gerência algorítmica é o caso trazido pelo Entrevistado 7 (2020) sobre o informe simultâneo do seu bloqueio temporário de 48h junto com o convite a participar de uma promoção. As decisões automáticas de controle dos trabalhadores que resultam da vigilância algorítmica revelam falhas:

Recebi essa mensagem do iFood, sendo que todos os pedidos eu mando mensagem diretamente para o cliente pelo *chat* antes de finalizar. Eu achei estranho que recebi pelo SMS – não recebi pelo aplicativo. O iFood me manda essa mensagem e logo depois me manda uma outra mensagem pelo SMS falando que cada entrega tem um adicional de R\$4. Como se eu tô bloqueado 48h? Vai entender isso.

Uma confusão que traz à tona novamente a ideia da metáfora do panóptico algorítmico, a qual demonstra que a falta da supervisão humana e as tomadas de decisões automáticas feita pelos algoritmos produzem, simultaneamente, a suspensão temporária da conta e o convite a integrar o exército de trabalhadores disponíveis para sanar as necessidades momentâneas da demanda de pedidos da empresa. Vale lembrar que essas necessidades são supridas por um trabalhador que é *just-in-time*, e que embora aparente ter escolhas, está dependente e subordinado às plataformas, gerindo a si mesmo em busca de aumentar sua remuneração incerta para sobreviver em um ambiente de forte concorrência.

Se consideramos o horário flexível como um dos principais atrativos aos trabalhadores vinculados às plataformas, é também nele que um problema sobre o trabalho

que executam é identificado: “uma vantagem grande, que eu posso dizer de antemão, é você fazer seu próprio horário de tempo livre, mas a desvantagem é que, se você faz muito tempo livre, você não ganha quase nada, pois não há uma garantia de remuneração específica. Você ganha, se você trabalha” (Entrevistado 6, 2020). A flexibilidade de horário potencializa o uso do gerenciamento de si do trabalhador, que na falta de garantias de remuneração e dependente dos encaminhamentos, subordina-se à corporação para que possa ter um bom score. Entretanto, como é uma classificação automática muito fluida, ela se altera de um dia para o outro sem informar o trabalhador e sem justificar os elementos que a compõem.

Além disso, ao determinar uma taxa mínima por entrega para uma atividade que é diária, a plataforma incentiva que os entregadores trabalhem não usufruindo da flexibilidade a fim de aumentarem seus ganhos e também aproveitarem as promoções que lhe são encaminhadas por notificações, operando a assimetria de informações entre as partes. E esses incentivos chegam justamente quando a empresa tem um aumento de pedidos e precisa também de mais entregadores, por isso paga um valor adicional por entrega realizada, motivando que os trabalhadores fiquem disponíveis.

Desse modo, o que se percebe é que o próprio horário flexível é uma ferramenta para garantir que a plataforma tenha a disponibilidade constante dos trabalhadores que necessita para a atividade, já que muitos moram longe das zonas centrais com melhores e maiores taxa de entregas e os horários de demanda do trabalho estão diluídos ao longo do dia. Em especial, quando esta atividade é a principal fonte de renda, se não a única, do trabalhador:

De domingo a domingo é o horário de trabalho, é nesse horário que eu coloquei para você das 7 h às 23 h. É claro que a gente não recebe corridas minuto após minuto. Chega um certo horário da tarde que fica mais fraco e leva uma hora para tocar um pedido. Aí, demora uma hora para tocar mais um. Então, quando começa a ficar assim, muito espaçoso o tempo de pedido – de um pedido ao outro – a gente para para almoçar, para descansar e depois retorna. Mas [trabalho] feriados, sábados e domingos. Todo santo dia trabalhando; sem folga. Quando a gente percebe que está muito exausto, daí tira um dia de folga. Mas é muito raro, muito raro mesmo (Entrevistado 7, 2020).

O que, por seu turno, está nitidamente conectado com a oferta de pedidos enviadas aos trabalhadores, ou seja, quanto mais tempo disponível nas plataformas, maiores são as chances sentidas pelos trabalhadores de receberem mais pedidos: “você é obrigado ficar o máximo de tempo disponível se quiser ter um score alto, se quiser ter bons pedidos. Você é obrigado, não é que você é livre, você é obrigado” (Entrevistado 6, 2020). A tecnologia da

disciplina se revela quando o próprio trabalhador reconhece que não possui escolhas reais sobre a sua jornada de trabalho.

A obrigação de estar disponível e a experiência do escore é uma percepção diretamente ligada à atividade, não é algo frequente ou mesmo nem faz parte do discurso do iFood, mas que se difunde pela operacionalização das outras plataformas, como o Ubereats e a avaliação de 5 estrelas por exemplo, junto com o próprio modo de operar do iFood:

Nunca me ligaram falando nada, só que você vê nessa questão de quem começa a fazer esse tipo de coisa – que demora para ir fazer a coleta e tudo mais – que quem começa sacanear nessa questão – igual eu disse para você, começa a sumir com as coisinhas de dentro do baú – eles começam a mandar muito menos corrida. [...] você vê por esse tipo de coisa – que a gente analisa – que a gente tá trabalhando bem (Entrevistado 4, 2020).

O iFood avalia os entregadores com retornos dos clientes finais com 2 opções sobre a “experiência” do serviço recebido: positiva ou negativa. Os restaurantes também avaliam o entregador a partir dessas duas categorias.

Somada aos demais critérios utilizados que compõem a classificação do entregador, o escore não apenas fornece mais ofertas de entregas, ele está diretamente conectado as motivações individuais de benefícios, como abrir possibilidades de novos descontos:

O iFood tem certos descontos também sobre vantagens; sobre comprar no Magazine Luiza etc. Mas você tem que atingir uma certa pontuação também para comprar. Tudo depende da pontuação que você atingir. Então, são descontos meio que te obrigando a você ficar mais tempo entregando para atingir aquele nível para você poder ter acesso. Poxa, se você tá ali todo dia entregando, não importa se você está entregando 3 ou 4 pedido, mas está ali entregando – e está sendo honesto – para mim tinha que ser livre, não tinha que ter esse negócio de só vai conseguir [se beneficiar] se tiver tanto nível de pontos, tantas entregas, tanto tempo de casa (Entrevistado 6, 2020).

A classificação oculta do escore da plataforma iFood, como já apresentado, ao ser um reflexo da automatização da supervisão, impacta negativamente muitos entregadores reforçando a metáfora do panóptico algorítmico. Sendo assim, uma pontuação inferior aos demais colegas não permite o acesso do trabalhador à maior oferta de corridas encaminhadas, visto que o volume de trabalhadores disponíveis, em geral, é superior à demanda de serviços de *delivery* da plataforma. Isso para os que não utilizam sempre o aplicativo é, em certos casos, visto como punição e injustiça: “eu já cheguei a ficar ligado das 10h até as 16h e não sair nenhuma corrida” (Entrevistado 2, 2020). Mas vai além disso, a classificação está também na oferta e no acesso aos benefícios que o aplicativo oferece, o que por sua vez

também é visto como uma pressão para a disponibilidade e comportamentos de acordo com as diretrizes da empresa. Ademais, esses descontos e acessos a produtos e serviços funcionam como incentivo justamente pela gerência de si que esses trabalhadores realizam com base nas esparsas informações fornecidas pela plataforma.

Logo, a classificação, o comentado escore do iFood, impacta como se vive a recepção de corridas e a execução dessa atividade de trabalho:

A gente não sabe como funciona, mas uma coisa eu sei: chegar atrasado, ser mal educado – chegar atrasado o que eu digo é lá na entrega – ser mal educado, não estar aseado; tudo isso influencia para o teu escore. Outra coisa que influencia para o escore da pessoa que eu sei: você entregou o pedido bem? você teve cuidado se é café, se não derramou, se é uma comida com molho? Tudo isso você tem que tomar cuidado. E o grande B.O. para nós é quando o restaurante não toma cuidado em lacrar a comida e chega lá vazado, porque o cliente acha que foi a gente que tombou, que não cuidou (Entrevistado 6, 2020).

Também podemos refletir a partir da compreensão sobre como opera a tarifa dinâmica do iFood, a qual é negativa em relação a outros aplicativos. Alguns dos entregadores entrevistados não conseguem compreender como ela é calculada, mas apenas pensá-la como uma forma de atraí-los às regiões que o aplicativo precisa:

Uma coisa que eu acho legal na Ubereats é que a famosa taxa dinâmica por localidade funciona. Se é 2.0, eles pagam 2.0, ou seja, se seu pedido ia sair R\$ 5, com a taxa dinâmica vai para R\$ 10. Você recebe R\$ 10 por aquele pedido, a promoção da taxa dinâmica 2.0. O iFood não é assim, eu já cansei de fazer as contas. Uma vez tava lá uma taxa de 2.4, fiz a entrega. O pedido era de R\$ 6, então, era para ter recebido ($6 \times 2.4 = 14,4$), mas não é assim, não chegou em R\$ 9. A taxa de dinâmica do iFood não é real, não como a da Ubereats (Entrevistado 6, 2020).

A perspectiva apresentada pelo *courier* também é experimentada por um motoboy entrevistado, que tenta, por sua vez, compreender a dinâmica oferecida pelo iFood com base no preço da distância que é percorrida:

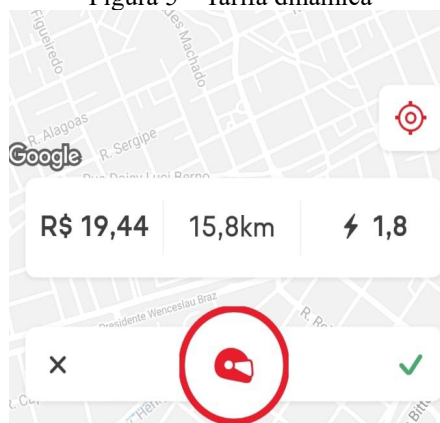
A dinâmica 1.1 é fraco, 1.2 é fraco, 1.3 é fraco, não dava diferença de valor. Corrida de R\$ 5, continua R\$ 5. Até 1.5, antes no começo, já dava uma diferença de valor, porque uma corrida de R\$ 7 ia para quase R\$10,00 na dinâmica de 1.5. Agora, para dinâmica valer, ter um valor significativo de diferença, tem que ser 1.7 para cima. Quando não tem dinâmica, é preço normal: sempre R\$ 5, R\$ 5,50, dependendo da distância dá R\$7, R\$8, R\$9 dependendo da distância. Eu vejo que eles baseiam, mais ou menos, R\$ 0,90 o quilômetro. De R\$0,90 a R\$1,00 o quilômetro. É assim que eu acho, mais ou menos, que eles veem. Então, quando tem dinâmica, chega a ser R\$1,10 R\$1,20 o quilômetro (Entrevistado 2, 2020).

Não se consegue definir o que a taxa dinâmica do iFood remunera, apenas que ela funciona como guia para os entregadores ficarem disponíveis. Na realidade, o que eles notam é que “a Uber eats tem uma taxa dinâmica real, já o iFood é uma taxa ilusória” (Entrevistado 6, 2020). Como podemos ver na Figura 5 para percorrer 15,8km, um motoboy será remunerado em R\$19,44, sendo que a tarifa dinâmica está a 1.8: “quando a tarifa tá 1.0 ali, ele vai pagar, acho que no máximo R\$ 12, por isso que eu disse para você que caiu muito o valor do iFood” (Entrevistado 4, 2020). Como se pode verificar, a tarifa a 1.8 gera uma expectativa de ao menos um valor acima de R\$ 21, gerando uma decepção aos entregadores vinculados que não compreendem o cálculo ali estabelecido.

A tarifa dinâmica do iFood aparece no mapa do aplicativo e visa a chamar o trabalhador para determinada área de atuação. Ao que percebemos, tem a finalidade de distribuir os trabalhadores disponíveis. Embora tenham a intenção de chamar a atenção do entregador em relação aos valores das corridas, não garantem um valor maior que o tradicionalmente ofertado, sendo o gasto com o deslocamento até a região responsabilidade do entregador. Opera como tecnologia de disciplina ao informar onde o trabalhador deve atuar. Mas as tarifas dinâmicas também refletem a automatização algorítmica desse mercado de trabalho que a plataforma gerencia ao coordenar as condições a partir das informações que coletam dos trabalhadores, restaurantes e clientes finais.

Aliás, segundo o motoboy e *youtuber* Ivan, o iFood embora tenha começado a atuar com a tarifa dinâmica em 2019, ele comenta que as promoções, que são valores adicionais por rotas concluídas, operam também quando a empresa tem expectativa de ter bastante pedidos realizados pelos clientes finais, precisando aumentar o volume de entregadores *online* (Corrida iFood – etapas, 28 out. 2019). Vislumbra-se com esse relato que tais promoções repercutem a questão de a empresa deter informações sobre o mercado e seus atores.

Figura 5 – Tarifa dinâmica



Fonte: Entrevistado 4 (2020)

Adicionalmente, algo que atravessa também todas as atividades dos entregadores, independente do aplicativo a que estão vinculados, é a questão da entrega na porta das residências dos consumidores. Considerando os entregadores de motocicleta, isso envolve estar suscetíveis a multas e roubos ao ter que atender, muitas vezes, regiões com difícil acesso ao estacionamento. Mas para todos eles envolve a própria dinâmica acelerada desse tipo de trabalho em que realmente “tempo é dinheiro” e a forma como os aplicativos funcionam, pois estão relacionados às questões ligadas à falta de remuneração, à falta de suporte e interação com as empresas e às frequentes punições. Como são os responsáveis por gerenciarem a si mesmos e buscarem “trabalhar certo” em acordo com as diretrizes da empresa, realizar uma entrega na porta corresponde a diversos problemas que o monitoramento constante não dá conta de lidar com um trabalhador que é de carne e osso:

Como que tem que subir? Não temos uma taxa para ir lá na porta do apartamento, lá no andar. E tem um [outro] problema: se cair a conexão de internet no elevador pode dar B.O. na entrega. E se a gente voltar e não tiver conexão, a gente não consegue pegar pedido. Então, nós temos um problema de comunicação aqui. Por isso que os entregadores não gostam de subir no apartamento: além de perder o tempo (você não ser remunerado), tem o perigo de o sinal cair e dar B.O., porque parece que você está tentando dar um golpe [...] Ainda tem mais uma [coisa]: o cliente te avalia errado se você não quiser levar até lá. Então, é outra coisa que também desestimula às vezes o cara é isso. Todo entregador sabe disso: que é obrigado a subir (Entrevistado 6, 2020).

Mais uma vez, as obrigações que pesam sobre essa atividade refletem o trabalho emocional que também esses trabalhadores devem administrar com base nas poucas informações que a plataforma disponibiliza. Segundo um dos relatos já trazidos de um dos entrevistados “você não pode sair da educação, sair do bom senso para não afetar seu perfil na

plataforma” (Entrevistado 7, 2020). Logo, ao que parece, eles devem controlar as emoções, pois precisam evitar más avaliações, precisam garantir que a entrega ocorra dentro do prazo e nas qualidades desejadas pela plataforma:

O Entregador atesta que possui todas as autorizações e documentações necessárias, de acordo com a legislação aplicável, inclusive a legislação de trânsito, para atuar nas atividades de entrega e que tem ciência e assume os riscos envolvidos na execução das suas atividades, possuindo pleno conhecimento de todos os cuidados necessários e razoavelmente esperados para que a atividade seja desenvolvida com a máxima qualidade e segurança (IFOOD, 2020l, seção 2.3).

De acordo com o trecho acima, o iFood indica que as responsabilidades, os riscos da atividade e, principalmente, a garantia da qualidade do processo de trabalho estão a cargo do trabalhador. O gerenciamento de si está diretamente ligado a essas transferências que recaem sobre esse entregador, dado que ele é o encarregado da eficácia da ação que desempenha. Isso afeta diversos aspectos do processo de trabalho como as razões que esse sujeito considera para aceitar ou rejeitar um pedido, as noções de qual o tempo mínimo da jornada de trabalho, assim como a sua própria alimentação e fatores ligados à sua higiene pessoal.

Sobre o expediente nas plataformas, o relato de Ivan em seu vídeo *Corridas inesperadas* (24 mar. 2020) evidencia como o entregador fica na dependência das delegações de entrega para poder voltar para casa. Em um dia de movimento fraco no começo da pandemia, o motoboy se apresenta disposto a entrar noite adentro sobre sua moto a fim de completar nos aplicativos sua meta diária. Entretanto, para poder voltar para casa, ele deve esperar que uma das plataformas, as quais está conectado, escolha-o para realizar algumas tarefas.

Já quanto ao autogerenciamento do espaço de trabalho, este está condicionado a saber como o entregador se mantém dentro das áreas de recorte que o aplicativo determina como ativas para a realização de entregas – a “praça de entrega”:

Você tá ali, mas a distância é meio grande ou é muito subida a gente não vai também, porque dali a gente vai ter que ir mais longe ainda, cada vez mais longe do ponto que a gente já está. Exemplo: você entregou já perto da [Praça do] Japão e está voltando, mas pega um que é mais perto da Fonte [de] Jerusalém – é 1 km ali. Você pega ali e você descobre que você tem que entregar além da Fonte [de] Jerusalém. Poxa, olha o quanto você já se afastou do Centro. Então, quando a gente vê que já estamos meio fora do Centro e tem que cair um pedido, geralmente, a gente nega o pedido por causa disso, porque [...] se a gente não tomar cuidado, a

gente acaba se deslocando por lugares longínquos demais de pedido em pedido⁷¹ (Entrevistado 6, 2020).

Vale destacar que essas atividades de trabalho não se resumem apenas a entregar, mas envolvem diversos saberes que vão desde a manutenção do meio de transporte, conhecimento da cidade, tarefas burocráticas, entre outros conhecimentos (ABILIO, 2015). Apenas para elucidar a importância desses saberes, um dos entrevistados, que é ciclista, afirma:

Então, você tem que ser rápido, você tem que conhecer caminhos alternativos, tem que conhecer atalhos no centro. Você tem que saber se você fica parado no sinal – um sinal fechado – ou se você vai pegar uma rota alternativa. Saber o momento de subir na calçada. Isso tudo está no tempo de entrega, para você não chegar atrasado, que influencia diretamente no teu score e que te faz ser um bom ou mau entregador (Entrevistado 6, 2020).

Isso significa que o autogerenciamento subordinado envolve os conhecimentos de vida para o benefício da empresa. O trabalhador, ao gerir e se atentar ao espaço e distâncias que percorre, aprende artimanhas que aceleram o seu trabalho, logo, agilizam a operacionalização da empresa que entrega ao cliente final o produto mais rápido. Esses conhecimentos desenvolvidos no processo de trabalho são incorporados pelo gerenciamento algorítmico a fim de que o processo de trabalho cada vez mais se assemelhe ao modelo determinado pela empresa.

A rotina com os aplicativos varia de entregador para entregador. Alguns estabelecem metas diárias, outros os utilizam esporadicamente: “quando sai corrida dos meus clientes, eu nem ligo aplicativo, eu fico só nos meus clientes” (Entrevistado 2, 2020). Isso porque a prioridade dos entregadores que trabalham como motoboys autônomos é atender a sua clientela particular, o que fica explícito nos apontamentos trazidos pelo Entrevistado 1 (2020):

Eu só faço aplicativo para dar aquele complemento na renda que tá faltando. Se não tem trampo, vamos ligar o aplicativo e ver o que rola. O que cair no aplicativo nós vamos dando uma complementada naquela diária que falta – que é R\$150 a minha meta. Então, a minha meta diária [de trabalho] é R\$150. Se eu não bater R\$150, faltou R\$20, então, no outro dia, eu tenho que fazer R\$170. E assim vai.

71 Apenas para elucidar as distâncias dos locais mencionados, considerando a Praça Tiradentes como o ponto mais central da cidade de Curitiba, ela está, aproximadamente, a 3 km da Praça do Japão. Já esta apresenta uma distância por volta de 2 km a 2,5 km da Fonte de Jerusalém.

Esse modo de gerir com metas diárias que são acumuladas nos próximos dias quando não são atingidas foi algo compartilhado por outros entrevistados, também evidenciando, mais uma vez, como a gerência de si opera nesse setor da logística urbana.

A escolha dos motoboys em privilegiar os clientes particulares é por identificarem que conseguem gerir e negociar o horário do serviço e, principalmente, o valor da rota que para alguns tem valor mínimo de R\$15, enquanto o valor nos aplicativos é muito inferior. Por exemplo, o Entrevistado 2 (2020) aponta a diferença do seu trabalho como autônomo em relação ao dos aplicativos: “se eu fizer 5 corridas no dia, eu fiz R\$100,00 e eu posso fazer isso no período da manhã. Nos aplicativos não, para fazer R\$100, eu tenho que fazer no mínimo umas 12 corridas na maioria das vezes”. Todavia, essa opção não está disponível a quem depende inteiramente da renda dos aplicativos, o que pode gerar um sentimento de rivalidade por criarem identidade com atividade de trabalho e dependerem inteiramente dessa fonte de renda. A competição também colabora na forma como o trabalhador gerirá o seu trabalho.

Adicionalmente à escolha sobre a gestão da sua própria atividade de trabalho que é estabelecida por esses sujeitos que se identificam primeiramente como motoboys autônomos, os aplicativos também podem ser utilizados mais aos finais de semana, porque os clientes particulares, em geral, não solicitam corridas. Ainda, há aqueles motoboys que identificam que os aplicativos não estão remunerando adequadamente: “só que ultimamente eu ligo raramente qualquer um deles, porque não estão dando mais retorno. Não compensa mais o valor que eles pagam na corrida, não compensa mais trabalhar” (Entrevistado 4, 2020). Desse modo, procuram sanar a perda da receita com eles por meio de trabalhos como fixo em algum restaurante. Já quem depende inteiramente das plataformas busca outras oportunidades de trabalho, mas sem poder deixar de se dedicar intensamente aos aplicativos: “enquanto eu busco oportunidades, eu fico como entregador ou como *courier*. E claro, para crescer na profissão, eu faço como muitos: eu não saio” (Entregador 6, 2020).

Outro ponto importante trazido sobre a questão do trabalho autônomo dos motoboys que está nitidamente ligado ao autogerenciamento, além de não terem de compartilhar o valor de cada trabalho realizado, é a questão da ausência de um chefe, de um patrão que mande e cobre resultado, que imponha diretamente modos de trabalhar: “não adianta, eu gosto de ter meu horário, eu gosto de fazer o meu jeito de trabalho. Tipo, sou daquele metido que não gosta que mandem em mim” (Entrevistado 2, 2020). Em um primeiro momento pode parecer uma contradição com os aplicativos, mas, ao que pudemos perceber, o descontentamento e a insatisfação com os aplicativos são sementes que já germinam entre todos os entrevistados – dos motoboys aos *couriers*.

Entre os aplicativos que os participantes utilizam, o iFood até tem uma boa recepção em relação a alguns outros, como pelo pagamento mínimo de R\$ 5 por rota. Já o fato desse aplicativo não aceitar pagamentos em dinheiro, varia de entregador para entregador. De um lado, alguns gostam dos aplicativos, como a 99Food e Ubereats, de receber antecipadamente os valores em dinheiro para quitar dívidas que não podem esperar as datas de repasse das plataformas. De outro lado, alguns compreendem que se torna um peso esse dinheiro nas mãos, porque como a plataforma passa a debitar valores do extrato do aplicativo, em algum momento, o saldo fica negativo, logo, os entregadores precisam gerenciar com cautela uma dívida que se forma com a empresa conforme ela continue a enviar apenas pagamentos em dinheiro. Nesse último caso é o autogerenciamento que entra em cena e uma solução é emitir um boleto para pagar a plataforma, continuar realizando entregas para ir quitando a dívida ou criar mecanismos para lidar com isso: “vai da tua administração, mas o problema é que eles ficam mandando e mandando. Tem hora que eles não param de mandar. Então, você que tem que parar eles: é desligando o app; não ficando logado” (Entrevistado 6, 2020).

O iFood ainda se destaca quanto à remuneração de pedidos que precisam ser retornados, ou seja, ele paga o trajeto de retorno quando o entregador precisa devolver algum pedido por não localizar o cliente final ou por algum problema (afirmaram que é 50% do valor da rota original). Também se evidencia por transferir sem custos e semanalmente os valores auferidos com as entregas realizadas. Mas o que chama a atenção é que o iFood é bem-visto junto aos entregadores justamente por não criar dívidas quando o cliente cancela, em oposição a outros aplicativos que, quando o produto já foi adquirido o cliente ainda pode cancelar, o que cria uma dívida para o entregador encarregado:

Supondo que eu paguei a compra no mercado e estou saindo com a compra para fazer o trajeto até o cliente e, nesse meio de tempo, o cliente resolve cancelar essa compra. O valor da compra vira dívida para mim, eu fico com uma dívida. Esse valor da compra eu que vou ter que pagar (Entrevistado 7, 2020).

Essa prática de algumas plataformas transferirem os prejuízos aos trabalhadores, tornando-os devedores em uma relação que não possuem autonomia, ainda mais que eles não detêm todas as informações necessárias da transação e dos envolvidos, mostra, ao que parece, como as plataformas e os entregadores não são partes iguais no contrato que as une. Isso porque a empresa é a reguladora da relação entre cliente e entregador, sendo o pagamento por entrega e as métricas do processo de trabalho mecanismos utilizados pelas plataformas para

envolverem e iludirem os trabalhadores sobre o controle do seu próprio trabalho. Controle que não existe e fica visível ao se verem imbuídos de dívidas.

Enfim, todos os pontos mencionados que são vistos como positivos em relação ao iFood são detalhes de tratamentos do trabalhador que se destacam em comparação a outros aplicativos que forçam ao extremo o tratamento de precarização e transferência de custos ao entregador, impondo maiores deduções às suas atividades, aumentando a intensificação do seu trabalho e os privando de sua renda.

No que diz respeito às reclamações que englobam todas as plataformas, foram apontadas adversidades quanto aos shoppings, os quais são estruturas razoavelmente grandes e demandam extenso período de tempo para o deslocamento do estabelecimento até a rua. Tempo este que não é remunerado, consumindo também o tempo que impacta no trajeto até o cliente final, logo, nas métricas automáticas do trabalhador que influenciam o seu score.

Focando especificamente no iFood, alguns dos entregadores entrevistados relataram a mudança no aplicativo para a já mencionada tarifa dinâmica como uma forma de reduzir os valores pagos pelas corridas:

Antes de começarem com essa história de dinâmica, se você rodasse 12 horas, mais ou menos, e fizesse umas 20 ou 25 corridas, daria uns R\$ 300 a R\$ 250. Depois que entrou a tarifa dinâmica, você rodando 12 horas, fazendo essa mesma quantidade [de corridas] e você vai ganhar, mais ou menos, uns R\$ 160, ou R\$ 170. Hoje em dia é muito difícil você tirar R\$200 em aplicativo (Entrevistado 4, 2020).

Esse relato, ao que percebemos, aponta como a difusão das plataformas de entrega atraiu um maior volume de trabalhadores, o que permitiu o rebaixamento da remuneração dado que mais pessoas estavam dispostas a trabalhar por uma remuneração mais baixa. Há reclamações também quanto ao fato dos já citados benefícios auferidos pela plataforma iFood serem, na realidade, descontados da remuneração dos entregados, ou seja, todos os benefícios que esse aplicativo anuncia ao trabalhador sempre é reduzido dos valores das entregas concluídas:

Ele oferece bastante benefícios de ajuda como, por exemplo, plano de saúde, só que é pago, é descontado do nosso faturamento. Oferece plano de segurança, mas é descontado do nosso faturamento. Oferece plano de manutenção de veículo, mas é descontado do nosso pagamento. Única coisa que ele te oferece, que é gratuito, é o kit álcool em gel e as máscaras. É a única [coisa] que ele oferece. O resto é tudo descontado do pagamento (Entrevistado 7, 2020).

Desse modo, o que mais se sobressai nos relatos dos participantes é o impacto da transferência de custos e riscos das plataformas para o trabalhador que em contrapartida incorre em cada vez mais inseguranças desde furtos e assaltos durante o processo de trabalho à falta de oferta de refeição aos próprios entregadores que passam horas nas ruas.

A questão da alimentação desses trabalhadores é permeada de contradição, pois quem está carregando a maioria dos itens alimentícios tem pouco tempo, horários incertos e falta de recursos para comer. O Entrevistado 6 (2020) comenta que sendo seu horário de trabalho o horário de almoço, ele precisa “pensar como trabalhador” que precisa se alimentar, já que “se você não se obrigar a parar para comer, você não para”.

Acrescenta ainda que se o entregador desconectar do aplicativo nos horários de pico, o iFood e outros entendem que ele não quer trabalhar, penalizando-os com o não envio de pedidos na sequência. De certa forma, há uma privação do entregador de horários regulares de alimentação. Por esse motivo que uma das reivindicações apresentadas é em relação a isso:

A gente precisa uma central ou um convênio com algum restaurante, algum estabelecimento, para a gente ter alimentação e poder se alimentar, porque, por exemplo, eu trabalho das 7 h até as 23 h e não tem um lugar para tomar um café, não tem um lugar para almoçar, não tem lugar para lancha e nem para jantar. Ou seja, é só água e água. Se eu tiver que comer uma coisa, eu tenho que tirar do meu bolso e hoje para comer na rua não está barato, tá tudo muito caro. E para você comer uma coxinha, um salgadinho, um pãozinho de queijo para aguentar o dia todo é muito pouco. Então, para gente trabalhar bem, a gente tem que comer bem. E isso gera muito gasto, é muito falho em todos os aplicativos, todos. Nenhum deles oferece ajuda nesse ponto (Entrevistado 7, 2020).

Um trabalhador *just-in-time* que gerencia seu trabalho pautado na remuneração por entrega e que não possui garantias mínimas no final do mês, apenas responsabilidades e riscos ao ser monitorado constantemente, tem na concorrência sua única certeza. Os incentivos ao trabalho são desenvolvidos pelas empresas de forma que o entregador submeta sua conduta às diretrizes das corporações, às quais aderiu na busca por garantir sua sobrevivência.

As organizações de trabalhadores a fim de reivindicarem melhores condições são compreendidas como uma das formas mais coerentes e fortes de lutar na conjuntura de trabalho (CANT, 2020; HUWS, 2019) – ao menos por uma regulamentação das plataformas quanto ao trabalho dos entregadores. Contudo, em um grupo tão heterogêneo de trabalhadores, a solidariedade e a confiança se constroem aos poucos. Ao que verificamos, os entregadores estão se organizando aos poucos nos diversos aplicativos de comunicação, mas ao serem gerentes de si, pode ser que isso leve mais tempo para acontecer. Ao mesmo tempo,

as organizações de trabalhadores se espalham mais rapidamente pelos territórios precisamente pelas tecnologias da comunicação.

Por exemplo, muitos dos trabalhadores vinculados às plataformas de entrega possuem como canal de comunicação entre si grupos de Whatsapp e Facebook, mas também o Instagram e o YouTube se mostram um lugar de encontro importante para esses trabalhadores, em que estabelecem relações de ajuda mútua e compartilham experiências de vida. As paralisações e manifestações contra as plataformas que abalaram o ano pandêmico de 2020 soam como uma evidência disso.

De qualquer forma, existem espaços e laços de confiança que são desenvolvidos ao entorno das relações de trabalho com as plataformas e que já vinham das antigas atividades como motoboys. Como aponta Callun Cant (2020) em seu relato como entregador de plataforma, essas comunidades que se formam conectam via solidariedade os trabalhadores com base nos eventos diários. Isso se nota no caso dos vídeos do YouTube em que motoboys e ciclistas dão dicas de como gerenciarem suas metas de vida e de trabalho a partir de frases de motivações como “marcha no progresso”, a qual compartilha modos de persistência e o foco no trabalho autônomo. Mas nesses vídeos também estão ajudas mútuas sobre os melhores aplicativos e o compartilhamento de compreensões de como proceder nas operacionalizações das plataformas de entrega.

Entretanto ainda há pouca expectativa para alguns dos participantes dessa pesquisa, que não veem possibilidade alguma de mudança na operação das plataformas junto aos trabalhadores. Parece-nos ser um reflexo do fato de eles serem os responsáveis de se gerenciarem e da falta de garantia no sustento da casa, ou seja, do uso das suas estratégias de vida pela corporação:

Pode fazer 10 manifestações que nunca vai mudar o aplicativo. Ele não está nem aí por você que trabalha de moto. Eles, na hora ali, podem te dar uns dois, três dias de promoção boa para fazer você continuar trabalhando e depois eles esquecem. [Quando] vai baixando a poeira eles vão esquecendo e continua a mesma coisa. Não mudou nada, [foram] dois, três dias depois – uma semana ali – eles estavam mandando umas promoçõeszinhas boas só pra fazer o gosto da galera. Depois eles retiram a promoção e pronto, a galera continuou fazendo, continua a mesma coisa. O aplicativo nunca mudou e nunca vai mudar. Eles não tão nem aí (Entrevistado 1, 2020).

É justamente na questão do autogerenciamento que parece que o Entrevistado 4 (2020) avalia ser a falta de união dos entregadores. Ao não formarem um grupo que se unifique em busca de transformações, as plataformas não se sentem pressionadas a mudar.

Este participante percebe que muitos continuam trabalhando durante as paralisações e por isso não acredita que haja qualquer possibilidade de mudanças:

Sobre manifestação contra aplicativo acho que seria uma boa se todo mundo fosse, mas só que vai uma pequena minoria e o resto todo volta a trabalhar do mesmo jeito e só fica falando mal só. Ficam falando mal do aplicativo, mas o dia em que tem manifestação, não vai na manifestação e fica trabalhando no aplicativo. Então, eu acho que faria alguma coisa se todo mundo parasse. Se todo mundo parasse, eu acho que até daria efeito, mas, caso contrário, eu acho que não está dando efeito nenhum, uma coisa que não está compensando.

Por sua vez, o Entrevistado 2 (2020) expressa desconfiança de movimentos com envolvimento político. Afirma que se junta a movimentos que entende que tem uma identidade da categoria – os motoboys. Comenta que, mesmo assim, quando tem paralisação e não é pra trabalhar, não trabalha. Para esse participante, o envolvimento político significa subordinação e convivência com um sistema, o qual ele não concorda e não quer fazer parte. A seguir, expomos a compreensão desse trabalhador quanto à participação dos sindicatos em paralisações:

Todo mundo sabe que quando vamos fazer uma paralisação e eles procuram uma estrutura. Eu entendo esse lado de procurar estrutura. Só que quando eles procuram o sindicato, se o sindicato ajudar a correr atrás, beleza, mas quando o sindicato começa arrumar muita condição, eu fico preocupado. O sindicato, tá certo, eles lutam pela gente, mas quando eles começam a procurar muita condição, eu já sei que não é mais só eles que estão trabalhando, [...] com certeza tem gente envolvida por fora disso. [...] Motoboy mesmo, quando nós fazíamos paralisação – participei uma vez – foi pegar as motos, parar a rua e pronto. O recado é esse. O recado é se não fala conosco... E sai um representante para falar. Simples (Entrevistado 2, 2020).

O que perpassa é que a sensação de ter liberdade de escolha parece impulsionar esse trabalhador: a possibilidade de escolher e de se impor. Nesse sentido, a metáfora do panóptico algorítmico ajuda a compreender essa ideia de liberdade, devido à ilusão do controle que se expressa nas métricas coletadas do trabalhador, como os scores, e que estão associadas ao pagamento por entrega. Ambos, classificação e pagamento, colaboram na internalização do autogerenciamento. Quando o outro trabalhador expressa em seu relato que não adianta as paralisações, ao que entendemos a partir da referida metáfora é que o controle e a supervisão também estão em direta conexão com a desarticulação dos processos de resistência (WOODCOCK, 2020). Afinal, o trabalhador parece se enxergar sozinho:

Eu trabalho no aplicativo, eu aceitei as condições que eles me oferecem. E se eles estão colocando essas condições foi porque eles estão dentro da lei. Se a nossa lei é falha, eu vou reclamar do que com o aplicativo? Se eles estão dentro da lei. Todo

mundo sabe e o iFood principalmente. O iFood tem corrida que a gente vê que a gente faz a corrida e deu, o lanche com a corrida, R\$ 150 – muitas vezes um almoço no domingo é assim – e a gente ganha R\$9. O aplicativo cobra de corrida uns R\$ 13, R\$ 14. É errado, porque eles só fazem a comunicação de um para o outro. Eles teriam que cobrar, na minha opinião, pelo tanto de motoboy que tem, a taxa deles de R\$ 2, no máximo R\$ 3 – e ainda tá caro. [...] Como eles são uma empresa muito grande, não tem como a gente discutir. Não adianta. Vamos falar o que? Nós vamos lá envolver político, sabendo que eles que fazem as leis para que os aplicativos possam sugar a gente (Entrevistado 2, 2020).

No que toca a questão do valor cobrado da corrida do cliente final e o que é realmente repassado ao trabalhador é algo que faz esses trabalhadores se sentirem, por não saberem ao certo o quanto a plataforma retém, ludibriados. Pode expressar a real falta de liberdade que possuem, já que não sabem o quando cada consumidor paga e o quanto recebem em um trabalho que, supostamente, é autônomo:

Cada pedido que eu faço, eles descontam uma porcentagem em cima daquele pedido que eu entreguei, só que não aparece no meu aplicativo qual é a porcentagem descontada. Só aparece o valor que eu ganhei e isso eu acho muito errado. E acho que isso também é – desculpa o termo que eu vou colocar mas – como se eles tivesse me roubando, porque tem que dar um demonstrativo de quanto que ele descontam das minhas entregas, o quanto que pegam da minha entrega, o quanto que fica com eles para eu poder trabalhar para eles. Isso tem que aparecer e não aparece. Não aparece, simplesmente, não aparece (Entrevistado 7, 2020).

A única coisa que temos elucidada sobre esse caso pelo iFood, é que, de acordo com os “Termos de uso do App” (2020l, seção 2.2.2), a taxa cobrada dos clientes finais é um valor de intermediação quando o restaurante contrata o plano que utilizam os entregadores nuvem (Plano Entrega), essa tarifa não tem relação com os montantes disponibilizados aos entregadores na oferta do pedido. Esta última, por sua vez, é calculada pelos algoritmos como já trouxemos em 2.2.3. Essa disparidade na informação entre trabalhador e empresa, sendo esta determinante de quanto o processo de trabalho vale e quais partes desse processo são remuneradas ou não, causam ressentimento e desconfiança nesses trabalhadores em relação à empresa (ROSENBLAT; STARK, 2016).

Assim, existe uma ilusão da liberdade quanto à autonomia do trabalhador que indiretamente disciplina os sujeitos para que se conformem às determinações da plataforma. Aliás, os entregadores não possuem controle algum sobre o processo de labor que desempenham. Isso porque a relação de trabalho desenvolvida com o suporte da coordenação algorítmica pressupõe o gerenciamento de si do trabalhador que se encontra subordinado. O entregador não detém informações precisas e adequadas, apenas os dados suficientes para realizar a atividade, o que acaba gerando desconforto e angústia.

A metáfora do panóptico algorítmico é adequada ao que parece, porque a vigilância e o controle são automatizados e a ausência de suporte reflete que o entregador cadastrado como nuvem vai se disciplinando de acordo com as prescrições da empresa em busca de garantir a sua sobrevivência. A disciplina vem pelo autogerenciamento que, ao ser subordinado ao iFood, interioriza ainda mais os comportamentos que o trabalhador adota para que consiga executar um trabalho certo nos moldes estipulados pela plataforma de como deve ser a entrega perfeita. Ademais, utiliza suas próprias estratégias de vida pessoal para atingir esse objetivo a fim de auferir uma renda em meio a tanta concorrência.

De acordo com Gemma Newlands (2020), a vigilância algorítmica e as decisões automatizadas do controle viabilizadas por ela deixam espaço para a resistência dos trabalhadores. Isso porque a decisão não é tomada por um agente humano, mas está delegada a um algorítmico que é baseado na captura de dados e em identificação de padrões, o que o deixa pouco próximo da realidade do trabalho. Na visão da autora, de forma muito sucinta, a falta de uma vigilância humana que colabore com a tomada de decisão, é o que pode dar espaço para resistências dos trabalhadores de plataformas de entrega na condição nuvem. Ou seja, aqui destacamos que a modalidade de entrega via operador logístico (OL), pelo que refletimos a partir do texto de Newlands (2020), é uma forma da empresa ter acesso à parcela da subjetividade desses trabalhadores por meio dos supervisores humanos que estão em contato direto com o processo de trabalho dessa categoria.

Esses espaços de resistências estão em diversas táticas desenvolvidas para lidar com os mecanismos das plataformas, os quais são compartilhados pelos canais de comunicação que os trabalhadores estabelecem entre si. Como exemplo, Ivan no vídeo *Estratégias para receber mais pedidos* (14 mar. 2020) conta como fazer para pegar mais pedidos tanto no iFood como no UberEats. Para isto, segundo o motoboy, é preciso acessar o aplicativo destinado ao cliente para verificar as promoções de entrega e, assim, identificar os locais onde dará maior movimento de pedidos.

Então, ao que parece, as plataformas utilizam as tecnologias para gerenciarem automaticamente os trabalhadores, os quais se relacionam diretamente com essas mesmas tecnologias. Essa relação, dos instrumentos com os entregadores, permite que eles desenvolvam táticas de sobrevivência que, por sua vez, afetam esses aparatos no decorrer do tempo.

O ponto de vista tático dos subordinados é mais rico: é a vida diária de uma sociedade moderna, em que os dispositivos dão forma a um ambiente quase totalmente, ambiente no qual os indivíduos identificam e perseguem significados. O

poder está presente somente tangencialmente no eixo da maioria das interações, e, quando se transforma em uma ação, a resistência é temporária e limitada, no espaço pela posição dos indivíduos no sistema. Porém, à medida que a massa de indivíduos é registrada em sistemas técnicos, resistências inevitavelmente surgirão, e podem pesar futuramente no design e na configuração dos sistemas e de seus produtos (FEENBERG, 2010b, p. 108).

Em concordância com o trecho colhido de Feenberg (2010b), entendemos que enquanto os dispositivos impõem modos de ser e fazer, limitando as formas de realizar as ações, o poder dessas determinações impostas toca levemente essas relações, fazendo com que as resistências sejam pontuais. Porém, dado que uma massa – no caso da nossa investigação, uma massa de trabalhadores – vincula-se a algumas tecnologias, eles se tornam elementos pertinentes na sua composição e no seu projeto, contribuindo e impactando a configuração desses instrumentos.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como propósito tratar do uso da vigilância e do controle algorítmicos na gerência do trabalho a partir da compreensão de entregadores de aplicativos de *delivery*. A fim de alcançar tal empreitada, nossa reflexão passou pelas questões do gerenciamento de si, empreendedorismo, coleta, processamento e disponibilização de informações e sobre a neutralidade algorítmica. Principalmente, indagamos como as tecnologias organizam o trabalho e como as empresas fazem uso delas para influenciarem os comportamentos dos trabalhadores a elas subordinados.

Desse modo, iniciamos pela contextualização da gerência do trabalho e seu vínculo às tecnologias na organização da sociedade. Definimos questões relacionadas ao processo de trabalho e à movimentação das atividades entre a reprodução e a subordinação, discorrendo no que concerne às formas e ao estabelecimento das relações de trabalho que não são sempre evidentes. Estas variam com o tempo e indicam as diversas maneiras que o processo de trabalho adota ao integrar na economia capitalista.

Essa reflexão é fundamental para pensarmos as transformações que estão associadas às tecnologias que são adotadas em uma sociedade. Isto implica desde expansão da produção, criação de novos produtos e a reorganização de processos de trabalhos à lógica do capital.

A necessidade de expansão da produção para acomodar a acumulação infundável de capital cria um forte incentivo para se ampliar o mercado de bens existentes, reduzindo-se o preço de produção ou criando-se linhas de produtos e setores industriais inteiramente novos (como o de eletrônicos nas últimas décadas). Novas tecnologias e inovação de produtos andam de mãos dadas (HARVEY, 2018, p. 114).

Isso acaba por conduzir – e inclusive alterar – as condutas dos trabalhadores, induzindo os comportamentos a fim de que estejam de acordo com dada especificidade exigida ao se tornar parte da cadeia de valor. Desse modo, alterações nas diversas formas de relação de trabalho na economia capitalista, ao que parece, contribuem para reduzir custos às empresas, transferir riscos e responsabilidades aos trabalhadores e à sociedade, encontrar novos mercados e criar produtos para aumentar a taxa de lucratividade.

Isso posto, buscamos expor como o trabalho de entrega via plataformas se estabelece no contexto atual para refletirmos sobre a configuração das operações que essas organizações realizam. Identificamos conceitos discutidos atualmente, sendo alguns referentes à filiação desta pesquisa. Simultaneamente, expusemos os principais aspectos que compõem tais conceitos como as evidências da atividade de trabalho ser dispersa com uma força de trabalho

just-in-time, autogerenciável e subordinada. Além disso, esse sujeito executa uma atividade que é destinada à multidão pela subcontratação, o que a permite ser realizada por um trabalhador amador.

As plataformas digitais, quando se proliferam e se difundem, permitem evidenciar o uso de uma força de trabalho desregulamentada, fragmentada tecnicamente, padronizada e de baixa remuneração. Sendo assim, questões referentes às mudanças nas relações de trabalho refletem a transformação institucional de uma relação de emprego em uma relação comercial. Em conjunto com a alegação dessas plataformas atuarem como empresas de “tecnologia”, essas organizações ficam isentas de responsabilidades, ou seja, não precisam garantir nem ao menos uma remuneração mínima aos entregadores. Isso posto, as plataformas alegam a não exclusividade no seu contrato devido à “aderência” do entregador à plataforma, a qual alega, por sua vez, que apenas “compartilha” a atividade.

Tais movimentos nas relações de trabalho com as plataformas não são novos. Embora tragam aspectos e mecanismos mais recentes como a gestão algorítmica, aparentam ser um aprofundamento de tendências que já existiam sob a gestão flexível. Ao que parece, as tecnologias digitais impulsionam essas tendências, visto que possibilitam a proliferação de um ideário de liberdade e de escolha que, na realidade, são utilizados para intensificar o trabalho e se aproveitar da sua parte não remunerada.

Logo, os algoritmos e o imaginário de que são neutros colaboram para esse aprofundamento ao encobrir os vieses e valores vinculados a eles. Ao ocultar as orientações desses mecanismos, tornam-se opacas a própria compreensão dos questionamentos relacionados a eles. Isso significa, a nosso ver, que há um fetichismo das tecnologias, dado que estas são compreendidas como elemento central e que necessariamente levam ao progresso socioeconômico.

A concepção dos algoritmos como sequências de descrições a serem realizadas para processar uma entrada e gerar uma saída desejada, de acordo com Rob Kitchin (2017), produz uma perspectiva de que os algoritmos são resultados da lógica e do controle. A primeira se refere ao conhecimento de uma situação e à especificação da sua solução. O último, o controle, alude às estratégias e instruções do como se deve fazer para solucionar o problema; como o algoritmo deve funcionar sobre diferentes condições. Os algoritmos são desenvolvidos a partir de decisões que são políticas, ideológicas, ou seja, por sistemas de pensamento e formas de conhecimento (KITCHIN, 2017).

Os entregadores por aplicativo ao estarem submetidos à gestão algorítmica estão também subordinados a valores e prescrições das organizações que desenvolvem e

administram esses mecanismos, visto que tais orientações os compõem e estão nos códigos técnicos desses instrumentos.

Associando tal apreciação à indicação dos autores Dardot e Laval (2016, n.p.), quando colocam que “o neoliberalismo é um sistema de normas que hoje estão profundamente inscritas nas práticas governamentais, nas políticas institucionais, nos estilos gerenciais”, notamos como a gestão algorítmica exerce um poder, ao que parece, que automatiza a vigilância e o controle para aumentar a eficácia da acumulação pela indução de condutas a partir da ideia de liberdade de escolha, a qual está ligada à ficção da neutralidade das tecnologias.

Entendendo a complexidade da vida e sua amplificação, vale considerar que os sujeitos subordinados a essas ideias possuem um espaço de atuação como contrapartida. Isso significa que os trabalhadores vinculados às plataformas estão submetidos a essa lógica algorítmica, mas também desenvolvem táticas de sobrevivência e resistência a elas. Os entregadores, ao que parece, percebem quando não estão mais atingindo determinada remuneração e operam desde o desligamento dos aplicativos à busca por manipulação desses mecanismos. Em muitos casos, quando necessário, chegam até mesmo a abandonar essa forma de labor ao encontrarem outras oportunidades de trabalho.

A argumentação voltou o olhar para como operam as plataformas digitais, escolhendo, a título de exemplo, o iFood. Foram descritos o posicionamento da empresa e sua relação com o entregador de acordo com as informações públicas disponíveis em seus contratos e sites. Examinamos e atentamos sobre sua operacionalização com o aplicativo destinado aos entregadores. Fizemos considerações sobre como os trabalhadores se tornam entregadores dessa plataforma e como o contexto da pandemia iniciada em 2020 afetou essa categoria. Aliás, devido à centralidade que as plataformas de *delivery* adquiriram no surto da COVID19, há uma intensa atualização das informações e contratos do iFood, o que pode parecer que a análise se tornou mais volúvel, intrincada e vulnerável, no entanto, talvez seja justamente isso que fortaleça nossa discussão.

Como um dos principais pontos relevantes para esta investigação, refletimos em relação às tecnologias e como estas se interligam à vigilância e ao controle. Nesse sentido, elucidamos como elas organizam a sociedade, adentrando a gestão do trabalho. Em especial, pensamos como a neutralidade e o determinismo tecnológico não parecem dar conta da complexidade da relação entre contexto, indivíduos e instrumentos. Apresentamos as reflexões de como as tecnologias configuram um poder nos códigos técnicos, os quais compõem o projeto dos aparatos das corporações.

Pensamos sobre todos esses movimentos e suas relações com os algoritmos e a gerência que deles deriva, dado que a gestão do trabalho é um arranjo composto pela vigilância que possibilita o exercício do controle sobre o trabalhador por meio da automatização das decisões.

Devido ao corpus da pesquisa ser ativo e, inclusive, influenciado pelos acontecimentos recentes do contexto sanitário, realizamos as entrevistas via aplicativo de Whatsapp. A partir desses relatos refletimos as experiências de vida e trabalho desses sujeitos. Interpretações que foram suplementadas com exposições realizadas por dois motoboys de Curitiba que trabalham com entregas por aplicativo e produzem vídeos para o YouTube.

Reforçamos mais uma vez que a reflexão proposta não visa a generalizar um pensamento, mas identificar tendências que contribuam para o conhecimento sobre as transformações das relações de trabalho e do desenvolvimento de novos modelos de negócio que utilizam as tecnologias digitais para vigilância e controle do processo de labor.

As interpretações realizadas a partir dos relatos coletados nas entrevistas e vídeos apontam para a falta de autonomia em um trabalho que publiciza a liberdade de escolha do trabalhador. Este, na realidade, deve seguir as prescrições indicadas pelas empresas para ter acesso às oportunidades de ganho. Também contribui para pensar como essas empresas estão se apropriando de saberes de sobrevivência. Esses saberes são incorporados pelo autogerenciamento subordinado que esses sujeitos realizam na sua atividade cotidiana para que tais organizações aumentem sua lucratividade pela redução de custos e transferência de riscos (ABILIO, 2019).

Ademais de todos os pontos trazidos dos entregadores sobre o funcionamento das plataformas, em especial o iFood, destacamos aqui nossa percepção de que falta conhecimento (e interesse) dos próprios clientes finais quanto ao funcionamento dessas aplicações. Para exemplificar, muitos dos consumidores não conhecem as diferenças nos tipos de entregadores que batem à sua casa – como as diversas categorias nuvem, fixo e OL – diferença que afeta tanto a renda como a própria atuação nas atividades que são desempenhadas sobre diversas formas de pressão. No âmbito da gestão da empresa, um entregador fixo trabalha direto para o restaurante e não precisa usar a plataforma para realizar as entregas, logo, não é rastreável pelo cliente. Já um entregador nuvem, está diretamente submetido à gestão algorítmica que vigia e controla o seu trabalho e a sua remuneração. Por sua vez, um OL tem uma supervisão humana que acompanha seu desempenho associado aos algoritmos.

A investigação em tela atentou para os entregadores da categoria “nuvem”, os quais alguns foram contatados e participaram com seus relatos de trabalho. Ao final, a interpretação resultante é a existência de um sentimento de angústia nesses trabalhadores por sentirem a falta de autonomia e apoio no trabalho por parte das plataformas. Isso mostra a perda da confiança na relação com essas empresas:

Vou falar para você, sempre foi um sonho meu trabalhar para o iFood, mas, ultimamente, está sendo um pesadelo, porque tudo aquilo que o iFood fala em ter, em todas aquelas propagandas que faz na televisão e essas coisas – ele faz um merchandising tão grande – só que não é nada daquilo. É só aparência. Está vivendo de aparência o iFood, porque eu, como entregador, eles não têm um respeito por mim, pelo meu trabalho [...] trabalhando; é sol, nós estamos trabalhando. É de barriga vazia, nós estamos trabalhando (Entrevistado 7, 2020).

Nota-se que as plataformas limitam a autonomia e a liberdade visto que são elas que determinam os preços de cada entrega, os valores a serem repassados para os trabalhadores, o tempo de trabalho remunerado e a distribuição das oportunidades de trabalho. Essas mesmas empresas, de forma automática pelo gerenciamento algorítmico, controlam e interferem na oferta e demanda de trabalho do qual dependem. Os entregadores ficam, assim, em uma relação subordinada às prescrições dessas corporações monopolistas. Eles percebem, ao que nos pareceu, essa relação de trabalho – estabelecida como contrato comercial entre partes iguais – como desigual, visto que a parte desfavorecida é encarregada de custos e responsabilidades crescentes.

Nesse contexto, as tecnologias possuem uma atuação da qual é preciso tomar como objeto de reflexão. O que buscamos foi pensar sobre as tecnologias na constituição de uma nova forma de organização do trabalho, enfatizando a apropriação de modos de vida como um dos instrumentos dessa nova tecnologia. Nesse sentido, procuramos não inviabilizar as próprias particularidades que estruturam a força de trabalho no Brasil.

Pensando a partir de Dardot e Laval (2016, n.p.) que o poder incide no sujeito para conduzir interesses ao “postular a liberdade de escolha, suscitar e constituir na prática essa liberdade, pressupõe que os sujeitos sejam conduzidos por uma ‘mão invisível’ a fazer as escolhas que serão proveitosas a todos e cada um”, entendemos que as plataformas digitais difundem a flexibilidade de trabalho e a ausência de um chefe. Essas empresas proclamam uma liberdade ao trabalhador, ao mesmo tempo que, sutilmente, conduzem esses mesmos indivíduos em suas escolhas e comportamentos. Logo, como apontamos nas interpretações a partir do panóptico algorítmico (WOODCOCK, 2020), há uma ilusão de controle do trabalho

por parte da plataforma que reflete na indução de condutas dos trabalhadores, os quais também estão submetidos à ilusão de liberdade de não terem um chefe.

Isso posto, o aplicativo de entregas segmenta a atividade em etapas a serem cumpridas, coletando e estipulando tempos e modos de participar dessa relação e disciplinando o corpo-instrumentos, o qual é composto do trabalhador e seus celulares. A disciplina que a instituição empresarial impõe afeta, ao que parece, como os trabalhadores irão gerir sua jornada de trabalho para sobreviverem.

O empreendedorismo significa que riscos e custos do processo de trabalho são transferidos aos trabalhadores incumbidos da responsabilidade individual dos fracassos e acertos da atividade. Esses sujeitos, ao estarem submetidos às diversas organizações e desempenharem um autogerenciamento, evidenciam a gestão do trabalho e a subordinação como modos de subjetivação (ABILIO, 2019). O autogerenciamento subordinado envolve os trabalhadores com seu processo de labor, dado que ele precisa engajar a si mesmo para sobreviver. Os objetivos de vida sustentam e motivam a criação e realização das metas diárias de renda utilizado pelas plataformas para guiar os comportamentos, mesclando vida e trabalho. Um poder sutil ao qual o trabalhador está subordinado e que, ao se autogerir e incorrer em riscos para atender suas necessidades de sobrevivência e perpetuar sua família, acaba maximizando os lucros da empresa.

Por sua vez, a assimetria de informação compreende justamente a coleta das informações dos trabalhadores como elemento da indução das condutas ao direcionar estímulos para agirem de acordo com as prescrições das plataformas. Portanto, conecta-se a gestão algorítmica ao implementar automaticamente tais diretrizes sobre as práticas desses trabalhadores (ROSENBLAT; STARK, 2016). As empresas exercem um poder sutil a partir das informações que de forma desigual são compartilhadas e aplicadas em forma de jogo, baseado na competição dos entregadores, para que estes executem um trabalho emocional ligado às condutas esperadas pela instituição.

Por fim, interpretamos à luz dessas questões as exposições de alguns entregadores cadastrados no iFood. Entretanto, cada trabalhador possui um tipo de experiência que é produzida diferentemente em cada relação com as plataformas. O que buscamos foi identificar e refletir sobre algumas questões e mecanismos, os quais não foram esgotados e precisam de maiores considerações, como as questões de gênero, de segurança urbana, apropriação dos modos de vida e sobrevivência dos trabalhadores pelas corporações e a análise das táticas de resistência. Estas últimas demarcam os caminhos alternativos e as mudanças na complexidade

dessa rede de relações e apenas se revelaram levemente nesta dissertação. Desse modo, reconhecemos a insuficiência dessas temáticas.

Para terminar, cabe frisar que a economia capitalista é constituída de diversos elementos entre os quais estão os algoritmos, as tecnologias, a lógica algorítmica, os entregadores e as plataformas digitais. Tais aspectos são complexos e suas relações são atravessadas pela acumulação do capital, a qual, evidenciada pela maximização da lucratividade, se apropria das vidas e dos saberes para inviabilizar a subordinação à lógica monopolista e deslocar os custos e a obrigação de resposta das empresas aos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- ABILIO, Ludmila Costhek; ALMEIDA, Paula; AMORIN, Henrique; CARDOSO, Ana Claudia Moreira; FONSECA, Vanessa; KALIL, Renan Bernardi; MACHADO, Sidnei. **Condições de trabalho em empresas de plataforma digital: os entregadores por aplicativo durante a Covid-19.** São Paulo: REMIR, 2020. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1KCFsMU7Z7_sfB3w_5sJSWIG2aztj17J8/view?usp=embed_facebook. Acesso em: 20 maio. 2020.
- ABILIO, Ludmila Costhek. **O make up do trabalho: uma empresa e um milhão de revendedoras de cosméticos.** 2011. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Unicamp, Campinas, 2011.
- ABILIO, Ludmila Costhek. **Segurando com as dez: o proletário tupiniquim e o desenvolvimento brasileiro:** Projeto de pós-doutorado: a nova classe média vai ao paraíso? São Paulo: Universidade de São Paulo, 2015. Acesso em: 23 set. 2020.
- ABILIO, Ludmila Costhek. **Uberização do trabalho:** subsunção real da viração. 2017. Disponível em: <https://passapalavra.info/2017/02/110685/>. Acesso em: 6 mar. 2019.
- ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, Valparaíso, v. 18, n. 3, p. 41–51, nov. 2019.
- ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização: a era do trabalhador just-in-time? **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 34, n. 98, p. 111–126, abr. 2020a.
- ABILIO, Ludmila Costhek. Plataformas digitais e uberização: a globalização de um Sul administrado? **Revista Contracampo**, [S. l.], v. 39, n. 1, 2020b. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38579>. Acesso em: 22 abr. 2020.
- ALBUQUERQUER, Flávia. TRT-2 suspende decisão que obrigava iFood dar ajuda a entregadores. **Agência Brasil**, São Paulo, 08 abr. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-04/trt-2-suspende-decisao-que-obrigava-ifood-dar-ajuda-entregadores>. Acesso em: 1 jun. 2020.
- ALMEIDA, Paula Freitas De; CARDOSO, Ana Claudia Moreira. A essência rebelde do “Breque dos Apps”. **Revista Escuta**, [S.l.], 08 jul. 2020. Disponível em: <https://outraspalavras.net/outrasmidias/a-essencia-rebelde-do-breque-dos-apps/>. Acesso em: 23 fev. 2021.
- ANDERSON, Perry. Balanço do neoliberalismo. In: SADER, Emir; GENTILI, Pablo (org.). **Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995. p. 9–23.
- ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital.** 1. ed., São Paulo: Boitempo, 2018.
- APPLE - 1984. [S.l.:s.n.], [19--]. 1 vídeo (59 s). Publicado pelo canal Antisubliminal. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=R706isyDrqI>. Acesso em: 8 dez. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES. **Do celular à mesa:** como os apps de delivery transformam o mercado de bares e restaurantes. 2020a. Disponível em: <https://abrase.com.br/noticias/noticias/do-celular-a-mesa-como-os-apps-de-delivery-transformam-o-mercado-de-bares-e-restaurantes/>. Acesso em: 2 fev. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES. **iFood Loop:** como a startup de refeições quer ‘digitalizar o PF’. 2020b. Disponível em: <https://abrase.com.br/noticias/noticias/ifeed-loop-como-a-startup-de-refeicoes-quer-digitalizar-o-pf/>. Acesso em: 28 mar. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA ONLINE TO OFFLINE. **Empresas de tecnologia se unem e lançam Guia de prevenção ao COVID-19.** Associação. 2020. Disponível em: <https://o2obrasil.com.br/guia-delivery/>. Acesso em: 1 jun. 2020.

AUMENTE SEUS GANHOS COM O IFOOD PARA ENTREGADORES. [S.l.:s.n.], 2019. 1 vídeo (1 min e 33 s). Publicado pelo canal IFood para entregadores. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=_rWGN1X3S7M. Acesso em: 8 abr. 2020.

BAPTISTELLA, Camilla Voigt; REBECHI, Claudia Nociolini. Dados, categorias e classificações: algoritmos como instrumentos de vigilância do trabalho. *In: ANAIS DO VIII SIMPÓSIO NACIONAL DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E SOCIEDADE (ESOCITEBR) 2020, Belo Horizonte. Anais [...]* *In: OS ESTUDOS CTS E A DEFESA DA DEMOCRACIA NO BRASIL.* Belo Horizonte: Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais, 2020 p. 167–180.

BELCHIOR, Antônio Carlos. **Como o diabo gosta.** Interprete: Belchior. [s.l.] Universal Music, 1976.

BELOQUE, Leslie Denise. **A cor do “trabalho informal”:** Uma perspectiva de análise das atividades “informais”. 2007. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2007.

BOURDIEU, Pierre; CHAMBOREDON, Jean-Claude; PASSERON, Jean-Claude. **Ofício de sociólogo:** metodologia da pesquisa na sociologia. Tradução: Guilherme João de Freitas Teixeira. 4. ed., Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

BRASIL. Decreto Nº 10.282, de 20 de março de 2020. **Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais,** 20 mar. 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm. Acesso em: 20 out. 2020.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista:** a degradação do trabalho no século XX. Tradução: Nathanael C. Caixeiro. 3. ed., Rio de Janeiro: LTC, 1987.

BRUNO, Fernanda. **Máquinas de ver, modos de ser:** vigilância, tecnologia e subjetividade. Porto Alegre: Sulina, 2013. *E-book*.

BUCHER, Taina. Algoritmos como um devir: uma entrevista com Taina Bucher. **Parágrafo,** São Paulo, v. 6, n. 1, p. 165–170, 2018.

CAMARGO, Nani. Cabeleireiro de Limeira se reinventa na crise e agora vende água de coco no semáforo. **Educadora**, Limeira, 06 jun. 2020. Disponível em: <https://educadoraam.com.br/noticias/limeira/cabeleireiro-de-limeira-se-reinventa-na-crise-e-agora-vende-agua-de-coco-no-semaforo/>. Acesso em: 15 jul. 2020.

CANNAS, Fábio Ramos. **A influência das tecnologias da informação e comunicação – TIC's nas relações sociais (de trabalho) entre motorista e a Uber**. 2019. Dissertação (Mestrado em Política Social e Serviço Social) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019.

CANT, Callum. **Riding for Deliveroo: resistance in the new economy**. Cambridge, UK; Medford, MA: Polity, 2020. *E-book*.

CARDOSO, Adalberto Moreira. **A construção da sociedade do trabalho no Brasil: uma investigação sobre a persistência secular das desigualdades**. 2. ed., Rio de Janeiro: Amazon, 2019.

CASILLI, Antonio. **Trabajo, conocimiento, vigilancia: 5 ensayos sobre tecnología**. Bolivia: Editorial del Estado, 2018. Disponível em: <https://agetic.gob.bo/pdf/estadotic/AGETIC-Trabajo-conocimiento-vigilancia.pdf>. Acesso em: 10 set. 2019. *E-book*.

CASILLI, Antonio; POSADA, Julian. The Platformization of Labor and Society. *In*: GRAHAM, Mark; DUTTON, Willian (org.). **Society and the Internet: How Networks of Information and Communication are Changing Our Lives**. Oxford, UK: Oxford University Press, 2019. p. 293–306. Disponível em: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01895137/document>. Acesso em: 12 nov. 2020.

COMPRAS por aplicativos têm alta de 30% durante pandemia, diz pesquisa. **Uol Notícias**. [s.l.], 29 abr. 2020. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia-brasil/2020/04/29/compras-por-aplicativos-tem-alta-de-30-durante-pandemia-diz-pesquisa.htm>. Acesso em: 31 maio. 2020.

CORIAT, Benjamin. **Pensar al revés: trabajo y organización en la empresa japonesa**. 5. ed., México: Siglo Veintiuno, 2000.

CORREIA, Mariama. **Entregadores antifascistas: “Não quero gado. Quero formar entregadores pensadores”**. Publica, [S.l.], 07 jul. 2020. Disponível em: <https://apublica.org/2020/06/entregadores-antifascistas-nao-quero-gado-quero-formar-entregadores-pensadores/>. Acesso em: 22 jun. 2020.

COWAN, Ruth Schwartz. **More work for mother: the ironies of household technology from the open hearth to the microwave**. New York: Basic Books, 1985.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**. Tradução: Mariana Echalar. 1. ed., São Paulo: Boitempo, 2016. *E-book*.

DE STAVOLA, Federico. Piattaforme, rider e America Latina: Rappi in Messico. **I quaderni di Into the Black box**, [S. l.], n. 1, 2020. Disponível em: <http://amsacta.unibo.it/6434>. Acesso em: 29 out. 2020.

DE STEFANO, Valerio. The Rise of the “Just-in-Time Workforce”: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the “Gig-Economy”. *SSRN Electronic Journal*, [S. l.], 2015. Disponível em: <http://www.ssrn.com/abstract=2682602>. Acesso em: 31 jan. 2020.

DIÁRIO de um motoboy de app em tempos de coronavírus. [São Paulo: s.n.], 2020. 1 vídeo (1 min e 15 s). Direção: Paulo Roberto. Publicado pelo canal Jornalistas Livres. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ARQeQkxjmWo>. Acesso em: 3 abr. 2020.

EMICIDA e Fióti - Rap do motoboy (Clipe Oficial). São Paulo: Lab Fantasma, 2018. 1 vídeo (5 min). Direção: Fióti e Emicida. Publicado pelo canal Emicida. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=z92X8i3yOrM>. Acesso em: 08 jul. 2020.

ENTREGADORES de apps estão indignados. sabe o porquê? São Paulo: [s.n.], 2020. 1 vídeo (10 min e 24 s). Publicado pelo canal Bike é legal. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=asFFLHYS100>. Acesso em: 26 nov. 2020.

FEENBERG, Andrew. **Questioning Technology**. [s.l.]: Taylor & Francis e-Library, 2001.

FEENBERG, Andrew. Do essencialismo ao construtivismo: a filosofia da tecnologia numa encruzilhada. *In*: NEDER, Ricardo T. (org.). **A teoria crítica de Andrew Feenberg: racionalização democrática, poder e tecnologia**. Tradução: Newton Ramos De Oliveira. Brasília: Observatório do Movimento pela Tecnologia Social na América Latina / CDS / UnB / Capes, 2010 a. p. 205–250. *E-book*.

FEENBERG, Andrew. Teoria crítica da tecnologogia: um panorama. *In*: NEDER, Ricardo T. (org.). **A teoria crítica de Andrew Feenberg: racionalização democrática, poder e tecnologia**. Tradução: Newton Ramos de Oliveira. Brasília: Observatório do Movimento pela Tecnologia Social na América Latina / CDS / UnB / Capes, 2010 b. p. 97–118. *E-book*.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. Tradução: Raquel Ramalhete. 39. ed., Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

GAGO, Veronica. **A razão neoliberal: economias barrocas e pragmáticas popular**. Tradução: Igor Peres. São Paulo: Elefante, 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed., São Paulo: Atlas, 2008.

GILLESPIE, Tarleton. Platforms Are Not Intermediaries. *Georgetown Law Technology Review*, [S. l.], v. 2.2, p. 198–216, 2018a.

GILLESPIE, Tarleton. A relevância dos algoritmos. **Parágrafo**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 95–121, 2018b.

GOMES, Helton Simões. Mais gorjetas e pedidos: como apps ajudam entregadores a sobreviver à crise. **Tilt**, São Paulo, 07 mai. 2020. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/05/07/pesquisa-entregadores.htm>. Acesso em: 28 maio. 2020.

GRATÃO, Paulo. Saiba o que é dark kitchen e quais são as diferenças entre os modelos existentes – até agora. **Revista Pequenas Empresas & Grandes Negócios**, [S.l.], 03 set. 2020. Disponível em: <https://revistapegn.globo.com/Banco-de-ideias/Alimentacao/noticia/>

2020/09/saiba-o-que-e-dark-kitchen-e-quais-sao-diferencas-entre-os-modelos-existent-ate-agora.html. Acesso em: 30 nov. 2020.

GRIESBACH, Kathleen; REICH, Adam; ELLIOTT-NEGRI, Luke; MILKMAN, Ruth. Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work. **Socius: Sociological Research for a Dynamic World**, [S. l.], v. 5, p. 1–15, 2019.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: entre dataficação, financeirização e racionalidade neoliberal. **Revista Eptic**, [S. l.], v. 22, n. 1, p. 106–122, 2020.

HARVEY, David. A questão da tecnologia. In: **A loucura da razão econômica, Marx e o capital no século XXI**. São Paulo: Boitempo, 2018. p. 111–127.

HEEKS, Richard. Digital Economy and Digital Labour Terminology: Making Sense of the “Gig Economy”, “Online Labour”, “Crowd Work”, “Microwork”, “Platform Labour”, Etc. **Manchester Centre for Development Informatics Working Paper 70**, 2017. Disponível em: https://hummedia.manchester.ac.uk/institutes/gdi/publications/workingpapers/di/di_wp70.pdf. Acesso em: 17 abr. 2020.

HOWE, Jeff. The Rise of Crowdsourcing. **Wired**, [S.l.], 06 jan. 2006. Disponível em: <https://www.wired.com/2006/06/crowds/>. Acesso em: 24 ago. 2020.

HUWS, Ursula. **Labour in contemporary capitalism**. New York, NY: Springer Berlin Heidelberg, 2019. *E-book*.

IFOOD. **Código de Conduta e Ética**: o jeito iFood de fazer a coisa certa! iFood. 2017. Disponível em: <https://www.ifood.com.br/codigo-de-conduta>. Acesso em: 2 maio. 2020.

IFOOD. **iFood Loop**: saiba como funciona para realizar as entregas! Portal do Entregador. 2019. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/ifood-loop/>. Acesso em: 14 fev. 2020.

IFOOD. **Sobre o iFood**. iFood Institucional. 2020a. Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/ifood>. Acesso em: 18 ago. 2020.

IFOOD. **Como é a relação do iFood com os restaurantes?** iFood Institucional. 2020b. Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/abrindo-a-cozinha/ifood-restaurantes/>. Acesso em: 30 nov. 2020.

IFOOD. **Termos de uso do app**. Portal do Entregador. 2020c. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/termosdeuso/>. Acesso em: 28 mar. 2020.

IFOOD. **iFood distribui álcool em gel**. Portal do Entregador. 2020d. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/ifood-distribui-alcool-em-gel/>. Acesso em: 1 jun. 2020.

IFOOD. **Agora dá para entregar mercado de carro**. Portal do Entregador. 2020e. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/entregando-mercado-com-ifood/>. Acesso em: 15 jul. 2020.

IFOOD. **Regulamento – iFood Delivery de Vantagens**. Portal do Entregador. 2020f. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/regulamento-ifood-delivery-de-vantagens/>. Acesso em: 5 jul. 2020.

IFOOD. **Seguro Acidentes Pessoais iFood para entregadores – Conheça.** Portal do Entregador. 2020g. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/seguro-acidentes-pessoais/>. Acesso em: 1 jun. 2020.

IFOOD. **Como é calculado o valor de cada entrega?** Portal do Entregador. 2020h. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/como-e-calculado-o-valor-de-cada-entrega/>. Acesso em: 1 jul. 2020.

IFOOD. **Como funciona a relação do iFood com o entregador?** Portal do Entregador. 2020i. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/teste-transparencia/>. Acesso em: 1 jul. 2020.

IFOOD. **Em quais casos acontecem as desativações de entregadores?** Portal do Entregador. 2020j. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/em-quais-casos-acontecem-as-desativacoes-de-entregadores/>. Acesso em: 1 jul. 2020.

IFOOD. **Top lugares e horários para fazer entregas.** Portal do Entregador. 2020k. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/top-lugares/>. Acesso em: 16 ago. 2020.

IFOOD. **Termos de uso do App.** Portal do Entregador. 2020l. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/termosdeuso/>. Acesso em: 16 ago. 2020.

IFOOD. **Perguntas Frequentes.** Portal do Entregador. 2020m. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/delivery-de-dicas/duvidas-entregas/>. Acesso em: 26 out. 2020.

IFOOD. **Curso do SESI para entregadores iFood.** Portal do Entregador. 2020n. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/quero-fazer-parte/conheca-o-ifood/curso-qualificacao/>. Acesso em: 28 nov. 2020.

IFOOD. **MEI: tire suas dúvidas sobre o registro.** Portal do Entregador. 2020o. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/conheca-mei/>. Acesso em: 24 set. 2020.

IFOOD. **Código de ética e conduta.** iFood Institucional. 2020p. Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/abrindo-a-cozinha/codigo-de-etica>. Acesso em: 9 dez. 2020.

IFOOD. **Como as rotas chegam até você e o que pode fazer para receber mais pedidos.** Portal do Entregador. 2020q. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/abrindo-a-cozinha/distribuicao-pedidos/>. Acesso em: 25 nov. 2020.

IFOOD. **Termos e condições de uso iFood para entregadores.** Portal do Entregador. 2020r. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/termos/termosdeuso/>. Acesso em: 25 nov. 2020.

IFOOD. **A modalidade nuvem não vai acabar!** Portal do Entregador. 2020s. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/abrindo-a-cozinha/a-modalidade-nuvem-nao-vai-acabar/>. Acesso em: 17 jan. 2021.

IFOOD. **Carreiras no iFood.** iFood Institucional. [201-]. Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/carreiras>. Acesso em: 9 dez. 2020.

IFOOD começa a fazer entrega de compras de supermercado. **Veja São Paulo**. São Paulo, 18 jun. 2019a. Disponível em: <https://vejasp.abril.com.br/cidades/ifood-compras-supermercado/>. Acesso em: 4 mai. 2020.

IFOOD Delivery de vantagens. **Regulamento – Delivery de Vantagens**. 2019b. Disponível em: <https://conheca.ifoodvantagens.com.br/termos-e-condicoes.html>. Acesso em: 5 jul. 2020.

IFOOD Delivery de vantagens - como acumular os pontos e desbloquear os níveis. [S.l.:s.n.], 2019c. 1 vídeo (1 min e 20 s). Publicado pelo canal IFood para entregadores. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=WE2Q_HRDOP0. Acesso em: 5 jul. 2020.

JURNO, Amanda Chevtchouk; DALBEN, Sílvia. Questões e apontamentos para o estudo de algoritmos. **Parágrafo**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 17–29, 2018.

KALIL, Renan Bernardi. **Capitalismo de plataforma e Direito do Trabalho**: crowdwork e trabalho sob demanda por meio de aplicativos. 2019. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

KITCHIN, Rob. Thinking critically about and researching algorithms. **Information, Communication & Society**, [S. l.], v. 20, n. 1, p. 14–29, 2017.

LAB FANTASMA. **LAB X Ifood**: Motoboy é verbo de ligação. Projeto. [2018?]. Disponível em: <http://www.labfantasma.com/lab-fantasma-x-ifood-motoboy-e-verbo-de-ligacao/>. Acesso em: 8 jul. 2020.

LAZZARO felice. Direção: Alice Rohrwacher. Itália, França, Suíça, Alemanha: Netflix, 2018. 1 vídeo (125 min).

LIBERDADE é uma conquista - Mark Fisher sobre depressão, livre-arbítrio e neoliberalismo. [S.l.:s.n.], 2018. 1 vídeo (6 min). Publicado pelo canal Soviete Analítico da Zona Norte. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=mWYyknex6uM>. Acesso em: 1 dez. 2020.

LINHART, Danièle. Modernização e precarização da vida no trabalho. *In*: ANTUNES, Ricardo; MESZAROS, Istvan (org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. 1. ed. São Paulo, SP: Boitempo Editorial, 2006. p. 45–54.

LINHART, Danièle. **A desmedida do capital**. São Paulo: Boitempo, 2007.

MADUREIRA, Daniele. Como apps de entrega estão levando pequenos restaurantes à falência. **BBC News Brasil**, São Paulo, 08 fev. 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-51272233>. Acesso em: 14 fev. 2020.

MARX, Karl. **O capital**: crítica da economia política. Livro I. Tradução: Reginaldo Sant’Anna. 23. ed., Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

MEZZADRA, Sandro. **Piattaforme e comune oltre il Covid. Un video-intervento di Sandro Mezzadra**. [S.l.:s.n.], 2020. Disponível em: http://www.intotheblackbox.com/audio-video/piattaforme_comune_oltre_il_covid/. Acesso em: 30 abr. 2020.

MOAZED, Alex. **Platform Business Model – Definition. What is it? Explanation.** 2016. Disponível em: <https://www.applicoinc.com/blog/what-is-a-platform-business-model/>. Acesso em: 5 dez. 2020.

MÖHLMANN, Mareike; ZALMANSON, Lior. Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS 2017, Seoul. Anais [...].* Seoul, 2017.

MOBILE. **Nossa Cultura.** 2020. Disponível em: <https://www.movile.com.br/impacto>. Acesso em: 27 nov. 2020.

MOYSES, Carlos. **iFood: como funciona a maior foodtech da América Latina.** Movile, 2018. Disponível em: <https://movile.blog/ifood-como-funciona-a-maior-foodtech-da-america-latina/>. Acesso em: 6 ago. 2020.

NERESINI, Federico. On Data, Big Data and Social Research. Is It a Real Revolution? *In: AMATURO, Enrica; GRASSIA, Maria Gabriella; ARAGONA, Biagio; MARINO, Marina; LAURO, N. Carlo (org.). Data Science and Social Research.* [s.l.]: Springer International Publishing, 2017.

NEWLANDS, Gemma. Algorithmic Surveillance in the Gig Economy: The Organization of Work through Lefebvrian Conceived Space. **Organization Studies**, [S. l.], p. 1–19, 2020.

O ASSUNTO: entregadores: categoria em expansão na pandemia. Entrevistados: Tiago Bonini e Ruy Braga. Entrevistadora: Renata Lo Prete. [s.l.]: Rede Globo, 25 jun. 2020. Podcast. Disponível em: <https://g1.globo.com/podcast/o-assunto/noticia/2020/06/25/o-assunto-217-entregadores-categoria-em-expansao-na-pandemia.ghtml>. Acesso em: 21 jan. 2021.

OLIVEIRA, Carol; SALOMÃO, Karin; FONSECA, Mariana; FLACH, Natália. Tudo no aplicativo. **Exame**, n. 1183, p. 18–29, 17 abr. 2019.

OLIVEIRA, Francisco De. **Crítica à razão dualista / O ornitórrinco.** 1. ed., São Paulo, SP: Boitempo Editorial, 2003.

OLIVEIRA, Elida; ORTIZ, Brenda. Ministério da Saúde confirma primeiro caso de coronavírus no Brasil. **G1**, [S.l.], 26 fev. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/ciencia-e-saude/noticia/2020/02/26/ministerio-da-saude-fala-sobre-caso-possivel-paciente-com-coronavirus.ghtml>. Acesso em: 31 maio. 2020.

O QUE é “o tal do algoritmo”? - lógica e programação. [S.l.:s.n.], 2020. 1 vídeo (8 min). Publicado pelo canal Diolinux. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=z1XTcKKRbKM>. Acesso em: 5 jan. 2021.

O'SHEA, Lizzie. We Keep You Alive. **The Baffler**, [S. l.], n. 50, mar. 2020. Disponível em: <https://thebaffler.com/salvos/we-keep-you-alive-oshea>. Acesso em: 23 abr. 2020.

PASQUALE, Frank. **The black box society: the secret algorithms that control money and information.** Cambridge: Harvard University Press, 2015.

PINDYCK, Robert S.; RUBINFELD, Daniel L. **Microeconomia.** 6. ed., São Paulo: Pearson Brasil, 2006.

PINTO, Geraldo Augusto. Gestão global e flexível: trabalho local e adoecido. *In*: ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2013. p. 165–181.

PIRONE, Maurilio. Politiche della pandemia. Neoliberalismo, riproduzione sociale e tecnopolitica. **Into the Black Box**. 2020. Disponível em: <http://www.intotheblackbox.com/articoli/politiche-della-pandemia/>. Acesso em: 29 abr. 2020.

REY, Fernando González. **Pesquisa qualitativa e subjetividade**: os processos de construção da informação. Marcel Aristides Ferrada Silva. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

RIBEIRO, Gabriel Francisco. É greve: entregadores param hoje e fazem desafio à economia dos aplicativos. **Tilt**, São Paulo, 01 jul. 2020. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/07/01/e-greve-entregadores-param-hoje-e-fazem-desafio-a-economia-dos-aplicativos.htm>. Acesso em: 22 fev. 2021.

ROMANI, Bruno. Uber, Rappi e iFood apostam em plataformas de gestão para restaurantes. **Estadão**, [S. l.], 16 set. 2020. Disponível em: <https://link.estadao.com.br/noticias/inovacao,uber-rappi-e-ifood-apostam-em-plataformas-de-gestao-para-restaurantes,70003439214>. Acesso em: 19 set. 2020.

ROSENBLAT, Alex. **Uberland**: how algorithms are rewriting the rules of work. Oakland, California: University of California Press, 2018. *E-book*.

ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber’s Drivers. **International Journal of Communication**, [S. l.], v. 10, p. 3758–3784, 2016.

PANDELIVERY - Quantas vidas vale o frete grátis? Direção: Guimel Salgado; Antonio Matos. São Paulo: Soalma Production, 2020. 1 vídeo (15 min). Publicado pelo canal Pandelivery - quantas vidas vale o frete grátis? Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=gwL9QdS7kbA>. Acesso em: 19 jan. 2021.

SCHOLZ, Trebor. **Uberworked and underpaid**: How Workers Are Disrupting the Digital Economy. Cambridge, UK: Polity Press, 2016. *E-book*.

SLATTERY, Gram; EISENHAMMER, Stephen; PEROBELLI, Amanda. Importado pelos ricos, coronavírus agora castiga os pobres no Brasil. **Uol Economia**, [s.l.], 01 mai. 2020. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/reuters/2020/05/01/importado-pelos-ricos-coronavirus-agora-castiga-os-pobres-no-brasil.htm>. Acesso em: 31 maio. 2020.

SLEE, Tom. **Uberização**: a nova onda do trabalho precarizado. Tradução: João Peres. São Paulo: Elefante, 2017.

SOUZA, Felipe; MACHADO, Leandro. Coronavírus: entregadores de aplicativo trabalham mais e ganham menos na pandemia, diz pesquisa. **BBC News Brasil**, São Paulo, 07 mai. 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-52564246>. Acesso em: 9 maio. 2020.

SOUZA, Ludmila. **Aplicativos devem garantir assistência a entregadores de alimentos**. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-04/aplicativos-devem-garantir-assistencia-entregadores-de-alimentos-0>. Acesso em: 1 jun. 2020.

TECNOPOLÍTICA #73: como regular as plataformas online e seus sistemas algorítmicos. Entrevistados: Yumi Ambriola e Alexandre Abdo. Entrevistador: Sérgio Amadeu. [S.l.]: Blog Tecnopolítica, 26 nov. 2020. Podcast. <http://tecnopolitica.blog.br/?episode=tecnopolitica-73-como-regular-as-plataformas-online-e-seus-sistemas-algoritmicos>. Acesso em: 28 fev. 2021.

TELLES, Vera da Silva. Mutações do trabalho e experiência urbana. **Tempo Social**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 173–195, 2006.

THOMPSON, Edward Palmer. Tempo, disciplina de trabalho e capitalismo industrial. *In: Costumes em comum*. Tradução: Rosaura Eichemberg. 1. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.

TICONA, Julia; MATEESCU, Alexandra; ROSENBLAT, Alex. Beyond Disruption: How Tech Shapes Labor Across Domestic Work & Ridehailing. **Data & Society**, [s.l.], 2018. Disponível em:

https://datasociety.net/wp-content/uploads/2018/06/Data_Society_Beyond_Disruption_FINAL.pdf. Acesso em: 05 ago. 2019.

VALE tudo. Direção: Ricardo Waddington; Paulo Ubiratan; Dennis Carvalho. Rio de Janeiro: Rede Globo de Televisão, 1988. Capítulo 12, 1 vídeo (40 min e 26 s).

WILSON, Anna; DE PAOLI, Stefano. On the ethical and political agency of online reputation systems. **First Monday**, [S. l.], v. 24, 2019.

WINNER, Langdon. **Autonomous technology**: technics-out-of-control as a theme in political thought. Cambridge, Mass: The MIT Press, 1978.

WINNER, Langdon. Do Artifacts have Politics? *In: The Whale and the Reactor*: a Search for Limits in an Age of High Technology. Chicago: The University of Chicago Press, 1986. p. 19–39.

WOLF, Giovanna. iFood Loop: saiba o que é e como funciona o novo serviço. **Estadão**, São Paulo, 29 jan. 2020. Disponível em: <https://link.estadao.com.br/noticias/inovacao,ifood-loop-saiba-o-que-e-e-como-funciona-o-novo-servico,70003176465>. Acesso em: 14 fev. 2020.

WOODCOCK, Jamie. The algorithmic panopticon at Deliveroo: Measurement, precarity, and the illusion of control. **Ephemera**, [S. l.], n. Forthcoming contributions, 2020. Disponível em: <http://www.ephemerajournal.org/contribution/algorithmic-panopticon-deliveroo-measurement-precarity-and-illusion-control>. Acesso em: 16 abr. 2020.

ZAMIÁTIN, Ievguêni. **Nós**. Tradução: Gabriela Soares. São Paulo: Aleph, 2017.

ZUBOFF, Shoshana. Big other: Surveillance Capitalism and the Prospects of an Information Civilization. **Journal of Information Technology**, [S. l.], v. 30, n. 1, p. 75–89, 2015.

APÊNDICE A – PRINCIPAIS CANAIS DO YOUTUBE PARA A PESQUISA

A apresentação proposta é pela identificação dos canais pelo nome fictício do seu produtor que é o entregador, seguido pela localização, modalidade de entrega, aplicativos identificados que utiliza e uma breve descrição do perfil. O lugar de atuação pode nos dar uma ideia da disseminação das plataformas no país. Tentamos captar quais os principais aplicativos mencionados no conjunto de vídeos disponibilizados, o que sugere a dependência, frequente, de mais de uma plataforma para a geração de renda. Finalmente, a descrição nos permite expor uma breve compreensão dos perfis existentes, como o tipo de relação estabelecida pelo entregador com a plataforma:

Quadro 2 – Principais canais do YouTube consultados para a pesquisa

#	Entregador	Cidade	Modal	Aplicativos	Descrição
1	Ivan	Curitiba	Moto	iFood Loggi UberEats	O canal possui uma produção muito extensa e rica de vídeos, sendo o primeiro vídeo de 2017. Antes de atuar como motoboy em 2007, trabalhou como metalúrgico até ser demitido. Como motoboy, já tentou trabalhar como autônomo e não conseguiu. Por isso, o autor possui, atualmente, um emprego fixo de motoboy, complementando sua renda com aplicativos. Ivan entende que é importante ter uma fonte segura de renda fixa, pois as plataformas não são estáveis. Contudo, o emprego fixo deve possibilitar a realização de tarefas adicionais para auferir uma renda extra. O primeiro vídeo sobre aplicativo foi localizado em 30 mar. 2018.
2	Rubinho	Curitiba	Moto	iFood UberEats Loggi Rappi 99Food	O canal foi criado em 2015 com a proposta de mostrar o cotidiano do motoboy, que é a sua identidade profissional. O primeiro vídeo é de mai. 2016. O motoboy tem como sua fonte principal de renda as entregas autônomas e utiliza os aplicativos para complementar sua renda. Já trabalhou como motoboy fixo cumprindo horários, por isso, como autônomo presa a sua flexibilidade de horário. A produção do seu canal é rica e possui frequência nas gravações.
3	César	Curitiba	Moto	99Food iFood UberEats	O canal data de 2016 e apresenta vídeos diversos, desde games a opiniões sobre aplicativos. Há poucos vídeos sobre entrega, sendo o primeiro referente à motovlog datado em 27 de junho de 2020. Os três principais vídeos sobre aplicativos desse motoboy são de agosto de 2020. O autor trabalha há quase 3 anos com os aplicativos e informa apreciá-los, devido a poder trabalhar na hora que escolher. Aliás, o autor afirma em determinado vídeo que “todo aplicativo é assim, se você rodar todo dia, eles vão te dar corrida”.

#	Entregador	Cidade	Modal	Aplicativos	Descrição
4	Fábio	Curitiba	Moto	iFood Rappi Ubereats 99Food	O canal pertence a um entregador por aplicativo esporádico, a fim de gerar um ganho extra. O autor possui um trabalho fixo como renda principal e trabalha com os aplicativos, em geral, de sábado e domingo no horário do almoço e do jantar. Já durante a semana, ele roda à noite em dias alternados. O canal foi criado em 2013 e aborda diversos assuntos, sendo o primeiro vídeo sobre entregas identificado de set. 2019. Ao que parece, trata-se de trabalhador evangélico que é pró-governo Bolsonaro.
5	Leandro	Curitiba	Moto	Ubereats	A proposta deste canal é ser um vlog automotivo com “documentários motivacionais”. O canal foi criado 26 set. 2008, porém não possui uma produção significativa de vídeos e tampouco atua com uma variedade de aplicativos.
6	Pedro	Curitiba	Bike	James Rappi 99Food	O canal foi criado em 9 set. 2012. Embora haja vídeos há mais de 5 anos sendo feitos com bike, o primeiro identificado como de entrega por aplicativos é de 6 mar. 2019 e menciona o resultado das eleições de 2018. A maioria dos vídeos visualizados são referentes ao aplicativo James.
7	Frederico	Curitiba	Moto	iFood	O canal possui mais de 5 anos, mas disponibiliza poucos vídeos. Dentre seus conteúdos, apenas 2 são referentes ao trabalho de entrega com iFood. A profissão principal é relacionada ao transporte de cargas, sendo o aplicativo usado para ganhar uma renda extra.
8	Tadeu	São Paulo	Moto	iFood Rappi Ubereats Loggi	O objetivo do canal é mostrar a vida de um entregador de aplicativos em São Paulo. O primeiro vídeo é de maio de 2016 e desde esse período já produzia vídeos sobre aplicativos. Ao que percebemos, é um motoboy tradicional da capital paulistana.
9	Macedus	São Paulo	Moto	Ifood Rappi Ubereats Loggi	Este canal foi criado em 2018 e pertence a um entregador eventual por aplicativo. Trata-se de um perfil muito acessado (para os padrões desse tipo de conteúdo) que elucida dúvidas e expõe as compreensões referentes às plataformas, em especial o iFood. O canal não pertence a um motoboy tradicional, mas a um “trabalhador amador”. É um canal com ampla gama de vídeos referentes ao iFood, que nos ajudam a compreender o funcionamento desse aplicativo.
10	Regis	Indaiatuba	Moto	iFood	O canal foi criado em 14 jun. 2015. O primeiro vídeo produzido é de 2 fev. 2020, momento em que o canal passou a ter o propósito de ser um vlog do entregador iFood. O autor busca explicar algumas dúvidas sobre sua operação como OL. Até o momento em que este perfil foi traçado, trabalhava como motoboy nessa categoria (operador logístico).
11	José	Brasília	Moto	iFood Rappi Ubereats Loggi	Primeiro vídeo do canal é de out. 2018, sendo que notamos a primeira produção referente aos aplicativos em mar. 2019. O autor afirma em determinado vídeo que estava parado, por isso começou a trabalhar com os aplicativos, os quais o ajudaram a ganhar uma renda para pagar suas dívidas. O motoboy recomenda os aplicativos para quem está desempregado, mas não para quem tem emprego estável, porque não há estabilidade.

#	Entregador	Cidade	Modal	Aplicativos	Descrição
12	Murilo	Recife	Moto	iFood	Após perder o emprego e começar a utilizar os aplicativos como fonte de renda, o autor passou a realizar vídeos explicativos e dar dicas relacionadas aos aplicativos de entrega. Ele já operou como entregador do iFood na categoria operador logístico, porém, em 2020, havia retornado à categoria nuvem para abrir seu próprio “restaurante” em sua casa.
13	Bruno	São Paulo	Moto	iFood Ubereats Rappi.	Um dos maiores canais encontrados que trata da operacionalização dos aplicativos e contém mais de 500mil inscritos. Em alguns vídeos, Bruno trata dos aplicativos de entrega, mas não tem nas plataformas a sua principal fonte de renda. O autor indica os aplicativos como complemento de renda.
14	Joaquim	Salvador	Moto	iFood Rappi Ubereats Loggi Traz favela	O canal tem alguns anos e tratava de motos mais precisamente. Em 22 fev. 2019, identificamos o primeiro vídeo sobre aplicativo. O autor utiliza os aplicativos como principal fonte de renda e os recomenda, em determinado vídeo, aos seus seguidores.
15	Clóvis	Rio de Janeiro	Moto	iFood Ubereats Rappi	O canal criado em 2018 tem na descrição o propósito de apresentar a vida de um apaixonado por motos que tem “Jesus no coração”. Ele informa que o canal possui a proposta de oferecer opiniões e informações sobre motos de forma sincera. Também o autor relata que se inscreveu em alguns aplicativos para fazer vídeos sobre entregas para “monetizar” pelo YouTube. Por fim, já processou a Ubereats e está banido permanentemente da plataforma. Ademais, declarou ter sido contaminado pelo coronavírus.
16	Sérgio	Brasília	Moto	iFood Ubereats	O canal é de um entregador que busca trazer dicas para os entregadores. Sérgio trabalha com bike motorizada e utiliza os aplicativos como fonte principal de renda. Se identifica como trabalhador autônomo pela sua flexibilidade de horário, não querendo carteira assinada. No entanto, o autor gostaria que os aplicativos pagassem mais aos entregadores. Em determinado vídeo, Sérgio expressa dúvidas quanto aos aplicativos realmente repassarem as gorjetas.
17	Jornalistas Livres	São Paulo	Moto	iFood Ubereats Rappi	O canal pertence a um coletivo jornalístico pela defesa dos direitos humanos e que prega um jornalismo mais “limpo” em relação às grandes mídias. Possui uma série de vídeos denominada “Diário de um motoboy de app” produzidas pelo entregador Paulo Roberto, o qual ficou conhecido durante as manifestações de 1º jul. 2020, para denunciar os descasos da relação entre plataformas e entregador. Nesta data, dependia completamente dos aplicativos na geração da sua renda.

Nota: *Jornalistas Livres* é o único canal identificado, por ser jornalístico. A série de vídeos disponíveis neste canal foi gravada pelo entregador Paulo Roberto e denominada “Diário de um motoboy de app”. Ao que entendemos, tem esse nome em alusão à música do conjunto paulistano de rap *Racionais Mc’s* denominada “Diário de um detento”, considerando que Paulo é rapper.

Fonte: Autoria própria

APÊNDICE B – QUADRO DE VÍDEOS MENCIONADOS E ANALISADOS

Quadro 3 – Dados dos vídeos mencionados

Pseudônimo do entregador dono do canal Canal*	Publicação do vídeo	Duração	Visualizações dd/mm/aaaa	Descrição
Gabriel	6 mai. 2020	2:10	12,208 05/07/2020	Descobrimo seu score
<i>iFood para Entregadores</i>	<i>9 mai. 2019</i>	<i>1:33</i>	<i>59,829 24/06/2020</i>	<i>Aumente seus ganhos com o iFood para Entregadores</i>
<i>iFood para Entregadores</i>	<i>25 out. 2019</i>	<i>1:20</i>	<i>12,033 05/07/2020</i>	<i>iFood Delivery de Vantagens – Como acumular os pontos e desbloquear os níveis</i>
Ivan	10 jul. 2019	9:01	591 05/07/2020	Trabalhando com todos os aplicativos disponíveis
Ivan	28 out. 2019	8:33	720 13/04/2020	Corrida iFood – etapas
Ivan	30 out. 2019	7:19	832 05/07/2020	Bloqueio em massa de aplicativos
Ivan	10 jan. 2020	10:22	392 05/07/2020	Metas 2020 de entregas com aplicativos
Ivan	1 mar. 2020	7:35	362 05/07/2020	Retirada de pedido iFood e UberEats
Ivan	14 mar. 2020	9:48	686 05/07/2020	Estratégias para receber mais pedidos
Ivan	22 mar. 2020	6:48	1,225 25/06/2020	Diferença OL e nuvem
Ivan	24 mar. 2020	14:48	594 05/07/2020	Corridas inesperadas
Ivan	21 mai. 2020	7:16	592 25/06/2020	Aumentar o score do entregador no iFood
Ivan	17 nov. 2020	14:25	216 19/11/2020	Nova tentativa no iFood
<i>Jornalistas Livres</i>	<i>22 mar. 2020</i>	<i>1:15</i>	<i>1,313 03/04/2020</i>	<i>Diário de um motoboy de app em tempos de coronavírus</i>
Macedus	4 nov. 2019	10:00	26,528 25/06/2020	Entrega do iFood Loop
Pedro	6 mar. 2019	10:09	418 03/04/2020	Entrega de bike
Regis	16 mai. 2020	10:46	3,226 25/06/2020	Operacionalização do OL
Rubinho	13 jan. 2019	18:56	510 09/04/2020	Avaliação do valor de uma corrida nos aplicativos
Rubinho	14 jun. 2019	17:38	1,735 25/06/2020	Explicação do modo de trabalho
Rubinho	28 jun. 2019	16:46	1,218 25/06/2020	Como trabalho com os aplicativos

Pseudônimo do entregador dono do canal <i>Canal</i>*	Publicação do vídeo	Duração	Visualizações dd/mm/aaaa	Descrição
Rubinho	3 ago. 2019	11:17	666 04/04/2020	A gestão do trabalhador autônomo
Rubinho	13 out. 2019	8:49	2,294 24/06/2020	Desativação iFood
Rubinho	27 out. 2019	15:29	691 25/06/2020	Sobre a desativação do iFood
Rubinho	22 dez. 2019	10:59	637 25/06/2020	Aplicativo e CLT
Rubinho	11 mar. 2020	7:42	777 25/06/2020	Reativação iFood

*Os nomes em itálico são referentes aos canais reais que pertencem a uma organização

Fonte: Autoria própria

APÊNDICE C – TEMAS QUE NORTEARAM AS ENTREVISTAS

Conforme exposto na seção 2.1.2 denominada de “Pode fazer suas perguntas aí e o que nós soubermos, nós já te respondemos”, as entrevistas foram realizadas de acordo com os seguintes tópicos, os quais deram o rumo da conversa a fim de atender aos objetivos da pesquisa:

1. Idade;
2. Naturalidade;
3. Local de residência;
4. Meio de transporte que utiliza;
5. Aplicativos que utiliza;
6. Tempo de trabalho como entregador de aplicativo;
7. Trabalhos executados antes dos aplicativos;
8. Tempo de trabalho com o iFood;
9. Explicação de como o iFood funciona;
10. Explicação dos bloqueios temporários;
11. Explicação sobre o suporte e a comunicação com a plataforma;
12. Diferenças entre o antigo trabalho exercido, o trabalho atual e com os aplicativos;
 - a) [Se autônomo] Diferença entre atuação autônoma e o trabalho para os aplicativos;
13. Critérios para rejeitar uma corrida;
14. Posicionamento sobre o valor das corridas;
15. Explicação do funcionamento das promoções;
16. Questionamento sobre a existência de pontuação no iFood;
 - a) [Caso identifique a pontuação] Solicitar explicação dessa pontuação;
17. Solicitar considerações sobre a pandemia na vida, no trabalho e nos aplicativos;
18. Questionamento sobre as manifestações: o que acha e se já participou de alguma.

APÊNDICE D – QUADRO DE ENTREVISTADOS

Quadro 4 – Breve descrição dos entrevistados

Entrevistado	Breve descrição
1	Este entrevistado tem 33 anos. Motoboy há 11 anos, mora na região metropolitana de Curitiba. Possui experiências com essa atividade de trabalho em diversas categorias desde a sua atuação como autônomo, contratado e também esporádico. Afirma que os clientes apreciam a agilidade, mas presam, principalmente, pela confiança. Conforme afirma, o uso dos aplicativos tem a finalidade de complementar seus ganhos.
2	É natural de Curitiba e morador do bairro do Xaxim. Tem 32 anos e antes de trabalhar como motoboy atuou como auxiliar de mecânico. Está há 10 anos trabalhando nessa categoria, a qual nunca atuou registrado. Já trabalhou também por quase 1 anos como motorista do aplicativo Uber. Junto com seu irmão possui uma empresa de “motoboy”, na qual é encarregado dos clientes avulsos. Dessa forma, faz uso, conforme alega, dos aplicativos como complemento de renda.
3	Tem 34 anos. Veio da região norte do país para Curitiba e mora no Bairro da Santa Cândida. Já trabalhou de recepcionista, vendedor e atendente de padaria. Em 2017 começou a fazer Uber de bicicleta como renda extra ao seu trabalho fixo, o qual, em 2019, deixou para se tornar motoboy. Durante 2019, atuou por 5 meses com o iFood até que foi desativado da plataforma. É autônomo e, além dos clientes particulares, possui cadastro em diversos aplicativos.
4	Natural de uma pequena cidade do interior do Paraná (a qual tem cerca de 4mil habitantes segundo o censo de 2020). É morador do bairro Sítio Cercado em Curitiba e tem 25 anos. O participante já trabalhou como açougueiro e porteiro e já atua como motoboy há, aproximadamente, dois anos e meio. Ele trabalha como autônomo de dia e tem um trabalho fixo em uma lanchonete na parte da noite. Este motoboy, de acordo com sua afirmação, utiliza os aplicativos apenas como complemento de renda. No entanto, ele nos informou que quase não utiliza os aplicativos, pois o valor de remuneração não compensa.
5	É natural de Curitiba, tem 40 anos de idade e trabalha com aplicativos há 1 ano. O participante afirma que começou a fazer entregas de bicicleta como complemento de renda, pois fazia estágio remunerado de dia em um centro de esportes e lazer da prefeitura em um município do Estado. Hoje, o aplicativo Rappi e trabalhos particulares se tornaram sua principal fonte de renda por não poder dar aulas. Há 1 anos aguarda a aprovação do seu cadastro no iFood.
6	Este entrevistado tem 49 anos e veio para Curitiba ainda criança e, desde então, sempre morou na cidade. Ele trabalha e se identifica como <i>courier</i> (entregas de bicicleta) atuando com o aplicativo Ubereats há 1 ano e meio e com o iFood há, aproximadamente, 1 ano. Também tem cadastro na Rappi e 99Food, mas não são sua preferência. As plataformas são a sua principal fonte de renda e é “qualificado em eletricidades” com formação pelo SENAI. Contudo, devido ao cenário pandêmico, afirma que os serviços ficaram escassos.
7	Tem 35 anos e é natural do estado de Santa Catarina. Antes de morar na capital paranaense, também viveu no Rio de Janeiro, onde trabalhou como garçom e “outros empregos em geral”, além de ter atuado também como entregador de água, gás, marmita e pizza utilizando motocicleta. Em 2017, transferiu-se a Curitiba e abriu uma lanchonete. No entanto, no final de 2019 começou a trabalhar como entregador para aplicativos de <i>delivery</i> , utilizando a bicicleta como meio de transporte.

Fonte: Autoria própria