

“Você é seu próprio chefe?”

Distorções comunicacionais no trabalho de entrega de comida por aplicativo

"Are you your own boss?" Communication distortions in app-subordinated work

“¿Eres tu propio jefe?” Distorsiones comunicativas en el trabajo subordinado por aplicaciones

**Silvanir Destefani
SARTORI**

silvanirdestefani@gmail.com

Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Centro Universitário Salesiano (UNISALES). Laboratório de Estudos de Identidades e Tecnologias (LEIDTEC).

**Jeremias Campos
SIMÕES**

jcsimoes@id.uff.br

Universidade Federal Fluminense (UFF). Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva da Universidade Federal do Espírito Santo (CEUNES/UFES).

**Maria Cristina
DADALTO**

mcdadalto@gmail.com

Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Laboratório de Estudos de Identidades e Tecnologias (LEIDTEC).

129

A plataformação do trabalho implica a crescente dependência dos trabalhadores em relação aos aplicativos, que passam a mediar e organizar a atividade laboral, configurando formas de subordinação frequentemente mobilizadas para sustentar argumentos de desregulamentação. Essa condição incide diretamente sobre o trabalho de entrega de comida, objeto de investigação deste artigo. No cotidiano dessa atividade, circulam comunicações que buscam convencer os trabalhadores de que a subordinação mediada por aplicativos equivaleria à autonomia. Diante desse contexto, por meio da participação observante, objetivamos analisar algumas dessas comunicações, cujos conteúdos, à luz das condições concretas de trabalho, revelam-se distorcidos. Concluímos que o convencimento dos trabalhadores, mesmo diante de evidências empíricas que contradizem o discurso veiculado, é favorecido pela consonância dessas mensagens com a expansão da racionalidade neoliberal.

Palavras-Chave: Plataformação do trabalho; Dataficação; Trabalho digital.

The platformization of work entails the growing dependence of workers on apps, which come to mediate and organize labor activity, configuring forms of subordination often mobilized to support arguments for deregulation. This condition directly affects food delivery work, the focus of this article. In the daily routine of this activity, communications circulate that seek to convince workers that app-mediated subordination is equivalent to autonomy. In this context, through participant observation, we aim to analyze some of these communications, whose content—when contrasted with concrete working conditions—proves to be distorted. We conclude that workers' persuasion, even in the face of empirical evidence that contradicts the discourse, is facilitated by the alignment of these messages with the expansion of neoliberal rationality.

Keywords: *Platformization of labor; Datafication; Digital Labor.*

La plataformización del trabajo implica la creciente dependencia de los trabajadores respecto de las aplicaciones, que pasan a mediar y organizar la actividad laboral, configurando formas de subordinación frecuentemente movilizadas para sustentar argumentos a favor de la desregulación. Esta condición incide directamente en el trabajo de reparto de comida, objeto de investigación de este artículo. En la cotidianidad de esta actividad circulan comunicaciones que buscan convencer a los trabajadores de que la subordinación mediada por aplicaciones equivale a la autonomía. En este contexto, mediante la observación participante, nos proponemos analizar algunas de estas comunicaciones, cuyos contenidos, a la luz de las condiciones concretas de trabajo, se revelan distorsionados. Concluimos que la adhesión de los trabajadores a estos mensajes, incluso frente a evidencias empíricas que contradicen el discurso difundido, se ve favorecida por la consonancia de dichas comunicaciones con la expansión de la racionalidad neoliberal.

"Palabras-clave: *Plataformización del trabajo; Dataficción; Trabajo digital.*

Introdução

A *plataformização do trabalho*, metaforizada como "uberização" devido ao destaque da empresa Uber¹

nesse modelo de subordinação de trabalhadores, indica a dependência dos trabalhadores às *plataformas digitais*.

¹ Uber é o nome pelo qual é identificada a empresa que explora o trabalho de transporte de passageiros. Nele, os motoristas também estão subordinados por aplicativo. A companhia iniciou suas operações no Brasil em 2014, tornando-se uma das primeiras a explorar o trabalho nessa modalidade (Amorim e Moda, 2020).

Além disso, compreende a dinâmica de trabalho estruturada na subordinação dos trabalhadores mediante os processos interdependentes de dataficação, funcionamento de algoritmos e comunicação. Todos eles se consolidam no interior das *plataformas digitais* e têm repercussões na vida social (Grohmann, 2020).

Nesse sentido, com o propósito de conceituar, nos associamos à concepção de que as *plataformas digitais*, em seu sentido computacional, constituem sistemas de software passíveis de reprogramação e/ou customização por usuários externos. O nível da reprogramação está condicionado à permissibilidade definida por aqueles que desenvolvem e controlam a *plataforma* (Helmond *et al.*, 2019). A análise feita neste artigo esteve centrada em *plataforma digital*, que se apresenta aos trabalhadores como aplicativo funcionando em *smartphone* e dependente de conexão à internet, e sua função é direcionar a forma como o trabalho de entrega de comida deve ser realizado.

É, portanto, no interior do que os trabalhadores denominam de aplicativo que ocorrem os processos de dataficação e o funcionamento de algoritmos, resultando em comunicações e diretrizes para o trabalho a eles direcionadas. O processo de dataficação consolida-se por meio da coleta automatizada de dados dos usuários. No caso em análise, são dados dos próprios trabalhadores que realizam a atividade, aqui caracterizados como sujeitos de pesquisa. Nesse contexto, os algoritmos, compostos por conjuntos de instruções automatizadas,

operam convertendo esses dados em resultados previamente definidos, conforme os objetivos para os quais foram programados (Dijck *et al.*, 2018).

O resultado desse processo é traduzido e apresentado aos trabalhadores na forma de imagens, mensagens textuais e símbolos, compondo a dimensão visível do aplicativo, tecnicamente denominada de *interface gráfica do usuário*, por meio da qual é possível a interação entre trabalhadores e a *plataforma* (Johson, 2001). É, portanto, a *interface gráfica do usuário* que operacionaliza a transmissão de diretrizes e comandos para a realização do trabalho, configurando a subordinação dos trabalhadores. Em razão de sua aparente intuitividade, esse arranjo tende a dispensar a supervisão humana direta sobre a execução das atividades.

Esse processo produz o fenômeno destacado por Cant (2021): os padrões tornaram-se “sem rosto”, uma vez que a supervisão, em algumas modalidades de trabalho, tal como a de entrega de comida que aqui analisamos, passou a ocorrer predominantemente por *plataformas digitais*. Essa condição sustenta o argumento das empresas desenvolvedoras e detentoras das *plataformas* de que os trabalhadores seriam autônomos, inexistindo entre empresas e trabalhadores vínculo empregatício. A partir dessa premissa, tais empresas se isentam dos custos associados aos direitos trabalhistas, como pagamento de décimo terceiro salário, férias, horas extras e contribuições previdenciárias.

Esse é um contexto que atinge diversas modalidades de trabalho. Contudo, nossa análise esteve

concentrada no trabalho de entrega de comida subordinado por aplicativo, no qual os entregadores se locomovem com bicicleta. O processo de compreensão foi estruturado a partir de dados produzidos com a participação observante (Wacquant, 2002): o primeiro autor trabalhou experimentalmente, fazendo entregas, se locomovendo de bicicleta, e submetendo-se à subordinação imposta por um aplicativo específico. Foi nesse empreendimento que identificamos comunicações propagadas pelo aplicativo com o propósito de convencer os trabalhadores de que eles são autônomos.

A análise crítica das comunicações, confrontadas com o modo com que o trabalho de entrega se consolida, especificamente quanto à relação entre trabalhadores e aplicativo, nos conduziu a compreender que essas comunicações se caracterizam no que Dejours (2019) denominou de *distorções comunicacionais*. São mensagens que fazem parte de um sistema de produção e controle de práticas discursivas relacionadas ao trabalho e que, intencionalmente, distorcem informações visando dissimular as contradições, adversidades, injustiças e sofrimento no trabalho.

A estratégia de propagar distorções comunicacionais busca convencer os trabalhadores e demais cidadãos de que as condições laborais precisam ser enfrentadas com resignação. Para isso, difunde-se a ideia de uma suposta escassez de postos de trabalho remunerado, insinuando que a alternativa à resignação seria o desemprego. O risco desse processo é o de atingir a banalização do mal,

em que a coletividade está aquiescida moralmente, sem propor reações contra o mal vivenciado no cotidiano de trabalho (Dejours, 2019)

As comunicações distorcidas identificadas alinham-se a uma lógica neoliberal, na medida em que buscam persuadir os trabalhadores a se autogerirem sob a perspectiva do auto empreendedorismo. Nesse contexto, a comunicação é orientada para convencer os trabalhadores de que os resultados alcançados ao longo da vida decorrem exclusivamente de decisões e esforços individuais. Do mesmo modo, os fracassos, mesmo quando atrelados por condicionantes estruturais e contextuais, são atribuídos unicamente à responsabilidade do sujeito (Dardot e Laval, 2016).

Entre as mensagens identificadas — e que aqui analisaremos — destaca-se: “Controle seu tempo e aumente sua renda. Fique disponível para entregar quando você decidir. Você é seu próprio chefe” (Diário de campo, 29 de setembro de 2022). Embora outras mensagens também sejam propagadas, optamos por essa porque ela sintetiza o núcleo de sentido orientado ao convencimento dos trabalhadores acerca de uma suposta autonomia, em contraste com as condições de trabalho empiricamente observadas.

Compreendemos que o convencimento pretendido com essa mensagem é central para a empresa que detém e controla o aplicativo, porque ela (a mensagem) sintetiza um modelo de gestão: a obtenção de lucro por meio da exploração do trabalho posto como autônomo e, conseqüentemente, desregulamentado sob o prisma

do Direito do Trabalho². Contudo, de maneira diversa, identificamos condições laborais dos entregadores que contrariam a perspectiva de autonomia no trabalho, culminando no objetivo deste artigo: compreender as condições de trabalho dos entregadores de comida subordinados por aplicativo, de modo a caracterizar a mensagem mencionada como uma distorção comunicacional.

A mensagem analisada foi recebida durante o período de participação observante por meio da *interface gráfica do usuário* do aplicativo que subordina o trabalho. Outras mensagens, indicadas ao longo do artigo, também foram recebidas durante esse período. O trabalho foi realizado nas cidades de Vitória e Serra, no estado do Espírito Santo. Decidimos, enquanto cuidado ético, não identificar os bairros nem mesmo o aplicativo pesquisado, que está nomeado ao longo do artigo genericamente de app.

O objetivo proposto foi alcançado por meio da aplicação da técnica de análise de núcleos de sentido, na qual a mensagem foi confrontada com as condições de trabalho observadas durante a participação observante. Para desenvolver essa análise, a próxima seção dedica-se à discussão e à conceituação de distorções comunicacionais. Em seguida, apresentaremos o método adotado, seguido da descrição das

condições de trabalho percebidas no campo empírico e, por fim, da análise dos núcleos de sentido.

Antes, no entanto, salientamos que, concordando com Abílio, Amorim e Grohmann (2021), adotamos a categoria “trabalhadores subordinados por aplicativo”, pois as diretrizes para a realização e controle do trabalho são determinadas e comunicadas pelo aplicativo sem a participação visível de quaisquer agentes humanos.

Distorções comunicacionais: mensagens estrategicamente falseadas

As distorções comunicacionais são mensagens estrategicamente falseadas com o intuito de convencer trabalhadores e demais concidadãos de que o contexto laboral é bom e justo para quem trabalha. Como parte da estratégia, as mensagens distorcidas são disseminadas por diversos meios, incluindo redes sociais digitais, além do próprio aplicativo que subordina o trabalho pesquisado (Dejours, 2019).

Essa estratégia opera pelo convencimento operante por meio de um processo de reforço recíproco. Inicialmente, o reforço ocorre nas organizações, como empresas, onde camadas hierárquicas sucessivas são gradualmente convencidas do que

² Trabalhos desregulamentados, sob a perspectiva do Direito do Trabalho, correspondem a formas de exploração laboral nas quais o Estado não estabelece regulação jurídica específica ou proteção trabalhista suficiente. Nesses casos, os trabalhadores não têm garantias asseguradas quanto a direitos fundamentais, como limitação e definição de jornada de trabalho, proteção previdenciária e remuneração minimamente compatível com o salário-mínimo nacional.

está sendo propagado. O falseamento começa no topo da hierarquia organizacional do trabalho e conta com o apoio de gerentes e supervisores, atingindo os níveis inferiores, ou seja, os trabalhadores diretamente envolvidos com a produção (Dejours, 2019).

Noplaneioexternoàsorganizações,mas com efeitos diretos sobre elas, observa-se o reforço desse processo por meio da difusão de discursos que enfatizam a escassez de postos de trabalho. O objetivo é lembrar aos trabalhadores que não há tantas alternativas; portanto, é preciso aceitar as condições impostas, mesmo quando são acentuadamente precarizadas. Além disso, propaga-se a necessidade de se submeter às condições de trabalho para um bem maior: o de manter a competitividade da empresa para que os postos de trabalho também se mantenham (Dejours, 2019).

As distorções comunicacionais tornam-se potencialmente convincentes em razão do reforço contextual que as sustenta. Isso se dá porque, paralelamente às mensagens difundidas pelas empresas acerca das supostas vantagens do trabalho autônomo, observa-se a expansão da racionalidade neoliberal, que tende a legitimar e reforçar a concepção de que é desejável que os trabalhadores assumam a gestão de si mesmos (Dejours, 2019; Dardot e Laval, 2016).

Nesse sentido, a racionalidade neoliberal modula as experiências sociais em consonância com princípios empresariais, como a financeirização e a gestão de si. A financeirização, por sua vez, difunde entre os trabalhadores a percepção de que múltiplas dimensões da vida social, tais como trabalho, saúde, educação, cultura e lazer, mesmo quando

formalmente constituídas como direitos sociais, são acessadas desde que se disponha de recursos financeiros.

Assim, há evidentes indicativos de que a desocupação do trabalho remunerado resultará em vivências de exclusão (Dardot e Laval, 2016). Como resultado, muitos trabalhadores hesitam em protestar mesmo quando enfrentam condições de trabalho precarizadas e as consequências das injustiças sociais. Isso ocorre porque estão convencidos de que são privilegiados por não vivenciarem os desdobramentos causados pela falta de emprego (Dejours, 2019).

Já o princípio da gestão de si, associado à premissa neoliberal de que o Estado deve ter suas funções sociais reduzidas, sugere que os sujeitos devem buscar seu próprio desenvolvimento, orientando-se pelos critérios e valores do mercado. Os trabalhadores são persuadidos a acreditar que os resultados alcançados na vida são exclusivos de suas respectivas decisões e esforços (Dardot e Laval, 2016).

A concepção da gestão de si é propagada pelo sofisticado *slogan* do autoempreendedorismo e da meritocracia, a partir da ideia de que é preciso assumir riscos para alcançar sucesso pessoal e profissional. Não somente o sujeito no trabalho é visado por essas concepções, mas todos os domínios da existência (Dardot e Laval, 2016). Como efeito da propagação das distorções, verifica-se a consolidação de relações laborais desregulamentadas pelo Estado, que, inúmeras vezes, contam com trabalhadores que anuem com essas condições, ou ainda com poucos sinais de insurgência (Dejours, 2019).

Na análise do trabalho de entrega subordinado por aplicativo, esse cenário é potencializado pela maneira de estruturação do trabalho. Os entregadores trabalham locomovendo-se pela cidade, fazendo com que o local de atuação esteja fragmentado. Não dependem de outros trabalhadores para fazer uma entrega, e o sistema de distribuição de entregas baseado em notas (quanto maior for a nota, mais chances de receber entregas a fazer) faz com que sejam considerados concorrentes entre si.

Entretanto, em nosso processo de observação, identificamos que os entregadores resistem à maneira como o trabalho é estruturado. Com isso, ao invés de um trabalho individual, verificamos a coletivização em lugares específicos da cidade. Essa condição coexiste com entregadores que trabalham isolados de outros. A coletivização segue a lógica de interesses comuns dos que formam esses grupos. Há, por exemplo, o grupo que se reúne em uma praça para jogar cartas enquanto aguarda entregar; e há aquele, em outra praça, que se organiza em torno do consumo de drogas, muitas vezes com a participação de outros sujeitos, trabalhadores ou não, que frequentam o local.

Entendemos que esse contexto favorece a formação de bolhas perceptivas, caracterizadas por serem círculos restritos de opinião, fragmentários, autocentrados e pouco permeáveis ao dissenso (Sodré, 2021). Dinâmica em sentido semelhante é observada em redes sociais digitais, nas quais o funcionamento de algoritmos tende a selecionar, filtrar e retroalimentar conteúdos alinhados a interesses e temas específicos, reforçando a homogeneização das percepções.

O efeito é a imersão dos trabalhadores em mensagens de sentido único, inclusive propagadas pela empresa que detém o aplicativo, como, por exemplo, aquelas que valorizam a possibilidade de o trabalhador controlar o próprio tempo. O risco da combinação desses fatores é de os trabalhadores serem compelidos a neutralizar percepções do risco da precariedade e das injustiças existentes no trabalho.

Isso ocorre porque o trabalho precarizado exige, como condição de sobrevivência na atividade, que os trabalhadores atenuem emoções, angústias e medos relacionados ao que fazem. Nesse processo, incorrem na tentativa de se superarem, porque, se não conseguirem atender a esse intento, tornam-se frágeis, aprofundando suas angústias e medos invocados pela possibilidade de inaptidão para o trabalho (Dejours, 2019).

Destacamos ainda que a estratégia de distorção comunicacional é um processo de manipulação política que visa alcançar aquiescência moral coletiva perante as contrariedades e adversidades produzidas em nome da competitividade e produtividade (Dejours, 2019).

A construção do método

O acompanhamento do processo de trabalho no espaço da cidade e do aplicativo ocorreu por meio da técnica denominada por Wacquant (2002) como participação observante. Seu uso visou, à semelhança de Cant (2021) e Linhart (1986), não apenas à observação externa, em situação de retaguarda ou restrita a um universo específico, mas também ao trabalho experimental. Linhart (1986)

se inseriu como operário na linha de montagem da fábrica de carros da Citroën na França no final de 1960. O propósito era estimular a luta dos operários por meio da greve. Essa inserção o conduziu a compreender o cotidiano de trabalho, elucidando, além da insurgência dos trabalhadores, o ordinário do trabalho. Já Cant (2021), no ano de 2016, motivado pela busca de renda, se cadastrou no aplicativo *Deliveroo* e começou a fazer entregas de comida na cidade de Londres, locomovendo-se de bicicleta. A partir dessa experiência, Callum Cant apreendeu empiricamente como se estruturava o trabalho subordinado de entrega por aplicativo naquele contexto urbano e geográfico.

Dessa maneira, produzir dados a partir da participação observante implicou que o primeiro autor deste artigo trabalhasse de modo experimental, fazendo entregas e subordinado a um aplicativo. A seleção dessa técnica considerou a necessidade de acompanhar o trabalho em dois espaços: os bairros de Vitória e Serra, no Espírito Santo, onde as entregas foram feitas; e o espaço do aplicativo que subordina os trabalhadores.

Um dos bairros da cidade de Vitória foi o ponto inicial da participação observante. Escolhemos o bairro em razão da proximidade com a residência do pesquisador que trabalhou fazendo entregas, mas, durante o trabalho, o aplicativo indicou coletas e entregas

também em bairros da cidade vizinha, Serra/ES. Os dados analisados neste artigo foram produzidos entre agosto e dezembro de 2022. Consequentemente, as condições objetivas de subordinação do trabalho analisadas, entre elas o valor pago por entrega, refletem a configuração observada nesse período. O início da produção de dados se deu com a aquisição/organização dos instrumentos necessários para o trabalho, seguida do *download* e cadastro no aplicativo. O trabalho com entregas aconteceu entre outubro e dezembro de 2022³.

A participação observante fomentou a construção de diários de campo, com anotações acerca de como o trabalho acontecia no espaço da cidade, incluindo também as comunicações do aplicativo. Foi na fase de cadastro e aprovação no aplicativo que já observamos as mensagens “Controle seu tempo e aumente sua renda” e “Fique disponível quando você decidir. Você é seu próprio chefe” (Diário de campo, 29 de setembro de 2022).

Vimos, também, comunicações semelhantes em outros momentos do trabalho, por mensagens como: “Trabalhe a hora que quiser, em qualquer região de atendimento do App” (Diário de campo, 04 de outubro de 2022); “Você escolhe seus dias, horários e região” (Diário de campo, 02 de novembro de 2022 (anúncio patrocinado pela empresa na rede social Facebook); e

³ A realização desta pesquisa foi conduzida com observância às diretrizes previstas na Resolução n.º 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde e foi aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa sob parecer n.º 5.620.281.

“Os entregadores trabalham de forma independente. [...] eles têm autonomia para fazer as entregas quando quiserem, com flexibilidade para trabalhar nos horários que desejarem” (Diário de campo, 09 de novembro de 2022).

Além disso, verificamos mensagens de mesmo sentido propagadas em outros meios de comunicação. Como exemplo, trouxemos um trecho do diário de campo:

Ao chegar em casa do trabalho com entregas, liguei a TV. Estava sendo exibida uma propaganda, [...] era uma mensagem destinada a entregadores afirmando a possibilidade de ser chefe de si. Na continuidade, um homem caracterizado como entregador pedia aos consumidores para serem cordiais com a categoria (Diário de campo, 23 de outubro de 2022).

Entretanto, a constatação das condições laborais por meio da participação observante nos levou a caracterizar tais mensagens como expressões de distorção comunicacional. Nesse sentido, procedemos à análise da mensagem “Controle seu tempo e aumente sua renda. Fique disponível para entregar quando você decidir. Você é seu próprio chefe” (Diário de campo, 29 de setembro de 2022), empregando a técnica de análise de núcleos de sentido. Esse modo de analisar objetiva apreender tanto os conteúdos manifestos quanto os latentes das mensagens, que, em nossa análise, são postos em contraposição às condições de trabalho empiricamente identificadas (Mendes, 2007).

O esquema analítico, bem como os resultados da análise, será apresentado após a próxima seção, uma vez que entendemos que antes é necessário

que o leitor e a leitora compreendam como o trabalho de entrega de comida subordinado por aplicativo se estrutura.

O trabalho de entrega: vivências da participação observante

Esta seção foi redigida em primeira pessoa do singular por fundamentar-se na observação participante realizada pelo primeiro autor do artigo.

Em uma manhã de outubro de 2022, após algumas semanas de preparação, saí de casa pedalando com a *bag* (mochila com caixa de isopor acoplada) nas costas e o *smartphone* pendurado ao pescoço, quando parei em uma esquina de um bairro da cidade de Vitória/ES. Iniciava naquela manhã mais uma etapa da produção de dados por meio da participação observante (Wacquant, 2002), que visava compreender a modulação do trabalho por *plataformas digitais*, aqui compreendidas como aplicativo.

Sem descer da bicicleta, ergui o *smartphone* a uma altura que me permitia ver sua tela. Já conectado à internet, cliquei no aplicativo que subordina o trabalho e alterei o *status* de indisponível para disponível. Estava, assim, pronto para receber notificações de entregas de comida — o equivalente a “fazer rotas”. As diretrizes para o trabalho eram comunicadas pelo aplicativo, para o qual havia feito cadastro e obtido aprovação semanas antes. A disposição para trabalhar de maneira experimental (Cant, 2021) foi possível porque o trabalho em análise se caracteriza como desregulamentado sob a lógica do direito

trabalhista brasileiro. Dessa forma, não precisei assinar um contrato de trabalho nem me comprometer a trabalhar de maneira habitual e sistematizada.

Em contrapartida, precisei adquirir os instrumentos para o trabalho com recursos próprios: *bag*, suporte para o *smartphone*, o próprio *smartphone* com finalidade específica para a pesquisa e pacote de internet móvel. Já tinha a bicicleta antes da pesquisa. Também tive que realizar o cadastro no aplicativo e aguardar aprovação, que levou aproximadamente dez dias para ocorrer. Não realizei treinamento nem tive contato com algum representante da empresa.

Semanas após essa etapa, iniciei efetivamente o trabalho. Antes de realizar uma entrega, permaneci parado na esquina por aproximadamente 30 minutos. Isso ocorreu porque o trabalho pesquisado é caracterizado como sob demanda, ou seja, só há entregas de comida para fazer quando alguém realiza uma compra pela interface do aplicativo para consumidores, momento em que a entrega é distribuída ao entregador. É esse tempo de espera entre uma entrega e outra que permite que alguns entregadores se coletivizem em alguns locais da cidade. Voltaremos a essa condição do trabalho na próxima seção.

Para ser notificado sobre uma entrega a fazer, é necessário estar com *status* disponível e localizado em região abrangida pelo aplicativo. Tão logo seja notificado de entrega e a aceite, é preciso começar o deslocamento. Acontece de o entregador esperar em algum ponto da cidade abrangido pelo aplicativo, disponível para o trabalho, sem que seja notificado de entregas. Como o pagamento é exclusivamente por

produção, ou seja, conforme as entregas efetuadas, esse tempo de espera não é remunerado.

No primeiro dia, fiquei parado por cerca de 30 minutos, atento à *interface gráfica* do aplicativo, até que, emitindo som e fazendo o *smartphone* vibrar, fui notificado de uma entrega a ser feita. Imediatamente, deslizei um botão para a direita, indicando o aceite da entrega. Caso deslizasse o botão para a esquerda, estaria recusando a entrega, o que resultaria em uma avaliação ruim pelo aplicativo. Dependendo da quantidade de recusas, o entregador pode até ser impedido de ficar disponível e, conseqüentemente, de receber notificações de entregas a serem feitas.

Além disso, uma avaliação ruim implica não prioridade na distribuição das entregas, já que os critérios de distribuição incluem, além do georreferenciamento do entregador, a sua pontuação. Quanto menor for a distância a ser percorrida e maior a nota do entregador, maiores são as chances de ser notificado para realizar entregas. Esse processo é realizado de maneira automatizada pelo aplicativo.

Por estar à espera da primeira entrega, o que equivale a estar sem nota e somente ser avaliado depois que se inicia o trabalho, não hesitei em aceitar a entrega oferecida. Ao aceitar, o trajeto a percorrer foi traçado no aplicativo Google Maps. O aplicativo que subordina o trabalho indicou o tempo que eu deveria percorrer até o local da coleta, que era uma padaria. O acionamento do aplicativo Google Maps é viabilizado em razão da *interface gráfica* do usuário compor-se de *links* que permitem a conexão/associação entre diversos aplicativos (Johson, 2001).

Ao chegar à padaria, identifiquei-me como entregador, comunicando o número do pedido informado no aplicativo a uma trabalhadora do estabelecimento. Minutos depois, recebi da trabalhadora um pacote de papel marrom, que logo guardei na *bag*. Tanto a chegada quanto a partida da padaria foram seguidas de respectiva indicação, mediante botões no aplicativo. O trabalho consistiu em pedalar até a padaria e levar o pacote até o destinatário, que tinha por indicação um condomínio residencial. Nessa primeira entrega, todo o trajeto foi em um mesmo bairro, e a inexistência de ciclovias me obrigou a disputar espaços nas ruas e avenidas com carros, motos e ônibus.

A chegada ao destino da entrega também é seguida de indicação no aplicativo. O contato com o destinatário inclui entregar o pacote e solicitar um código de confirmação composto por quatro dígitos. Ao inserir o código de confirmação no aplicativo, a entrega é concluída e, após alguns segundos, o aplicativo fica disponível para receber notificação de novas entregas.

Ao concluir a entrega, que durou aproximadamente 25 minutos do início ao fim, o valor de R\$ 7,13 apareceu no aplicativo como pagamento. Esse valor foi depositado em minha conta bancária na quarta-feira seguinte à entrega. Nas entregas posteriores, o trabalho foi de repetição das etapas: notificação de entregas, deslocamento até a coleta, coleta, deslocamento até a entrega e entrega.

Atenua a sensação de ser um trabalho repetitivo o fato de os trajetos serem diferentes a cada entrega. Além disso, o trânsito, inclusive em locais em que são ausentes ciclovias, exige que o

entregador mantenha atenção constante. No entanto, o valor recebido por cada entrega feita é fixo, até mesmo quando, em uma mesma rota, há duas entregas para serem realizadas. Geralmente, isso acontece quando há dois pedidos para um mesmo estabelecimento comercial e os destinatários localizam-se próximos.

Distorções comunicacionais: “trabalhador como chefe de si?”

Esta parte é estruturada a partir da análise dos núcleos de sentido, conforme mencionado na seção referente ao método. O ponto de partida consistiu na identificação de dois núcleos de sentido nas mensagens recebidas: “você é seu próprio chefe” e “controle seu tempo” (Diário de campo, 29 de setembro de 2022). Na sequência, analisamos as condições de trabalho encontradas, que se mostraram contraditórias em relação aos sentidos veiculados pelas mensagens. A partir dessa articulação, construiu-se o seguinte esquema de análise.

Esse esquema de análise promove a discussão desta seção e nos direciona a atingir o objetivo proposto neste artigo. Cabe mencionar que a análise dos núcleos de sentido a seguir também está estruturada a partir de aspectos que caracterizaram as relações de trabalho no setor fabril entre o fim do século XIX e o início do século XX. Esse período foi marcado pelo esforço dos patrões em aprimorar os métodos de controle do tempo e dos movimentos despendidos pelos trabalhadores em cada atividade e tarefa que eram necessárias para o trabalho. Os “patrões devidamente com

Quadro 1. Esquema de análise do diário de campo. Vitória, 2024.

Núcleo de sentido	Objetivo da Mensagem	Condições de trabalho
Você é seu próprio chefe.	Convencer os trabalhadores de que eles são autônomos.	É preciso obedecer às diretrizes do aplicativo.
		Georreferenciamento, monitoramento, e captura de dados sobre o tempo.
Controle seu tempo.	Reforçar a autonomia do trabalhador.	Determinação de frações de tempo para entregas.
		Pagamento por tarefa.

Fonte: Dados da Pesquisa

rosto” (Cant, 2021) visavam reduzir o tempo despendido na fabricação de cada peça, e para isso controlavam o quanto podiam tempos e movimentos.

Evidentemente, o contexto que dispusemos a analisar neste artigo se apresenta com condições de trabalho que se distinguem daquelas do setor fabril. Uma diferença crucial reside no fato de que os entregadores atuam dispersos pela cidade, ao contrário das fábricas, nas quais havia a concentração dos trabalhadores em um único espaço, o que facilitava o controle direto sobre os operários.

Entretanto, mesmo nessa condição de dispersão espacial, o aplicativo viabiliza um monitoramento minucioso de cada trajeto, registrando inclusive pequenas paradas. É nesse sentido que se estabelece uma aproximação com as formas de controle de tempos e movimentos características do contexto fabril dos períodos anteriormente mencionados: naquele contexto, supervisores de jaleco branco cronometravam tempos e movimentos

(Linhart, 1986); no trabalho analisado, o aplicativo, por meio da dataficação, coleta e processa dados de deslocamentos, e, a depender do resultado aferido, até mesmo pune.

Com isso, inferimos que as relações de trabalho não se alteraram no que diz respeito à assimetria de comando exercida pelos empregadores sobre os trabalhadores. Os entregadores não experimentam autonomia, conforme sugere a mensagem estrategicamente distorcida. Ocorre, no entanto, que a subordinação mediada por aplicativo, ou seja, automatizada, tende a obscurecer a percepção acerca da origem desse comando. Trata-se, porém, de uma aparência enganosa: o que se modificou foram as formas de controle, agora operadas por meio de *plataformas digitais*, e não sua intensidade.

Ao contrário, o avanço dessas tecnologias tem contribuído para o aperfeiçoamento e a sofisticação dos mecanismos de controle sobre o trabalho. A modificação do modo de subordinação — no caso em análise, de

entregadores de comida subordinados por aplicativo — consolida-se como condição favorável para o argumento de que os trabalhadores gozam de autonomia no trabalho, mas contrasta com a análise apresentada a seguir:

a) Você é seu próprio chefe

A propagação dessa mensagem busca convencer os entregadores de que eles trabalham de maneira independente e, portanto, são autônomos. A defesa da autonomia dos entregadores perante o trabalho fundamenta o argumento de que não há relação empregatícia, sugerindo que a empresa que detém o controle do aplicativo não tem responsabilidade por quaisquer ônus decorrentes de direitos trabalhistas. Também isenta a empresa de responsabilidades com custos inerentes ao trabalho, tais como a aquisição dos materiais necessários para desempenhá-lo.

O argumento de autonomia e independência — ou ainda, a possibilidade de os entregadores serem chefes de si — está estruturado em duas condições principais: a subordinação dos entregadores pelo aplicativo e a adesão social crescente ao avanço da racionalidade neoliberal.

A relação de emprego, abrangida por direitos previstos na legislação trabalhista vigente, foi constituída a partir do modelo fabril do período fordista. Os trabalhadores, indiscutivelmente caracterizados como empregados, detentores de direitos como férias, décimo terceiro e representação sindical, realizavam sua função sob

supervisão de gestores, ou seja, eram supervisionados por outros trabalhadores. Todos eles visíveis entre si (Linhart, 1986).

Já no trabalho de entrega de comida, subordinado por aplicativo, não existe mais a figura do gestor enquanto trabalhador que dirige outros trabalhadores. A *interface gráfica* do usuário, por meio da qual os trabalhadores interagem com o aplicativo, reúne, em suas diversas camadas, todos os processos de controle e subordinação dos entregadores.

Os processos admissionais foram substituídos por um cadastro no qual o próprio trabalhador fornece seus dados; as entregas a serem feitas são comunicadas pelo aplicativo; os tempos para cada atividade do trabalho são apresentados em forma de texto na interface do aplicativo; e as punições, motivadas por inobservância das determinações comunicadas por meio do aplicativo, surgem em forma de bloqueios (indisponibilidade de receber entregas) temporários ou não.

Esse contexto permite que os entregadores sejam persuadidos a acreditar que são verdadeiramente “seus próprios chefes”. No entanto, a análise do trabalho indica que isso é uma distorção da comunicação, caracterizada como uma “mentira instituída” (Dejours, 2019). Isso ocorre porque os trabalhadores devem obedecer às diretrizes do aplicativo sob pena de punições. Essa condição é reflexo direto da existência de subordinação no trabalho.

Além disso, o entregador de comida subordinado ao aplicativo pesquisado não pode agir de maneira

independente nem fazer escolhas que sejam arbitrárias às determinações da plataforma. Assim como quaisquer outros trabalhos subordinados, existem prescrições sobre o modo como as atividades devem ser executadas, sendo de responsabilidade dos trabalhadores interpretá-las para que assim o trabalho seja realizado (Dejours, 2019).

Diferentemente de serem seus próprios chefes, os entregadores têm algumas opções, como decidir o local de início da jornada. No entanto, uma vez disponíveis para receber entregas, suas escolhas são limitadas: podem recusar uma porcentagem das entregas, mas, se excederem esse limite, podem ser punidos com bloqueio temporário do aplicativo. Essa limitação implica a submissão a destinos de coleta e entrega indicados pelo aplicativo. Representa a condição de deslocamentos percursos que, se pudessem escolher, muitos evitariam, como aqueles que envolvem terrenos íngremes.

Chama atenção que parcela das diretrizes para o trabalho é proveniente de automação algorítmica, fato que fundamenta a premissa de não existir subordinação. Entretanto, é necessário considerar que a construção e modulação de algoritmos buscam resultados específicos, que, na situação em análise, são determinados pela empresa que detém e controla o aplicativo.

Por outro lado, durante a participação observante, verificamos a existência de comunicações norteadoras do trabalho, que, dada sua especificidade, não condiziam com a automatização, tais como: “Vitória com pico de entregas! Se liga nessa dica, ganhe R\$ 30,00 nesta quarta-feira, dia 02/11/2022. Fique on

de 11:00 – 13:59. Conclua 70% das rotas oferecidas. O adicional cai em até 5 dias úteis, confira seu extrato” (Diário de campo, 02 de novembro de 2022).

A mensagem indicada foi recebida em um dia não útil e chuvoso, período que geralmente indica uma alta demanda por entregas e uma escassez de entregadores disponíveis para o trabalho devido à exposição ao clima. Diante do desajuste entre a demanda por entregas e a disponibilidade de entregadores, a empresa opta por aumentar a remuneração, visando equilibrar a oferta e a procura de serviços de entrega.

O que pretendemos demonstrar nesse percurso analítico é que a automatização não se revela suficiente, por si só, para assegurar a subordinação dos entregadores. Nessas situações, quando há desequilíbrio entre a quantidade de entregas e o número de trabalhadores disponíveis, a subordinação automatizada articula-se a estratégias de convencimento diretamente ajustadas às condições laborais daquele momento. Evidencia-se, assim, a atuação combinada entre mecanismos algorítmicos e intervenções comunicacionais, orientadas à intensificação do trabalho e à manutenção da oferta de mão de obra.

Esse cenário evidencia que não há entregadores chefes de si, mas trabalhadores que se subordinam às condições de trabalho impostas. Essas condições de trabalho não são negociadas, mas sim aderidas de maneira análoga aos contratos de trabalho formais, em que trabalhadores aceitam formalmente aquilo que foi estipulado pelos empregadores.

Nesse sentido, mesmo que o contexto demonstre que a autonomia e a independência não se consolidam no trabalho da maneira como é argumentado pela empresa, as mensagens que evocam essa autonomia são persuasivas por serem aderentes ao contexto social de avanço do neoliberalismo. Persiste uma ampla defesa de que os trabalhadores devem assumir os riscos e custos do trabalho, gerindo a si mesmos conforme princípios empresariais, e com isso, gozar de suposta autonomia. Ou seja, integra o processo de convencimento propor a autonomia como gozo.

A perspectiva é de que os sujeitos sejam gestores de si em todas as esferas da vida, tanto privada como social. A liberdade individual é defendida a ponto de creditar-lhe prevalência em detrimento de interesses coletivos, o que justifica a redução do Estado como regulamentador de direitos coletivos. Essa maneira de interpretar o mundo conta com a adesão de muitos trabalhadores, formando um contingente de sujeitos convencidos a defender a menor influência do Estado sobre as relações laborais, de modo a que sobrevenha autonomia (Dardot e Laval, 2016).

A desregulamentação do trabalho, em vez de ser interpretada como um fator de precarização e de aumento da vulnerabilidade, é simbolicamente ressignificada como promotora de autonomia. Nesse contexto, a distorção em torno da autonomia articula-se à ideia igualmente distorcida de controle do tempo pelo próprio trabalhador — conforme analisado a seguir.

b) Controle seu tempo

A perspectiva de controlar o tempo do trabalhador dedicado à atividade laboral tem sido marcada por embates que também remontam à passagem do século XIX para o XX. Enquanto patrões acusam trabalhadores de desperdiçarem frações de tempo no trabalho, estes tendem a resistir aos meios de controle e monitoramento com o propósito de diminuir a fadiga (Dejours, 2019).

Para reduzir as frações de tempo desperdiçadas sob a perspectiva dos patrões, começaram a ser empregadas tecnologias para o controle e monitoramento do tempo. Nas unidades fabris do início do século XX, os supervisores do trabalho dedicavam-se a cronometrar o tempo dispensado pelos trabalhadores em cada movimento. Para isso, utilizavam cronômetros, pranchetas e suas habilidades de observação (Linhart, 1986).

O objetivo de reduzir possíveis desperdícios de tempo permaneceu e, para isso, tecnologias foram aperfeiçoadas. Então, de maneira semelhante à pretensão de controle e monitoramento do tempo nas unidades fabris no início do século XX, os aplicativos utilizados no trabalho de entrega de comida pesquisado se tornaram os mecanismos atuais que atendem a esse propósito.

Os supervisores que cronometravam, observavam e anotavam não são mais necessários. O aplicativo, que subordina o trabalho, georreferencia todos os trajetos feitos pelos trabalhadores e captura dados precisos sobre o tempo de deslocamento, as paradas e as

esperas, tanto durante as rotas quanto nos momentos em que se aguarda a notificação de novas entregas.

Esses registros são dados que viabilizam à empresa determinar as frações de tempo que o entregador deve obedecer em cada trajeto. Estima-se que boa parte desse processo ocorra de maneira automatizada, por meio do funcionamento de algoritmos (Cant, 2021). A inobservância dos tempos determinados, independentemente da causa, resulta em avaliação ruim para o entregador, o que o coloca em posição de desvantagem no recebimento de novas entregas.

Esse empecilho para que o trabalhador controle seu tempo se soma às estratégias de convencimento utilizadas pela empresa para prolongar sua disponibilidade. Isso ocorre por meio de maior remuneração por entrega — as denominadas promoções, conforme transcrito no item anterior. Esse aumento da remuneração é oferecido desde que o trabalhador permaneça disponível ininterruptamente, conforme exemplo descrito, no período das 11h às 13h59.

É a partir desse contexto que argumentamos que a mensagem que sugere o controle do tempo pelo próprio trabalhador caracteriza-se como uma distorção comunicacional. Subsiste, como contra-argumento, a possibilidade de os entregadores trabalharem nos horários e dias que escolherem. Entretanto, nossa análise indica que essas escolhas são reduzidas, uma vez que o trabalho de entrega de comida se organiza pelo pagamento por produção e sob demanda.

O pagamento por produção — no caso em análise, por entrega — indica uma prática que favorece a intensificação do trabalho. Em condição na qual o pagamento é baseado no tempo dispensado para realização da atividade, o trabalhador pode desenvolver artimanhas para diminuir a latência da atividade, sem que isso ameace sua remuneração. Assim, subsistem margens para que se estabeleçam pausas, mesmo que não previstas, durante o trabalho (Cant, 2021).

Já no pagamento por entregas, o trabalhador é compelido a acelerar a execução do trabalho, de modo a obter maiores ganhos. Como resultado, além do esforço físico para pedalar mais rápido, independentemente das condições do terreno, plano ou íngreme, há uma tendência a infringir regras de trânsito para reduzir o tempo nos trajetos, como, por exemplo, seguir na contramão da via. A possibilidade de o trabalhador controlar o próprio tempo é suplantada pelo ritmo do trabalho, que não é determinado por quem trabalha.

Em contrapartida, a cadência do trabalho pode ser diminuída em razão do caráter sob demanda, com descontinuidades entre uma entrega e outra. Isso ocorre porque as entregas dependem de consumidores que adquirem comida, concentrando-se principalmente nos horários típicos das principais refeições: almoço e jantar. Com isso, há períodos de baixa demanda, nos quais pode não haver trabalho a realizar. Ou seja, o entregador pode escolher o período em que ficará disponível, mas essa escolha deve levar em conta a demanda por entregas.

Por fim, há limitações sobre o tempo que o entregador poderá ficar sem fazer entregas. Os termos de uso do aplicativo alertam que mais de 60 dias sem realizá-las é condição para bloqueio. Nessa hipótese, caso queira voltar a fazer entrega, conforme rege a empresa, o trabalhador deverá solicitar o desbloqueio e aguardar análise.

Conclusão

Norteados pela compreensão das condições de trabalho dos entregadores de comida subordinados por aplicativo, que levam à caracterização das mensagens “Controle seu tempo” e “Você é seu próprio chefe” como distorções comunicacionais, concluímos que a propagação dessa comunicação é favorecida por aspectos contextuais. Isso se dá porque a empresa conta com a possibilidade de os trabalhadores defenderem seu modelo de negócio, baseado na desregulamentação. O que está em jogo é o lucro da empresa, obtido por meio da exploração dos trabalhadores. Para isso, a regulamentação é constantemente retratada como uma ameaça à própria existência do trabalho de entrega subordinado por aplicativo.

A potencialidade de convencimento acerca da autonomia acontece por existir contexto social que, de maneira exponencial, valoriza a gestão de si, premissa inerente à racionalidade neoliberal. Por outro lado, a ameaça

de que a modificação da estruturação do trabalho de entrega possa causar sua extinção provoca medo nos trabalhadores diante das limitações impostas pela ausência de remuneração. Nesse processo, o aplicativo que subordina o trabalho é crucial ao mascarar a própria subordinação.

Os patrões, como destaca Cant (2021), tornam-se “sem rosto”, ainda que as tecnologias empregadas para monitorar e controlar os tempos e movimentos dos trabalhadores sejam mais sofisticadas do que aquelas utilizadas com propósito análogo nas fábricas do período fordista. Essa constatação oferece pistas importantes para investigar em que medida os trabalhadores interpretam e reagem a esse contexto laboral, potencialmente favorável a processos de banalização do mal.

Nessa hipótese, o mal banalizado corresponde ao sofrimento vivenciado pelos trabalhadores em decorrência da exploração do trabalho, que, conforme analisado neste artigo, culmina em condições de precarização. A banalização, por sua vez, manifesta-se na aquiescência moral coletiva diante desse sofrimento e dessas formas de exploração (Dejours, 2019). O aprofundamento dessa hipótese exige o desenvolvimento de pesquisas futuras que permitam analisar, de maneira mais detida, os mecanismos sociais e subjetivos que sustentam tal processo.



Referências

Abílio, L. C.; Amorim, H.; Grohmann, R. (2021). Uberization and platform work in Brazil: concepts, processes and forms. *Sociologias*, 23(57), 26–56. DOI: <https://doi.org/10.1590/15174522-116484>.

Amorim, H.; Moda, F. B. (2020) Trabalho por aplicativo: gerenciamento algorítmico e condições de trabalho dos motoristas da Uber. *Revista Fronteiras – estudos midiáticos*, 22(1), 59-71. DOI: <https://doi.org/10.4013/fem.2020.221.06>.

Cant, C. (2021). *Delivery Fight! A luta contra os patrões sem rosto*. Tradução de Alexandre Boide. São Paulo: Veneta.

Dardot, P.; Laval, C. (2016). *A nova razão do mundo: ensaios sobre a sociedade neoliberal*. 1a ed. São Paulo: Boitempo.

Dejours, C. (2019). *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Dijck, J. V.; Poell, T.; Waal, M. (2018). *The platform society*. New York: Oxford University Press.

Grohmann, R. (2020). Plataformização do trabalho: entre dataficação, financeirização e racionalidade neoliberal. *Revista Eletrô-*

nica Internacional de Economia Política da Informação da Comunicação e da Cultura, 22(1): 106–122.

Helmond, A.; Nieborg, D. B.; Vlist, F. V. (2019). Facebook's evolution: development of a platform-as-infrastructure. *Internet Histories*, 3(2): 123-146.. DOI: <https://doi.org/10.1080/24701475.2019.1593667>.

Johson, S. (2001). *Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

Linhart, R. (1986). *Greve na fábrica*. Tradução de Miguel Arraes. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

Mendes, M. A. (2007). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Sodré, M. (2021). *A sociedade incivil - mídia, iliberalismo e finanças*. Petrópolis: Editora Vozes.

Wacquant, L. (2002). *Corpo e alma: notas etnográficas de um aprendiz de boxe*. Rio de Janeiro: Relume Dumará.

Recebido em 08/05/2024*. Aprovado em 30/05/2026.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution

4.0 - CC-BY e seus direitos autorais permanecem com os autores.