

# A luta por reconhecimento dos entregadores de aplicativo no Brasil

The struggle for recognition of app deliverers in Brazil

La lucha por el reconocimiento de los repartidores de apps en Brasil

**Pedro  
NEIVA**

[prneiva@gmail.com](mailto:prneiva@gmail.com)

Professor da Universidade de  
Brasília - UnB

*Analizamos neste artigo a luta por reconhecimento dos entregadores de aplicativo por motocicletas no Brasil. Especificamente, investigamos as agressões, humilhações, discriminações e assédios de todo tipo realizados pelos diversos atores com que lidam no dia a dia de seu trabalho, especialmente policiais, clientes e gerentes de restaurantes. A partir da análise de vídeos encontrados no YouTube, concluímos que, diferente do que acontece com questões de ordem material e distributiva – tais como remuneração e condições de trabalho – os entregadores reagem quando o que está em jogo são questões morais e identitárias. A despeito da alta concorrência pelas entregas, eles se mostraram capazes de exercer grande solidariedade e proteção a seus pares em momentos críticos, diante de acidentes, falhas mecânicas, falta de gasolina e, principalmente, de cenas públicas de não reconhecimento.*

**Palavras-Chave:** Sofrimento social, catadores de materiais recicláveis, testemunhos, rede social digital, lixo.

*In this article, we analyze the struggle for recognition on the part of platform deliverers in Brazil. Specifically, we investigate the aggression, humiliation, discrimination, and harassment of all kinds perpetrated by the various actors they deal with in their daily work, especially police officers, customers, and restaurant managers. Based on YouTube videos, we conclude that, unlike what happens in and distributive issues – such as income and working conditions – couriers react when moral and identity issues are at stake. Despite the high competition for deliveries, they proved capable of exercising great solidarity and protection to their peers at critical moments, such as an accident, a mechanical failure, lack of gasoline, and, above all, in the face of a public scene of non-recognition.*

**Keywords:** motorcycle couriers; motoboys; recognition; uberization; emotions; platform labor.

*En este artículo analizamos la lucha por el reconocimiento de los repartidores de apps en moto en Brasil. En concreto, investigamos las agresiones, humillaciones, discriminaciones y acosos de todo tipo llevados a cabo por los distintos actores con los que se relacionan en su día a día, especialmente policías, clientes y gerentes de restaurantes. Mediante el análisis de vídeos encontrados en YouTube, llegamos a la conclusión de que, a diferencia de las cuestiones materiales y distributivas -como el salario y las condiciones de trabajo-, los repartidores reaccionan cuando están en juego cuestiones morales y de identidad. A pesar de la elevada competencia por las entregas, han demostrado ser capaces de ejercer una gran solidaridad y proteger a sus compañeros en momentos críticos, ante accidentes, averías mecánicas, escasez de gasolina y, sobre todo, escenas públicas de no reconocimiento.*

**Palabras clave:** repartidores de aplicaciones; motoboys; reconocimiento; uberización; emociones; trabajo de plataforma.

## Introdução

**E**sta pesquisa procura mapear e avaliar a luta por reconhecimento e a capacidade de reação coletiva dos entregadores de aplicativo por motocicletas no Brasil, também conhecidos como “motoboys”, “motofretistas” ou simplesmente “entregadores”<sup>1</sup>. Luta por reconhecimento é aqui entendida no sentido dado por Charles Taylor (2000, pp. 241, 247): “a compreensão de quem somos, de onde viemos. . . de quais são as nossas características definidoras fundamentais como seres humanos; é o pano de fundo contra o qual nossos gostos, desejos, opiniões e aspirações fazem sentido”.

Nos últimos anos, os estudos sobre os entregadores têm merecido a atenção de pesquisadores de várias áreas do conhecimento, principalmente do direito e da socio-

logia. Tais pesquisas avançaram bastante, dedicando-se essencialmente às questões econômicas, objetivas, materiais e redistributivas relacionadas ao exercício laboral desses profissionais, porém avançaram muito pouco no que diz respeito aos aspectos subjetivos e afetivos que atravessam esse tipo de trabalho.

Nossa proposta é diferente. Estamos preocupados com as questões morais, relacionadas aos sentimentos, às emoções, aos afetos e à subjetividade dos motoboys. Pretendemos avaliar como eles se sentem ao fazer seu trabalho, quais são suas angústias e esperanças, como são tratados e considerados nas interações com os outros atores da cadeia de delivery (motoristas, policiais, porteiros de condomínio,

<sup>1</sup> Embora existam entregadores que trabalham a pé ou que utilizam outros meios de transporte (automóvel, bicicleta, patinete), eles são mais comumente conhecidos como “entregadores”. A palavra “motoboy” também é bastante utilizada, mas vem perdendo força. Antes, estava relacionada aos trabalhadores contratados diretamente pelas próprias empresas fornecedoras dos serviços, que também eram donas das motocicletas. O termo “motofretistas” é mais preciso, mas pouco utilizado.

gerentes de restaurantes e clientes), como agem e reagem em suas demandas por reconhecimento. Estamos preocupados com as microinterações cotidianas, a experiência vivida, os constrangimentos nos momentos problemáticos.

Consideramos aqui o espaço laboral como lócus de violência e de solidariedade, no qual são despertados sentimentos de injustiça, raiva, angústia, inveja e ódio; mas também de esperança, satisfação e prazer. “Solidariedade” é aqui descrita como a atitude de um grupo desenvolvida no contexto do trabalho e enraizada nas relações entre os trabalhadores, envolvendo experiências compartilhadas, sentimento de dependência mútua e de identidade coletiva (Tassinari & Maccarrone, 2020). Em outras palavras, é uma condição em que os trabalhadores desenvolvem sentimentos coletivos de reciprocidade e de responsabilidade uns em relação aos outros, com base na consciência de seus interesses e propósitos. Ela é capaz de proporcionar uma coesão ao grupo e promover as atividades coletivas de defesa mútua e suporte recíproco.

O texto está dividido em cinco partes, além desta introdução. Na seção que segue, fazemos uma pequena retrospectiva da literatura que trata da mudança sofrida pelo capitalismo na transição do Fordismo/Taylorismo para o Toyotismo, desdobrando-se para o que hoje vem sendo chamado de “capitalismo de plataforma”. Discutimos também a precarização do trabalho nessa última fase e a dificuldade de mobilização dos trabalhadores com propósitos remunerativos, chamando a atenção para algumas

peculiaridades brasileiras. Na seção 3, argumentamos que, embora as mobilizações para tratar de questões relacionadas aos aspectos materiais e objetivos tenham tido baixa adesão no Brasil, o mesmo não pode ser dito com relação aos aspectos morais, subjetivos e emocionais dos entregadores. Na seção 4, apresentamos nossos dados, que mostram como esses trabalhadores chegam em seu limite de tolerância, gerando uma surpreendente capacidade de reação, individual ou coletiva. Por fim, apresentamos nossas conclusões.

### *Da rotina para a flexibilidade*

O chamado “capitalismo de plataforma” apresenta-se, até certo ponto, como um desdobramento da mudança que vem ocorrendo desde os anos 70 do século passado nos países centrais. Desde então, o mundo do trabalho vem se desligando cada vez mais de um modelo burocrático, baseado em rotina, estabilidade, repetição, disciplina, horários rígidos, perspectivas de longo prazo, garantia no emprego, carreiras ascendentes, lineares e planejadas, e na impessoalidade (Boltanski & Chiapello, 2009; Sennett, 2012). As empresas tornaram-se enxutas, leves, inovadoras e capazes de se adaptar às transformações em um mundo globalizado e “fora dos trilhos” (Sennett, 2012). Do lado do trabalho, as mudanças também foram profundas. Quebraram-se as garantias, aposentadorias e as carreiras ascendentes, lineares, vitalícias ou de longo prazo. O trabalhador assalariado, de tempo integral, valorizado pela experiência, com estabilidade e certeza de reajustes

regulares, foi substituído pelo “colaborador” intermitente, remunerado de acordo com sua produção. As empresas passaram a vender a ideia de que o trabalhador ganhou autonomia e de que ele pode ser seu próprio chefe; obedecer ordens deixou de ser uma virtude. O horário de trabalho foi ficando cada vez menos rígido, tendência que se acentuou com o avanço das tecnologias de informação e de comunicação e com a possibilidade de trabalho a distância. Sabemos que essas mudanças não chegaram com tanta intensidade para os trabalhadores subordinados, de regiões e classes mais pobres; ainda assim boa parte deles assimilou esse discurso.

Não obstante, a grande mudança veio com a maneira com que o capital passou a mobilizar as emoções e os sentimentos do trabalhador, capturando sua subjetividade, agregando seu consentimento e sua própria disposição intelectual e afetiva (Antunes & Alves, 2004). No chamado “mundo conexcionista”, a separação típica entre as vidas privada e profissional, ou da esfera pública, desprovida de afetos, e a esfera privada, saturada deles, tornou-se cada vez mais tênue (Boltanski & Chiapello, 2009). As duas mesclaram-se e tudo passou a ser administrado com a ótica empresarial: o trabalho, o consumo, o lazer (Dardot & Laval, 2017). Simultaneamente, os sentimentos, os afetos e a capacidade emocional passaram a ser valorizados. Estamos falando de um “novo espírito do capitalismo”, isto é, de uma ideologia que justifica, ancora e respalda o engajamento ao sistema. Tal espírito leva mais em conta os relacionamentos humanos, os elementos subjetivos e sutis, como o envolvimento integral, a adaptação,

a motivação, a inovação, a vontade, a alma (Boltanski & Chiapello, 2009), as emoções, os desejos, as paixões, as crenças, as atitudes, os pensamentos (Dardot & Laval, 2017; Gaulejac, 2007; Han, 2015, 2018) e até a culpa do indivíduo. Tais registros subjetivos e afetivos tornaram-se a chave para o bom desempenho das empresas.

A ideologia neoliberal reforçou tudo isso, provocando o aparecimento do “empreendedor de si mesmo”, que se responsabiliza por seu sucesso e seu fracasso (Dardot & Laval, 2017). O discurso é sedutor: muitos trabalhadores querem autonomia, liberdade, flexibilidade de horário, a possibilidade de não ter chefe, de não receber ordens, de ser um empreendedor. Isso parece ter um peso entre os entregadores motociclistas, cujo trabalho tem muito pouco de rotineiro. Eles experimentam diversas situações, correm riscos constantes de assaltos e de acidentes, lidam com muita gente diferente, movimentam-se rapidamente e quase não param. A ausência de sentimentos típica do mundo burocrático não tem espaço aqui. Essa é uma profissão carregada de sentimentos e emoções de diversos tipos.

No entanto, esses supostos ganhos emancipatórios podem ser ilusórios; as metas estabelecidas pelas empresas não são nada fáceis de serem cumpridas e os trabalhadores são obrigados a produzir mais do que a sua capacidade (Sennett, 2012). Ao incorporar o espírito do novo capitalismo, o trabalhador pensa estar se livrando da opressão, do horário rígido, das regras e das pressões do chefe. Pensa também que poderá se desenvolver de acordo com seus esforços e suas capaci-



dades. Mas isso não tem acontecido, como mostram diversos autores (Antunes, 2020; Dardot & Laval, 2017; Filgueiras & Antunes, 2020; Han, 2015, 2018; Sennett, 2012; Woodcock, 2020).

No caso dos entregadores de aplicativo brasileiros, o que se vê é uma situação cada vez mais precária, com baixa remuneração, alto risco e nenhuma garantia trabalhista (Abílio et al., 2020). A flexibilidade é apenas aparente; na prática, eles são obrigados a trabalhar mais para garantir sua sobrevivência e a manutenção de seus instrumentos de trabalho (Filgueiras & Antunes, 2020). Não passa de um “autogerenciamento subordinado”, que aparece não como uma forma de valorização do trabalhador, mas como uma terceirização de parte do gerenciamento do trabalho para ele próprio (Abílio, 2019). Não se trata de empreendedores, como querem fazer acreditar as empresas que os gerenciam; eles não são os detentores do capital, não estão associados à inovação, não têm influência na gestão do negócio e não definem o próprio salário, além de trabalharem sob péssimas condições. O empreendedor, que se imaginava como proprietário de si mesmo, um quase burguês, converteu-se em um “proletário de si próprio” ou um “escravo digital” (Antunes, 2020). Afinal, essa autoexploração é muito mais eficiente e produtiva do que a exploração que vem de fora, uma vez que caminha de mãos dadas com o sentimento de liberdade.

Essa flexibilidade gera consequências importantes. Segundo Sennett (2012), ela abala o “caráter” e corrói tudo que tem de estável na personalidade: os laços duradouros, os

valores e as referências. Na visão do autor, o indivíduo que muda de empresa constantemente não estabelece vínculos sólidos em nenhum lugar, o que mina a solidariedade, a resistência, a organização de classe e a ação coletiva. Essa situação é ainda mais visível no capitalismo de plataforma, em que os trabalhadores são individualizados, dispersos, atomizados e fragmentados. Eles se tornaram desvinculados e dessincronizados uns dos outros, tanto física quanto temporal e administrativamente. Nos casos extremos, a coordenação de seus esforços é alcançada por meio de algoritmos, isto é, as decisões são tomadas a partir da automatização dos dados e das regras, deixando pouco espaço para a comunicação face a face. Consequentemente, espera-se baixo grau de solidariedade e baixa capacidade de ação coletiva por parte dos trabalhadores (Lehdonvirta, 2016; Tassinari & Maccarrone, 2020).

No contexto específico dos entregadores de aplicativo, a situação se complica em função de outros dois fatores. O primeiro deles refere-se à dificuldade para se enxergar qual é o centro da exploração do trabalho, seja porque não há a figura do chefe, supervisor ou gerente, seja porque a relação de emprego não está muito clara<sup>2</sup>. No intuito de evitar demandas e processos trabalhistas, as empresas-aplicativo argumentam que não admitem entregadores e que são meras prestadoras de serviços, proporcionando um encontro mais eficiente entre a oferta e a procura, interligando o cliente com o fornecedor do serviço. Dizem ainda que elas não têm poder de decisão sobre quantas horas, quando e onde os entregadores devem tra-

balhar. Argumentam operar dentro de um esquema meramente colaborativo, flexível e modular de negócios (Altheman, 2021; Filgueiras & Antunes, 2020). Apesar de haver evidências claras de relação trabalhista<sup>3</sup>, o entendimento do Supremo Tribunal Federal não tem caminhado nesse sentido. São raras as decisões que reconhecem a relação trabalhista, como a que foi tomada pelo Tribunal Regional do Trabalho de São Paulo em setembro de 2023.

A dificuldade de mobilização dos entregadores converge com a visão de Dardot e Laval (2017) de que “a normatividade neoliberal exerce uma vigilância e um controle cada vez mais densos sobre os espaços público e privado, uma rastreabilidade mais precisa dos movimentos dos indivíduos e uma avaliação mais minuciosa e mesquinha de suas atividades”. Isso fica muito claro a partir da assimetria de informações que existe entre eles e as empresas-aplicativo, a qual gera opacidade, incerteza e imprevisibilidade. O acesso a uma grande quantidade de dados<sup>4</sup> permite a tais empresas agir estrategicamente a partir de modelos preditivos, com alto grau de precisão. De repente, podem parar de funcionar, mudar a forma de trabalho, reduzir ou eliminar chamadas, bloquear cadastrados sem lhes dar qualquer explicação ou explicitar critérios. Dado o domínio completo que têm sobre as informações, as empresas podem ainda punir eventuais adesões a movimentos paredistas, bem como ofertar prêmios e tarifas diferenciadas para os que não aderirem. O depoimento de Paulo Galo (2021), o mais conhecido líder dos entregadores, é muito sugestivo nesse sentido:

*parece que estamos vivendo aquilo que acontece no livro 1984. Tem uma câmera para onde nós vai. Eu ligo meu aplicativo para trabalhar, eles sabem em que rua estou, onde vou, o que eu faço, o que eu não faço. Eles vê trezentas motos juntas na Praça da República, eles fala: ‘é greve’. Bloqueia esses cara. Um monte de motoboy recebeu multa de obstrução de via nos dias das greves dos dias 24 e 25. Uma multa de seis mil reais. . . [sic]*

Por outro lado, alguns estudos mostram que as mudanças não foram totalmente desfavoráveis à mobilização social. Embora as tecnologias de informação e comunicação possam ter contribuído para a fragmentação e dispersão dos trabalhadores, elas também podem ajudar a uni-los. Alguns autores afirmam que elas vêm sendo usadas para mobilizar, para construir identidades coletivas e locais de resistência capazes de juntar pessoas que não podiam se organizar por meios convencionais (Ho et al., 2002; Lehdonvirta & Räsänen, 2011; Lehdonvirta, 2016). A internet desempenhou um papel decisivo nesse sentido. Ela permitiu a criação de um espaço onde os trabalhadores podem interagir, organizar-se, mobilizar-se e enfrentar o medo de forma coletiva (Castells, 2013; Pasquier & Wood, 2018).

No caso dos entregadores de aplicativo, especificamente, apesar de atomizados e de não dividirem o mesmo espaço de trabalho, há vários relatos de mobilização, especialmente em países europeus, tais como Reino Unido e Itália. Mas a mobilização não se limita à Europa. Na China, os entregadores conseguiram criar uma solidariedade grupal, agir coletivamente e fazer greves

(Chen, 2018; Lei, 2021). No Brasil, também observamos mobilizações reivindicatórias por melhores condições de trabalho e remuneração. Destaca-se a primeira greve nacional da categoria, realizada em 1 de julho de 2021, que ficou conhecida como “breque dos apps”. Duas outras foram realizadas no mesmo ano, com número menor de participantes e menos cobertura midiática. Recentemente, observamos uma greve no dia 15 de maio de 2023 e outras duas nos dias 26 e 31 de março de 2024. Trata-se, porém, de movimentos incipientes, com muitos desencontros entre os trabalhadores e adesão proporcionalmente baixa. O que se ressalta são rixas internas, a falta de unidade nacional e a descrença nas mobilizações (Weiss, 2022), nos partidos, nos sindicatos e nos políticos.

Consequentemente, os movimentos parodistas não tiveram tanta repercussão e causaram poucas conquistas para os entregadores. É o que mostram os depoimentos, em reunião virtual, da entregadora Lucy e do entregador Álvaro, respectivamente, duas lideranças ligadas ao grupo “Entregadores Antifascistas”: “quando a gente conversa com outros entregadores, a gente vê uma normalização da situação, tipo: eu tenho que rodar 12, 15 horas, mas é isso aí. Tipo assim, 80% das pessoas com quem eu falo na rua, quando a gente está esperando entrega, acha isso suave, entendeu?”; “os aplicativos não atenderam nenhuma pauta da greve. Se tivesse atendido, não seria necessário marcar uma segunda. A respeito do dia 25.07, aqui no Rio de Janeiro, foi um pouco fraco. Tinha mais apoiador do que

entregador em si. Mas a guerra continua. Que sirva de aprendizado, galera...”

Oliveira e Festi (2023) consideram que o movimento teve alguns méritos: pautou o tema dos direitos dos trabalhadores de plataforma; atingiu dimensão nacional; expôs o caráter contraditório do discurso da autonomia/liberdade versus o da subordinação às plataformas; desafiou o sindicalismo a assumir um compromisso mais enfático com a organização dos trabalhadores precários. No entanto, os dois autores também avaliam que não avançou em conquistas básicas para esses trabalhadores, dadas as dificuldades para se organizar e negociar com as empresas, a falta de apoio direto das centrais sindicais e as divergências internas quanto à proposta de regulamentação da profissão.

Diferente do que acontece na Europa, a literatura sobre a mobilização dos trabalhadores de plataforma no Brasil ainda é muito escassa e merece ser melhor explorada. Pretendemos dar uma pequena contribuição nesse sentido. Porém, nosso foco não é a precariedade material da profissão, que é o aspecto mais investigado. Estamos preocupados em identificar o limite de tolerância desses trabalhadores e as formas como se mobilizam em reação às agressões físicas e morais, discriminações e humilhações que sofrem cotidianamente. Aparentemente, há algo mais na atuação dos motofretistas além do aspecto material/redistributivo e da ânsia por performance e desempenho. Afinal, o trabalho não é somente meio de suprir necessidades, mas é também o lócus da integração do indivíduo com o todo social, re-

pleto de princípios morais (Honneth, 2008).

### ***A luta por reconhecimento: a mobilização a partir das questões morais***

Conforme mostram alguns dos autores citados, não temos dúvida quanto à precariedade do trabalho dos entregadores de aplicativo por motocicleta. Porém, ela não se limita aos aspectos materiais e distributivos, passa também por questões imateriais, morais e subjetivas. Muitas vezes, eles são humilhados, invisibilizados, menosprezados e desrespeitados, em situações como: serem proibidos de entrar nos restaurantes onde buscam os pedidos; não terem onde fazer necessidades fisiológicas; sofrerem abusos de autoridade policial; passarem fome, enquanto carregam comida nas costas; serem verbalmente ou fisicamente agredidos por clientes; não serem nem cumprimentados ou agradecidos por seu serviço.

Estamos falando do esforço de construção de uma identidade, e da luta por reconhecimento. Trata-se de uma forma de mobilização muito característica da sociedade pós-industrial (ou pós-fordista). Ela é a força moral que impulsiona o desenvolvimento social (Honneth, 2003) e tem se tornado a forma paradigmática de conflito político desde o final do século XX, quando a identidade de grupo suplanta o interesse de classe como meio principal de mobilização política (Fraser, 1995). Na visão de Taylor (2000), sua ausência pode gerar danos reais a uma pessoa ou grupo, e ter papel fundamental na manutenção de sua subordinação e no impedimento de sua emancipação efetiva. Não se trata de mera cortesia que de-

vemos conceder às pessoas, mas de uma necessidade humana vital.

A chamada “virada afetiva” na sociologia, que tem a luta por reconhecimento como um de seus temas centrais, procura considerar aspectos pouco explorados pela disciplina, como as emoções na vida social, a forma como os indivíduos são afetados, o papel desempenhado pelas paixões, os sentimentos vividos, a constituição da subjetividade. Ela questiona a ênfase na justiça distributiva, de caráter essencialmente economicista, em detrimento das questões culturais e identitárias (Amadeo, 2017; Markell, 2006). De acordo com Honneth (2003), um dos principais autores dessa corrente, precisamos saber que alguém se preocupa conosco, e que somos aceitos como somos. Na infância precisamos de carinho, amor e amizade, e, quando adultos, também do reconhecimento, como cidadãos livres, da contribuição que damos para a reprodução da sociedade a partir do trabalho.

Na visão de Honneth (2003), para haver autonomia, autorrealização e justiça social, o que importa não são os mecanismos econômicos, os aspectos materiais e as normas de redistribuição, reduzidas exclusivamente às relações de produção, mas o consenso normativo em torno do reconhecimento das diferenças identitárias. Segundo o autor, a ordem social depende essencialmente das normas e regras não escritas e não formuladas explicitamente, que criam concordância entre os participantes sobre o valor de determinados bens. Para ele, há uma gramática moral que rege os conflitos sociais, levando os sujeitos a contestar significados, valores e padrões interativos desrespeitosos.



Segundo Honneth (2003, 2008), a luta por reconhecimento envolve três esferas principais. A primeira delas diz respeito às relações íntimas, incluindo amor, amizade e relações eróticas. Pressupõe a presença física, emocional e afetiva de pessoas próximas, especialmente durante a infância. A segunda esfera refere-se ao reconhecimento da autonomia e da independência dos indivíduos como cidadãos, portadores de direitos legais, sociais e políticos. O terceiro padrão de reconhecimento refere-se à avaliação, positiva ou negativa, feita pelos outros a respeito de traços e habilidades pessoais, à divisão do trabalho e à meritocracia.

O reconhecimento no trabalho é decisivo para a formação da personalidade e para a construção da identidade do indivíduo e do grupo; quando falta, as consequências são sofrimento, desapontamento e desânimo (Dejours, 1999; Honneth, 2008). Mas gera também reações, que se manifestam a partir de conflitos, momentos críticos e experiências traumáticas, que promovem rupturas do cotidiano e da normalidade. São eles que impulsionam a reflexão e a ação; são os motores das mudanças e da evolução social. Nas palavras de Honneth (2003, p. 224), “a tensão afetiva e o sofrimento de humilhações só podem ser dissolvidos na medida em que o indivíduo reencontra a possibilidade de ação”.

No caso dos entregadores brasileiros, há vários relatos referentes à falta de respeito e de reconhecimento de seu trabalho. O depoimento de um entregador de Cachoeirinha (RS) ilustra bem isso: “a gente anda debaixo de um sol de 40 graus para o conforto do cliente, sempre buscando o melhor entendimento.

E o pessoal vem tratar a gente que nem lixo, que nem o cliente falou ‘um lixo da sociedade’. Eu gostaria que as pessoas enxergassem isso. Está na hora de mudar...”. Outro exemplo vem do depoimento da entregadora Tirza Ferreira, 21 anos, estudante de psicologia, captado por Peres (2020, p. 22): “acho que existe muito a noção de que o prestador de serviço é um ser inferior. Às vezes a gente vai fazer uma entrega e não recebe nem um ‘boa tarde!’, um ‘boa noite!’ ou um ‘muito obrigada!’. Ou seja, não recebe o mínimo”. Ainda a esse respeito, vale citar a observação de Diniz, Assunção e Lima (2005, p. 906):

*a opinião pública em relação aos motociclistas profissionais revela uma verdadeira hipocrisia social: avaliamos positivamente o seu trabalho, mas negativamente o seu comportamento, como se um e o outro existissem separadamente. Todos odeiam os motoboys, exceto quando precisam de um. Quando ele está levando às pressas um documento pela cidade, ele se torna um herói, e você adora o sujeito.*

Nessa pesquisa, procuramos dar uma contribuição não apenas apresentando conflitos, mas também apresentando e analisando eventuais resistências. O que chama a atenção é que, ao contrário do que acontece com reivindicações de caráter material e distributivo, os entregadores costumam mostrar impressionante capacidade de reação e de mobilização quando estão em jogo questões morais, subjetivas e emocionais. Tal capacidade parece aumentar quando são agredidos ou humilhados por atores com quem lidam no dia a dia, especialmente clientes e donos ou gerentes de restaurantes.

As reações individuais envolvem a filma-

gem e distribuição do vídeo para parceiros de profissão e, frequentemente, a busca de reparação na justiça. Coletivamente, reagem em poucas horas, juntando dezenas ou centenas de pares em frente à residência ou ao estabelecimento do agressor, em busca de retratação. Fazem carreatas, andam em círculos ou ficam parados, buzina, aceleram seus motores e gritam palavras de ordem como “justiça” e “respeito”. Eventualmente podem soltar fogos.

Os eventos são filmados e viralizados nas redes sociais, que tem sido o principal local de socialização desses trabalhadores. Eles tornaram-se frequentes e fazem parte do dia a dia, a ponto de ganharem um jargão, criado por eles próprios: os “bololôs”. Não é propósito específico deste artigo analisar a dinâmica dessa nova forma de mobilização social, típica desses profissionais; nem temos espaço para isso. Mas, certamente, pretendemos fazê-lo em trabalhos futuros.

### ***Apresentação dos dados e aspectos metodológicos***

Nosso intuito é apresentar os diversos tipos de agressão sofridas pelos entregadores, bem como suas reações, em busca de reconhecimento. Faremos isso descrevendo e interpretando 54 vídeos coletados na plataforma YouTube no período de janeiro de 2022 a março de 2024. Os vídeos foram selecionados a partir de pesquisa realizada naquela plataforma, com as seguintes palavras-chave, alternadamente ou combinadas: motoboy(s), entregador(es), aplicativo, agressão(ões), agredido, conflito, discrimi-

nação, racismo, briga, iFood, trânsito, acidente, restaurante, cliente, violência, discussão. No intuito de ampliar os resultados e obter uma amostra mais representativa do que ocorre em todo o país, combinamos também essas palavras com os nomes de cada uma das capitais brasileiras.

Organizamos tais vídeos em uma lista de reprodução, ordenada por data descendente de publicação (do mais recente para o mais antigo). Faremos menções específicas a alguns desses eventos, que podem ser acessados a partir do link respectivo. Convidamos o(a) leitor(a) a observar os vídeos, paralelamente à leitura do texto, de forma que possa ter melhor percepção da situação, até porque o tom da voz e o sentimento nem sempre podem ser expressos pela escrita. Podemos ver isso claramente no tom emocionado dos depoimentos prestados nesses dois eventos: [Porto Velho \(RO\)](#) e [Maceió \(AL\)](#).

Para proporcionar ao leitor uma visão geral das agressões, da indignação e das reações dos entregadores, sugerimos que o leitor assista ao resumo que fizemos a partir da compilação e edição de aproximadamente metade dos vídeos coletados, com duração aproximada de 29 minutos. Acreditamos que ela pode melhorar bastante a compreensão do texto. Na seção que segue, fazemos nossa avaliação.

### ***Interpretando as demandas por reconhecimento e a capacidade de reação dos entregadores***

Em cada uma das controvérsias, costuma haver vários tópicos a serem observados, e

diferentes tipos de conflito, latentes e manifestos. Mais da metade envolve agressão física ou ameaça contra o entregador ou seus pertences (a mochila térmica, o telefone celular e a motocicleta, principalmente). Focaremos em seis aspectos que nos parecem cruciais: a oposição entre trabalhador versus bandido/vagabundo; a importância da família; a família motoboy; o cuidado com os instrumentos de trabalho; a demanda por visibilidade; a violação dos direitos humanos; e a violência urbana. Cabe esclarecer que os temas não são estanques. Pelo contrário, quase sempre se misturam em uma mesma cena, ou se repetem em vídeos diferentes, o que impede que a análise seja sempre pontual. Assim, por exemplo, um vídeo que está no item “violação de direitos humanos”, também poderia estar no item referente à “demanda por visibilidade”.

### **1 – A oposição “vagabundo”/“bandido” versus “trabalhador”, e a luta pela família**

Uma das reclamações dos entregadores é a de serem considerados irresponsáveis, especialmente no trânsito. É o que vemos na entrevista dada por um deles quando acompanhava o cortejo de um colega morto por falha na sinalização de trânsito de [Londrina \(PR\)](#): “como todos julgam, motoqueiro é louco, só faz trapalhada, faz zigue-zague... A gente não sai de casa para morrer. A gente sai de casa para trabalhar e ganhar o pão de cada dia”.

Uma reação mais firme e incisiva costuma aparecer quando são confundidos com vagabundos, bandidos ou marginais. Esse

foi o motivo de terem bloqueado parte da [Avenida Paulista](#) em maio de 2022 em repúdio ao aumento das abordagens policiais que passaram a sofrer, dado o aumento de assaltos cometidos por motociclistas. Alguns exibiam faixas com a frase: “motoboy não é ladrão” e “não somos ladrões, somos trabalhadores”. Em suas reações, eles costumam enfatizar seu esforço, empenho e dedicação ao trabalho, bem como a correção de suas ações. Encontramos vários exemplos desse tipo, juntamente com a exigência de respeito pela classe.

Um segundo aspecto, relacionado ao primeiro, refere-se à labuta pela família. É frequente usarem termos como “ganhar o pão de cada dia”, pão esse que é ganho com muito suor e que serve para “sustentar a família”, como aparece no vídeo referente a Londrina (PR). Nos depoimentos que seguem, podemos ver esses tópicos, mais ou menos relacionados.

- [Cascavel \(PR\)](#): “aquele senhor chamou a gente de lixo e de vagabundo. Isso aqui é tudo trabalhador. A gente tem carteira, a gente tem moto certinha. Com a minha moto tá tudo certo, IPVA pago, placa do Mercosul, não devo nada para ninguém. Tudo que a gente quer é respeito”.
- [Joinville \(SC\)](#): ao ser entrevistado quando participava de uma manifestação contra a morte de um colega, um entregador afirmou: “A nossa intenção com esse protesto é mostrar a nossa indignação com o que aconteceu. O que a gente quer é que a justiça seja feita nesse caso. Não foi um acidente. Ele passou por cima de um rapaz que esta-

va exercendo a sua função, o seu trabalho”. No mesmo evento, outro entregador disse: “Guri muito esforçado, muito trabalhador. Estava fazendo um extra porque estava querendo tirar carteira de caminhão, queria mudar de profissão”.

- [Aracaju \(SE\)](#): um entregador agredido durante uma abordagem policial fez a seguinte afirmação: “Foi uma situação muito humilhante para um trabalhador, pai de família (...) Nós somos trabalhadores, não somos marginais, nós só estamos defendendo o pão para levar para casa. Estou sem trabalhar. Fiquei com medo porque eles me ameaçaram. Estou com medo de trabalhar. Eu quero justiça (...) Sou trabalhador, pai de família, tenho duas meninas: uma de 14 e outra de 4 anos. Preciso levar o pão para casa”.

Com frequência, o repúdio a esse tipo de estigmatização esteve muito associado à afirmação da família, seja pelo aspecto do pertencimento, seja pelo da manutenção ou do sustento. Ele aparece em dois depoimentos coletados pelo jornalista que cobriu o incidente ocorrido em Cascavel (PR), relatado acima. No primeiro, o entregador disse o seguinte: “estamos trabalhando, unindo com meus parceiros aqui, para mostrar para esse senhor que aqui só tem trabalhador, pai de família; aqui não tem vadio, nenhum vagabundo; todos estão buscando o pão para comer”. Um outro entregador afirmou: “tenho habilitação, trabalho certinho, não preciso roubar de ninguém; trabalho para levar meu sustento para casa. A gente trabalha para sustentar a família. O que eu

quero é que esse cidadão venha aqui e retire o que ele falou sobre os motoboys”.

## 2 – A família motoboy

A referência à família aparece também de outra forma, chamando a atenção para a solidariedade e a união que há entre eles. Apesar de muitos terem consciência de que boa parte da precariedade se explica pelo excesso de entregadores e da consequente concorrência por serviços, não observamos nos eventos analisados nenhum conflito entre os próprios entregadores. Pelo contrário, o que predomina é uma grande solidariedade entre os membros do grupo, que pode ser percebida em situações críticas, tais como: falta de gasolina, quebra da motocicleta, acidentes de trânsito e em conflitos com os atores com que lidam diariamente. Em suas falas, é comum encontrarmos expressões como “família”, “irmão”, “cuidado”.

Esse sentimento pode ser observado no depoimento que o entregador Francisco Mello fez em solidariedade ao companheiro agredido no Garvey Hotel em [Brasília](#) no dia 28 de dezembro de 2020: “queremos mostrar para o agressor que somos uma família, somos irmãos, cuidamos uns dos outros; a gente não aceita.” Na mesma linha, o entregador que se envolveu em disputa no trânsito de [Cascavel \(PR\)](#) fez a seguinte afirmação: “motoboy não é uma classe. Motoboy é tudo família, é tudo unido. E o senhor que nos agrediu não denegriu só a mim. Tem pai de família, tem mãe de família. Para ele nunca mais falar essas palavras, porque moto-



queiro é tudo unido, a gente é tudo família”. É interessante que o entregador separa claramente classe e família em lógicas excludentes, reforçando a ideia de que o debate sobre a redistribuição – vinculado à classe – se enfraquece, em favor da luta por reconhecimento (Fraser, 1995; Honneth, 2003).

Às vezes, a família biológica (associada ao sustento) e a “família motoboy” (associada à solidariedade) se misturam. Isso está muito claro no depoimento anterior. Aparece também no cortejo fúnebre do entregador [David Wendell](#), que foi atropelado por um caminhão enquanto trabalhava. Na ocasião, o primo da vítima declarou-se surpreso com a grande quantidade de pessoas presentes, como se fossem parentes ou amigos: “eu nunca imaginei isso aqui para o meu primo, dentro de um caixão e mais de 200 motoqueiros acompanhando. Isso aqui é para ele...”. A mistura da profissão com a família aparece ainda no depoimento de um entregador que participou da manifestação ocorrida em [Americana \(SP\)](#):

*o objetivo da nossa manifestação é mostrar, cada vez mais, o amor, o afeto pela família. A gente sai para ganhar o pão de cada dia e, às vezes, acontece um acidente desse, que acaba deixando uma família chorando. A gente quer chamar a atenção de todos para o cuidado no trânsito. Esse nosso irmão morreu por causa de alguém que bateu bêbado. Estamos aqui para dar nosso apoio e procurar justiça.*

Nas duas vezes em que se usou o termo “família”, ele pode servir às duas acepções. No primeiro uso, ficamos sem saber se o amor e o afeto a ser demonstrado dirigem-se aos familiares do entregador ou aos seus co-

legas de profissão. Provavelmente, aos dois. No segundo uso, também não fica explícito se a “família que chora” é a primeira ou a segunda. Mas também serve para as duas. A expressão “ganhar o pão de cada dia” está claramente vinculada ao sustento da família biológica. Já o cuidado, termo utilizado no contexto familiar para expressar a dedicação a alguém, é utilizado aqui com vínculo ao local onde se exerce a profissão: no trânsito. A palavra “irmão”, que originalmente remete à mesma paternidade ou maternidade, estende-se para o sentido do objetivo comum, à ajuda mútua ou mesmo a seu caráter religioso. O depoimento está repleto, portanto, de sentimentos de semelhança, de pertencimento, de ligação, de lealdade, de proteção e de dedicação mútua.

Tais sentimentos aparecem em outras situações. Por exemplo, quando os entregadores se reúnem para fazer uma vaquinha para socorrer um colega que fraturou a perna, em decorrência de uma agressão realizada por um dono de restaurante em [Cachoeira do Sul \(RS\)](#). Ou quando fazem um protesto em [Maceió \(AL\)](#) na frente do condomínio de uma cliente que agrediu uma entregadora, conforme podemos ver no seguinte depoimento: “estamos aqui para fazer esse protesto em favor de uma parceira nossa. Ela foi agredida verbalmente, e quase fisicamente, por um cliente. A gente jamais vai suportar essa situação e sempre vamos fazer isso. Nós merecemos respeito. Nós somos unidos e jamais seremos vencidos”.

Essa percepção converge com a reflexão de Paugam (2017) sobre as vinculações e os laços sociais, sobre como as pessoas se ligam entre si e se mantêm ligadas à so-

cidade. O vínculo à família, aqui estendido para o grupo profissional, torna-se uma forma de proteção e de suporte, que o indivíduo pode mobilizar diante dos riscos do cotidiano. Isso é ainda mais necessário em uma situação em que o Estado está quase totalmente ausente. É curioso que tal vínculo se estabelece em uma sociedade de indivíduos autônomos – ou que se pensam enquanto tal – que precisam apresentar-se como “empreendedores de si mesmos”, assumindo responsabilidade pelo próprio sucesso e, principalmente, pelo fracasso (Dardot & Laval, 2017; Guimarães, Paugam, & Prates, 2020)

### **3 – O cuidado com os instrumentos de trabalho**

Chama a atenção também o cuidado dos entregadores com seus instrumentos de trabalho: a motocicleta, o telefone celular, o capacete, a roupa que vestem contra a chuva, a mochila térmica que levam nas costas (a bag). São elementos que promovem identidade entre eles. Na visão deles, precisam ser preservados e respeitados; não se pode mexer. A transgressão dessa regra leva a conflitos frequentes. Aconteceu em dois eventos no Distrito Federal, um no [Garvey Park](#) e outro na cidade satélite de [Taguatinga \(DF\)](#), quando o dono de um hotel e o morador de um condomínio quiseram determinar o local de estacionamento da motocicleta. Foi mais visível ainda na cidade de [Dourados \(MS\)](#), quando um porteiro retirou uma motocicleta por conta própria, aumentando a ira da entregadora. Em um incidente que aconteceu em [Belo Horizonte \(MG\)](#), além de agredir fisicamente o

trabalhador, o vizinho de um cliente derrubou sua motocicleta no chão. A propósito, o medo de ter a motocicleta roubada tem sido um dos argumentos usados pelos entregadores para não levarem a encomenda até a porta do cliente, recusa essa que gera constantes conflitos entre as partes.

No caso do telefone celular, vale a pena citar novamente o episódio do Garvey Park em Brasília (DF), em que o agressor o danifica. Como bem explica o entregador Antônio Melo, que grava o vídeo em apoio ao colega agredido: “o celular não é um objeto de luxo, mas sim uma ferramenta de trabalho. Temos que ter um celular bom para aguentar 2 ou 3 aplicativos ligados, com sinal de GPS, tem que ser um celular bom, para não perder corrida, para não perder chamada”.

Mesmo a mochila térmica (a bag), um acessório de menor valor, tem seu valor simbólico. Talvez seja o apetrecho mais característico do entregador, que o identifica de imediato, seja pilotando a motocicleta, seja quando transita pelos corredores de shopping centers na coleta de pedidos, seja quando acessam os elevadores de condomínios para a entrega. Temos três cenas envolvendo tais mochilas, que mostram a invasão e o desprezo pelo trabalho e pelo sentimento do outro, sendo duas na cidade de Manaus. Na [primeira](#), diante da recusa de entregar um pedido que não estava pago, o entregador foi violentamente agredido e teve sua bag tomada; na [segunda](#), a cena do seu lançamento na rua é forte. O depoimento, carregado de emoção, de um entregador solidário à vítima expressa sua indignação: “pega sua fer-

ramenta de trabalho e simplesmente joga, como se não valesse nada. A gente tem que acabar com esse preconceito de que a categoria é discriminada, que tem vagabundo, ladrão...” [Na terceira](#), um cliente chuta repetidamente a bag do entregador, o que gera uma reação imediata do grupo, por meio de um “bololô”.

Ainda sobre as vestimentas, vale a pena citar o depoimento da entregadora entrevistada durante a manifestação em frente ao Park Shopping em [Brasília \(DF\)](#): “com certeza que um ponto de apoio facilitaria para a gente. Evitaria que passássemos vergonha dentro de um shopping, onde as pessoas te olham com um olhar estranho, como se você fosse coisa de outro mundo”.

#### 4 – Invisibilizados e indesejados

Uma reclamação frequente dos entregadores diz respeito à forma como são tratados, percebidos, desprezados e invisibilizados. Isso aparece claramente no [depoimento anterior](#) quando a entrevistada afirma que, quando eles entram em um shopping center, são vistos como se fossem uma “coisa do outro mundo”. Apesar de ser inusitado, as pessoas preferem fingir que não veem, ignoram, apagam do cenário.

Situações curiosas aconteceram durante o período de pandemia do coronavírus. Nos depoimentos coletados por Vidigal (2021), alguns entregadores relataram que se sentiram diminuídos com as instruções das empresas para que colocassem a comida no chão, na porta do cliente, “como se fosse mais limpo do que eles”. Outros queixaram-se de que, ao invés de serem reconhecidos pela contribui-

ção social que deram durante a pandemia, assumindo o risco de serem contaminados, foram vistos como vetores de transmissão do vírus. A esse respeito, vale citar o depoimento de um entregador em [Cascavel \(PR\)](#):

*nós fomos a peça chave para enfrentamento da pandemia para que o comércio continuasse funcionando; mesmo assim, não tivemos prioridade na vacinação. O entregador é uma pessoa, um ser humano, trabalhador, que tem filho, tem esposa, tem contas a pagar, paga imposto como qualquer outro e tem a necessidade dessa prioridade de vacinação por que foi sempre linha de frente.*

Um relato parecido foi expresso por um entregador da cidade de [Maceió \(AL\)](#), ao se pronunciar sobre o apoio que estava dando para uma entregadora, agredida por um cliente porque ela não quis subir até seu apartamento:

*durante a pandemia a gente levava remédio e comida, enquanto você estava na proteção do seu lar. Hoje, recebemos como pagamento o destrato, a humilhação. Peço à população que se conscientize, porque somos pai de família, trabalhamos no sol, no vento, na chuva e na poeira, para levar o teu alimento. Espero que isso não se repita. É chato, é constrangedor. A entregadora está abalada psicologicamente. Não é fácil para uma mulher...*

O tratamento dispensado pelo morador de um condomínio em Santo André (SP) mostra raiva e desprezo pela profissão. O agressor humilha e xinga cruelmente o entregador com frases como “você é um bosta, um fudido, um babaca, um idiota” e outras, mais obscenas. Como se não bastasse, ainda o ameaça dizendo que “se ele

voltasse ali, ele iria ganhar um ‘presentinho’”. Toda essa encrenca foi desencadeada pelo simples fato de que o entregador teria pisado no gramado do condomínio.

A demanda por visibilidade aparece também de outras formas. Não parece ser por acaso que, em manifestações contra a morte de entregadores no trânsito, eles costumam expor o nome do colega morto, como se quisessem torná-lo visível, estendendo-se a visibilidade para toda a classe. Entre nossos exemplos, podemos citar os seguintes eventos, com os respectivos nomes dos entregadores que faleceram: Jonathan, David Wendel, Fhran.

A invisibilidade aparece na citação de Diniz, Assunção e Lima (2005, p. 906), que fizemos acima: “eles só são lembrados quando precisamos deles”. Muitas vezes, não são cumprimentados, não recebem um agradecimento e nem são olhados nos olhos. O depoimento de um entregador, em um dos vídeos coletados, resume bem a situação:

*a questão é a seguinte: nós passamos por isso cotidianamente. Nós sofremos tantos preconceitos por parte do estabelecimento, por parte do cliente e por parte da empresa. Quantos restaurantes pedem para a gente aguardar lá fora. De uma certa forma, a gente até entende, mas tem restaurante que fala de uma forma muito rebaixadora, te rebaixa, coloca lá pra baixo, olha assim, fala num tom agressivo, como se fôssemos um qualquer. E nós não somos um qualquer, somos pessoas dignas e honradas, temos o nosso trabalho, não merecemos ser tratados de tal forma. Se eu for citar os nomes dos restaurantes onde já passamos por problemas... São vários, são vários, são muitos que nos discriminam,*

*por causa da cor, do jeito de se vestir, por causa da unha... Nós somos cidadãos [sic] e nós merecemos uma valorização do nosso trabalho. Fiquem com Deus.*

Grande parte dos conflitos ocorre com donos e gerentes de restaurantes, que preferem tê-los distantes e invisíveis para os clientes que os frequentam. Alguns disponibilizam área própria para entrega dos pedidos, de forma que não sejam vistos. Outros não contam com tal área, o que tem gerado muita controvérsia, já que os entregadores chegam suados, com capacete, roupa de chuva e as bags. Os entregadores costumam reclamar da insensibilidade dos estabelecimentos quanto à necessidade que eles têm de utilizar instalações sanitária e elétrica, para recarregamento dos celulares. O problema ocorrido no restaurante Abbraccio, em [Brasília](#), mostra isso. A indignação do gerente com o entregador que colocou o telefone para recarregar em frente ao seu restaurante é muito visível e extremada, como podemos ver nas suas palavras:

*na minha loja você não pisa mais, garotão. Se eu te ver aqui de novo, vou te tirar do iFood, beleza? Só isso que eu tenho pra te falar. E tu não folga [sic], não. Tu não está na tua casa [sic], não. Eu estou nesse shopping tem 15 anos. Não vai chegar um motoboy aqui e achar que manda. Vocês não deviam deixar o cara pôr isso aqui para carregar (virando-se para o segurança do shopping). Isso aqui é do shopping, entendeu? Vou ligar para o gerente do shopping (já tecando o telefone) porque isso aqui não pode acontecer. Não tem condições. Pago 140 mil de aluguel pro motoboy sentar aqui e colocar o celular dele para*



*carregar. Mas não vou mesmo, nem a pau (irritadíssimo).*

O incidente talvez não tivesse acontecido se a lei local que prevê a construção de pontos de apoio para os entregadores já tivesse sido implementada. A esse respeito, o depoimento de uma [entregadora](#) revela o problema, ainda pior para as mulheres: “com certeza, ajudaria. Homens já têm as suas dificuldades, mas mulher tem o dobro... Querendo ou não, a gente precisa de um lugar para fazer nossas necessidades fisiológicas, um espaço para a gente”.

O problema não se limita aos restaurantes. Acontece também com porteiros de condomínio, vizinhos e clientes. Com esses últimos, na maioria das vezes, o conflito aparece porque os entregadores se recusam a entregar na porta do cliente. Cabe dizer que, além de não serem obrigados a fazê-lo, eles correm o risco de terem seus pertences roubados, já que o condomínio não permite a entrada da motocicleta nem garante sua segurança. Há vários exemplos de controvérsias por esse motivo. Em [Manaus \(AM\)](#), um entregador, de 49 anos, levou socos na boca por se recusar a subir. Na entrevista que concedeu, deixou seu protesto em forma de pergunta: “até quando vai isso? Até acontecer algo? Até alguém matar alguém?” Em [Vila Valqueire](#), na zona oeste do Rio de Janeiro, isso quase aconteceu, quando um entregador foi baleado por um policial, pelo mesmo motivo fútil: recusar-se a entregar o pedido na porta do cliente.

Em [São Luís \(MA\)](#), Mateus sofreu ameaças e foi severamente agredido, com uma

cadeirada na cabeça, porque se recusou a colocar as cervejas na geladeira do cliente, apesar de ter concordado em levá-las até a mesa dele. Vale citar seu desabafo: “por mais que as pessoas digam que é normal, não é. A gente começa às 10h, trabalha de baixo de sol e chuva, corre risco de acidentes, para ganhar 8, 10, 12 reais. Isso não dá o direito da pessoa fazer o que der na telha. Eu fico preocupado com o depois, de eu estar na rua e acontecer a mesma situação”. O advogado do entregador disse que era “um jovem pai, que sustentava a sua família e que estava sem trabalhar e que buscava recuperar a sua integridade física e psíquica”. Acrescentou que ele e Mateus repudiavam a reação dos outros entregadores, que apedrejaram a casa do cliente agressor, mas que entendia que eles fizeram isso porque se sentiram violentados.

Em [Porto Velho \(RO\)](#), a entrevista concedida por uma entregadora mostra bem a situação:

*o morador do condomínio me deu três tapas no capacete. Isso é muito chato. A gente está aqui para reivindicar nossos direitos. Porque nós não é vagabundo. É nós que leva o lanche, é nós que entrega. A gente recebe uma mixaria para entregar coisa em condomínio. A gente tem que subir para entregar na mão do cara ainda. Isso é uma palhaçada que faz com a gente. A gente só quer respeito por nós, pela nossa classe. É só isso que a gente quer [emocionada].*

Em [Aracaju \(SE\)](#), um entregador foi humilhado pelo cliente, que o retirou à força do condomínio, esfregou a pizza no seu rosto e derramou um litro de re-

frigerante na sua cabeça. Como se não bastasse, ainda disse que se “ele ficasse lorotando, iria pegar a pistola e dar quatro tiros na sua cabeça”. Tudo isso porque o entregador não estava com a máquina de cobrança por cartão de crédito, já que o próprio cliente havia optado por pagar em dinheiro. Na mesma [cidade](#), um entregador foi humilhado, fisicamente agredido e ameaçado, por se recusar a subir até o apartamento. Ao justificar que não subiu porque trabalhava 18 horas por dia e estava cansado, o cliente respondeu, de forma desumana, que ele não tinha nada a ver com isso e que ele fosse roubar, então.

Nos dois casos acima, a reação não tardou: rapidamente os entregadores fizeram o seu “bololô”. Ela veio também dos próprios repórteres que cobriram a matéria. Muitas vezes, ela vem também das pessoas que presenciam o conflito, como vimos no caso do entregador negro que foi algemado à força em Porto Alegre (RS), enquanto o homem que lhe desferiu a facada ficou solto. É o caso também do que aconteceu em Goiânia, em que uma delegada apontou uma arma para o entregador, por conta de um simples erro na informação do código de recebimento.

## 5 – Luta por direitos humanos

Uma das palavras mais citadas nas reclamações dos entregadores é “respeito”. A reivindicação parece fazer sentido, já que, além da precariedade, são

frequentes as transgressões de direitos humanos. Isso acontece, por exemplo, quando são proibidos de usarem as instalações sanitárias dos restaurantes nos quais buscam os pedidos, ou quando são obrigados a carregar comida, enquanto estão com fome e não têm recursos suficientes para comer.

Muitas vezes, transgressões a direitos humanos ocorrem na relação com a polícia. É o que aconteceu em abordagem realizada por policiais em [Aracaju \(SE\)](#) com um entregador que retirava uma encomenda no restaurante. As imagens mostram ele sendo atingido nas partes sexuais pelo policial que fazia a revista, enquanto outro lhe golpeava no peito e no rosto. De acordo com a reportagem, um dos policiais já tinha um caso anterior de agressão contra entregador. Os motoboys reagiram exigindo do comando geral da Polícia Militar punição aos policiais e reparação da agressão. Em [Porto Alegre \(RS\)](#), os policiais algemaram um motoboy negro e o colocaram no compartimento fechado do camburão, depois de o mesmo ter sido agredido por um homem branco, deixado livre, apesar dos protestos dos presentes. Há várias outras ocorrências envolvendo policiais em serviço, conforme aconteceu nas cidades de [Campinas \(SP\)](#), [Rio de Janeiro \(RJ\)](#), [São Paulo \(SP\)](#), [Campina Grande \(PB\)](#), [Florianópolis \(SC\)](#), [Jacareí \(SP\)](#) e [Osasco \(SP\)](#).

Também acontecem agressões por parte de policiais quando eles estão à paisana, que são ainda mais absurdas.

Na [zona sul](#) do Rio de Janeiro (RJ), um delegado colocou uma arma na boca de um entregador porque queria que ele tirasse a motocicleta para ele poder estacionar. Na [zona oeste](#) da mesma cidade, um agente penitenciário bateu no rosto do motoboy pelo simples fato de ele não ter subido para fazer a entrega. Seus colegas entregadores fizeram um protesto em frente ao condomínio do cliente até a noite. Na ocasião, um deles deixou seu protesto na entrevista que deu ao repórter: “Toda vez é isso. A gente está cansado disso. A gente veio protestar pacificamente. O cara está lá, não pediu desculpa e falou que é isso e isso mesmo...”

No [Distrito Federal](#), ao sair de seu condomínio, um coronel da Polícia Militar agrediu fisicamente um entregador e quebrou sua motocicleta, por um desentendimento sobre quem tinha a preferência para passar na portaria. Na mesma unidade federativa, mais especificamente na cidade satélite de [Taguatinga](#), outro policial militar puxou a arma contra um entregador, em decorrência de um desentendimento pelo fato de esse último ter estacionado a motocicleta em frente ao prédio em que foi deixar o pedido.

Há registros de vários casos de racismo. Em Goiânia aconteceram dois, em datas muito próximas. No [primeiro](#) deles, um jovem avaliou mal o estabelecimento, colocando como justificativa o fato de o “entregador ser negro”. No [outro](#), o cliente mandou a seguinte mensagem para a lanchonete em que encomendou o pedido: “esse preto não

vai entrar no meu condomínio. Eu não vou permitir esse macaco. Mande outro motoboy que seja branco”. Em [Taquaritinga \(SP\)](#), duas adolescentes publicaram um vídeo na internet dizendo que receberam um pedido de “um motoqueiro preto, macaco, fedido, filho da puta”. As ofensas racistas não costumam ficar sem respostas. Nas três situações, os entregadores não tardaram a reagir organizando seus “bololôs”.

Em [Manaus \(AM\)](#), uma servidora pública postou ofensas aos entregadores dizendo que eles eram pobres, feios e ridículos. O organizador da manifestação contra essa atitude deu o seguinte depoimento: “a gente vai pra rua todos os dias, chega tarde em casa, e a gente quer respeito da população. Esperamos uma resposta dessa senhora, um pedido de desculpas pelo que ela falou, destilando discurso de ódio contra a nossa classe trabalhadora. Ou entraremos com uma ação judicial”.

Também há relatos de agressões físicas, por diversos motivos. Em [Manaus \(AM\)](#), um cliente bateu em um motoboy e rasgou a sua bag. Em [Belo Horizonte \(MG\)](#), o vizinho (armado) de um cliente agrediu fisicamente um motoboy e jogou sua motocicleta no chão por ele ter buzinado. Nas duas situações, a reação não tardou. Dezenas ou centenas de entregadores dirigiram-se aos locais das agressões e exigiram retratação.

No bairro de [São Conrado](#), no Rio de Janeiro, uma mulher branca agrediu um entregador negro com socos e chicota-

das. As imagens mostram que ele apenas se protege, para não perder a razão. Em entrevista à imprensa, o trabalhador deu o seguinte depoimento: “ela me tratou como se eu fosse escravo. Só que ela está esquecendo que a escravidão já acabou há muitos anos. E isso não pode acontecer. É inadmissível. Não tem como aceitar uma situação como essa”. Perto dali, no [Leblon](#), uma outra cliente humilhou o entregador retirando o pedido da mão dele e recusando-se a passar o código de entrega, em retaliação à recusa dele em subir até o apartamento dela.

Em [Arujá \(SP\)](#), um cliente xingou várias vezes a entregadora, lançou seu capacete na rua e derrubou sua motocicleta. Isso aconteceu depois de um desentendimento pelo fato de a trabalhadora ter buzinado para chamar o cliente. No dia seguinte, um grupo de entregadores reagiu com um buzinaço no condomínio do cliente. Em entrevista à imprensa, posteriormente, a entregadora disse ter se sentido “triste, humilhada, revoltada e inconformada, pois estava trabalhando”.

Algumas das agressões acontecem sem motivo algum. Em [Cuiabá \(MT\)](#), por exemplo, um shopping center determinou a revista física dos entregadores e a proibição de que usassem bermudas, diferente do que era feito com outros frequentadores. Um entregador da Paraíba postou um [vídeo](#) em que mostra as diversas informações solicitadas pelo condomínio para permitir sua entrada, além de exigir que andasse nas ruas internas

sem capacete, ferindo claramente a legislação de trânsito. Em [Jacarepaguá](#), no Rio de Janeiro (RJ), um entregador denunciou uma moradora de um condomínio por injúria racial, ao não permitir que ele utilizasse o elevador social.

Por falta de espaço e para não entediar o leitor, não esgotamos os relatos que encontramos. Focamos naqueles mais expressivos para sustentar nossos argumentos. Não obstante, reforçamos a sugestão de que se observe o [resumo dos vídeos](#) que acompanham este texto. Além dos pontos que relatamos, eles revelam com mais propriedade as emoções, as queixas e a indignação dos entregadores.

## 6 – Considerações adicionais

Por mais que tentemos adotar uma neutralidade axiológica, é difícil não nos sensibilizarmos com a precariedade e discriminação a que estão submetidos os entregadores de aplicativo no país. Nesse sentido, queremos fazer algumas ponderações que ajudam a justificar a indignação desses trabalhadores, que parece até pequena diante das situações que vivenciam. Quando são criticados e agredidos por causa de seus atrasos, por exemplo, há que se considerar que quase sempre a culpa não está com eles. O atraso pode ser dos próprios restaurantes que demoram para entregar a comida, pode estar no trânsito que nem sempre é previsível: por mais que os entregadores sejam



peritos em encontrar caminhos e rotas alternativas e que sejam habilidosos na pilotagem de suas motocicletas, muitas vezes não há como escapar de uma blitz, de uma enchente, de um acidente ou de engarrafamento. Às vezes atrasam porque o cliente anterior atrasa para buscar seu pedido na portaria, porque não tinha o dinheiro trocado, porque não achou o cartão de crédito ou porque exigiu que o pedido fosse entregue na sua porta. Podem atrasar porque o endereço está errado, é difícil de encontrar ou porque o sinal de internet está ruim. Enfim, há vários motivos para um atraso, mas os clientes não pensam nisso; geralmente, a culpa fica com o trabalhador, o que gera inúmeros conflitos.

Muitos motoristas criticam os moto-boys por sua audácia e irresponsabilidade no trânsito. Porém, seu diferencial em relação a outros meios de transporte deve-se fundamentalmente ao menor custo e à maior agilidade da motocicleta.

Outra ponderação que gostaríamos de fazer diz respeito ao uso da buzina. De fato, ela pode incomodar. Porém, temos que considerar que é uma forma de os moto-boys diminuir o risco de colisão com motoristas desatentos. São frequentes as reclamações sobre motoristas que usam celular quando estão dirigindo e invadem o “corredor”. A buzina pode ser usada também como forma de agilizar o serviço de entrega, já que eles ganham por tarefa e os clientes geralmente não esperam no portão, e, para que possam sobreviver com um

mínimo de condições, eles precisam ser rápidos. Os entregadores andam no limite do esgotamento. Muitos trabalham 10, 12 ou mais horas por dia, 6 ou 7 dias por semana, sem direito a férias ou descanso. Não há como trabalharem mais do que já fazem para aumentar a renda. O que tentam é não deixá-la cair muito, procurando ser cada vez mais rápidos, o que só aumenta a tensão, o stress, a precariedade e o risco do seu trabalho.

Em sua grande maioria, os moto-boys mostram-se corajosos, calmos, sensatos e equilibrados, mesmo em situações estressantes. Alguns vídeos mostram casos de violência, tais como [jogar pedras](#), [soltar rojões](#), [deprecação de veículo e de portões](#); geralmente são de natureza física, contra o patrimônio e raramente contra pessoas. No entanto, quase todas as reações são pacíficas, ainda que firmes, assertivas e barulhentas. Eles usam como arma as câmeras de seus celulares, as redes sociais, suas buzinas, o ronco de seus motores e a capacidade de chegar rapidamente em qualquer lugar. Apesar da heterogeneidade do grupo e das inevitáveis exceções, se portam de modo profissional, mesmo quando submetidos a humilhações.

### **Considerações finais**

Apesar das pesquisas sobre entregadores de aplicativo terem avançado bastante nos últimos anos, pouco tem-se investigado sobre questões de ordem moral, imaterial e subjetivas, relacionadas

ao seu trabalho. Este estudo procurou dar uma contribuição nesse sentido, focando temas que têm provocado sua luta por reconhecimento. Nossos dados não nos permitem chegar a conclusões taxativas, mas conseguimos observar algumas repetições e achados interessantes.

Inicialmente, identificamos uma surpreendente convergência identitária entre os entregadores, que passa pelo uso de roupa característica, da bag, pelo sofrimento comum da precariedade de seu trabalho, pela solidariedade diante de dificuldades. Aparentemente existe um sentimento de grupo, eles chamam-se de “família” e de “irmãos”.

Chama a atenção o fato de que, a despeito de toda a precariedade da profissão, os entregadores motociclistas brasileiros pouco se mobilizam para reivindicar questões materiais, vinculadas a condições de trabalho e à remuneração. Desde o “Breque dos Apps” em 2021, nenhuma outra paralisação relevante aconteceu, incluindo a última realizada no dia 31 de março de 2024. No entanto, quando estão em jogo questões imateriais, morais e subjetivas, a situação muda substancialmente. Mostraram-se bastante ativos na articulação e na reação a agressões, de cunho racial e contra mulheres entregadoras, quando são humilhados por gerentes de restaurante e clientes ou quando são desrespeitados em relação a seu traba-

ho. Nesse caso, as questões individuais tornam-se coletivas e passam a ser um problema do grupo. Esses achados reforçam a sugestão de Honneth (2003) de que os conflitos sociais da contemporaneidade estão muito mais relacionados a questões identitárias do que a questões redistributivas.

Identificamos também que, em sua luta por reconhecimento, eles privilegiam duas das três esferas propostas por Axel Honneth (2003): as do direito e da solidariedade. No exercício da primeira, eles clamam por seus direitos e por justiça, exigem o cumprimento da lei, registram ocorrências, denunciam a atuação da polícia, não admitem discriminação e movem processos judiciais. Por vezes, dizem que cumprem as regras, pagam suas contas e impostos. Na esfera da solidariedade, mais vinculada às questões do trabalho, exigem respeito, não admitem serem confundidos com bandidos ou vagabundos. Pelo contrário, insistem em sua condição de “batalhadores”, que trabalham arduamente para “levar o pão para a família”. Indagam também pela valorização de seu trabalho, algumas vezes lembrando de quão requisitados foram durante a pandemia do coronavírus ou ressaltando as dificuldades que passam, trabalhando debaixo de sol e chuva, correndo riscos de vida e passando fome.



## Referências Bibliográficas

- Abílio, L. C. (2019). Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, 18(3). <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674>
- Abílio, L. C. (2020a). Uberização: Gerenciamento e controle do trabalhador just in time. In R. Antunes (Ed.), *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0* (pp. 111-124). Boitempo
- Abílio, L. C. (2020b). Uberização: A era do trabalhador just-in-time? *Estudos avançados*, 34(98), 111–126. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.008>
- Abílio, L. C., Almeida, P. F., Amorim, H., Cardoso, A. C. M., Fonseca, V. P., Kalil, R. B., & Machado, S. (2020). Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a covid-19. *Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano*, 3. <https://doi.org/10.33239/rjtdh.v.74>
- Altheman, E. (2021). Empreendedorismo de si no capitalismo de plataforma: Um estudo com entregadores ciclistas em São Paulo. *Desafio: Estudos por mobilidade de bicicleta*, 4, 69–119.
- Amadeo, J. (2017). Identidade, reconhecimento e redistribuição: Uma análise crítica do pensamento de Charles Taylor, Axel Honneth e Nancy Fraser. *Política & Sociedade*, 16(35), 242–270. <https://doi.org/10.5007/2175-7984.2017v-16n35p242>
- Antunes, R. (2020). *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. Boitempo.
- Antunes, R., & Alves, G. (2004). As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. *Educação & Sociedade*, 25(87), 335–351. <https://doi.org/10.1590/S0101-73302004000200003>
- Boltanski, L., & Chiapello, È. (2009). *O novo espírito do capitalismo*. WMF Martins Fontes.
- Castells, M. (2013). *Networks of outrage and hope: Social movements in the Internet age*. Polity. <https://doi.org/10.1093/ijpor/edt020>
- Chen, J. Y. (2018). Thrown under the bus and outrunning it! The logic of Didi and taxi drivers' labour and activism in the on-demand economy. *New Media & Society*, 20(8), 2691–2711. <https://doi.org/10.1177/1461444817729149>
- Dardot, P., & Laval, C. (2017). *A nova razão do mundo: Ensaio sobre a sociedade neoliberal*. Boitempo.
- Dejours, C. (1999). *A banalização da injustiça social*. FGV Editora.
- Diniz, E. P. H., Assunção, A. Á., & Lima, F. P. A. (2005). Prevenção de acidentes: O reconhecimento das estratégias operatórias dos motociclistas profissionais como base para a negociação de acordo coletivo. *Ciência & Saúde Coletiva*, 10(4), 905–916. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232005000400014>
- Filgueiras, V., & Antunes, R. (2020). Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. *Revista Contracampo*, 39(1). <https://doi.org/10.22409/contracampo.v39i1.38901>
- Fraser, N. (1995). From redistribution to recognition? Dilemmas of justice in a “postsocialist” age. *New Left Review*, 212, 68–93.
- Gaulejac, V. (2007). *Gestão como doença social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. Ideias e Letras.
- Guimarães, N. A., Paugam, S., & Prates, I. (2020). Laços à brasileira: Desigualdades e vínculos sociais. *Tempo Social*, 32(3), 265–301.
- Han, B.-C. (2015). *Sociedade do cansaço*. Vozes.
- Han, B.-C. (2018). *Psicopolítica: O neoli-*

beralismo e as novas técnicas de poder. Âyiné.

- Ho, K. C., Baber, Z., & Khondker, H. (2002). 'Sites' of resistance: Alternative websites and state- society relations. *The British journal of sociology*, 53(1), 127–148.
- Honneth, A. (2003). *A luta por reconhecimento: A gramática moral dos conflitos sociais*. Editora 34.
- Honneth, A. (2008). Trabalho e reconhecimento: Tentativa de uma redefinição. *Civitas: Revista de Ciências Sociais*, 8(1), 46–67. <https://doi.org/10.15448/1984-7289.2008.1.4321>
- Lehdonvirta, V. (2016). Algorithms that divide and unite: Delocalisation, identity and collective action in “microwork”. In J. Flecker (Ed.), *Space, Place and Global Digital Work*, (pp. 53–80). Palgrave Macmillan [https://doi.org/10.1057/978-1-137-48087-3\\_4](https://doi.org/10.1057/978-1-137-48087-3_4)
- Lehdonvirta, V., & Räsänen, P. (2011). How do young people identify with online and offline peer groups? A comparison between UK, Spain and Japan. *Journal of Youth Studies*, 14(1), 91–108.
- Lei, Y.-W. (2021). Delivering solidarity: Platform architecture and collective contention in China's platform economy. *American Sociological Review*, 86(2), 279–309. <https://doi.org/10.1177/0003122420979980>
- Markell, P. (2006). Recognition and redistribution. In J. S. Dryzek, B. Honig, & A. Phillips (Eds.), *The Oxford handbook of political theory* (pp. 450–469). Oxford University Press. <https://tinyurl.com/4ftad2w>
- Oliveira, R. V., & Festi, R. C. (2023). Entregadores de aplicativos no Brasil: Entre a subordinação e a “autonomia”. *Contemporânea*, 13(1), 55–80.
- Pasquier, V., & Wood, A. J. (2018). The power of social media as a labour campaigning tool: Lessons from OUR Walmart and the Fight for 15. In ETUI Policy Brief, *European Economic, Employment and Social Policy*, 10. ETUI. <https://ssrn.com/abstract=3219307>
- Paugam, S. (2017). Durkheim e o vínculo aos grupos: Uma teoria social inacabada. *Sociologias*, 19(44), 128–160.
- Peres, A. C. (2020). Olha o breque!: Movimento dos entregadores vem chamando atenção para a precariedade das relações de trabalho nas plataformas digitais. *RA-DIS: Comunicação e Saúde*, 215, 16–24.
- Sennett, R. (2012). *A corrosão do caráter: O desaparecimento das virtudes com o novo capitalismo*. Best Bolso.
- Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2020). Riders on the Storm: Workplace solidarity among gig economy couriers in Italy and the UK. *Work, Employment and Society*, 34(1), 35–54. <https://doi.org/10.1177/0950017019862954>
- Taylor, C. (2000). A política do reconhecimento. In C. Taylor, *Argumentos Filosóficos* (pp. 241–274). Loyola.
- Vidigal, V. (2021). Circulando entre o Neoliberalismo e a Necropolítica: O caso dos entregadores via plataformas na pandemia COVID-19. *Política e Sociedade*, 20(48), 123-152.
- Weber, M. (2012). *Economia e sociedade: Fundamentos da sociologia compreensiva* (4a ed., vol. 2). Editora da Universidade de Brasília.
- Weiss, H. C. (2022). *Quem é que vai correr por nós? A luta por reconhecimento dos entregadores-ciclistas na sociedade das plataformas* [Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul]. <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/239843>
- Woodcock, J. (2020). O panóptico algorítmico da Deliveroo: Mensuração, precariedade e a ilusão do controle. In R. Antunes (Ed.), *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0* (pp. 23-46). Boitempo.